АНКЕТА ОТЕЛЬЕРА

Просим Вас отметить интересующие темы знаком «+», а также добавить,  
при необходимости, Ваши комментарии внизу каждой таблицы.

1. Принципы успешной работы.

|  |  |
| --- | --- |
| Бронирование и сдача гостиничных номеров. Продажа номеров |  |
| Организация службы приема и размещения |  |
| Резервирование (бронирование). Прием и размещение гостей (заезд). |  |
| Регистрация и ее порядок |  |
| Ключевое хозяйство. Порядок выдачи ключей. |  |
| Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей. |  |
| Обслуживание гостей во время проживания (мини-бары, стирка) |  |
| Организация службы питания |  |
| Различные виды уборки, работа с бельем |  |
| Организация медицинского обслуживания гостей |  |
| Расчет гостей (подготовка и проведение операции расчета) |  |
| *Ваши предложения, пожелания, интересующие вопросы:* |  |
|  |  |
|  |  |

1. Стандарты обслуживания.

|  |  |
| --- | --- |
| Состав персонала отеля |  |
| Должностные инструкции персонала |  |
| Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений |  |
| *Ваши предложения, пожелания, интересующие вопросы:* |  |
|  |  |
|  |  |

1. Нестандартные ситуации.

|  |  |
| --- | --- |
| Ночной аудит в гостинице |  |
| Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей). |  |
| Жалобы гостей |  |
| Нестандартные ситуации, контроль над ними |  |

1. Ценообразование.

|  |  |
| --- | --- |
| Ценообразование: стандартная, агентская цена, специальные предложения |  |
| Обоснованность цены (для группы, для специального мероприятия) |  |
| Тарифы на номера |  |
| *Ваши предложения, пожелания, интересующие вопросы:* |  |
|  |  |
|  |  |

1. Автоматизация бизнес-процессов.

|  |  |
| --- | --- |
| Формирование счетов к оплате, расчеты с гостями |  |
| Сбор информации о состоянии гостиничных номеров |  |
| Платное телевидение, доступ в Интернет |  |
| Управление профайлами гостей |  |
| *Ваши предложения, пожелания, интересующие вопросы:* |  |
|  |  |
|  |  |

1. Финансово-хозяйственная деятельность.

|  |  |
| --- | --- |
| Организация учета, снабжения и финансовой деятельности |  |
| Основы управленческого учета |  |
| Отчетность о доходах и расходах |  |
| Планирование, контроль за расходами, системы закупок |  |
| Договорные отношения с компаниями - поставщиками товаром и услуг для гостиницы |  |
| *Ваши предложения, пожелания, интересующие вопросы:* |  |
|  |  |
|  |  |

1. Маркетинг в гостиничном бизнесе

|  |  |
| --- | --- |
| Каналы продаж (сайт гостиницы, интернет-порталы, отделения бронирования, агентства, интернет продажи) |  |
| Технология продаж номеров |  |
| Работа операторов телефонной связи. |  |
| Методы, позволяющие исключить недополученные отелем доходы |  |
| Реклама внутри отеля. Способы привлечения гостей к дополнительным услугам. |  |
| *Ваши предложения, пожелания, интересующие вопросы:* |  |
|  |  |
|  |  |

Благодарим за проявленный интерес и внимание!

Заполненную анкету просим направить до 11 марта 2016 года

по адресу [hotel@fondarh.ru](mailto:hotel@fondarh.ru), указав в теме "Анкета отельера".