

УТВЪРДИЛ:

/М. Георгиева/



ИЗГОТВИЛ:

/Р. Ванчева/

## КОНСПЕКТ ПО ПОСРЕЩАНЕ И НАСТАНЯВАНЕ НА ГОСТИ В ХОТЕЛА - УП СФО

1. Видове резервации. Видове резервационни системи.
2. Приемане и обработка на резервации.
3. Потвърждаване, анулиране на резервации.
4. Дублиране на резервации.
5. Технология и организация на продажбите.
6. Приемане на резервации по телефона. Приемане на резервации по електронен път.
7. Посрещане на гостите с резервация и без резервация.
8. Регистриране на индивидуални гости. Регистриране на групи.
9. Настаиване на индивидуални гости. Настаиване на групи
10. Комуникация на рецепцията с гостите.
11. Комуникация на рецепцията с другите звена на хотела.
12. Съхранение на ценности на гостите в рецепцията. Предоставяне на вещи под наем от рецепцията.
13. Предлагане на допълнителни услуги.
14. Стандартите за вътрешния ред в хотела.
15. Правилник за вътрешния ред в хотела
16. Заплащане на услугите и балансиране сметките на госта.
17. Изготвяне и предоставяне сметките на гостите.
18. Решаване на всички спорни въпроси свързани със заплащането на услугите
19. Организиране и подпомагане на гостите при тяхното заминаване и превозването им от хотела
20. Да описва и прилага практически стандартите за промяна в статуса на стаята