

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»

О.В. ЗУЕВА, Е.А. СУРАЙКИНА

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02. Менеджмент

САМАРА
Издательство Самарского университета
2018

УДК 338.46(075)
ББК 65.432я7
3-930

Рецензенты: канд. техн. наук, доц. Г.В. Чертков;
директор ООО «Добрыня» М.А. Макеева

Зуева, Ольга Викторовна

3-930 **Организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства: учеб. пособие / О.В. Зуева, Е.А. Сурайкина – Самара: Изд-во Самарского университета, 2018. – 96 с.**

ISBN 978-5-7883-1230-9

Пособие знакомит студентов с нормативно-законодательными документами, регулирующими деятельность гостиницы, должностными требованиями к персоналу службы приема и размещения и пр., а также помогает овладеть приемами и методами координации деятельности функциональных подразделений гостиницы, навыками организации взаимодействия с потребителями услуг гостиницы.

Также содержит материалы для самопроверки студентами в виде рабочей тетради.

Дан краткий глоссарий основных гостиничных терминов.

Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

УДК 338.46(075)
ББК 65.432я7

ISBN 978-5-7883-1230-9

© Самарский университет, 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	4
Введение	6
1. Гостиничное предприятие: сущность, виды, услуги.....	8
1.1. Понятие индустрии гостеприимства	8
1.2. Элементы инфраструктуры гостеприимства и туризма по сферам деятельности.....	13
1.3. Виды и услуги гостиничных предприятий	18
2. Законодательное регулирование гостиничной деятельности в РФ.....	29
2.1. Документы обязательного и рекомендательного характера исполнения	29
2.2. Стандарты обслуживания как один из элементов повышения качества предоставления услуг	33
2.3. Должностные требования к сотрудникам службы приема и размещения: должностные инструкции	39
3. Процесс предоставления услуг в гостинице	43
3.1. Деятельность службы приема и размещения.....	45
3.1.1. Состав службы и функциональные обязанности	45
3.1.2. Виды и способы бронирования	51
3.2. Деятельность службы обслуживания номерного фонда.....	55
3.2.1. Состав службы и функциональные обязанности	55
3.2.2. Уборочные материалы, механизмы, инвентарь	63
4. Технология работы персонала в малых отелях	67
4.1. Деятельность службы обслуживания номерного фонда в малых отелях.....	67
4.2. Деятельность службы питания в малых отелях.....	71
5. Вопросы и задания для самопроверки	73
Глоссарий	94
Заключение	96
Библиографический список	97

ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебное пособие подготовлено кандидатом географических наук, Doctor of Philosophy Ph. D. GEOGRAPHY, доцентом кафедры менеджмента института экономики и управления ФГАОУ «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» (Самарский университет) и экспертом классификации гостиниц и иных средств размещения, имеющим опыт работы в сфере гостеприимства и туризма.

Данное пособие составлено в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и учебным планом, предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Учебное пособие позволит студентам получить общие представления, относящиеся к понятиям «гостиница» и «гостиничное обслуживание», даст возможность оптимально организовать работу над курсом. Соответствует учебной программе, содержит вопросы и задания для самопроверки.

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов представлений о технологии обслуживания в гостиницах.

Задачами преподавания данного направления является ознакомление с особенностями работы предприятий гостиничного сервиса, подробное изучение основных методов технологий в гостинице, раскрытие специфики технологии гостиничных предприятий и основных требований к ним. Дается полное представление о структуре, составе и функциях основных, а также дополнительных служб гостиниц.

В результате изучения данного направления студент должен:

- иметь представление о процессе гостиничного сервиса как составляющей части индустрии туризма;
- знать технологию деятельности различных служб гостиницы;

- уметь анализировать работу гостиничного предприятия, разрабатывать способы усовершенствования технологии работы основных служб гостиницы.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины:

- ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- ОПК-1 – владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;
- ПК-6 – способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений.

При изучении курса рекомендуется организовывать экскурсии на гостиничные предприятия для более детального изучения рассматриваемых вопросов.

ВВЕДЕНИЕ

История создания гостиничного предприятия началась еще в Древнем мире, когда у людей появилась потребность в общении и потребность в торговых отношениях между городами и странами. Гостиницы назывались постоялым двором, или по-другому гостиним двором. Постоялые дворы – это помещение, где путешественникам предлагались размещение и питание, а также при них могли находиться торговые ряды, лавки и склады. Они находились, как правило, в населенных пунктах или на развилках дорог, которые проходили на путях следования важнейших транспортных маршрутов купцов, к примеру.

Уже в Новое время, когда активно начали развиваться торговые отношения, гостиничный бизнес начал также развиваться более быстрыми темпами. В годы промышленной революции сложился современный тип крупных гостиниц. В наше время гостиничные предприятия играют важную роль в современном деловом мире, и в туристическом направлении. Созданы гостиничные цепи, достигающие более 2 000 заведений гостиничных предприятий, так как люди все больше нуждаются в размещении, находясь в командировках, или просто отдыхая в каком-либо городе, стране.

На сегодняшний день сфера гостеприимства является ведущим фактором и базой туризма.

Гостиничная услуга – это действия (операции) предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера или места временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием. Улучшение качества услуг имеет большое значение для потребителя, изготовителя и экономики в целом. Предложение качественных услуг способствует увеличению реализации и рентабельности капитала, росту престижа фирмы. Для гостиничного предприятия качество услуг является определяющим во всей производственно-хозяйственной деятельности, но при этом процесс повышения качества должен быть ориентирован на гостей. Если услуги фирмы являются общепризнан-

ными по качеству, то фирме не обязательно затрачивать большие средства на рекламу.

Качественные услуги привлекают внимание, вызывают желание пользоваться ими. Развитие сферы услуг позволяет потребителям сравнить одну услугу с другой, а также подталкивает сервисные предприятия к предоставлению новых видов услуг при постоянном улучшении их качества. На успешность и доходность гостиничного бизнеса влияет огромное число факторов. При этом только в совокупности они принесут ожидаемую эффективность, поскольку в гостиничном бизнесе наибольшую роль играет человеческий фактор. Поэтому для гостиниц, прежде всего, имеет значение не столько количество оказываемых услуг, сколько их качество.

Только качественные услуги могут создать комфортные условия для гостей. Уровень комфорта в гостиничном бизнесе складывается из таких критериев, как состояние номерного фонда гостиницы, здания в целом, наличие удобных подъездных путей, техническое оснащение и информационное обеспечение, наличие предприятий питания и многое другое. Очевидно, что среди конкурирующих фирм преимущество будет у фирмы, оказывающей услуги более высокого качества. Ее услуги будут не только удовлетворять ожидания гостей, но и превосходить их.

1. ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ: СУЩНОСТЬ, ВИДЫ, УСЛУГИ

1.1. Понятие индустрии гостеприимства

Индустрии туризма и гостеприимства являются одними из самых значительных отраслей экономики в мире. Понятия туризм и гостеприимство – это термины взаимосвязанные, которые нельзя рассматривать в отдельности.

По мнению Н. Б. Щенниковой, в индустрии гостеприимства тесно переплетены инженерия, технология, современные средства связи и коммуникации, отели, рестораны, национальные парки, театры, казино, спортивные фестивали, научные и деловые конгрессы. Все это многообразие требует ежедневного и, главное, персонифицированного внимания и заботы к основному элементу всей системы индустрии гостеприимства – гостю, клиенту, человеку, во имя которого и для блага которого возводятся современные порты, вокзалы, гостиницы, отели, уникальные клубы и парки, целые города, целью которых является создание условий для полноценного отдыха, развлечения и познания.

Многие авторы, такие как, например, Зорин, Квартальнов, а также авторы-составители словаря-справочника «Сервис и туризм» придерживаются определения, которое дает Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». А именно, туристская индустрия понимается как совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги

экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Анализ соответствующей литературы позволяет сделать вывод, что многими современными авторами понятие «туристская индустрия» приравнивается к понятию «туристская инфраструктура». Определимся, что туристская инфраструктура представляет собой взаимосвязанную систему предприятий и предпринимателей, предоставляющих туристам все необходимые для потребления в процессе туризма и достаточные для осуществления собственно процесса туризма туристские услуги, работы и товары.

Нельзя обойти стороной и исследование А.С. Кускова. В своей работе «Основы туризма» он в достаточной мере развил тему разграничения понятий туристской и гостиничной индустрий. В своем исследовании он пришел к выводу, что наиболее приемлемым и правильным является подход В. Фрейера, который выделяет следующие понятия:

1) туриндіустрию в узком смысле – предприятия, производящие типичные туристские услуги;

2) туриндіустрию в широком смысле – нетипичные предприятия, производящие типичные туристские услуги;

3) окраинную туриндіустрию – предприятия, производящие товары и услуги, не относящиеся к типичному туристскому продукту (см. рис. 1).

Если туристскую индустрию рассматривать в более широком плане, то это – самостоятельный народнохозяйственный комплекс, так как кроме перечисленных субъектов, непосредственно связанных с туризмом, в нее входят и различные специализированные предприятия, не имеющие ярко выраженного туристского характера. К таким отраслям можно отнести пассажирский транспорт с его разветвленной сетью технических служб, транспортное машиностроение и автомобилестроение, топливную промышленность, капитальное и дорожное строительство, производство сувениров, пищевую промышленность, многие отрасли сельского хозяйства, а также сферу услуг, которыми пользуется турист.

Гостиничная индустрия связана с индустрией туристской, являясь ее неотъемлемой частью. В нормативно-правовых актах нет однозначного толкования понятия «гостиничная инфраструктура».

Иностранные специалисты трактуют понятие «индустрия гостеприимства» по-разному. По мнению Дж. Р. Уокера, индустрия

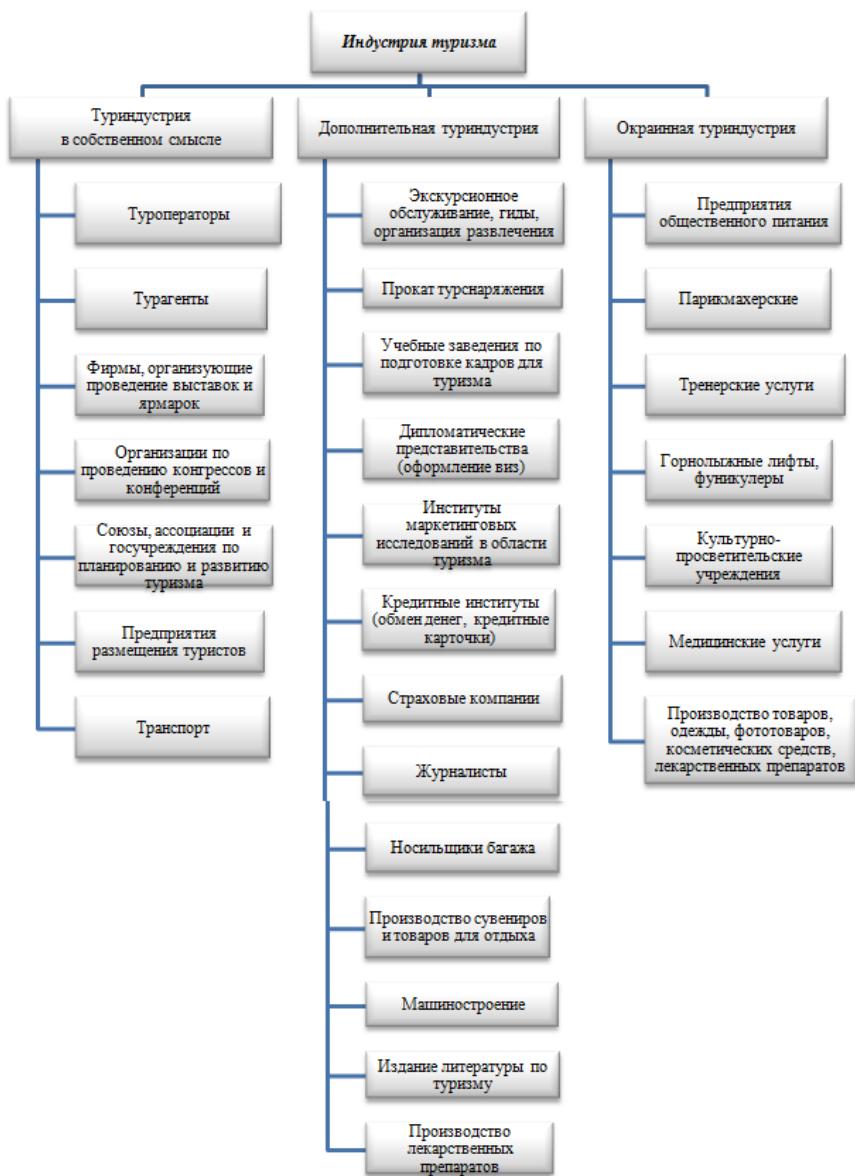


Рис. 1. Структура индустрии туризма по В. Фрейеру

гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний, а гостеприимство – это широкий набор видов бизнеса, каждый из которых связан с обслуживанием людей, находящихся вне дома.

Л. Ваген считает, что индустрия гостеприимства – это сектор индустрии туризма, отвечающий за размещение туристов, а также отрасли, деятельность которых направлена на продажу алкогольных напитков, предоставление жилья, пищи и увеселительных мероприятий.

Согласно толковому словарю Н. Уэбстера, индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

С точки зрения Р.А. Браймера, индустрия гостеприимства является собирательным понятием для разнообразных и многочисленных форм предпринимательства, которые специализируются на рынке услуг, связанном с приемом и обслуживанием гостей. Основные направления индустрии гостеприимства: общественное питание, размещение, перевозка и отдых.

Как видно, зарубежная методология индустрии гостеприимства включает в себя предприятия размещения, общественного питания, транспортного и культурно-развлекательного сектора, т.е. в большей степени индустрия гостеприимства в своем понятии приближается к туристской индустрии.

В России в понятие индустрии гостеприимства вкладывают иной смысл.

Ляпина И.Ю. считает, что гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, отелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение.

По мнению же Зорина И.В. и Квартального В.А., индустрия гостеприимства помимо предприятий, предоставляющих услуги по размещению (гостиницы, мотели, кемпинги, пансионаты, меблированные комнаты, дома отдыха и т.д.), включают в себя также предприятия питания. Они являются неотъемлемой частью предприятий,

предоставляющих услуги по размещению (рестораны в гостиницах, столовые в пансионатах и домах отдыха и т.д.).

Туристский терминологический словарь дает такое определение индустрии гостеприимства:

1) сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

2) Широкий спектр мелких индивидуальных предприятий, таких, как гостиницы и мотели, туристские агентства, объекты показа.

3) Предприятия индустрии гостеприимства – рестораны, гостиницы, курорты – участвуют в создании невидимого и скоропортящегося продукта, годного к употреблению только в момент его предложения потребителю.

Как считает Е.А. Джанджугазова, индустрии гостеприимства сложно дать конкретное и емкое определение из-за огромного количества составляющих ее отраслей. При исследовании природы индустрии гостеприимства важно осознавать, что она включает в себя различные области и сектора, кроме того следует учитывать систему взаимоотношений, существующих между индустрией гостеприимства и другими индустриями, во многом схожими с ней. Таким образом, автор делает вывод, что индустрия гостеприимства представляет собой единство всех сотрудничающих друг с другом фирм и организаций, каждая из которых выполняет свои специфические функции, направленные на удовлетворение потребностей гостей.

Итак, можно сделать вывод, что приоритетным направлением гостиничной индустрии в России является именно гостеприимство. Гостеприимство представляется как важнейшее потребительское свойство туристского продукта. В это понятие включено умение дать почувствовать клиенту, что ему рады, с достоинством продемонстрировать ему уважение, оказывать любезность. Гостеприимство обеспечивает комфортность среды отдыха и любезного проведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта. Предоставление, например, транспортных услуг, является отдельным направлением туристской индустрии.

Понятие «индустрия гостеприимства» достаточно многогранно и сложно для определения, как и понятие «гостеприимство». Современ-

менные модели индустрии гостеприимства и туризма показывают неоднозначность определения ее содержания и границ, сложность соотнесения с индустрией туризма.

Таким образом, подводя итог всему вышесказанному, делаем вывод о том, что продукт индустрии гостеприимства – это комплекс физических, социальных и эмоциональных компонентов, имеющий тесную взаимосвязь с остальными компонентами туристской индустрии, в частности с экскурсионным обслуживанием.

1.2. Элементы инфраструктуры гостеприимства и туризма по сферам деятельности

Индустрию гостеприимства следует рассматривать как комплексную систему, которая обеспечивает удовлетворение потребностей гостей, несмотря на большое количество составляющих ее элементов.

Кратко рассмотрим основные составляющие индустрии гостеприимства.

Главным элементом в индустрии гостеприимства являются средства размещения.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, гостиница – это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

По определению ВТО, гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Гостиницы как основной вид коллективных средств размещения предполагают наличие номерного фонда, который может состоять из номеров различных типов и категорий. Кроме этого, гостиницы представляют разнообразные обязательные и дополнительные услуги.

Гостиничные предприятия можно классифицировать по различным критериям, наиболее распространенные из которых представлены на рис. 2. В ней выделены те классификационные

признаки, имеющие наибольшее значение в дальнейшем исследовании.



Рис. 2. Классификационные признаки гостиничных предприятий

По функциональному назначению гостиничные предприятия можно разделить на две большие группы: транзитные гостиницы и целевые гостиницы (см. рис. 3). Особо важные категории гостиниц также выделим цветом.

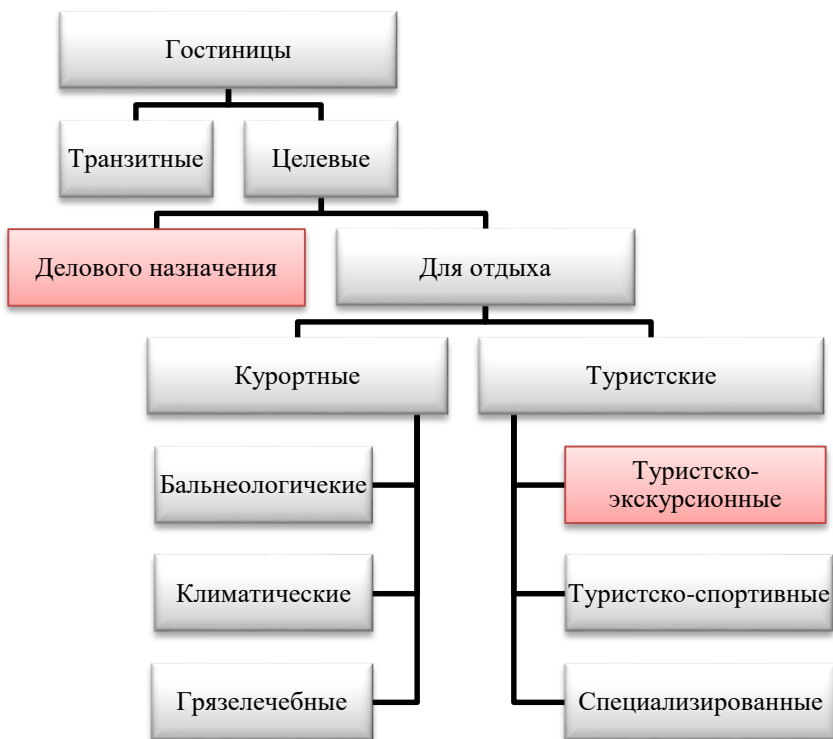


Рис. 3. Классификация гостиниц по функциональному назначению

Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Они расположены вдоль железнодорожных, авиационных, автомобильных, водных магистралей с большим движением.

К целевым гостиницам относят гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха. Гостиницы делового назначения предназначены для лиц, пребывающих в деловых поездках, командировках. Предприятия этой группы наиболее известны как гостиницы для конгрессного обслуживания – симпозиумов, съездов, собраний, конференций и т. д.

Курортные гостиницы предлагают услуги размещения, диетического питания и различные лечебно-оздоровительные программы. Такие гостиницы расположены на территориях, предоставляющих

возможности для отдыха, оздоровления и лечения в естественных климатических и природных условиях. В структуре курортных гостиниц обязательно присутствуют медицинские услуги, диетическое питание, условия для занятия спортом.

Туристские гостиницы, как правило, располагаются на туристских маршрутах. Комплекс услуг формируется в соответствии с программой маршрута и заранее определяется путевкой.

Предприятия общественного питания в последнее время получили достаточное развитие, так как услуги предприятий общественного питания направлены на удовлетворение первичных с биологической точки зрения потребностей в пище не только у туристов, но и у других потребителей.

Классификация предприятий питания строится по трем признакам:

- принадлежности к определенному виду деятельности;
- форме участия в основной деятельности;
- роли в производстве кулинарной продукции.

К основным типам предприятий питания можно отнести: рестораны, кафе, бары, буфеты, столовые, закусочные и др. Для зарубежных предприятий питания характерны такие, как рестораны в промышленных предприятиях, рестораны-клубы, тематические рестораны, кафе, кафетерии, предприятия быстрого обслуживания (бистро, fast food) и др.

Торговое обслуживание в индустрии гостеприимства может быть представлено торговыми предприятиями, имеющими широкий ассортимент товаров (как промышленных, так и продовольственных), лекарственных препаратов, сувениров и подарков, разнообразной печатной продукции.

Реализация товаров производится через предприятия розничной торговой сети, включающей в себя стационарные торговые предприятия (магазины), мелкорозничную торговую сеть (павильоны, киоски, ларьки), передвижную розничную торговую сеть (автомагазины, автопалатки, магазины в поездах и т.п.), а также переносную розничную торговую сеть (разносная торговля).

Правильно организованное торговое обслуживание дает возможность туристам приобрести необходимые товары, не выходя из гостиницы. Особое значение имеет торговля сувенирами, так как оригинальная сувенирная продукция является не только визитной карточкой города, но и важным источником их дохода.

Транспортное обслуживание туристов и проживающих в гостиничных предприятиях очень важно, так как предоставляет туристам возможность забронировать и приобрести проездные документы на все виды транспорта через компьютерные системы резервирования.

Особое значение в транспортном обслуживании туристов занимает прокат автомобилей. Многие гостиничные предприятия предлагают услуги трансфера до аэропортов и вокзалов различными видами автотранспортных средств в зависимости от вместимости и комфортности.

Транспортное обслуживание при проведении конференций, выставок, семинаров и пр. является необходимым элементом для гостиниц, специализирующихся на принятии бизнес-туристов.

Культурно-развлекательное обслуживание решает разнообразные задачи, например, воспитание, формирование позитивного настроения гостей, образование, отдых, развитие культуры людей и др. К предприятиям, организующим досуг туристов, относятся цирки, зоопарки, аттракционы, парки отдыха, театры, кинотеатры, концертные залы, филармонии и пр. Приобщиться к культуре и культурным ценностям туристы могут, посетив музеи, библиотеки, выставки, клубные учреждения и т.д. Занятия физической культурой и спортом обеспечивают бассейны, катки, спортивные залы, спортивные и фитнес-клубы и т.д.

Гостиничные предприятия устанавливают хозяйственные связи и деловые контакты с предприятиями, предоставляющими услуги развлечений, досуга, отдыха и спорта; в гостиницах формируются анимационные службы, организующие досуг и отдых гостей. Кроме того, многие гостиничные предприятия могут иметь собственную спортивную базу (бассейны, площадки для тенниса, гольфа, аквапарки, водные аттракционы и др.), а также киноконцертные залы, дискотеки, различные клубы, игорные заведения.

Большое значение в организации отдыха и досуга гостей имеет экскурсионное обслуживание; экскурсионные бюро, работающие в гостиницах, предлагают широкую экскурсионную программу.

Экскурсионная услуга – туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий. Организации, занимающиеся созданием и предоставлением экскурсионных услуг, называются экскурсионными фирмами (компаниями, бюро).

1.3. Виды и услуги гостиничных предприятий

Гостиницу как предприятие гостиничной индустрии можно охарактеризовать с помощью следующих признаков: количество номеров; виды предоставляемых гостиничных услуг; категория и класс в зависимости от вида предоставляемых услуг в соответствии с принятой в стране системой стандартов.

Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства даны в нормативных документах и стандартных требованиях.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, гостиница – это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

По определению ЮНВТО, гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Гостиницы как основной вид коллективных средств размещения предполагают наличие номерного фонда, который может состоять из номеров различных типов и категорий. Кроме этого, гостиницы представляют разнообразные обязательные и дополнительные услуги.

Гостиничные предприятия можно классифицировать по различным критериям, наиболее распространенные из которых – это месторасположение и функциональное назначение.

По функциональному назначению гостиничные предприятия можно разделить на две большие группы: транзитные гостиницы и целевые гостиницы. Особо важные категории гостиниц также выделим цветом.

Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Они расположены вдоль железнодорожных, авиационных, автомобильных, водных магистралей с большим движением.

К целевым гостиницам относят гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха. Гостиницы делового назначения предназначены для лиц, пребывающих в деловых поездках, командировках.

Предприятия этой группы наиболее известны как гостиницы для конгрессного обслуживания – симпозиумов, съездов, собраний, конференций и т. д.

Курортные гостиницы предлагают услуги размещения, диетического питания и различные лечебно-оздоровительные программы. Такие гостиницы расположены на территориях, предоставляющих возможности для отдыха, оздоровления и лечения в естественных климатических и природных условиях. В структуре курортных гостиниц обязательно присутствуют медицинские услуги, диетическое питание, условия для занятия спортом.

Туристские гостиницы, как правило, располагаются на туристских маршрутах. Комплекс услуг формируется в соответствии с программой маршрута и заранее определяется путевкой.

Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понимании гостиница – это дом с меблированными комнатами для приезжающих. В современных условиях гостиница – это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп.

Отечественные и зарубежные экономисты Браймер Р.А., Ильенкова С.Д., Ефимова О.П., Ефимова Н.А., Бондаренко Г.А., Кабушкин Н.И., исследовавшие индустрию гостиничного сервиса, установили ряд особенностей гостиничных услуг.

Основной функцией гостиницы является предоставление ночлега людям, которые находятся вдали от дома, и спальные места – это наиболее характерная продукция гостиницы. В большинстве гостиниц продажа номеров – это самый большой и единственный источник дохода гостиницы, а во многих гостиницах номера дают больший объем продаж, чем все остальные услуги вместе. Продажа номеров также неизменно является наиболее прибыльным источником дохода гостиниц, который приносит самый высокий уровень прибыли и вносит основную долю дохода от операций гостиницы. Доход от номеров в гостинице зарабатывают при помощи трех основных служб: стойка администратора в гостинице, унифицированные услуги и ведение гостиничного хозяйства. Каждая из этих служб может также в большей или меньшей степени вносить вклад в другую деятельность гостиницы, но их основные функции возникают из потребностей проживающих гостей, и они предос-

тавляют гостям основные гостиничные услуги. Следовательно, удобно рассматривать стойку администратора в гостинице, унифицированные услуги и гостиничное хозяйство вкуче, как составные части функции гостиницы по размещению гостей. Три основные составные части функции размещения имеются в большинстве гостиниц и обычно организационно относятся к отдельным департаментам. Но их организация и укомплектование персоналом часто различаются в гостиницах разной величины, типа и стандартов. В гостиницах меньшего размера всего несколько человек могут работать в каждом из них и иметь большой круг обязанностей; по мере возрастания величины гостиницы каждая служба может подразделяться на отдельные департаменты или отделы, в которых работающие в них люди выполняют более специализированные задачи. В городской транзитной гостинице с краткосрочным в среднем пребыванием требуется подход, в чем-то отличающийся от подхода в курортной гостинице, в которой гостей размещают на более длительный срок, например на одну или две недели. Существует также взаимосвязь между ценами, диапазоном и качеством предоставляемых удобств и услуг и способом их организации.

Итак, гостиничная деятельность – деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-то коллективное средство размещения, по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг по временному размещению (проживанию) и обслуживанию граждан.

В последние годы гостиничный бизнес претерпел весьма существенные изменения в плане организации деятельности по предоставлению услуг. Современная гостиница представляет собой не скромное семейное предприятие, которым оно оставалось на протяжении веков, а скорее целый промышленный комплекс по производству определенного вида продукта – гостиничной услуги. Гостиницы на 500-600 номеров обслуживает коллектив, равный по численности коллективу среднего завода (численность персонала рассчитывается по формуле: в среднем 1-2 человека на 1 номер). Нет сомнений в том, что такой коллектив не сможет эффективно выполнять свои функции, если не будет соответствующим образом организован. Для выполнения задач по обслуживанию гостей каждая гостиница создает собственную структуру, которая зависит от

множества факторов, в первую очередь от вместимости и специализации данного средства размещения. Организационная структура предполагает необходимость членения процесса производства гостиничной услуги на отдельные операции, а коллектива предприятия – на группы, ответственные за определенные участки обслуживания. Вместе с тем для того чтобы сохранить целостность процесса, необходимо осуществлять координацию и управление его разрозненными частями. Таким образом, организационная структура гостиницы, относясь к явлениям нематериального плана, создает реальные предпосылки для успешной деятельности предприятия. Форма (в данном случае организационная структура) определяется содержанием, которое в свою очередь зависит от целей и задач, стоящих перед каждой конкретной организацией или предприятием, и гостиницы в этом ряду не являются исключением.

Организация представляет собой нечто большее, чем просто матрицу или диаграмму. Современные бизнес структуры гостиниц в процессе своего эволюционирования не претерпели больших изменений по форме по сравнению с предложенной еще римско-католической церковью пирамидальной структурой наглядного представления организационных отношений. Чтобы усилия персонала гостиницы были направлены на достижение намеченных результатов, необходимо структурировать его действия. В частности, Raymond Aldag и Timothy Stearus в своей работе «Управление» предложили менеджерам, создающим структуру организации, учитывать следующие пять принципов: специализацию работ; разделение на отделы; сферу компетенции; норму управляемости; методы координации.

Классическая организация. Организационная структура гостиницы, как и любого другого предприятия прочих областей бизнеса, не имеет иммунитета к воздействиям внешней экономической среды. Так, когда в начале 90-х годов XX века мода на гигантоманию прошла, многие гостиницы устранили некоторые уровни организационной иерархии и объединили функциональные обязанности таким образом, чтобы организация оставалась стабильной. В типичной организационной диаграмме, все производственные службы непосредственно подотчетны высшему должностному лицу (в данном случае генеральному директору). Некоторые гостиницы ушли от этого подхода и сократили число прямых подчинений за счет делегирования полномочий с верхних на более низкие уровни.

Несмотря на произошедшую реструктуризацию, многие гостиничные предприятия до настоящего времени придерживаются принципов, сформулированных J.Stoner и Ch.Wankel в 1986 году в работе «Управление». Они, в частности, отмечали, что формирование организационной структуры происходит путем балансирования потребностей компании между существующей стабильностью и необходимыми изменениями. В этом исследовании также остался без изменений подход к формированию организационной структуры предприятия как к мультишаговому процессу, основные характеристики которого были сформулированы еще в 1967 г. E. Dale в работе «Организация». Такой подход требует:

- детализации комплекса работ, которые необходимо выполнить для достижения организационных целей;
- разбивки технологического процесса на группу действий, которые могут быть выполнены одним человеком или группой лиц;
- объединения работы членов организации некоторым логическим способом для достижения приемлемой эффективности;
- создания механизма координации членов организации как единого целого;
- создания механизма, контролирующего достижение организацией запланированных целей.

Основной сферой деятельности любого гостиничного предприятия является оказание услуг. Услуга – понятие многогранное. В широком смысле слова услуга – это результат взаимодействия исполнителя и потребителя, а также результат собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя. В узком смысле слова услуга – действие, приносящее пользу другому.

Гостиничная услуга – это организованное взаимодействие гостя и обслуживающего персонала гостиницы. Гостиничная услуга принципиально отличается от товара. Специфика гостиничной услуги заключается в одновременности процессов производства и потребления; неосвязаемости услуги; невозможности производства гостиничного продукта впрок, складирования, хранения; непостоянстве качества; взаимозависимости гостиничных услуг и цели поездки; зависимости объема продаж гостиничных услуг от ряда факторов (месторасположение гостиницы, удобства обслуживания, уровень сервиса, имидж гостиницы, цена, ассортимент услуг). На основе обзора

теоретического материала по проблемам определения и характеристики гостиничных услуг составлена сводная таблица (см. табл. 1).

Таблица 1. Особенности гостиничных услуг

Специфическая особенность	Характеристика
Одновременность процессов производства и потребления	Предоставление гостиничной услуги требует активного участия как потребителя, так и исполнителя, причем осуществление этой услуги происходит на территории исполнителя. Персонал, производящий услуги, имеет непосредственный контакт с потребителем, и последний рассматривает его как неотделимую часть самой услуги. Качество гостиницы в значительной степени оценивается гостем по поведению персонала.
Неосязаемость	Гостиничный продукт (как и любая другая услуга) не осязаем. Услуги нематериальны, их нельзя оценить до того, как услуга будет потреблена, они существуют только в процессе оказания и потребления. Услугу нельзя осмотреть перед употреблением, она предстает как некое обещание, что предполагает высокое доверие к тому, кто ее оказывает.
Непостоянство качества	Услуги сферы гостеприимства отличаются изменчивостью, их качество зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. Состояние оказывающего услугу в момент ее производства может очень сильно повлиять на ее качество.
Взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки	На реализацию гостиничного продукта значительное влияние оказывают действия туроператоров и турагентов, ведь гостиничный бизнес очень тесно связан именно с туристической деятельностью.
Зависимость объема продаж гостиничных услуг от ряда факторов	На объем реализации гостиничного продукта оказывают влияние: месторасположение гостиницы, удобства обслуживания, уровень сервиса, имидж гостиницы, цена, ассортимент услуг.

Таким образом, можно сделать вывод, что гостиничные услуги – это всегда результат взаимодействия персонала гостиничного предприятия с посетителями с целью удовлетворения потребностей

последних в отдыхе, питании и т.д., который невозможно оценить заранее, сохранить и приумножить.

Все услуги, которые предоставляются гостиничными предприятиями, можно классифицировать. Основопологающим является деление гостиничных услуг на основные и дополнительные. Данное деление достаточно условно и нигде законодательно не закреплено. В реальности все услуги, оказываемые гостиницей, взаимосвязаны между собой и воспринимаются потребителем как единое целое. Именно в зависимости от комбинации и наличия тех или иных услуг гостинице может быть присвоена та или иная категория.

В соответствии с этой классификацией традиционно к основным относят услугу проживания (или размещения), так как именно ее гость хочет получить прежде всего, именно они являются целью заключения договора между ним и гостиничным предприятием.

Услуга размещения включает в себя предоставление в пользование специального помещения – гостиничного номера, а также услуг, осуществляемых персоналом гостиницы – прием посетителя, ежедневная уборка номера.

Основным элементом услуги размещения является номерной фонд. Это общее количество номеров гостиницы. Гостиничный номер – это одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания. Это многофункциональное помещение, предназначенное в первую очередь для сна и отдыха, а при необходимости и для работы проживающих гостей. С этой целью в номерах гостиниц делового назначения размещают письменный стол, телефон и т.п.

При отсутствии отдельных элементов оснащения гостиничного номера (в нарушение норм, установленных национальным стандартом РФ) услуги размещения, оказываемые клиентам гостиницы, не могут быть качественными.

Кроме основных услуг гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг.

Мнения специалистов по поводу того, что следует относить к дополнительным гостиничным услугам, расходятся. Так, «Туристский терминологический словарь» понимает под дополнительными услугами услуги, предлагаемые туристу сверх базового набора услуг (проживания, питания, оснащения номера) и оплачиваемые им отдельно.

Такие специалисты в области гостиничного бизнеса как С. Медлик и Х. Инграм считают, что дополнительные услуги – это

все услуги, предоставляемые гостям помимо проживания в отеле вне зависимости от того являются они платными или нет.

Несколько по-иному производит классификацию гостиничных услуг Л.П. Шматько. К основным услугам он относит все те услуги, за которые не нужно дополнительно платить. Соответственно к дополнительным будут относиться все услуги, за которые приходится доплачивать.

Таким образом, дополнительные услуги – это те услуги, которые не входят в базовый пакет услуг, предоставляемых гостиницей.

Все дополнительные услуги гостиницы делятся на платные и бесплатные, по назначению дополнительные услуги можно разделить на:

- бытовые (услуги прачечной, химчистки, мелкий ремонт одежды и обуви, салон красоты, камеры хранения и сейфы, прокат аппаратуры);
- услуги связи (телефон, междугородний доступ, возможность выхода в Интернет);
- досуг и экскурсионное обслуживание (продажа и заказ билетов на культурные мероприятия, организация экскурсий, спортивные залы и фитнес-центры, концертные программы в гостинице, анимация);
- услуги питания (мини-бары, возможность круглосуточного заказа еды и напитков в номер);
- транспортные услуги (парковка, прокат автомобилей, заказ такси, бронирование авиа– и железнодорожных билетов);
- бизнес услуги (пользование и прокат оргтехники, распечатка и сканирование текста, услуги переводчиков, аренда конференц-зала);
- эксклюзивные услуги (размещение с животными, организация номера для новобрачных, услуги байера).

Перечень оказываемых дополнительных услуг в каждом конкретном случае определяется в первую очередь категорией гостиницы. Для средних и крупных гостиничных предприятий этот перечень достаточно широк. Хотя не во всех гостиницах есть возможность предоставить гостям полный перечень услуг, но всегда необходимо стремиться к тому, чтобы набор услуг удовлетворял все запросы гостей.

Действующим законодательством установлен определенный перечень бесплатных дополнительных услуг, которые должны пре-

доставляться посетителям гостиничными предприятиями в обязательном порядке. К ним относятся:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

В связи с особенностями рынка услуг, представленными выше можно назвать два главных признака отличия этого рынка от других:

- услуга не существует до ее представления. Это делает невозможным сравнение и оценку услуг до их получения. Поэтому сравнить можно только ожидаемые выгоды и полученные;
- услугам присуща высокая степень неопределенности, что ставит клиента в невыгодное положение, а продавцам затрудняет продвижение услуг на рынок.

Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем. Товар есть материализованный, объективированный, овеществленный и отчужденный от производителя результат труда. Услуга в качестве основополагающего признака и неотъемлемого своего атрибута содержит единый процесс производства и персонального субъективного потребления. Специализированный процесс соединения производителя услуг с индивидуально конкретным потребителем, целеполагающее доведение до потребителя самого труда и его результатов носит название «сервис» или «обслуживание». Осязаемого, овеществленного продукта производства потребителю не предоставляется.

Процесс обслуживания, как правило, индивидуален, в своей конструкции носит творческий характер, дифференцирован по времени, месту, срокам и способам предоставления услуг и т.д. Сложность конструкции обслуживания обуславливается неопределенной множественностью и разнообразием субъектов потребления и стремлением производителей услуг удовлетворить по условиям, ассортименту и качеству еще большее множество заявленных в сфере их деятельности потребностей.

Прежде чем ввести какую-либо новую услугу для туристов, предприятию гостиничного сервиса требуется провести полный комплекс маркетинговых исследований с целью определения потребности в ней и оценки возможностей гостиницы для ее предоставления. Имея достаточную информацию о рынке, определив сегмент для обслуживания и изучив спрос и предпочтения потенциальных гостей можно сформулировать и разработать ожидаемый продукт. Каждый гостиничный продукт проходит определенный жизненный цикл, начиная с выхода на рынок и заканчивая уходом с него. Проведя анализ спроса и сопоставив его со своими возможностями, гостиница решает, можно ли модифицировать уже освоенный продукт или необходимо вводить новый. Новый продукт предприятие может разработать самостоятельно или с привлечением партнеров. А может просто купить информацию о нем по контракту или лицензии.

Даже хорошо известные и популярные в мире гостиницы пользуются необычными способами завлечения туристов, предоставляя им, например, сертификат на покупку товаров на весьма приличную сумму или предлагая детям бесплатные электронные игры и видеокассеты в номерах. Или специальную кровать для собак, путешествующих вместе с хозяевами, стоимостью 90 евро за ночь.

Среднестатистическая доходность различных видов гостиничных услуг (в процентах к суммарному доходу от всех видов гостиничных услуг) выглядит для усредненной комфортабельной гостиницы следующим образом:

- доход от продажи номеров (услуги размещения) – 50% (с разбросом в минус и плюс до 5-8%);
- доход от предприятий питания– 25% (с разбросом в минус и плюс до 3-5%);
- дополнительный доход от продажи напитков в буфетах, барах ночных клубах и т.д. – 10% (с разбросом до 3%);
- доход от реализации услуг (кроме телефона) – 8% (разброс до 1%);
- доход от телефонных услуг – 3,5% (разброс до 0,5%);
- доход от сдачи помещений в аренду– 2% (разброс до 1%).

Гостиничные услуги могут также обеспечиваться арендующими фирмами, которым предоставляется право занимать помещения гостиницы для обслуживания клиентов, которое в противном случае выполнялось бы самой гостиницей. Сюда может входить ряд услуг, предоставляемых проживающим гостям. Например, газетный киоск,

парикмахерская, магазин сувениров и др. Различие между непосредственным использованием помещений и эксплуатацией их на правах аренды может быть неочевидно для гостей, и в любом случае не имеет материальных последствий для них, однако в отношении эксплуатации помещений, такое различие становится очевидным.

В эпоху изобилия разнообразных предложений и перенасыщения рынка, клиентские запросы постоянно растут. Какая-то услуга может быть потребителю и не нужна, но сам факт ее присутствия, особенно если она новая и широко популяризована, очень привлекает. При прочих равных условиях, гость выберет гостиницу с этой услугой, даже если он ей так и не воспользуется. Учитывая это очень важно постоянно отслеживать те новинки, которые появляются на гостиничном рынке региона, чтобы не упустить потенциального потребителя. В то же время нужно постоянно быть в курсе мировых новинок и реакции на них гостей, чтобы, по возможности, первыми ввести модную услугу у себя в гостинице. Но все эти мероприятия должны быть тщательно продуманы. Необходимо учитывать возможные риски и потери. Например, последним «ноу-хау» зарубежных и некоторых российских отелей стало введение такой услуги, как «койка для собаки», а кое-где спецпитание и салоны красоты для любимцев клиентов. Это приносит немалую дополнительную прибыль и позиционирует на рынке как прогрессивное предприятие. Но по результатам опроса клиентов некоторых самарских гостиниц нарисовалась другая картина. Только 30% опрошенных признали это нововведение интересным и полезным, а 70% высказали сомнения в необходимости такой услуги. Более того, 30% из числа противников сообщили, что никогда не остановились бы в гостинице, в которой могут жить четвероногие любимцы. Причинами этого 40% назвали соображения гигиены, 45% боятся шума и «возни», а 15% признались, что просто не любят животных. Таким образом, не всегда следование моде и доверие опыту зарубежных предприятий может привести гостиницу к успеху.

2. ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РФ

2.1. Документы обязательного и рекомендательного характера исполнения

Законодательная база является неотъемлемой частью в обеспечении качества гостиничных услуг. Развитие индустрии гостеприимства основывается на различных нормативно–правовых актах и документах.

Гостиницы проектируются на основании документов нормативного и рекомендательного характера; содержание этих документов различается по странам и гостиничным цепям.

Современное нормативно-правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг основано на положениях ч.1 ст.8 Конституции РФ, которое провозглашает, что «в РФ гарантируется единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств...», а также закрепляет основные права и свободы человека и гражданина, важные для этой сферы, в том числе право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства, право на отдых.

В ГК РФ услуги выделены в самостоятельный объект, а регулированию договорных отношений по оказанию услуг посвящена гл. 39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг». Однако в перечне услуг нет указания на гостиничные услуги, (п. 2 ст. 779 ГК РФ), но это не значит, что правила гл. 39 не применяются к данным отношениям.

Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 3132–ФЗ определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации

прав граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов России.

В законе используются ряд основных понятий, в том числе туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.

Основными направлениями данного закона в области качества являются: создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туристской индустрии; содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках; содействие кадровому обеспечению туристской деятельности.

Данный Закон декларирует, что одной из основных целей государственного регулирования туристской деятельности это-развитие гостиниц, а услуги по размещению являются составной частью туристского продукта. Отсюда следует, что государственное регулирование сферы туристской деятельности весьма существенно затрагивает деятельность по оказанию гостиничных услуг.

Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности гостиничных организаций и защиты прав потребителей гостиничных услуг является лицензирование, стандартизация и

сертификация. Согласно статье 17 Федерального закона от 8 августа 2001 года №128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», гостиничная деятельность здесь не упоминается. Следовательно, она может осуществляться без лицензии].

В соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании», который играет значительную роль в оценке качества услуг, регламентирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении, и исполнении на добровольной основе требований к оказанию услуг, значит, что сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров. Из названия Закона складывается ошибочное представление, что он имеет сугубо технический характер. Это совершенно не соответствует его содержанию. Закон имеет огромное социально–экономическое значение, поскольку направлен на установление правил государственного регулирования требований к продукции, связанных с нею процессов, а также работ и услуг в интересах потребителей.

Стандартизация – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

В настоящее время нормативным документом, на основании которого осуществляется классификация российских гостиниц, является Система классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденная Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 29 декабря 2014 г. N 35473). Документ регулирует порядок классификации гостиниц и других средств размещения (процедуру, включающую проведение оценки соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям, установленным в Системе, и аттестацию их на соответствующую категорию).

Классификация гостиниц – это один из самых актуальных вопросов, волнующих представителей гостиничного бизнеса. Сейчас классификацию гостиниц и иных средств размещения можно пройти добровольной, однако с 2019 года планируется сделать ее обязательной. При этом, согласно Федеральному закону № 108-ФЗ от 07.06.2013 «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», уже с 1 июля 2016 года официальные «звезды» должны были получить отели в тех городах, которые примут чемпионат мира по футболу 2018 года.

Классификация гостиниц очень важна, ей уделяется большое внимание. Ведь от объективности оценки напрямую зависит популярность курортов и желание туристов остановиться именно в конкретном отеле. На территории Российской Федерации система классификации гостиниц изменялась несколько раз (1994; 2003; 2005; 2007; 2013; 2015). За это время вносились новые стандарты и поправки.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены и разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг. В частности, устанавливают права и обязанности как исполнителя в предоставлении полной информации об услугах, порядка предоставления услуг, ответственность исполнителя за предоставление услуг, так и потребителя в отношении оплаты услуг, получения услуг надлежащего качества, ответственности потребителя.

В сфере гостеприимства действует ряд национальных стандартов и правил, утвержденных Госстандартом России, лежащих в основе добровольной сертификации гостиничных услуг. Так, например, в отношении средств размещения в РФ действует национальный стандарт ГОСТ 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», который действует с 01.07.2009 г. Данный стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов, и дает определения таким понятиям, как «средство размещения», «гостиница», «номер», а также устанавливает виды средств размещения и номеров в средствах размещения. Указанный ГОСТ содержит также ряд общих требований, которые носят рекомендательный характер.

2.2. Стандарты обслуживания как один из элементов повышения качества предоставления услуг

С 1 августа 2006 года в России была отменена обязательная сертификация гостиничных услуг. В связи с этим остро встал вопрос о критериях оценки работы таких предприятий, а также правил, которым должен следовать их персонал.

Внедрение внутренних стандартов работы персонала на предприятии стало выходом из сложившейся ситуации. Это способствует оптимизации процессов, упрощению и улучшению работ, что, бесспорно, приводит к повышению качества предоставляемых услуг.

Несомненно, обеспечение качества предоставления гостиничных услуг является важнейшей задачей гостиничного предприятия на сегодняшний день, что особо актуально для многих регионов в преддверии Чемпионата Мира по футболу в 2018 году.

Стандарт обслуживания (далее – СТО) работы персонала подразумевает не только правильную технологию обслуживания гостей, но и отношение персонала к своей работе и гостям отеля. Как показывает опыт, разработка СТО в гостиничном предприятии является важным условием ее эффективной деятельности, так как соблюдение международных стандартов в сфере гостиничного дела повышает уровень обслуживания и качество предоставления гостиничных услуг.

Обязательная классификация КСР Самарской области четко определяет место стандартов работы персонала. Согласно критериям балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения, персонал должен «знать и соблюдать Стандарты предприятия и технологий обслуживания в части: внешнего вида сотрудников; поведения сотрудников; техники безопасности; технологий обслуживания в различных службах КСР (службы приема и размещения, питания, номерного фонда)». Многие КСР не могут похвастаться выполнением данного пункта. В основном это относится к небольшим КСР, расположенным как в черте крупных и средних городов, так и на придорожных трассах. К сожалению, некоторые из давно функционирующих гостиниц также относятся к этому числу.

В своей деятельности гостиница должна руководствоваться письменными СТО для персонала (обязательное требование для КСР от категории «1 звезда» и выше), фиксирующими функциональные

обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб. К обязательным СТО относятся: стандарт внешнего вида, стандарт поведения сотрудников, стандарт техники безопасности, стандарт технологий обслуживания в различных службах средства размещения (службы приема и размещения, питания, номерного фонда).

Основная часть средств размещения Самарской области столкнулась с это проблемой лишь при подготовке к процедуре прохождения класификации.

Первое впечатление о гостинице у гостя складывается в первую очередь от общения со службой приема и размещения (далее – СПиР). Рассмотрев имеющиеся у некоторых гостиниц СТО, провели анализ. Основу составили КСР категории «2 звезды» и «3 звезды» как одни из самых демократичных по ценовой политике для потребителей. Обратим внимание на то, что анализу не подвергались сетевые КСР, имеющие собственные международные СТО (например, сети Мариотт).

Результаты показали, что те КСР, которые одни из первых проходили классификацию, уверенно держат высокую планку в обслуживании гостей. Многие СТО у таких гостиниц перерабатываются, дополняются, утверждаются.

Среди анализируемых КСР были и те, у которых в настоящее время в процессе подготовки к классификации письменные СТО претерпевают изменения. Сравнив СТО, имеющиеся у них первоначально и сейчас, результаты отразили в табл. 2.

Таблица 2. Сравнение имеющихся стандартов обслуживания службы приема и размещения в некоторых средствах размещения Самарской области

Наименование стандарта*	Наличие до подготовки к классификации	Наличие в процессе классификации
Внешний вид сотрудников (устанавливает и обеспечивает выполнение единых стандартов внешнего вида и униформы сотрудников СПиР)	Имеется	Имеется
Поведение за стойкой и в гостевой зоне (обеспечивает выполнение утвержденных стандартов)		

Продолжение табл. 2

гостеприимства и повышение качества обслуживания в отеле)	Имеется	Имеется
Принципы гостеприимства (определяет основные принципы гостеприимства как главного фактора качества сервиса и успеха, общего стиля отношения, поведения и мировоззрения сотрудников отеля)	Имеется	Имеется
Телефонный этикет и ведение радиопереговоров (устанавливает единый стандарт телефонного этикета; устанавливает единые требования к ведению радиопереговоров в гостевых зонах)	Имеется	Имеется
Прием и сдача смены (рассматривает правила передачи информации от одной смены в другую, при этом совершенствуется гарантия исключения возникновения проблем при приеме и сдачи смены)	Имеется	Имеется
Работа с тарифами (устанавливает единую систему пользования гостиничными тарифами)	Имеется	Имеется
Подготовка к приезду гостя (позволяет экономить время при заселении гостя в номер и урегулировать проблемы, которые могут произойти)	Имеется	Имеется
Поселение гостя (во время поселения гостя, должна состояться быстрая, эффективная, доброжелательная, безопасная процедура, чтобы не занимать время гостя и оставить ему приятное впечатление)	Имеется	Имеется
Поселение VIP-гостей (устанавливает правила поселения особо важных гостей, для того, чтобы выделить их и подчеркнуть признание VIP гостям, а также позволяет идентифицировать VIP гостей на стадии бронирования)	Отсутствует	Имеется

Продолжение табл. 2

Поселение группы (позволяет ускорить процедуру поселения гостей в номера отеля)	Имеется	Имеется
Поднос багажа (устанавливает правила подноса багажа гостям и предложение помощи им)	Отсутствует	Имеется
Постановка иностранных граждан на учет (обеспечивает выполнение требований по информированию (уведомлению) территориального органа Федеральной миграционной службы о прибытии иностранного гражданина в отель.)	Имеется	Имеется
Расчет (устанавливает соответствующую единую процедуру оплаты гостями услуг отеля и принятия оплаты сотрудниками СПиР, которая является удобной для клиентов и защищает интересы отеля)	Имеется	Имеется
Очередь у стойки (обеспечивает быструю, доброжелательную, эффективную, безопасную процедуру поселения)	Имеется	Имеется
Услуги для гостей (устанавливает единую процедуру оказания дополнительных услуг в отеле)	Имеется	Имеется
Гости с физическими ограничениями и другие особые гости (обеспечивает предоставление быстрого и эффективного заселения в номер для гостей с физическими и умственными ограничениями)	Отсутствует	Имеется
Переселение гостей (позволяет соответствующим образом провести процедуру замены номера, соблюдая интересы гостя без потерь и снижения средних показателей доходности)	Имеется	Имеется

Посетители в номере (предоставляет гарантии безопасности гостей, их номеров, имущества отеля)	Отсутствует	Имеется
Выезд гостя (устанавливает единый стандарт оформления выезда гостей, постоянно обеспечиваемый единый уровень обслуживания)	Имеется	Имеется
Выезд группы (устанавливает единый стандарт оформления выезда группы, постоянно обеспечиваемый единый высокий уровень обслуживания. Ускоряет работы обслуживания гостей)	Имеется	Имеется
Работа с претензиями, жалобами (обеспечивает быстрое урегулирование жалоб и проблем гостя. Проблемы и претензии гостя нужно устранять таким способом, чтобы гость остался довольным)	Отсутствует	Имеется
Комплимент гостю (позволяет ответственно относиться к жалобам и проблемам гостя, и как можно скорее их устранять)	Отсутствует	Имеется
Прием и выдача документов, ценных вещей, денежных средств (оказывает следующие действия: прием и выдача документов, ценных вещей и денежных средств)	Имеется	Имеется
Взаимодействие с рестораном (утвержден единый стандарт, который обеспечивает взаимосвязь с другими службами)	Отсутствует	Имеется
Взаимодействие с отделом гостиничного обслуживания (или другими службами) (утвержден единый стандарт, который взаимосвязан с другими службами)	Отсутствует	Имеется
*Принимаются во внимание разные наименования одного и того же стандарта. В таблице отражен основной перечень СТО.		

Из табл. 2 видим, что спектр СТО расширяется, к имеющимся добавляются такие немаловажные СТО, как, например, «Гости с физическими ограничениями и другие особые гости». На сегодняшний день многие западные гостиницы готовы принимать туристов-инвалидов. По Европе свободно путешествуют около 50 миллионов таких туристов. Для них разработаны специальные социальные программы, облегчающие путешествие, оборудован общественный транспорт и центральные улицы городов, созданы подходящие условия размещения в гостиницах. Для российского же рынка подобное внимание к проблемам инвалидности – редкость.

Проведенный анализ показывает, что в гостиницах имеются в наличии СТО, которые постоянно подвергаются совершенствованию для того, чтобы максимально соответствовать запросам гостей.

Нельзя обойти стороной те КСР области, которые еще не получили «звездную» категорию, но активно считают себя готовыми претендовать на те же «2 звезды» или «3 звезды», а порой и позиционировать себя таковыми на рынке гостиничных услуг. Тот факт, что гостиница отодвигает прохождение обязательной классификации на второй план, свидетельствует о том, что вероятнее всего у них не все благополучно в некоторых моментах деятельности, в том числе в работе персонала.

Наличие письменных СТО не всегда означает их строгое соблюдение сотрудниками. Рассмотрев отзывы о гостиницах города на популярных туристских сайтах, видим, что в целом гостиницы пользуются популярностью у гостей города, имеют неплохой рейтинг. Так как многие туристы при выборе гостиницы ориентируются на отзывы в интернете, руководству КСР следует тщательно отслеживать поступающие отзывы от гостей и обеспечивать активную и своевременную обратную связь для устранения замечаний.

Качественные услуги привлекают внимание, вызывают желание пользоваться ими. Развитие сферы услуг позволяет потребителям сравнить одну услугу с другой, а также подталкивает сервисные предприятия к предоставлению новых видов услуг при постоянном улучшении их качества.

Можно с уверенностью сказать, что обязательная классификация КСР Самарского региона дала толчок повышению качества обслуживания гостей. Соблюдение СТО в отеле во многом зависит от того, насколько грамотно персонал выполняет свои должностные

обязанности. Можно утверждать, что разработка специальных стандартов для персонала гостиниц, их еще не внедривших, поспособствует повышению уровня обслуживания в гостинице.

2.3. Должностные требования к сотрудникам службы приема и размещения: должностные инструкции

Прежде чем перейти к рассмотрению структуры и содержания должностной инструкции, необходимо определить основные понятия.

Должностная инструкция – это письменный акт, в котором содержатся должностные права и обязанности, ответственность, особые условия труда, предъявляемые квалификационные требования, а также перечень основных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность лица, занимающего определенную должность в той или иной организации (подразделении).

Функциональные обязанности – система действий, выполняемых сотрудником или штатом сотрудников подразделения для решения задач и целей, поставленных перед ними руководителем.

Задачи (цели) – это результаты деятельности подразделения, установленные руководством компании для конкретного подразделения по закрепленным за ним направлениям деятельности, оцениваемые впоследствии.

Подразделение (структурная единица) – коллектив штатных сотрудников компании, обладающих определенной квалификацией и полномочиями для решения вопросов, определяемых руководителем компании. В результате разделения задач на подзадачи происходит деление внутреннего устройства организации на подразделения (управления и дирекции делятся на отделы, отделы – на сектора).

Самостоятельное подразделение – это обособленное подразделение организации, являющееся его частью, выполняющее все его функции, имеющее собственную смету расходов и полномочия руководителя (право подписи документов, подразумевающих расходы по смете, право издания указаний по самостоятельному подразделению).

Структурное подразделение – это официально выделенная часть предприятия или организации с входящими в ее состав работниками.

При структурном делении организации указывается внутреннее устройство подразделений (отделы, сектора и др.).

Выполнение должностной инструкции возможно при соблюдении ряда условий:

- 1) организационная структура не должна быть перегруженной;
- 2) не должно быть двойного и тройного подчинения;
- 3) задания, поручаемые сотрудникам, должны быть четко обозначены.

Таким образом, должностная инструкция представляет собой локальный документ, регламентирующий основные трудовые функции, разъясняющий права и обязанности работника, определяющий место каждого сотрудника в штатной структуре управления, фиксирующий его подчиненность в структуре организации.

Составной частью должностной инструкции является положение о подразделении.

Общие положения о подразделении включают в себя:

- 1) правовое положение подразделения в организации (самостоятельное или структурное подразделение);
- 2) должность руководителя подразделения, в порядке замещения указываются должности лиц, замещающих руководителя подразделения;
- 3) условия передачи предоставленных должностному лицу прав и обязанностей лицу, его замещающему;
- 4) задачи и цели, поставленные перед подразделениями.

Функциональные обязанности. Руководством определен перечень функций, выполняемых сотрудниками подразделений для решения основных задач, стоящих перед подразделениями.

Взаимодействие с подразделениями компании. В данном разделе перечислены основные права и обязанности работников компании при взаимодействии с другими подразделениями, методы, способы и средства получения доступа к различным формам внешней и внутренней информации.

Взаимодействие с внешними организациями. В данном разделе перечислены полномочия при взаимодействии подразделений с внешними организациями. В нем в обязательном порядке закрепляются положения о взаимодействии с другими организациями. Установлен распорядок работы подразделения, командировок, порядок оплаты и стимулирования сотрудников. Перечислен список

нормативных правовых актов, регулирующих деятельность подразделения.

Материально ответственные сотрудники в обязательном порядке заключают договор о полной индивидуальной или коллективной (бригадной) материальной ответственности.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации сотрудник несет ответственность за:

1) распространение сведений конфиденциального характера, потерю документов, содержащих такие сведения, нарушение установленных правил обращения с конфиденциальной информацией (ст. 13.11 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ), ст. 137 Уголовного кодекса Российской Федерации (УК РФ));

2) соби́рание сведений, составляющих коммерческую тайну, путем похищения документов, подкупа или угроз, а равно иным незаконным способом (ст. 183 УК РФ);

3) использование лицом, выполняющим управленческие функции в коммерческой организации, своих полномочий вопреки законным интересам этой организации и в целях извлечения выгод и преимуществ для себя или других лиц либо нанесения вреда другим лицам, если это деяние повлекло причинение существенного вреда правам и законным интересам граждан или организаций (п. 1 ст. 201 УК РФ);

4) неправомерный доступ к охраняемой законом компьютерной информации, т.е. информации на машинном носителе, в электронно-вычислительной технике, или их сети, если это деяние повлекло уничтожение, блокирование, модификацию либо копирование информации, нарушение работы вычислительных системы или их сети (ст. 272 УК РФ).

Положения о подразделениях и должностные инструкции начинают действовать с момента их утверждения руководителями предприятия (организации) и прекращают свое действие с момента утверждения новых версий этих документов либо приказа (распоряжения) об упразднении, реорганизации существующего подразделения, либо сокращении штатных единиц. Ознакомление сотрудников организации с названными документами осуществляется под роспись. Оригиналы подписей сотрудников об ознакомлении с положениями о подразделениях и должностными инструкциями направля-

ются руководителем подразделения в отдел кадров организации или предприятия в течение трех рабочих дней с даты утверждения приказа (распоряжения), которые хранятся в подразделении в течение всего времени существования данной должности в организации.

При создании нового подразделения утверждаются и вводятся в действие распоряжением руководителя организации или предприятия положение о подразделении и должностные инструкции. Если во вновь создаваемом подразделении для работы привлекается небольшое число сотрудников, к должностным инструкциям и положению о создаваемом подразделении отдельным распоряжением руководителя должно прилагаться описание направлений деятельности, задач и функций подразделений и функциональных обязанностей сотрудников. При этом в распоряжении о создании подразделения должен быть указан срок разработки и представления на утверждение положения о подразделении и должностных инструкций (не более трех месяцев после создания).

3. ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

Операционный процесс обслуживания в гостинице – это замкнутый процесс, состоящий из этапов. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Бронирование.

Можно выделить три вида бронирования:

- гарантированное;
- не гарантированное;
- сверх (двойное) бронирование.

Порядок встречи.

Расселение гостей является следующим этапом операционного процесса, который состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Возможны два вида встречи: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах); около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах). Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и предоставляемых услугах. О такой встрече договариваются при бронировании. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа.

В небольших гостиницах гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. В том случае, если гость приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление.

Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

Процесс регистрации различается в гостиницах различной категории по времени и качеству обслуживания, но информация о госте везде одинаковая.

По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж. В номере он показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности. Предварительный заказ мест дает возможность заранее подготовить номера к заселению, спланировать работу администраторов и подносчиков багажа. Накануне заезда группы администратор заполняет карту подготовки и заселения номеров (карту брони).

При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы: документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.

Администратор сообщает номера комнат, которые забронированы для данной группы.

Проживание и предоставления основных и дополнительных услуг – самый продолжительный этап, в который включены все службы гостиницы. Но координирующую, главную роль играет именно служба приема и размещения.

Выезд и расчет происходит в конце предоставления услуг. Данный этап важен, так как либо подтверждает намерение вернуться для гостя или наоборот может изменить его решение, если расчет и проводы проведены не корректно.

3.1. Деятельность службы приема и размещения

3.1.1. Состав службы и функциональные обязанности

Служба приема и размещения на английском языке называется «Reception» и входит как подразделение во Front office вместе со службой обслуживания. Иногда эти службы не разделяются и называются единым названием – Front office.

Front office – это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя Front office – это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми – важнейшее качество работников этой службы. Работники этой службы должны уметь продавать продукт – отель, создать благоприятный имидж отеля, быть представителем менеджмента гостиницы, способным решить любую проблему гостя, обеспечить его безопасность и, вообще, быть лучшими друзьями путешественника.

К службе приема и размещения предъявляются следующие требования.

Во-первых, служба приема и размещения должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. Если вестибюль гостиницы весьма большой, то он должен быть оборудован соответствующими указателями или клиентов должен встречать персонал отеля. Стойка «ресепшн» должна быть удобна для гостей и снабжена различными информационными материалами и указателями.

Во-вторых, стойка регистрации должна быть чистой и свободной от посторонних предметов. Она должна иметь четкое функциональное зонирование – информация для гостей не должна смешиваться с информационными материалами персонала отеля. Оборудование и информация для персонала отеля должна быть укрыта от гостей.

В-третьих, сотрудники службы приема и размещения должны быть опрятно одетыми, иметь безупречный внешний вид. Персонал приема и размещения должен вести себя подобающим образом и быть максимально открытым и доброжелательным. С гостями следует разговаривать только стоя. И самое главное – нельзя

заставлять людей ждать. К примеру, признаком дурного тона является одновременное обслуживание клиента и общение по телефону.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель может обеспечивать круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее. Поэтому работа службы приема и размещения часто имеет сменный характер. Соответственно выбранному режиму работы смен и определяется число работников службы.

Основными функциями службы приема и размещения считаются: бронирование мест в гостинице; регистрация и размещение туристов; оформление расчетов при выезде гостя; предоставление различной информации. В большинстве гостиниц работники службы приема и размещения работают по 24 ч с 8-9 утра. Начиная работу, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но неудовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сроки. На основании ряда документов администратор ведет учет использования номерного фонда.

При приеме гостя порттье должен: проверить все условия предварительного бронирования; предложить заполнить анкету; проверить документы. До прибытия гостя служба приема и размещения получает от службы бронирования обработанные заявки и составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных номеров в гостинице. В большинстве гостиниц учет свободных номеров производится автоматически с использованием специальных компьютерных программ.

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном приезде гостя эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет предвидеть пожелания и потребности гостя.

В службу приема и размещения входят следующие сотрудники.

Руководитель службы приема и размещения руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возник-

шие между персоналом отеля и гостями, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима.

Заместитель руководителя службы приема и размещения (администратор) обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и гостями.

Менеджеры службы приема и размещения (портъе) отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан, предоставляют номера прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

Ночные аудиторы выполняют функции портъе в ночное время, составляют отчет о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.

Консьержи осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории – заказ машины для гостей, билетов в театры, бронирование мест в ресторане, авиационных билетов и т. д.

Дворецкие оказывают услуги постоянного помощника гостя в отелях высшей категории – знакомство с отелем и его основными службами, информационная поддержка гостей, персональная помощь в решении различных вопросов.

Швейцар несет дежурство у входных дверей отеля, наблюдает за входом и выходом гостей, обеспечивает сохранность багажа гостей при входе в отель и выходе из него.

Телефонные операторы организуют побудку гостей, ответы на различные вопросы клиентов или переключение на сотрудников службы информации, прием входящих и осуществление исходящих звонков по производственным нуждам.

Багажисты осуществляют поднос багажа гостей до службы приема и размещения, лифта, номера и обратно при выезде гостя.

Пажи (посыльные) обеспечивают сопровождение гостя в номер, объяснение гостю основных правил пользования номерным оборудованием, поднос багажа до номера, разнесение корреспонденции по номерам, выполнение других функций посыльного.

Ввиду того, что сотрудники службы приема и размещения первыми вступают в контакт с гостями, они должны иметь полную информацию о своем отеле, его истории, номерном фонде, его структуре, ценах на имеющиеся номера, количестве свободных мест, инфраструктуре отеля, оказываемых дополнительных услугах, графике работы основных сервисных служб отеля и предприятий питания. Кроме того, обслуживание гостей сотрудниками службы приема и размещения должно осуществляться по возможности как можно быстрее. На некоторые операции, выполняемые сотрудниками службы приема и размещения, часто устанавливаются нормативы времени на обслуживание. К примеру, 3 минуты при обслуживании VIP-гостей; 8 минут на обслуживание индивидуальных гостей; 15 минут при обслуживании группы до 30 человек; 30 минут при обслуживании группы от 30 до 100 человек. В некоторых отелях Японии достигнут своеобразный рекорд: на обслуживание одного гостя установлен норматив в 45-60 секунд. Но здесь следует сделать оговорку. Все гости отеля делятся на две группы: по брони и без брони. На обслуживание гостей, предварительно забронировавших номера в отеле, уходит не более 3-5 минут. Все данные о госте, заранее забронировавшем номер, уже известны из заявки на бронирование. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку. Процесс регистрации гостей без дополнительной информации и заполнения анкеты гостя.

В связи с тем, что сотрудники службы приема и размещения имеют непосредственный тесный контакт с гостями гостиницы, они должны обладать следующими качествами: профессиональная манера поведения; подходящие благоприятные личные качества; коммуникабельность; гостеприимное отношение; хороший внешний вид: одежда, прическа; старательность, доброжелательность, внимательность.

Из других услуг, предоставляемых гостю во front office, можно отметить финансовые услуги (обмен валюты и т. п.), почтовые услуги, информацию о городе и др. Однако важнейшими операциями в этом подразделении отеля являются бронирование номера, регистрация и размещение прибывающих и выписка клиента.

Служба приема должна находиться в холле отеля. При этом желательно, чтобы клерки службы приема могли со своего рабочего места видеть лифты. Это позволяет осуществлять дополнительный контроль над посетителями и багажом.

Классическое оборудование службы приема – это стеллаж с ячейками для ключей (room rack). В каждой ячейке, соответствующей номеру, помимо ключа находится карточка, в которой записана краткая информация о номере (тариф, тип постели, оснащение номера, его особенности и т.д.). Когда номер продан, в соответствующую ячейку вставляется карточка гостя с информацией о нем (фамилия, адрес, тариф, даты прибытия и выписки). Эта карточка имеет определенный цвет. При бронировании номера в его ячейку вставляют карточку другого цвета. Благодаря этому на стеллаже клерк сразу видит, какие номера свободны, а какие заняты и забронированы. Сегодня гостиницы используют программное обеспечение для автоматизации функций служб гостиницы. В современном отеле уже редко можно увидеть такой стеллаж.

Служба приема должна учитывать специфику работы с разными гостями. К регистрации тургруппы нужно готовиться заранее, чтобы ускорить эту процедуру. Иногда следует заранее обеспечить присутствие переводчика. Тургруппы обычно требуют много информации (о достопримечательностях, транспорте и т. п.), они посещают ресторан все вместе, что вызывает определенные трудности в работе официантов. Поэтому о приезде тургруппы службы питания также должны быть оповещены. Бизнесмены обычно используют относительно много дополнительных услуг. Что касается проблем, то наиболее распространенной является проблема распределения оплаты счета между самим гостем и пригласившей его местной фирмой: бизнесмен обычно легкомысленно полагает, что пригласившая его фирма оплатит все, включая содержимое минибара, а фирма предполагает оплатить только его проживание. Персонал службы приема должен быть проинструктирован, как обслуживать инвалидов. VIP-гости обычно требуют максимально ограничить их контакты с другими постояльцами и внешним миром. Особое внимание уделяется мерам безопасности. Естественно, VIP-гости обслуживаются без очереди, для них разработаны упрощенные процедуры регистрации и выписки, все их проблемы решает менеджер по работе с гостями.

В последнее время отмечены попытки автоматизировать службу приема до такой степени, чтобы отказаться от персонала: клиент вставляет кредитную карточку и на экране компьютера выбирает номер из имеющихся свободных и автоматически получает ключ от номера. В больших отелях информационная служба занимает отдель-

ное окно стойки приема. В ней можно получить всю информацию об отеле, проводимых в нем мероприятиях, гостях, достопримечательностях города, транспорте и т. п.

В последнее время во многих отелях очень осторожно относятся к информации о проживающих в гостинице. На вопрос гостя, живет ли у Вас господин..., отвечают: «Мы посмотрим, оставьте Ваш телефон. Если этот господин действительно живет у нас, мы ему передадим, что Вы спрашивали, и он Вам позвонит». Такой подход позволяет оградить клиентов отеля от скандалов ревнивых супругов и от посягательств разного рода криминальных элементов.

Служба приема также занимается разрешением конфликтных ситуаций, возникающих между отелем и некоторыми постояльцами. Если гость не платит, то в принципе отель может задержать багаж гостя и даже конфисковать и продать его. Однако арест багажа – это скорее шантаж гостя, а не реальный способ получения денег (уж больно это хлопотное дело). Если имуществу гостя нанесен ущерб, отель в принципе возмещает его, но обычно в ограниченном размере. Как правило, отель не отвечает за сохранность автомобиля (если только он не оставлен на охраняемой стоянке), животных, ценности, не сданные в сейф отеля. За утраченные или поврежденные вещи клиента размер возмещения также ограничен. Например, в Великобритании это не более 50 фунтов за предмет и 100 фунтов одному клиенту.

Служба обслуживания гостей (службы холла).

Служба обслуживания гостей является либо самостоятельным подразделением, либо входит в службу Front office. Персонал этой службы работает с гостями в постоянном контакте и выполняет функции, связанные с обслуживанием. Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары (doorman), коридорные пажи (bell man), подносчики багажа (porter), лифтеры, консьержи, курьеры, водители. Иногда работу этой службы координируют консьержи.

Работа этой службы несложная, но важная. Швейцар встречает гостя, открывает дверь, вызывает такси, руководит парковкой, помогает гостю разгрузиться, охраняет багаж и передает его подносчикам багажа, которые вносят его в гостиницу и дальше разносят по номерам. Швейцар также должен помочь гостю сориентироваться в городе, знать основные достопримечательности и пр.

Паж (bellman) или коридорный сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного. Кроме того, паж – это глаза и уши директора: он должен докладывать «наверх» все замеченные им подозрительные случаи.

Множество важных услуг выполняют консьержи. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле либо на этажах. До определенного времени консьержи не были служащими гостиниц. Это были независимые предприниматели, покупающие право оказывать услуги клиентам гостиниц.

К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами относятся: приобретение и доставка билетов в театр; заказ столика в городских ресторанах; заказ и доставка билетов на различный транспорт; резервирование мест в различные косметические салоны; предоставление информации о достопримечательностях и интересных событиях, происходящие в месте пребывания гостей; помощь в экстренных случаях; выполнение личных поручений клиентов.

У Front office должны быть налаженные контакты с такими партнерами по сервису, как экскурсионные бюро, фирмы по прокату автомобилей, турагентства.

3.1.2. Виды и способы бронирования

Бронирование – это предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Кроме формального сбора заявок отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места.

Можно выделить три вида бронирования:

- гарантированное;
- не гарантированное;
- сверх (двойное) бронирование.

Гарантированное бронирование сопровождается предварительной оплатой данной услуги. Гарантированное бронирование – платная дополнительная услуга.

Негарантированное бронирование – это не оплачиваемая услуга. Заключается в устном или письменном обещании предоставить номер гостю. Данное бронирование не является гарантированным и в случае не заезда или невозможности предоставить номер- нет возможности требовать реализации обещаний как той так и другой стороны.

Сверх бронирование (двойное) – обещание гостиницы предоставить бронь (негарантированно) нескольким гостям. Такой вид брони не является гарантированным для гостя, но гарантирован для гостиницы. Такой вид брони запрещен в ряде стран. Часто используется для туристских групп эконоом класса. При этом гостиница имеет договоренность с другими, подобными по уровню, гостиницами, которые примут гостей. В договоре с туристом, если используется двойное бронирование, необходимо этот момент описать.

Возможно несколько вариантов бронирования: по телефону, онлайн бронирование на сайте гостиницы или через глобальную сеть.

При телефонном бронировании очень важно внимательное отношение к гостю, так как впечатление от этого разговора определит его отношение к гостинице в целом. Для гостя важно, как долго он будет ждать ответа, так как по нормам трубку должны снять максимум через пять гудков. Снимать трубку должен сотрудник, владеющий информацией о загрузке гостиницы. В отелях, которые принимают заказы на бронирование номера по телефону, разработаны специальные бланки. В них следует лишь делать отметки в нужных графах, не записывая полностью заявку. При телефонном бронировании требуется подтверждение в письменном виде.

Компьютерный способ бронирования открывает широкие возможности. В мировой практике известны компьютерные системы бронирования: корпоративная сеть бронирования объединяет отели, входящие в цепь, другая сеть бронирования объединяет независимые гостиницы, не входящие в цепи.

При бронировании через сеть заказ мест может быть осуществлен в гостинице, расположенной в другом городе или даже в другой стране. Преимуществом автоматизированной сети является то, что бронирование может быть переадресовано в любую другую гостиницу этой цепи, находящуюся в этом городе.

Существуют еще вариант бронирования с помощью компьютера: отель имеет собственную Интернет-страницу или является членом одной из систем Интернет-бронирования (Академсервис, WEB International, Nota Vene и др.). Системы становятся все более популярны из-за широты предлагаемых возможностей при весьма небольших затратах.

Гарантированное бронирование чаще всего используется командировочными, туристами, пользующихся услугами высокого класса. Стоимость данной услуги может быть различна и устанавливается администрацией гостиницы. Чаще всего составляет 25-50% от стоимости суток номера, который забронировал гость. Если гость задержится более чем на 12 ч., то номер снимают с брони. Бронь может быть продлена, если гость сообщил о задержке. Запрос на бронь и подтверждение о брони являются документами, которые могут быть предъявлены в суде, в случае ситуаций невыполнения обязательств как с той, так и с другой стороны.

Прием заявок на бронь.

Прием заявок может осуществляться в устной форме, по телефону, по факсу, по почте, по электронной системе бронирования.

Каждая заявка должна содержать следующие реквизиты:

- дата, день, время заезда;
- дата, день, примерное время отъезда;
- категория номера, количество человек;
- услуги в номере;
- услуги по питанию /только завтрак, полупансион, полный пансион/;
- цена /при указании цены следует точно определить, за что платит гость: имеется ли в виду цена за номер, за один день пребывания, за каждого проживающего и т.д./;
- кто будет оплачивать /фамилия/;
- вид оплаты /наличный или безналичный, расчет через фирму, кредитной картой/;
- особые пожелания /заранее забронировать стол в ресторане, трансфер, животное в номере и т.д./

Обработка заявки.

После получения заявки заполняется специальный бланк, после чего гостю направляется подтверждение заявки или отказ. При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, направляется подтверждение в письменной форме в течение одного дня. На за-

явку, полученную по телефону или по факсу, ответ дается в течение нескольких часов. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде и отсылается по почте в течение 1-2 дней. После подтверждения каждая заявка вносится в электронную систему бронирования.

Если в бронировании произошли какие-либо изменения, или заявка была аннулирована, то это фиксируется работниками службы, для чего также используются специальные бланки. Для удобства и более четкой работы бланки используются разного цвета /например: заявка на бронирование – белого цвета, изменение в бронировании – розового цвета, аннуляция – зеленого цвета/ или разного размера.

При заполнении бланков должно быть точно указано, кто и по чьей просьбе вносил соответствующие изменения или аннулировал заявку. Все изменения и аннуляции немедленно вносятся в электронную систему бронирования, а гостю сообщается, что желаемые изменения в бронировании были произведены.

Составление необходимой документации.

На базе имеющихся данных служба бронирования составляет графики заезда гостей на каждый день, на неделю, на месяц и т.д. График составляется на неделю вперед; в нем указывается, какое количество человек заедет в гостиницу, цель их заезда /например, участие в конгрессе/, предоставляемые услуги. Помимо графиков, составляются карты загрузки номерного фонда на неделю и на каждый день.

Грамотно проведенное гарантированное бронирование – залог успешной деятельности гостинице и довольные гости, которые становятся постоянными.

Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места в несколько раз увеличивается. Для гостиниц выгодно бронировать места для мероприятий с большим числом участников, так как в этом случае предварительный заказ осуществляется задолго до события и риск его аннулирования, т. е. отказа от заранее заказанного места, небольшой.

Для туристских фирм, которые регулярно поставляют заказы, гостиница устанавливает скидки на оплату проживания, питания и некоторые услуги. В договоре между гостиницей и туристской фирмой указано: в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов, когда и каким образом производится оплата. Очень часто бронирование напоминает аренду, поскольку

осуществляется на длительный период. Работа с заявками требует большого внимания. Каждая заявка на бронирование и аннулирование заказа должны быть зарегистрированы. В том случае, если менеджер по бронированию не отменил вовремя заказ, то номер может остаться непроданным до тех пор, пока не обнаружится ошибка. Только заявка на фирменном бланке может служить подтверждением оплаты заказанного номера. На заявке организации, которая бронирует номер, обязательно должны быть приведены реквизиты этой организации (название, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).

Бронирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту, называется подтвержденным.

Грамотно выстроенная работа по ведению брони будет являться гарантом повышения загрузки отеля и возможности планировать расходы и работу персонала.

3.2. Деятельность службы обслуживания номерного фонда

3.2.1. Состав службы и функциональные обязанности

Как уже было сказано, на сегодняшний день существует множество гостиниц, отличающихся друг от друга по различным критериям. Но все они объединены общей целью – максимальным удовлетворением запросов своих посетителей. Практика показывает, что гостям гостиниц в первую очередь необходимо следующее:

- чистые комфортабельные номера;
- вежливое и дружелюбное обслуживание;
- безопасные условия проживания;
- исправное оборудование..

Последовательность критериев выбрана не случайно, так как основная потребность, которую стремятся удовлетворить гости гостиницы – это потребность в сне и отдыхе. Данная потребность не может быть удовлетворена должным образом при отсутствии необходимых предметов обстановки, оборудования, ежедневной уборки, смены постельного белья, полотенец и т.д.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что одним из основных подразделений гостиницы является административно-хозяйственная

служба, так как именно она обеспечивает гостям комфорт и чистоту не только в номерах, но и в местах общего пользования.

На практике можно встретить различные названия данной службы: служба горничных, служба эксплуатации номерного фонда, служба хозяйственного обеспечения, служба обслуживания гостиницы, за границей – служба housekeeping, что в переводе означает «домашнее хозяйство».

Структура и состав этой службы также могут различаться в гостиницах, но при этом сущность остается неизменной. Главное предназначение службы – обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров и помещений общего пользования, оказание постояльцам бытовых услуг.

Роль административно-хозяйственной службы в структуре управления гостиницей является одной из основных еще и потому, что отсутствие чистоты в гостинице (за которую отвечает данная служба) бросается в глаза сразу же, как только потенциальный гость переступает ее порог. Именно работу горничной турист наблюдает ежедневно. По опросам туристов чистота и порядок стоят на первом месте среди требований, выдвигаемых ими при выборе отеля.

В связи с этим в большинстве гостиниц сегодня придается огромное значение подбору и обучению персонала административно-хозяйственной службы. Для работы в данной службе необходимо большое количество знаний и навыков. Кроме того, персонал должен быть надежным, так как именно работники административно-хозяйственной службы имеют доступ к личным вещам посетителей. Во многих случаях работа в этом подразделении является отправным пунктом в карьере управляющего персоналом гостиницы, так как это лицо должно досконально знать работу данной службы.

В большинстве гостиниц административно-хозяйственная служба является самым крупным подразделением, включающим в себя около 50 % персонала гостиницы. Состав службы, как правило, следующий: руководитель службы, старшая горничная (супервайзер), горничные, дежурные по этажу, кастелянша, работники прачечной, стюарды и т.д.

Руководитель службы может именоваться по-разному: директор, руководитель хозяйственной службы, начальник службы гостиничного хозяйства, заведующий или управляющий поэтажной службой, менеджер службы горничных и т.д. В зарубежных

гостиницах данная должность может называться: Head Housekeeper, Executive Housekeeper, Housekeeping Manager, Director of housekeeping operations, Director of internal services.

Основной задачей руководителя службы является наиболее рациональное использование имеющегося персонала, своевременное распределение его по участкам работы, при необходимости замена одних сотрудников другими, грамотное составление плана уборки жилых и нежилых помещений гостиницы в зависимости от степени ее наполненности в тот или иной период.

К обязанностям руководителя административно-хозяйственной службы гостиницы относятся:

- руководство административно-хозяйственной службой гостиницы;
- контроль соблюдения стандартов качества предоставляемых услуг, уровня сервиса в гостинице;
- организация работы персонала службы;
- составление графика работы персонала;
- создание стандартов работы службы;
- организация профессиональной подготовки и повышения квалификации персонала службы;
- составление бюджета службы и контроль производимых расходов;
- своевременное обеспечение гостиничного предприятия оборудованием, необходимым для оказания услуг;
- контроль эффективного и экономичного использования материальных ценностей и оборудования, обеспечение сохранности гостиничного имущества;
- эффективное взаимодействие с другими структурными подразделениями гостиницы с целью повышения качества сервиса;
- взаимодействие с организациями по вопросам закупки необходимых товаров и оборудования;
- проведение маркетинговых исследований с целью выявления необходимости приобретения нового оборудования и материалов, способствующих повышению качества оказываемых услуг и снижению затрат гостиничного предприятия, совершенствования технологий уборки гостиничных номеров и иных помещений гостиницы и прилегающей территории.

Супервайзер (старшая горничная) возглавляет смену горничных. В переводе с английского супервайзер – «контролер, смотритель».

В обязанности супервайзеров входит:

- планирование работы вверенного персонала (организация работы смены горничных);
- проведение инструктажа горничных, особенно при подготовке номеров к заселению VIP-гостей;
- контроль внешнего вида горничных, соблюдения ими правил трудового распорядка и санитарно-гигиенических правил;
- оказание помощи горничным с целью повышения качества оказываемых услуг;
- обеспечение соблюдения стандартов чистоты в гостинице;
- контроль качества уборки номерного фонда, а также иных помещений гостиницы (в том числе служебных);
- контроль содержания оборудования в надлежащем состоянии (своевременная комплектация тележек горничных, чистота пылесосов и т.д.), контроль технического состояния оборудования;
- контроль сохранности имущества гостиницы (предметов интерьера, посуды, постельных принадлежностей, инвентаря и т.д.);
- ответственность за ключевое хозяйство гостиницы;
- обеспечение необходимого количества расходных материалов, белья, рекламной продукции;
- контроль эффективного использования моющих средств и других расходных хозяйственных материалов;
- своевременное проведение инвентаризации материальных ценностей, при необходимости оформление актов порчи имущества;
- учет и оформление для хранения вещей, забытых посетителями гостиницы;
- взаимодействие с иными службами гостиницы (службой приема и размещения, инженерно-технической службой и т.д.);
- выполнение внутренних приказов, инструкций, распоряжений.

Как правило, супервайзеры работают посменно.

Каждый день к началу утренней смены сотрудниками службы приема и размещения готовится Housekeeping Report – отчет о занятости номерного фонда на текущий день. Именно на основании этого документа супервайзер осуществляет распределение работы на день. Большинство российских ведущих гостиниц используют в своей работе автоматизированные системы управления, позволяющие формировать подобные отчеты и способствующие повышению эффективности работы службы горничных. Подобные программы позволяют получить список номеров, освобождающихся в этот день, информацию о заезде гостей и т.д.

Супервайзер должен распределять работу, используя нормы уборки, как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий. Как правило, на уборку номера, в котором еще проживает гость, отводится 15-20 минут, свободного номера – 30-40 минут. Данные нормы носят рекомендательный характер и при необходимости могут быть увеличены. Главное, чтобы уборка была выполнена качественно.

Как уже было сказано, в обязанности супервайзера входит проверка состояния убранных горничными номеров. В течение смены должны быть проверены все номера, за исключением тех, в которых находятся гости. В последнем случае супервайзер может задать вопрос гостю по поводу качества уборки его номера. Также может быть проверена подготовка номеров к ночному отдыху.

В первую очередь проверяется качество уборки в труднодоступных местах – под кроватями, в углах, за шкафами и тумбочками.

При проверке номеров супервайзер также может отметить те из них, в которых необходим какой-либо ремонт.

Кроме контроля качества уборки супервайзер должен контролировать соблюдение горничными требований технологии работы, последовательности уборки, санитарно-гигиенических норм.

В случае обнаружения недостатков в уборке номера супервайзер должен принять меры к их устранению. Если недостатки являются мелкими (отсутствие полотенца, образцов рекламной продукции), он может устранить их самостоятельно. Если же недостатки являются существенными, то требуется возвращение горничной и продолжение ею уборки номера. Сделано это должно быть в корректной форме – устно или путем проставления отметки в личном задании горничной.

Необходимо отметить, что супервайзеры должны рассматриваться не как враги горничных, а как их помощники в достижении высокого качества уборки. Они должны быть требовательными, но справедливыми и относиться к горничным непредвзято.

Должность супервайзера существует не во всех гостиницах.

Дежурный по этажу осуществляет контроль за сменой горничных и фактически выполняет функции супервайзера на конкретной ограниченной территории – этаже. В связи с этим в первую очередь он контролирует качество работы горничных. Также к обязанностям дежурного по этажу относится передача в службу приема и размещения информации о свободных и занятых номерах. Данная должность также существует не во всех отелях.

В обязанности дежурного по этажу входит планирование, обеспечение, реализация, анализ и корректировка процесса обслуживания. Он вправе получать информацию о ходе обслуживания и при необходимости влиять на данный процесс.

Для успешного выполнения возложенных на него обязанностей в распоряжении дежурного по этажу имеются:

- специально обученный персонал (горничные, уборщики, сантехник, электрик и т.д.);
- необходимые мебель, оборудование, посуда, которые будут использоваться в номерах;
- чистящие и моющие средства, а также предметы ухода за одеждой и обувью.

Наиболее многочисленная категория работников административно-хозяйственной службы – это горничные. Горничная – второй после менеджера службы приема и размещения человек, который непосредственно общается с гостем.

Горничные подчиняются супервайзеру или старшей горничной (при их наличии), либо непосредственно руководителю административно-хозяйственной службы.

К обязанностям горничной относятся:

- качественная уборка номеров и служебных помещений;
- бережное отношение к имуществу гостиницы;
- экономное расходование моющих средств, рекламных материалов и т.д.;
- поддержание чистоты на своем рабочем месте;
- знание технологии уборочных работ;
- соблюдение санитарно-гигиенических требований;

- соблюдение правил пожарной безопасности;
- своевременное прохождение медицинского осмотра;
- соблюдение режима труда и отдыха;
- дружелюбное отношение к гостям;
- незамедлительное возвращение забытых вещей гостей в установленном в гостинице порядке;
- постоянное повышение своей квалификации, участие в производственном обучении;
- сообщение о поломках и неисправностях оборудования и мебели руководству гостиницы;
- своевременное и в полном объеме выполнение инструкций руководителя административно-хозяйственной службы, приказов и распоряжений по гостинице.

Горничные должны соответствовать определенным критериям уровня культуры обслуживания в гостинице, быть наблюдательными, выявлять подозрительных людей, находящихся на жилых этажах, обо всех подозрительных ситуациях сообщать в службу безопасности гостиницы. Эта работа совершенно не подходит для мнительных и брезгливых людей, так как она связана, в первую очередь, с грязным постельным бельем, посудой, пылью и мусором.

Горничная должна знать нормы, касающиеся оборудования номеров, смены постельного белья и полотенец, правила предоставления гостиничных услуг, правила по содержанию помещений гостиницы, должностную инструкцию и т.п.

Нормы уборки горничной за смену различаются в зависимости от категории номера и страны, в которой находится гостиница, состояния занятости номерного фонда. При этом должны учитываться следующие особенности: уборка номера категории «апартамент» считается уборкой двух стандартных номеров, категории «сюит» – трех стандартных номеров. В России эта норма, как правило, составляет 12-16 номеров за смену.

Каждая горничная имеет свой личный именной ключ для доступа в номера и служебные помещения. Горничная получает ключ утром под роспись и несет за него полную ответственность. Ключи должны быть всегда при горничной и ни в коем случае не должны оставаться на рабочей тележке. Горничные не имеют права открывать номера своим ключом по просьбе посетителей. Потеря ключа является грубым дисциплинарным нарушением, которое может

повлечь за собой не только дисциплинарное взыскание для работника, но и неприятные последствия для отеля в целом.

При уборке номера горничная должна соблюдать определенные правила поведения:

- не впускать в номер посторонних, в том числе сотрудников гостиницы;
- не трогать личные вещи гостей;
- не звонить из номера по личным вопросам;
- не отвлекаться на личные дела;
- не отвечать на телефонные звонки во время уборки;
- не смотреть телевизор во время уборки;
- не использовать номер в личных целях (например, для отдыха);
- не убирать номер в присутствии гостя или делать это только в крайнем случае, либо по его просьбе.

Следование этим правилам является показателем высокой культуры обслуживания в гостинице.

Во многих крупных гостиницах существуют собственные прачечные. Работники данного подразделения также относятся к административно-хозяйственной службе. В их обязанности входит:

- комплектование белья перед стиркой в соответствии с пропускной способностью оборудования, видом и цветом тканей, степенью загрязненности;
- стирка белья (вручную и на машинах);
- сушка белья;
- подготовка белья для глажения;
- глажение белья;
- комплектование и подборка чистого белья (на основании меток и сопроводительных квитанций);
- контроль технологии обработки белья, в случае необходимости принятие мер к устранению нарушений технологии;
- приготовление стиральных и отделочных растворов.

В административно-хозяйственной службе широко применяется система взаимозаменяемости. Поэтому желательно, чтобы подготовка персонала гостиницы была универсальной. Например, горничные при необходимости могли работать в прачечной и наоборот. В этом случае руководитель будет иметь возможность при

необходимости быстро перегруппировать персонал службы и обеспечить тем самым бесперебойную работу гостиницы и удовлетворение всех запросов ее посетителей на высочайшем уровне.

Подводя итог всему вышесказанному можно сделать вывод, что ни одно гостиничное предприятие не может осуществлять свою деятельность без хорошо организованной административно-хозяйственной службы, и роль данной службы чрезвычайно высока в любой гостинице.

3.2.2. Уборочные материалы, механизмы, инвентарь

В процессе проведения уборочных работ горничная пользуется различными уборочными материалами, количество которых с каждым годом возрастает. Так, компания JohnsonDiversey разработала новейшие надежные и качественные препараты и оборудование для гостиниц и moteлей Taski. Для поддержания блеска полированной поверхности мебели горничные в основном используют «Полироль», а так же «Taski R4» и «Merida furnix». Для чистки ковров и мягкой мебели применяется жидкое мыло «Пеночистка», «Taski TR101» и другие препараты. Для мытья полов паркетных используют «Taski lenio», для полов покрытых линолеумом один раз в квартал протирают «Taski deepstrip» или натуральной олифой, а для ежедневной уборки используют чистую воду, для мытья твердых полов используют «Taski 300».

Уборочные материалы должны находиться в специальной посуде и храниться закрытыми.

Для мытья стекол и зеркальных поверхностей используются такие средства как: «Taski R3», «Merida vitrinex», «Bingosil», «Мистер Мускул» и др.

Для мытья посуды в основном используют «Ферри», «Аос», «Капля», «Сорти».

Для ежедневной чистки и мытья унитазов предназначены «Taski R1», «Domestos», «Merida sanitin». «Харпиг гель», «Комет» а при сильных загрязнениях, кальцевых отложениях и мочевом камне используют сильнодействующее кислотное средство для обновления «Taski R6». При выборе средств для чистки и мытья ванн и раковин предпочтение можно отдать порошкам «Пемоксоль», «Пемолюкс», «Чистоль +», «Taski R7».

Стены, выложенные кафельными плитками, лучше всего чистить «Taski R3», «Merida balnexin», «Мистер Пропер».

Большинство средств, предназначенных для чистки ванн, раковин, унитазов и т. д., в принципе взаимозаменяемы, но все же в каждом конкретном случае рекомендуется выбирать наиболее подходящее средство. Для чистки ванн и раковин ни в коем случае нельзя использовать жидкие средства, предназначенные для чистки унитазов, которые содержат соляную кислоту, так как она быстро разрушает тонкий слой эмали на ванне или раковине. На унитазы и раковины, изготовленные из керамики, кислоты разрушающего действия не оказывают.

Все дезинфицирующие средства полагается хранить в герметичной упаковке в темном сухом и прохладном месте, поскольку под действием света и влаги они быстро разлагаются, теряя свою активность.

Следует помнить, что дезинфицирующие средства могут обесцвечивать красители, поэтому следует избегать попадания их на окрашенные ткани.

Дезинфекцию в гостиничных условиях необходимо проводить как самостоятельную технологическую операцию в строгом соответствии с действующей санитарной инструкцией по содержанию помещений гостиниц. Наряду с раствором хлорной извести гостиничные работники применяют и раствор хлорамина, а так же «Merida sanitit» [13, с. 14].

Taski-система уборки для гостиниц, в которую входят средства для уборки номерного фонда:

«Taski R1» для ежедневной уборки туалетов;

«Taski R2» универсальное моющее средство для уборки водостойких поверхностей и полов;

«Taski R3» для мытья стекол, зеркальных поверхностей, кафельной плитки и дезинфекции телефонных аппаратов;

«Taski R4» полироль для мебели;

«Taski R5» освежитель воздуха;

«Taski R6» сильнодействующее кислотное средство для обновления;

«Taski R7» моющий крем для ванн и раковин, удаляющий сильные загрязнения.

«Merida balnexin» средство для мытья всех поверхностей и устройств в ванных комнатах: полов, плитки, ванн, поддонов, раковин. Промытым поверхностям придает легкий блеск.

«Merida furnix» средство по уходу за мебелью как матовой, так и блестящей. Хорошо удаляет грязь с лакокрасочных поверхностей.

«Merida vitripex» средство для мытья стекол и зеркал.

Дезинфицирующие средства, используемые в гостиницах, в обязательном порядке согласовываются с органами санитарно-эпидемиологического контроля. При их приобретении для нужд гостиницы наличие сопроводительных документов (сертификатов качества, соответствия и т.п.) обязательно.

К уборочному инвентарю относятся щетки для подметания пола, веники, совки – для сбора мусора, ерши для промывки унитазов, приспособления для снятия пыли с потолка, комплекты для мытья окон, небольшие уборочные тележки для мытья маленьких и заставленных помещений, оцинкованные или пластмассовые ведра для разведения хлорной извести, стеклянные банки для хранения хлорной извести, швабры и тряпки для мытья полов, тряпочки для протирки пыли, тряпочки для удаления пыли с мягкой мебели.

К уборочным механизмам относятся: тележки для перевозки белья пылесосы, рабочие тележки, полонатирочные механизмы и др. Тележки для перевозки белья горничные используют для внутренней транспортировки чистого и грязного белья с этажей в центральную бельевую и обратно. Размеры тележки таковы, что она свободно входит в кабину лифта. Тележка длиной 850, шириной 500 и высотой 80 мм представляет собой металлическую платформу на 4 колесах. Два передних колеса имеют подшипники и легко вращаются в нужную сторону. На платформе установлен и закреплен открытый ящик, стенки которого изготавливаются из цветного пластика, что очень удобно при обработке его дезинфицирующими растворами. В тележку можно погрузить 10-15 комплектов постельного белья и полотенец.

На каждом этаже имеются тележки для работы горничной: она предназначена для перевозки чистого белья, моющих средств, маленьких и больших ведер с отжимом, средств гигиены, информационных материалов и т. д.

Пылесос состоит из электроустройства, крышки, пылесборника и съемного хлопчатобумажного фильтра.

Для уборки помещений гостиницы рекомендуются пылесосные машины и пеногенераторы для мытья полов и чистки ковров с различными насадками-кругами.

Для обработки паркетных полов в гостиницах используются бытовые электрополотеры, работающие от напряжения электросети.

Итак, в наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новые гостиницы, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово «сервис» означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. С каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, – тем успешнее материальное процветание гостиницы.

4. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА В МАЛЫХ ОТЕЛЯХ

4.1. Деятельность службы обслуживания номерного фонда в малых отелях

Обслуживание гостя на этаже в любом средстве размещения является, несомненно, частью общей атмосферы гостеприимства, первый шаг в создании которой сделала служба приема и размещения.

Организация обслуживания гостя на этаже включает содержание в безукоризненной чистоте жилых номеров (существует пять видов уборки) в соответствии с требованиями нормативных документов и стандартов отеля, предоставление дополнительных услуг, информационное обслуживание, проводы гостя, ведение документации на этаже.

Забота о госте состоит в тщательной уборке номера, соблюдении санитарно-гигиенических норм, обслуживании в номере, стирке, чистке одежды и обуви, побудке гостя, передачи ему корреспонденции и сообщений, полученных на его имя, и многое другое. Чем выше категория средства размещения, тем больше услуг предоставляет персонал гостю.

К какой бы категории не относилось средство размещения, оно должно быть безукоризненно чистым. Это требует огромного повседневного труда поэтажного персонала службы горничных (Housekeeping). Руководитель, возглавляющий службу хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, в российской практике называется начальником хозяйственного отдела (службы эксплуатации, хозяйственной службы и т.п., а в американской практике – housekeeper). В зависимости от размера гостиницы в это подразделение могут быть включены прачечная или отдел ремонта.

Персонал службы

Чтобы работа этой службы была качественной, ее должен возглавлять профессионал. Это ключевая должность в любом средстве размещения. Руководитель службы хозяйственного обеспечения и обслуживания отвечает за работу самого многочисленного штата сотрудников гостиницы. Он должен уметь управлять коллективом, мотивировать поступки подчиненных, он должен обладать знаниями в области кадровой политики, правовых вопросах, вопросах финансовой политики, организации работы службы учета и анализа хозяйственной деятельности предприятия размещения, в том числе учета и сохранности огромных материальных ценностей, знаниями в области контроля уровня издержек и опытом в проведении закупок, отделки и ремонта помещений.

Руководитель этой службы является менеджером среднего звена, таким же главой подразделения, как, например, менеджер службы приема и размещения. Ему, в свою очередь, подчиняются заместители, руководящие отелами горничных, уборщиков общественных помещений и прилегающей территории, и директор химчистки-прачечной. Руководитель службы хозяйственного обеспечения и обслуживания, как и менеджер службы приема и размещения, находится в подчинении заместителя генерального директора гостиницы.

Горничные. Обязанности горничных заключаются в уборке и прочем хозяйственном обслуживании комнат. Обычно за каждой горничной закреплено определенное количество номеров, которые необходимо убрать за смену. Как правило, в каждой комнате горничная производит один и тот же набор действий. Горничные участвуют в проверке номеров в определенные часы для определения их состояния (статуса). Статус может быть следующий: занят, готовый к сдаче, неподготовленный. Они принимают участие в генеральной уборке, которая проводится в сроки и в номерах, определяемых стандартами гостиницы.

Горничные выполняют работу в соответствии с должностными инструкциями, которые могут содержать до 60 пунктов, касающихся каждого элемента обстановки в номере. Это не так страшно, как может показаться на первый взгляд, к тому же такой подход обеспечивает надлежащее качество. Наконец, горничная пополняет запас белья в конце смены.

Обычно горничная является членом группы, руководит которой старшая горничная (или дежурный по этажу).

Организация уборочных работ

При выполнении уборочных работ обслуживающий персонал обязан выполнять требования по санитарному содержанию помещений гостиницы (Инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы от 7 октября 1982 г.).

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм гостиница должна располагать:

- высококвалифицированным профессионально подготовленным персоналом;
- полноценным инвентарем, современными уборочными материалами;
- современными видами уборочных машин и механизмов.

Важным является правильное распределение времени, затраченного на уборочные работы. Необходимо, чтобы уборка производилась быстро и без лишних затрат времени и усилий со стороны обслуживающего персонала.

При выполнении уборочных работ существует несколько важных принципов:

- поэтажный персонал должен «как можно меньше попадаться на глаза» гостю;
- уборочный инвентарь и уборочные инструменты не должны оставаться в местах общего пользования;
- горничные, уборщицы не должны отвлекаться на личные дела во время выполнения уборочных работ.

Выполнение этих принципов является критерием уровня культуры обслуживания в любой гостинице.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

- закрываться в номере;
- смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
- сидеть в номере без дела;
- сидеть с гостем;
- оставлять тележку в коридоре перед дверью номера;
- трогать личные вещи проживающего, выбрасывать с письменного стола бумаги (самостоятельно).

Горничная должна уметь правильно войти в номер, грамотно и четко ответить на вопросы проживающего (в том числе на иностранном языке).

Выделяют следующие категории уборочных работ:

- уборка территории, прилегающей к гостинице;
- уборка площади центрального входа и вестибюля и некоторых помещений вестибюльной группы (гардероб);
- уборка мест общего пользования: лестниц, коридоров, холлов, административных, служебных и подсобных помещений;
- уборка номерного фонда (жилых номеров + узлов индивидуального пользования).

Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;
- промежуточная уборка;
- уборка номера после выезда гостя;
- генеральная уборка;
- вечерняя подготовка номера;
- экспресс-уборка.

Для четкой организации труда горничных принята следующая последовательность уборки номеров. Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров в объеме текущей ежедневной уборки.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно.

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, должна надеть чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом, сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.

Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению.

Для проведения уборочных работ горничная получает наряд на уборку номеров. Этот документ в средствах размещения имеет разное название. Дежурный по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже – «шахматку». Существует несколько видов этого документа по «шахматке» дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

Что необходимо указать в наряде:

- номера комнат;
- количество комнат в номере;
- категорию номера;
- характер выполняемых уборочных работ;
- расценку за уборку.

В наряде первыми указываются номера, поставленные на бронь и свободные, так как в них в любое время могут поселить гостей, затем номера, которые освобождаются после выезда гостей, и в последнюю очередь номера, в которых надо провести текущую ежедневную уборку.

Часто в гостинице службу горничных рассматривают как нечто второстепенное, не заслуживающее первостепенного внимания. И напрасно. Именно работу горничных гости видят ежедневно, общаясь с ними пусть не напрямую, а косвенно, гораздо чаще, чем с портье или официантом.

Поэтому работа горничных имеет большое значение для средства размещения, т. к. она может повлиять на решение гостя, возвратиться ему в этот отель или нет.

4.2. Деятельность службы питания в малых отелях

В малых гостиницах часто подразделения общественного питания включает в себя ресторан, кафе, бары на этажах. Часто в малой гостинице именно администратор службы приема и размещения будет координировать обслуживание питанием гостей. Иногда администраторы тоже принимают участие в обслуживании гостей в зале ресторана, поэтому они должны хорошо знать основные принципы работы официантов.

Различают:

- полное обслуживание официантами;
- обслуживание буфетчиками;
- частичное обслуживание официантами;
- самообслуживание.

Мероприятия, проводимые в ресторане.

Наиболее распространенные: завтрак, обед (на несколько персон), обед для туристических групп, банкет, аперитив, торжественный ужин, презентация, свадьба, день рождения, праздничный ужин, вечер отдыха, дегустация, шведский стол, творческие встречи, различные конкурсы и т.д.

Особое внимание гостиницы уделяют удобной для проживающих форме организации завтрака. Он востребован всеми проживающими в отличие от обеда и ужина.

Виды завтраков, внедренных в технологию гостиничных ресторанов:

1. Континентальный. Он включает кофе, чай, горячий шоколад, сахар, сливки, молоко, лимон, джем, масло, хлебобулочные изделия. Такой вид завтрака внедрен в гостиницы разных стран и входит в стоимость проживания. Подается в номер в часы, согласованные с клиентом.

2. Расширенный. В дополнение к континентальному завтраку гостям подают соки, сыр, колбасу, ветчину, яйца, йогурты, творог, сухие хлопья. Принимаются индивидуальные заказы. Подается в номер в часы согласованные с клиентом.

3. Английский. Такой вид завтрака включает чай, кофе, горячий шоколад, варенье, мед, джем, сахар, масло, тосты, хлебобулочные изделия. По желанию клиента подают овсяную кашу, рыбу, яичницу с ветчиной или беконом и т.д. Подается в номер или организуется в зале ресторана.

4. Американский. Этот вид завтрака включает английский завтрак + минеральная или обычная питьевая вода, лед, соки, фрукты. Обязательной принадлежностью такого завтрака является пирог, блюдо из мяса или каши. Подается в номер или в зале ресторана.

5. Завтрак по индивидуальному выбору. Проживающий в номере делает заказ в службе по организации завтраков ресторана по имеющемуся меню в номере, оговаривая время и число присутствующих.

5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

ТЕМА «ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Какой документ регулирует предоставление гостиничных услуг в РФ?

2. На основании какого Приказа осуществляется классификация гостиниц и иных средств размещения?

3. Обязательны ли к исполнению «Правила предоставления гостиничных услуг РФ»?

4. В какой срок должны быть удовлетворены требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг?

5. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» обязателен к выполнению?

6. Предусмотрена ли административная ответственность за заселение гражданина без удостоверения личности?

7. Сколько должны храниться записи о регистрации в гостинице?

8. Несет ли ответственность гостиница за личные вещи гостя?

9. Есть ли обязанность у гостиницы сохранять вещи клиента, забытые им, некий срок?

10. В номере обязательно должны присутствовать правила пользования электроприборами, или это на усмотрение администрации гостиницы?

11. Обязаны ли в гостинице предоставлять бесплатно нитки и иголки?

12. Что регламентируют должностные инструкции сотрудников?

13. Что регламентируют стандарты работы персонала?

14. Каков алгоритм взаимодействия гостиницы с Управлением по вопросам миграции Главного Управления МВД России (бывшая ФМС)?

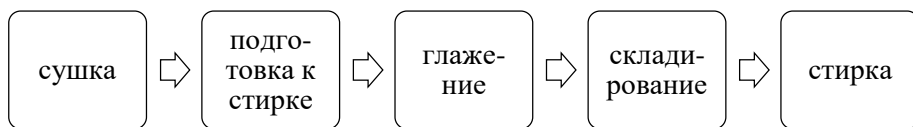
15. Какая информация должна быть представлена потребителю и на основании какого документа?

ТЕМА «РАБОТА ПРАЧЕЧНОЙ И ХИМЧИСТКИ»

1. Заполните таблицу:

	Собственная прачечная в гостинице	Договор между гостиницей и прачечной «на стороне»
Преимущества		
Недостатки		

2. Расставьте в правильном порядке этапы обработки белья в прачечной.



Поясните, что происходит на каждом этапе обработки белья в прачечной.

3. Соотнесите зону прачечной и оборудование, которое в ней используется:

- | | | | |
|---|------------------------|---|---|
| 1 | Участок грязного белья | А | Стирально-отжимные машины |
| 2 | Бельевая | Б | Сушильные машины |
| 3 | Гладильное отделение | В | Складывающие машины |
| 4 | Участок стирки | Г | Гладильные машины |
| | | Д | Машины для химической обработки изделий |
| | | Е | Стеллажи, полки, тележки |

4. Укажите в виде схемы процесс химчистки:



Поясните, что происходит на каждом этапе химчистки.

5. Перечислите, какая информация содержится в бланке заказа химчистки:

- 1) ...
- 2) ...
- 3) ...
- ...

6. Укажите, какие утверждения верны.

1) Работа химчистки происходит согласно государственному стандарту «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия».

2) Химическая чистка – это комплекс химических процессов, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде органических растворителей.

3) Аква-чистка – это обработка изделий в водных растворах специальных моющих средств.

4) Объект химической чистки – это изделия всесезонного ассортимента, бывшие в эксплуатации.

5) Сортировка изделий – это разделение изделий по цвету, ассортименту и степени загрязненности.

6) Процесс химчистки включает в себя проверку качества проведенных мероприятий.

7) Изделия после химической чистки должны быть чистыми, не иметь пятен.

8) У изделий после химической чистки может сохраняться запах растворителя и пятновыводных препаратов в течение двух-четырёх часов.

9) Изделия после химической чистки должны быть сухими, хорошо отглаженными.

10) Изделия после химической чистки должны сохранять исходную форму, целостность, рисунок, цвет.

11) У изделий после химической чистки допускается наличие дефектов.

12) Изделия после химической чистки могут содержать серый налет.

7. Укажите, какие из изделий могут подвергаться химчистке.

1) головные уборы;

2) ковры и ковровые изделия;

3) мягкие игрушки;

4) обивка автомобилей;

5) обивка мебели;

6) обувь;

7) одежда из искусственных материалов;

8) одежда из натуральных материалов;

9) одежда из синтетических материалов;

10) перо-пуховые изделия;

11) сумки;

- 12) тюль;
- 13) чехлы для мебели;
- 14) чехлы для сидений автомобилей.

ТЕМА «ХАРАКТЕРИСТИКА СЛУЖБЫ ROOM-SERVICE, ПЕРСОНАЛ СЛУЖБЫ»

Задание 1. Придумайте свою гостиницу. Сколько в ней номеров? Изобразите организационную структуру данной гостиницы. Укажите, какое место занимает служба Room-Service в данной схеме? Сотрудники каких должностей входят в данную службу? Какова их численность? Должностные обязанности (кратко)? График работы?

ТЕМА «ОСОБЕННОСТИ УХОДА ЗА КОВРОВЫМИ ПОКРЫТИЯМИ»

1. Перечислите известные Вам типы ковровых покрытий.
2. Перечислите известные Вам виды ковровых покрытий.
3. Перечислите известные Вам типы загрязнений ковровых покрытий. Поясните каждый тип.
4. Заполните таблицу № 1 «Оборудование, применяемое для чистки ковровых покрытий»:

Вид оборудования	Применение

5. Заполните таблицу № 2 «Методы чистки ковровых покрытий»:

Методы чистки ковровых покрытий	Преимущества	Недостатки

ТЕМА «ОСНОВНЫЕ ВИДЫ НАПОЛЬНЫХ ПОКРЫТИЙ, ИХ ХАРАКТЕРИСТИКИ»

1. Заполните таблицу:

Вид напольного покрытия	Краткая характеристика	Преимущества	Недостатки

ТЕМА «НАИБОЛЕЕ РАЦИОНАЛЬНЫЕ ТВЕРДЫЕ НАПОЛЬНЫЕ ПОКРЫТИЯ ДЛЯ ГОСТИНИЦЫ»

1. Какие требования предъявляются к материалам твердых напольных покрытий для гостиницы?

ТЕМА «ОСОБЕННОСТИ УХОДА ЗА ТВЕРДЫМИ НАПОЛЬНЫМИ ПОКРЫТИЯМИ»

1. Заполните таблицу:

Вид твердого напольного покрытия	Характеристика	Правила ухода	Необходимое оборудование

ТЕМА «ВЫБОР ВИДА НАПОЛЬНОГО ПОКРЫТИЯ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ ГОСТИНИЦЫ»

1. Заполните таблицу:

Помещение гостиницы	Вид рекомендуемого твердого напольного покрытия	Обоснование выбора

ТЕМА «ОСОБЕННОСТИ УХОДА ЗА СМЕШАННЫМИ ТИПАМИ ПОКРЫТИЙ»

1. Заполните таблицу:

Вид смешанного покрытия	Характеристика	Правила ухода	Необходимое оборудование

ТЕМА «РАБОТА С НАПОЛЬНЫМИ ПОКРЫТИЯМИ В ГОСТИНИЦЕ»

1. Составьте стандарт работы для сотрудника, работающего с напольными покрытиями в гостинице.

ТЕМА «ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ROOM-SERVICE»

1. Составьте должностную инструкцию работника службы Room-service:

Подтверждение ознакомления с документом

Правила приема на работу

Рабочие часы и зарплата

Льготы и пособия

Требования к внешнему виду

Правила поведения в коллективе

Правила обращения с наличными

Принципы деятельности

Политика компании в отношении действий досаждающего характера

Политика компании в отношении употребления алкоголя и наркотиков

Охрана здоровья и труда

Порядок действий при чрезвычайных обстоятельствах

Материальные активы компании

2. Расположите в правильном порядке этапы обслуживания гостей в номере:

- 1) встать напротив дверного глазка. Постучаться в номер три раза, достаточно громко и ясно сказать, что это room service
- 2) закуски ставятся непосредственно перед гостем. Если гость заказывает горячую и холодную закуски, то необходимо спросить, с чего бы он хотел начать
- 3) необходимо презентовать каждое блюдо, т. е. произносить его название, объяснять, какие основные компоненты входят в него, снимая при этом крышки с тарелок
- 4) объяснить гостю процедуру уборки посуды из номера
- 5) основное блюдо ставится перед гостем, тарелку следует повернуть к гостю той стороной, где располагается основной компонент блюда, на дальней половине находятся гарнир и овощи
- 6) пожелать гостю приятного аппетита
- 7) поинтересоваться у гостя, желает ли он еще что-то
- 8) попросить гостя подписать счет
- 9) после того как гость откроет, обязательно обратиться к гостю по имени, узнать, можно ли войти в номер
- 10) предложить гостю достать горячее блюдо из Hot Box. Если гость попросил поставить все блюда на стол, то Hot Box следует унести из номера. Всегда следует уносить Hot Box, если в номере находятся дети
- 11) салат также ставится перед гостем. Если гость желает салат с основным блюдом, то салатную тарелку следует поставить слева от вилки
- 12) снять крышки с бокалов и разлить напитки
- 13) спросить гостя, где можно сервировать стол или поднос. Расположить мебель удобно для гостя
- 14) уходя, пожелать приятного дня.

ТЕМА «ЗНАЧЕНИЕ ЗАВТРАКОВ В РАБОТЕ ГОСТИНИЦЫ, ИХ РАЗНОВИДНОСТИ»

1. Заполните таблицу:

Вид завтрака	Краткая характеристика	Блюда и напитки	Время предоставления

ТЕМА «КАРТА ЗАКАЗА НА ЗАВТРАК, СОСТАВЛЕНИЕ КАРТ ЗАКАЗА»

Часть 1. Карта заказа на завтрак.

Дайте правильный ответ.

1. В карте заказа заполняется информация: _____

2. Заполненный бланк «Карта заказа завтрака в номер» размещается гостем: _____
3. Заполненный бланк «Карта заказа завтрака в номер» собирается: _____

4. Варианты оплаты завтрака в номер: _____

5. Другие способы заказа завтрака в номер: _____

6. Изобразить карту заказа завтрака в номер.

Часть 2. Сервировка подноса.

Дайте правильный ответ.

1. К столовым приборам относятся: _____
2. При сервировке стола ложку кладут: _____
3. При сервировке стола к обеду вилку кладут: _____
4. При сервировке стола салфетки кладут: _____
5. Подносы можно носить: _____
6. Вместо подноса может использоваться: _____
7. Предметы на подносе ставятся в порядке: _____
8. Чтобы предметы на подносе не скользили, нужно: _____
9. Блюда на подносе ставят: _____
10. Самые тяжелые блюда ставят: _____
11. Высокие предметы ставят: _____
12. Самые легкие предметы ставят: _____
13. Низкие предметы ставят: _____
14. Нельзя ставить на один поднос: _____
15. Нельзя ставить поднос на: _____
16. Нельзя носить поднос с использованной посудой: _____
17. Варианты расстановки бокалов: _____
18. Центр тяжести подноса должен находиться: _____
19. Легкий поднос держат: _____
20. Тяжелый поднос держат: _____

ТЕМА «ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ROOM-SERVICE»

1. Установите соответствие (бокалы и рюмки)



1) Для белого столового вина. 180-260. Бокалы для белого вина более вытянуты и прямы, чем для красного. Высокая ножка нужна чтобы не нагревать вино от тепла рук.

2) Бокал для бургундских вин. По форме часто напоминают огромное яблоко или перевернутый воздушный шар, объемом около 700 мл. Это связано с желанием поймать и раскрыть переливающийся и столь многогранный аромат этих вин. Широкий ободок бокала позволяет компенсировать повышенную кислотность бургундских вин. Слегка вращая огромный бокал, вы увидите поразящую воображение игру оттенков и бликов этого вина.

3) Бокал для воды без газа и минеральной воды. Отличаются самым большим разнообразием форм и видов: стаканы и бокалы, низкие и высокие, узкие и широкие. Главное правило – бокалы для воды и сока по стилю и форме должны соответствовать бокалам для вина и/или крепких напитков на вашем столе. Если речь идет об офици-

альном мероприятии, то все бокалы на столе должны принадлежать к одной коллекции. Объем бокалов для воды, соков и безалкогольных коктейлей должен быть таковым, чтобы в него можно было добавить несколько кубиков льда, т.е. около 300 мл.

4) Бокал для грога, для ирландского кофе и других горячих напитков. 200-260 мл. Имеет конусообразную или тюльпанообразную форму, короткую ножку и ручку. Такой стакан предназначен чтобы согреть руки теплом напитка. Изготавливается из прочного жароустойчивого стекла и подходит для подачи как холодных алкогольных кофейных коктейлей и взбитых кофейных миксов, так и для горячих согревающих коктейлей вроде грога и глинтвейна.

5) Для десертного вина. Среди бокалов для вина на вашем столе, бокалы для десертных и розовых вин отличаются наименьшим объемом чаши (200 – 300 мл). Это связано с тем, что данные вина подаются последними, к десерту. Следовательно, это самые крепкие вина на вашем столе (Мускат, Кагор и др.), которые потребляются в минимальных количествах. Сладость фруктов, мороженого и прочих «вкусоностей» призвана компенсировать приторный вкус этих вин, чтобы вы могли наслаждаться гармонией после торжественного застолья.

6) Бокал для игристых вин и шампанского. 160-200 мл. Это привет из прошлого, который сейчас используется значительно реже, чем длинный вытянутый стакан. Ширина стаканы объясняется тем, что стенки использовали для значительного украшения, а форма – возможностью смешивать.

7) Бокал для коктейлей. 120-160 мл. Такой бокал часто называют «бокал Мартини», однако он подходит для большинства коктейлей среднего объема, которые подаются без льда. НЕ подходит для чистого Мартини и других напитков в чистом виде, так как такая форма создана именно для смешивания коктейлей. Длинная ножка нужна, чтобы не позволять содержимому нагреваться от рук во время употребления.

8) Для красного вина (столового) вина. 180-240 мл. Бокалы для красного вина более круглы, чем для белого. Высокая ножка нужна чтобы не нагревать вино от тепла рук.

9) Бокал (рюмка) для коньяка. 260-360 мл. Для бренди, коньяка, кальвадоса и арманьяка в чистом виде. Форма стакана разработана так, чтобы он легко ложился в ладонь. Это помогает согреть напиток от тепла рук, что раскрывает его вкус и букет. Однако вне зависимости от величины, бокал наполняют только на четверть и пьют небольшими глотками.

10) Бокал для мартини. 100 – 150 мл. Бокалы для мартини должны быть на длинных ножках, с овальным верхом. Вид бокала сбоку напоминает треугольник. Но это относится именно к коктейлю мартини. Употребляется он для холодных коктейлей, лед по стандарту не используется.

11) Бокал для розового и десертного вина. 200-300 мл. По форме напоминают цветок с раскрывшимися лепестками: «цветущая роза» или «цветущий тюльпан». «Цветущая роза» – это широкие бокалы с низкой чашей, постепенно расширяющейся от основания к вершине. К ним относятся также низкие бокалы-креманки для десертных вин. «Цветущий тюльпан» – это бокалы с широким шарообразным основанием, сужающиеся к середине, а затем вновь расширяющиеся к ободку. Такие формы обусловлены высокой долей спиртовой составляющей десертных и розовых вин. Расширенный обод позволяет парам спирта быстрее улетучиваться, раскрывая истинное фруктовое сердце этих напитков.

12) Бокал для шампанского, игристых вин. 160-180 мл. Подходит не только для шампанского, но и для игристых вин, а также для коктейлей на их основе. Используются не первое столетие, так как очень давно было замечено, что такая форма способствует появлению пузырьков и их подниманию вверх.

13) Для шампанского. Еще один вариант.

14) Бокал для хереса. 60-80 мл. Каноническая форма, которая дошла до нас с начала прошлого века, сохранив изящность ножки с фигурной формой. Такой бокал принято сервировать вишней. Треугольная форма способствует испарению алкоголя.

15) Коллинз, 230-340 мл. Самый распространенный бокал, для смешивания крепких алкогольных напитков: виски, джина со льдом и содовой. Был изобретен в Париже в середине прошлого века. Подходит также для соков, минералки, коктейлей, таких как физы и клуб миксы. Всегда имеет прямые стенки, в отличие от Хайбола.

16) Кружка-бокал для чая, пунша. 160-180 мл. Очень напоминает чайную чашку, может быть резной или из обычного гладкого стекла.

17) Ликерная рюмка.

18) Пивной бокал. Бывают самые разные.

19) Рейнвейная рюмка. 100 – 150 мл. Основным предназначением данного вида посуды является элегантная подача различных вин, в основном, сухих и полусухих.

Ее высота и форма очень схожа с мадерной рюмкой, но, как правило, в ней нет емкостного сужения в верхней части. Особую привлекательность данному типу рюмок придает цветное стекло, используемое на этапе изготовления. Наиболее подходящим является зеленовато-золотистый цвет, подчеркивающий натуральность винного цвета. В некоторых случаях применяются прозрачные рюмки, ножка у которых имеет зеленоватый оттенок.

20) Рюмка для ликеров. 40-60 мл. Стандартным является 40 мл. В такой рюмке подают только чистый ликер. Кстати, ликер принято подавать после обеда.

21) Рюмка (стопка) для водки. 40-60 мл. Используется для чистых высокоградусных напитков, таких, как водка. Иногда используется для шотов – крепких коктейлей. Пить из такой рюмки нужно буквально заглывая содержимое внутрь.

22) стакан для виски. Старомодный стакан (олд-фешн), 180-320 мл. Был популярен раньше, для крепких напитков, которые подаются со льдом, поэтому несмотря на небольшие размеры стакан очень вместительный. Толстые стены нужны чтобы предотвратить излишне быстрое таяние льда.

2. Установите соответствие (посуда):



- 1) блюдо для мясных и овощных блюд
- 2) блюдо для рыбных и мясных закусок
- 3) блюдце чайное под стакан
- 4) горчица
- 5) лоток, селедочница
- 6) молочник
- 7) перчица
- 8) рюмка-подставка для яиц
- 9) салатник
- 10) сливочник
- 11) солонка
- 12) соусник
- 13) соусник
- 14) тарелка глубокая для супов
- 15) тарелка глубокая полупорционная
- 16) тарелка закусочная
- 17) тарелка столовая мелкая для блюд из рыбы, мяса, птицы
- 18) чашка с блюдцем для кофе или шоколада
- 19) чашка чайная

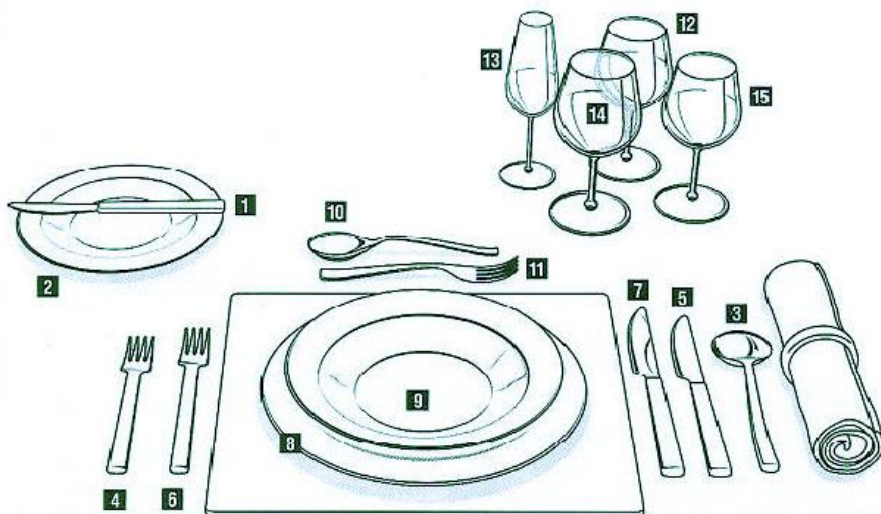
3. Установите соответствие (столовые приборы)



- 1) вилка для лимона
- 2) вилка кокотная
- 3) ложка десертная
- 4) ложка для мороженого
- 5) ложка кофейная
- 6) ложка лимонадная – для приготовления смешанных напитков
- 7) ложка разливательная
- 8) ложка столовая
- 9) ложка чайная
- 10) лопатка для икры
- 11) лопатка кондитерская
- 12) лопатка паштетная
- 13) лопатка рыбная
- 14) лопатообразный тупой нож для рыбных вторых блюд и рыбная вилка с углублением для отделения костей
- 15) нож и вилка десертные
- 16) нож и вилка десертные
- 17) нож и вилка закусочные
- 18) нож и вилка закусочные
- 19) нож и вилка столовые для вторых блюд (кроме рыбных)
- 20) секатор для сигар
- 21) щипцы для льда
- 22) щипцы для спаржи

- 23) щипцы кондитерские большие
- 24) щипцы кондитерские малые

4. Укажите соответствие (пример полной сервировки для вечернего обслуживания):



- 1) Бокал для белого вина
- 2) Бокал для красного вина
- 3) Бокал для шампанского
- 4) Вилка для морепродуктов (холодных закусок)
- 5) Вилка для мяса и салатов (основного блюда)
- 6) Декоративная тарелка
- 7) Десертная вилка
- 8) Десертная ложка
- 9) Ложка (для первого блюда)
- 10) Нож для масла
- 11) Нож для морепродуктов (закусок)
- 12) Пирожковая тарелка – для хлеба и масла
- 13) Стакан для воды
- 14) Столовый нож
- 15) Суповая тарелка

ТЕМА «ОХРАНА ТРУДА В ГОСТИНИЦЕ. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ТРАВМАТИЗМ И ЕГО ПРОФИЛАКТИКА»

Задание 1. Заполните таблицу:

Должность сотрудника гостиницы	Документы по технике безопасности для ознакомления	Краткое содержание документа	Важность документа

Задание 2. Заполните таблицу:

Должность сотрудника гостиницы	Возможные производственные травмы	Профилактика возможных производственных травм

Задание 3. Заполните таблицу:

Вредные факторы в гостинице	Причина возникновения	Способы предупреждения

Задание 4. В системе безопасности гостиницы предпочтение следует отдать:

- 1) хорошему освещению;
- 2) видеонаблюдению;
- 3) электронным замкам.

Поясните свой ответ.

Задание 5. Основной системой безопасности гостиницы является:

- 1) хорошо обученный персонал;
- 2) технические средства;
- 3) жесткое администрирование.

Поясните свой ответ.

ТЕМА «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ САНИТАРИЯ И ГИГИЕНА В ГОСТИНИЦЕ»

Задание 1. Перечислите негативные последствия для здоровья, которые могут возникнуть у персонала и гостей отеля при:

- 1) охлаждении;
- 2) перегреве;
- 3) повышенной влажности воздуха;
- 4) пониженной влажности воздуха;
- 5) нахождении в запыленном помещении;
- 6) нахождении в шумном помещении;
- 7) нахождении в недостаточно освещенном помещении.

Задание 2. Перечислите самые распространенные, на ваш взгляд, профессиональные заболевания сотрудников гостиницы.

Задание 3. Перечислите санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к персоналу в гостиницах.

ТЕМА «ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ САНИТАРИИ И ГИГИЕНЫ. НОРМЫ САНПИН»

Задание 1. Прочитав Санитарные правила и нормы МосСанПиН 2.1.2.043-98 «Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц Москвы (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача по г. Москве)», найдите ошибки в утверждениях и напишите правильный ответ.

- 1) В зданиях гостиниц не допускается размещение офисов гостиницы и туристских организаций.
- 2) В подземных и цокольных этажах гостиниц допускается размещение стоянок для хранения и парковки легковых автомобилей.
- 3) В служебных помещениях не должны находиться посторонние предметы и личные вещи.
- 4) В строительстве и отделке помещений гостиниц следует применять экологически чистые и безопасные материалы.
- 5) Для осуществления проведения медосмотров, администрация гостиницы прибегает к услугам своего врача.

- 6) Для проведения дезинфекционных мероприятий предпочтительнее препараты, относящиеся к хлорсодержащим соединениям.
- 7) Использованные в прачечной моющие средства должны иметь гигиенические сертификаты.
- 8) Помещения администрации могут располагаться на любом этаже гостиницы.
- 9) При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же работником предусматривается наличие двух разных халатов для работы.
- 10) Приступая к уборке сан/приборов, горничная должна надеть резиновые перчатки.

ТЕМА «ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ В ГОСТИНИЦЕ И ПРАВИЛА ЕЕ СОБЛЮДЕНИЯ»

Вопрос 1. Укажите возможные причины возникновения пожара в гостинице.

Вопрос 2. Необходимо ли знакомить гостей отеля с правилами пожарной безопасности? Каким образом?

Вопрос 3. Какие категории работников гостиницы должны проходить противопожарный инструктаж? Каким образом?

Вопрос 4. Какие требования могут предъявляться к прилегающей территории гостиницы для обеспечения пожарной безопасности?

Вопрос 5. Согласно стандарту, «... в зданиях и сооружениях при одновременном нахождении на этаже более 10 человек **должны** быть разработаны и на видных местах вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара». Изобразите схематично схему эвакуации при пожаре, которая может быть расположена в гостинице на этаже, где находятся 10 гостиничных номеров.

ТЕМА «ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПОЖАРООПАСНОСТИ»

Вопрос 1. Укажите первичное действие руководителя вновь создаваемой гостиницы в целях обеспечения пожарной безопасности.

Вопрос 2. Что должен сделать в первую очередь руководитель гостиницы, прибыв к месту пожара?

Вопрос 3. Каковы этапы действий службы безопасности и других сотрудников гостиницы при возникновении пожара?

Вопрос 4. Чем опасна паника во время пожара в многоэтажной гостинице? Как ее избежать?

Вопрос 5. Каким образом персонал гостиницы может оказать первую медицинскую помощь пострадавшим при пожаре гостям? Что для этого необходимо?

ТЕМА «ЭЛЕКТРОБЕЗОПАСНОСТЬ В ГОСТИНИЦЕ И НОРМЫ ЕЕ СОБЛЮДЕНИЯ»

Вопрос 1. Укажите, какие приборы могут вызвать поражение электрическим током в гостинице?

Вопрос 2. Какова профилактика электробезопасности в гостинице?

ТЕМА «ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ, МЕРЫ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПОЖАРОВ. ПАМЯТКИ»

Вопрос 1. Написать текстовый вариант памятки для гостей по пожарной безопасности в гостинице/номере.

Вопрос 2. Нарисовать графический вариант памятки для гостей по пожарной безопасности в гостинице/номере.

ТЕМА «ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ В ГОСТИНИЦАХ ГОРОДА САМАРЫ»

Задание 1. На примере конкретной самарской гостиницы рассказать (письменно), как там организуется безопасность, есть ли служба безопасности, памятки для гостей и т.д.

ТЕМА «ВАЖНОСТЬ МЕР ПРИМЕНЕНИЯ МЕР БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ»

Дать развернутые ответы на вопросы.

Вопрос 1. Безопасность в гостинице – это...

Вопрос 2. Классификация видов безопасности в гостинице.

Вопрос 3. Функции службы безопасности в гостинице.

Вопрос 4. Факторы риска в гостинице.

Вопрос 5. Современные средства организации безопасности в гостинице.

ГЛОССАРИЙ

Профессиональные гостиничные термины

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Гостиница и иное средство размещения – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – гостиница).

Малое средство размещения – гостиница с номерным фондом не более 50 номеров.

Цена номера (места в номере) – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнитель – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги.

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор) в пользу потребителя.

Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

Расчетный час – время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Номер «сюит» – номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.

Номер «апартамент» – номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком.

Номер «люкс» – номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Номер «джуниор сюит» – однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета

Номер «студия» – однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком

Первая категория – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Вторая категория – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Третья категория – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Четвертая категория – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Пятая категория – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Туризм основан на целевом и разумном использовании туристских ресурсов, которые являются объектами туристского интереса, потенциально способными удовлетворять потребности людей, возникающие у них в процессе занятий туризмом. Там, где нет каких-либо туристских ресурсов, туризма не может быть в принципе. Объекты туристского интереса – достопримечательности, природные объекты и природно-климатические зоны, социально-культурные объекты показа и иные, способные удовлетворить потребности туриста в процессе осуществления туристской поездки или путешествия и потребления туристских услуг. И немаловажную роль для туриста играет состояние гостиничной отрасли.

В условиях рынка, жесткой конкуренции среди гостиничных предприятий сферы гостеприимства одним из важнейших направлений деятельности гостиничных комплексов является постоянное совершенствование их деятельности, направленное на улучшение качества обслуживания гостей, максимальное удовлетворение их потребностей и получение прибыли. Анализ и совершенствование деятельности, непрерывное развитие гостиничного комплекса предполагает введение новых элементов, закрытие старых, модернизацию существующих. При этом гостиница обязана качественно обслуживать гостей, оказывать ряд дополнительных услуг. Основного преимущества гостиница добивается тогда, когда она эффективно использует номерной фонд и в то же время предлагает такой набор дополнительных услуг, который учитывает потребности клиентов. Необходимость непрерывного развития номерного фонда всеми гостиницами воспринимается как аксиома и осуществляется в соответствии с финансовыми возможностями каждой гостиницы.

Пособие позволяет студентам познакомиться с особенностями работы предприятий гостиничного сервиса, подробно изучить основные методы технологий в гостинице, раскрывает специфику технологии гостиничных предприятий и основных требований к ним.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 29.12.2017).
2. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).
3. Постановление Администрации городского округа Самара от 08.07.2015 N 712 (ред. от 11.01.2016) «Об утверждении муниципальной программы городского округа Самара «Развитие туризма в городском округе Самара» на 2016 – 2020 годы».
4. Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 N 644 (ред. от 18.12.2014) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2018 годы)».
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
6. Постановление Правительства Самарской области от 22.04.2015 N 206 (ред. от 25.11.2015) «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие туристско-рекреационного кластера в Самарской области» на 2015 – 2025 годы» (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.01.2016).
7. Постановление Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699 «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области» на 2014 – 2019 годы».
8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 29 декабря 2014 г. N 35473).

9. Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.05.2017) «О защите прав потребителей»
10. Федеральный закон от 07.06.2013 N 108-ФЗ (ред. от 01.15.2017) «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
11. Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «О рекламе».
12. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Учебное издание

Зуева Ольга Викторовна
Сурайкина Елена Александровна

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Учебное пособие

Редактор Н.С. Куприянова
Компьютерная верстка Л.Р. Дмитриенко

Подписано в печать 13.04.2018. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 6,25.

Тираж 50 экз. Заказ . Арт. 18(Р1У)/2018

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
443086 Самара, Московское шоссе, 34.

443086 Самара, Московское шоссе, 34. Изд-во Самарского университета.