

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ / МЕНЕДЖЕРОВ  
ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ  
РАЗМЕЩЕНИЯ**



*«...Приходит время руководителей, готовых, кроме всего прочего, делиться властью, — и для которых это естественно; умеющих выявлять у обычных людей необычные таланты; способных в своих решениях находить золотую середину между идеализмом и прагматизмом», - Линда Хилл*



## ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

Основные документы, регламентирующие гостиничные услуги на территории РФ и обязательные к выполнению:

Документы, регулирующие права и обязанности участников правоотношений при предоставлении гостиничных услуг

### Гражданский кодекс РФ

от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ (редакция от 29.12.17)

### ФЗ «О защите прав потребителей»

от 07.02.1992 № 2300-1 (редакция от 01.05.2017)

### ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

от 24.10.1996 № 132 (от 01.01.2018 )

### Правила предоставления гостиничных услуг в РФ от 09.10.2015 г. № 1085

Классификация гостиниц проходит по Приказу Министерства культуры РФ 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". **Обязательную классификацию на категорию «звезд» должны пройти все средства размещения Самарской области.**

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.04.2017 № 447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов"
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Постановление Главного государственного санитарного врача по Самарской области от 4 мая 2016 г. N 4-П "О проведении дополнительной иммунизации контингентов, принимающих участие в обслуживании и питании участников и гостей Чемпионата мира по футболу 2018 года"
- Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
- Постановление Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390 "О противопожарном режиме"
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. N 69-ФЗ "О пожарной безопасности"
- Федеральный закон от 22 июля 2008 г. N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности"
- Приказ МЧС РФ от 24 февраля 2009 г. N 91 "Об утверждении формы и порядка регистрации декларации пожарной безопасности"
- Постановление Правительства РФ от 15 июля 1999 г. N 825 "Об утверждении перечня работ, выполнение которых связано с высоким риском заболевания инфекционными болезнями и требует обязательного проведения профилактических прививок"

*(Размещено и доступно для скачивания в электронном виде на сайте: [www.dt.samregion.ru](http://www.dt.samregion.ru))*



## РЕГИСТРАЦИЯ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН

Гостиница обязана уведомить о факте прибытия иностранных граждан орган миграционного учета.

**Уведомление о прибытии** иностранного гражданина должно быть представлено администрацией гостиницы в орган миграционного учета **в течение одних суток со дня его прибытия в место пребывания.**

Администрация гостиницы должна уведомить подразделение по вопросам миграции и **об убытии иностранца.** Сделать это надо **не позднее 12 часов дня, следующего за днем убытия** названного лица, путем направления отрывной части бланка уведомления о прибытии для снятия с учета по месту пребывания.

**Уведомление о прибытии, а также об убытии (с приложением необходимых документов) может быть передано в орган миграционного учета следующими способами:**

- с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи (Правила передачи сведений о прибытии в место пребывания и убытии из места пребывания ИГ и ЛБГ с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи утверждены Постановлением Правительства РФ от 10.05.2010 № 310);

- непосредственно в подразделение по вопросам миграции (Отдел разрешительно-визовой работы УВМ ГУ МВД России по Самарской области) по адресу: г.Самара, ул.Кабельная, д.13 А, 3 подъезд, 2 этаж, телефон консультаций 8(846) 250-04-48 (! только для предприятий г.о. Самара)



## КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

### **Ряд критериев качества гостиничных услуг:**

- компетентность - выражается в том, что персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;
- надежность - определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке;
- отзывчивость - персонал отеля стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;
- доступность - персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;
- коммуникация - персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;
- доверие - показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким;
- безопасность - основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента - потребность в моральной и физической безопасности;
- обходительность - персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;
- осязаемость - клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.

## **Характеристики, влияющие на выбор отеля:**

1) качественные характеристики продукта (интерьер гостиницы, техническое оснащение общественных и гостевых помещений, техническое оснащение бизнес-центра, качество блюд и многое другое);

2) эстетические характеристики (класс и вид здания отеля, стиль общественных и гостевых помещений, декор интерьеров, дизайн блюд и т. д.);

3) символические характеристики (престиж данного отеля, социальный статус останавливающихся в нем людей);

4) дополнительные характеристики (возможность заказа дополнительных услуг в отеле).



## **СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОМФОРТА В ОТЕЛЕ:**

**Информационный комфорт.** Полная информация об отеле, предприятии питания и других объектах гостиничной сферы, которую гость может получить еще до их посещения. Информация была абсолютно доступна гостю.

**В понятие информационного комфорта входят также два других основных параметра:**

- информированность персонала, готового ответить на любой вопрос гостя об отеле и о стране пребывания;
- система пиктограмм, призванная помочь гостю ориентироваться в стенах отеля, не зная языка.



**ВАЖНО!** Пиктограммы должны быть хорошо узнаваемыми, соответствовать **международной системе** .


**Экономический комфорт.** Система дисконтов, бонусов, клубных карт и другие меры, призванные мотивировать гостя в повторном выборе средства размещения.

**Эстетический комфорт.**

- все помещения должны быть выполнены в едином стиле, и соответствовать направленности предприятия, цветовая гамма не должна раздражать гостя;
- материалы, используемые для оформления, должны соответствовать стандартам безопасности и гигиены и иметь соответствующие сертификаты

**Бытовой комфорт.** Подразумевает создание нормальных условий для проживания гостя (оптимальные температура, влажность воздуха, атмосферное давление, удобство мебели). Для достижения бытового комфорта используются кондиционеры, очистители воздуха, удобная мебель.

**Психологический комфорт.** Понятие психологического комфорта охватывает все перечисленные выше параметры комфорта, так как при отсутствии хотя бы одной из перечисленных составляющих настроение гостя будет испорчено. Выполнение этих требований целиком зависит от персонала - это уважение и гостеприимство по отношению к гостю.

 **Необходимо также учитывать национальные и религиозные традиции** при приеме крупных международных мероприятий. Например, жители стран Средиземноморья, Латинской Америки подойдут к собеседнику ближе, чем жители Скандинавии или Северной Европы.



**Испанцы.** Стиль общения более динамичен, чем у американских гостей. Испанцы любят много гово-

ритель. Большое значение придается тому, чтобы разговоры велись между людьми, занимающими равное социальное положение и т.п.



**Европейцы.** Особое внимание обращают на качество оборудования номерного фонда и санузлов, а также разнообразие предприятий питания. В общении демонстрируют демократичность.



**Японцы.** Важна возможность своевременного получения информации, система пиктограмм (специальных значков, рисунков), позволяющая хорошо ориентироваться в отеле. Наличие ресторана с восточной кухней. Избегать прямого взгляда в глаза.



## СТАНДАРТИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Для повышения качества обслуживания в гостиницах разрабатываются *внутренние профессиональные стандарты*.

*Стандарты* могут охватывать различные области: Стандарт внешнего вида сотрудников, стандарт внутрифирменного поведения сотрудников, стандарт проведения уборочных работ, стандарт ведения телефонных переговоров и т.п.

Стандарт определяет критерии, по которым оценивается уровень обслуживания клиентов и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия. К таким критериям в большинстве случаев относят следующие:

- время ответа на звонок о получении информации или бронировании (15, 20, 30 секунд);
- время оформления в службе размещения. Независимо от массовости заезда клиенты не должны стоять в очереди более установленного на конкретном гостиничном



- предприятия времени (5, 10, 15 минут);
- время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги. Например, багаж доставляется в номер не позднее 3 минут после заселения клиента; стирка и чистка личных вещей проживающих укладывается в сутки и т.д.;
  - внешний вид и наличие униформы;
  - знание иностранных языков персоналом обслуживания и т.д.



## ЭЛЕМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ

### **Цели, которые ставит руководитель, должны быть:**

- S-Конкретными
- M-Измеряемыми
- A-Достигаемыми (цель должна быть трудноватой, развивающей – слишком легкие цели не могут мотивировать, но нереальные цели могут демотивировать изначально)
- R-Соотносящимися с миссией и видением, стратегией развития
- T-С указанием временных рамок.

Например, если у вас удовлетворенность клиентов 79%, то правильная цель будет звучать так: Увеличить Удовлетворенность гостей до 86% к 15.01.2019 г.

### **Принципы обратной связи с сотрудниками:**

1. Обсуждать поведение, а не личность.
2. Указывать конкретные аспекты поведения с примерами.
3. Использовать форму диалога.
4. Используйте метод сэндвича - Желательно сначала сказать о позитивных, а потом о негативных аспектах поведения, их последствиях и закройте разговор положительно
5. Обозначить последствия того или иного вида поведения.

б. В случае негативной обратной связи показывать альтернативные формы поведения.

Желательно важную обратную связь записывать на бумаге и дать сотруднику подписать, хранить в файле сотрудника, копию выдать ему/ей. Эффективно обсуждать эти разговоры на Оценке Эффективности.

Если вы отказываете в чем-либо своему сотруднику, важно объяснить рационально отказа. Это устанавливает партнерские отношения.

**Тренинги необходимы для успешного управления.** Они повышают эффективность работы, мотивацию и развитие сотрудников. Необходимо планировать мини-тренинги на каждый день ежемесячно. Темы тренингов выбираются по зонам развития, т.е. то, что необходимо решить в первую очередь, так же повторяются стандарты.



- 7- 10% информации заключены в словах;
- 30 - 38% выражаются невербально;
- 58 - 60% выражаются интонацией, тоном, скоростью, голосом

**Сервис – единственное конкурентное преимущество, которое позволяет привлекать новых и удерживать постоянных посетителей. Возвращающийся гость на 30 % дешевле компании, чем новый гость.**



## ПРЕЗЕНТАЦИЯ ОТЕЛЯ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

### Hotel location

#### Местоположение гостиницы

- Our hotel is 10 miles from the airport.
- It is about 1 hour/20 minutes drive from the international airport.
- The hotel is within walking distance from tourist attractions.
- The hotel is next to the beach.
- The hotel is a 10 minute walk from...
- The hotel is located/situated in the city centre.
- The hotel is set in/nestled in the mountains.
- Наш отель находится в 10 милях от аэропорта.
- Он примерно в часе/20 минутах езды от международного аэропорта.
- Отель находится в шаговой доступности от достопримечательностей.
- Отель рядом с пляжем.
- Отель находится в 10 минутах ходьбы от....
- Отель расположен в центре города.
- Отель располагается в горах.

### Describing hotel facilities and services

#### Описание инфраструктуры и услуг гостиницы

- We have (a fitness centre/a bar...)/ The hotel has...
- We offer/The hotel offers early check-in
- The hotel features a spa centre.
- We provide/The hotel provides laundry services
- Our facilities include...
- 24 hour room service is available.
- There is a fitness club/There are conference facilities.
- All rooms are equipped with..../ The hotel is equipped with...
- У нас есть (фитнес зал/ бар)/ В отеле есть...
- Мы предлагаем/отель предлагает раннее заселение.
- Отель предлагает спа центр.
- Мы предоставляем/отель предоставляет услуги прачечной
- Наши услуги включают...
- Имеется/есть круглосуточное обслуживание в номере.
- Есть фитнес клуб/Есть конференц залы.
- Все комнаты оборудованы..../Отель оборудован....

## ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

### Список телефонов служб экстренного реагирования

|   |           |
|---|-----------|
| Единый номер вызова служб экстренного реагирования                  | 112       |
| ЕДДС городского округа Самара                                       | 930-81-12 |
| Пожарная охрана   | 101       |
| Полиция   | 102       |
| Скорая помощь   | 103       |
| Аварийная служба газа   | 104       |
| Главное управление МЧС России по Самарской области                  | 338-99-97 |
| УФСБ Российской Федерации по Самарской области                      | 339-19-50 |
| Главное управление МВД России по Самарской области                  | 278-12-26 |
| ГКУ «Поисково-спасательная служба Самарской области»                | 992-99-99 |
| ГКУ СО «Центр по делам ГО, ПБ и ЧС»                                 | 332-04-04 |
| УФСВ национальной гвардии Российской Федерации по Самарской области | 263-87-96 |

### Отдел разрешительной визовой работы УВМ ГУ МВД России по Самарской области

#### Начальник:

Сафоненко Андрей Николаевич, подполковник полиции

#### Заместитель начальника:

Вихрева Оксана Анатольевна, подполковник полиции

Чемирев Олег Александрович, майор

**Контактные телефоны:**

8 (846) 250-04-52 (начальник)

8 (846) 250-04-53

8 (846) 250-04-49

8 (846) 250-04-57 (факсы)

**Отдел по работе с гражданами РФ**

Заместитель начальника управления, начальник отдела по работе с гражданами РФ УВМ ГУ МВД России по Самарской области:

**Моргачев Андрей Владимирович**, подполковник полиции

Заместитель начальника:

**Торунова Нина Михайловна**, подполковник полиции

Контактные телефоны:

8 (846) 264-32-32 (начальник)

8 (846) 264-32-11 (заместитель начальника)

8 (846) 264-32-45 (делопроизводитель)

**Центр бронирования и размещения при государственном  
бюджетном учреждении Самарской области «Туристский  
информационный центр»**

Электронная почта: [samara.booking@ya.ru](mailto:samara.booking@ya.ru)

Телефон многоканальный: 8 800 333 09 40 (для звонков внутри России)

Телефон: 8 (846) 211-11-43 (для звонков из-за рубежа)



**Подготовлено при поддержке  
департамента туризма Самарской области  
АНО «Дирекция-2018»**

**Исполнитель  
Гостинично-Туристская Ассоциация**



**Компьютерная верстка  
ООО «Волга Документ»**

**Авторский коллектив  
Фан-Юнг И.В., Землянская И.В., Скурихина В.О., Гаранина Е.Н.,  
Маврина Н.Ф.**

**Редактор-составитель  
Скурихина В.О.**

**Рецензент  
Саргина О.Н., Иващенко О.В., Кириченко Н.Н.**

**Тираж 150 экз.**