

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ В  
РАМКАХ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ ГОСТИНИЦ  
ПО ПРОГРАММЕ

**"Организация и технологии обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса"**

Материал может быть использован при обучении при повышении квалификации.

Предусмотрено широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с представителями российских компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

**знать:**

- нормативно-законодательные документы, регулирующие деятельность гостиницы
- должностные требования к персоналу службы приёма и размещения
- приемы и методы координации деятельности службы приёма и размещения гостиниц;
- приемы предоставления гостиничных услуг, соответствующих запросам потребителя;
- организацию и технологию работы службы;

**уметь:**

- применять приемы и методы координации деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- примерять приемы предоставления гостиничных услуг, соответствующих запросам потребителя;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов в службе приема и размещения
- оформлять необходимые документы для реализации функциональных процессов службы приёма и размещения;

**владеть:**

- приемами и методами координации деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- приемами предоставления гостиничных услуг, соответствующих запросам потребителя;
- навыками организации взаимодействия с потребителями услуг гостиницы;

ПК-3; ПК-7; ПК-9; ПК-10

## Тематический план

	Тема занятия	Вид занятия
	<b>Введение. Основы деятельности службы приёма и размещения</b>	
Тема 1.1	<b>Виды гостиничных предприятий и типология номерного фонда</b>	Лекция
	Классификация гостиничных предприятий. Типология номерного фонда. Работа в Интернете по поиску материала для презентаций.	Практическое занятие
	Доклад с Презентацией на тему различные виды и типы средств размещения и номерного фонда гостиниц.	СРС
Тема 1.2	<b>Законодательная база гостиничной деятельности РФ в контексте функционала службы приёма и размещения.</b>	Лекция
	Тестовое задание	Практическое занятие
	Подготовка докладов с презентациями по содержанию и практике применения ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и "Правил предоставления гостиничных услуг в РФ".	СРС
Тема 1.3	<b>Должностные требования к работникам службы приёма и размещения.</b>	Лекция
	Письменная работа.	практическое занятие
	Доклады. Тема: Требования к персоналу в системе классификации гостиниц и иных средств размещения РФ.	СРС
Тема 1.4	<b>Организационное построение гостиничного предприятия и место службы приёма и размещения в нем.</b>	Лекция
	Учебная экскурсия на гостиничное предприятие.	Практическое занятие
	Отчёт по экскурсии.	СРС
<b>2</b>	<b>Общая характеристика службы приёма и размещения</b>	
Тема 2.1	<b>Процесс предоставления услуг в гостинице. Роль службы приёма и размещения на каждом этапе.</b>	Лекция
	Учебная экскурсия на гостиничное предприятие.	Практическое занятие
Тема 2.2	<b>Состав и функции службы приёма и размещения.</b>	Лекция
	Стандарты работы службы приёма и размещения.  Ознакомление и обсуждение.	практическое занятие
тема 2.3.	<b>Стандартизация деятельности службы приёма и размещения, как решение проблемы качества .</b>	Лекция
	Письменная работа. Сложная ситуация, которая может произойти в гостинице при работе службы приёма и размещения. Беседа: Обсуждение описанных ситуаций.	практическое занятие

	Доклады с видео-презентациями	СРС
	<b>Технология предоставления услуг в гостинице службой приёма и размещения.</b>	
Тема 3.1	<b>Характеристика услуги размещения , как продукта продаж. Специфика продаж в гостинице.</b>	Лекция
Тема 3.2	<b>Продажи дополнительных услуг. Работа с VIP клиентами.</b>	Лекция
	Тренинг продаж.	Практическое занятие
	Решение кейса.	СРС
Тема 3.3	<b>Виды и способы бронирования.</b>	Лекция
	Учебная экскурсия на базе турфирмы.	практическое занятие
Тема 3.4	<b>Технология ведения презентации услуг и продаж по телефону.</b>	Лекция
	Учебная экскурсия на гостиничное предприятие	Практические
Тема 3.5	<b>Регистрация туристов в гостинице. Оформление документов.</b>	Лекция
	Работа в программе «Гость».	практическое занятие
Тема 3.6	<b>Координация службой приёма и размещения работ других служб гостиницы.</b>	Лекция
	Тренинг продаж услуг гостиницы.	практическое занятие
Тема 3.7	<b>Конфликтные ситуации при работе с туристами.</b>	Лекция
	Тренинг. Тест на конфликтность.	Практические
	Презентации и видео-тренинги.	СРС
Тема 3.8	<b>Организация службой приёма и размещения деятельности других служб в малых гостиницах</b>	Лекция
	Видео тренинги	Практическое занятие
Тема 3.9	<b>Технология расчёт при выезде гостя .</b>	Лекция
	Задачи на расчёт туристов.	практическое занятие
Тема 3.10		Лекция
	Разработка предложения для усовершенствования работы службы приёма и размещения.	практическое занятие
	Отчёты с презентацией	СРС

## Лекции

### Тема 1. 1. Виды гостиничных предприятий и типология номерного фонда.

#### План

1. Типология гостиничных предприятий.
2. Классификация гостиниц.
3. Типология номерного фонда гостиницы.

#### 1. Типология гостиничных предприятий.

Гостиницы классифицируют по разным признакам, однако существует несколько наиболее распространенных классификаций. Следует отметить, что предпринимались попытки создания единой классификации гостиничных предприятий, но до сих пор подобной классификации не существует.

**Гостиницы различаются по таким основаниям, как:**

- 1) форма собственности;
- 2) цена номера;
- 3) месторасположение;
- 4) комфортность;
- 5) вместимость;
- 6) продолжительность работы;
- 7) питание;
- 8) продолжительность пребывания;
- 9) функциональное назначение;
- 10) тип конструкции гостиничного сооружения;
- 11) средства размещения.

**В зависимости от формы собственности выделяют следующие гостиницы:**

- 1) находящиеся в муниципальной собственности;
- 2) находящиеся в частной собственности;
- 3) ведомственные;
- 4) смешанной собственности;
- 5) принадлежащие общественным организациям;
- 6) созданные с привлечением иностранного капитала.

**В зависимости от цены за номер можно выделить гостиницы:**

- 1) бюджетные;
- 2) эконом-класса;
- 3) средние;

- 4) первоклассные;
- 5) апартаментные;
- 6) фешенебельные.

**Классификация гостиниц по месторасположению:**

- 1) находящиеся в пределах города;
- 2) находящиеся на побережье моря (удаленность от моря играет большую роль);
- 3) находящиеся в горах.

**Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта:**

- 1) общая характеристика всех имеющихся номеров (площадь номеров, количество одноместных, многокомнатных номеров);
- 2) техническое состояние мебели, инвентаря;
- 3) наличие и обстановка в ресторанах, кафе, барах;
- 4) архитектурное и техническое состояние зданий;
- 5) обустройство как гостиничной территории, так и прилегающей;
- 6) техническое оснащение номеров и всей гостиницы в целом;
- 7) дополнительные услуги.

**В зависимости от вместимости выделяют гостиницы:**

- 1) малых размеров (до 100 номеров);
- 2) средних размеров (от 100 до 300 номеров);
- 3) больших размеров (от 300 до 1000 номеров);
- 4) гигантских размеров (более 1000 номеров).

**В зависимости от продолжительности работы гостиницы бывают:**

- 1) круглогодичные;
- 2) двухсезонные;
- 3) односезонные.

**В зависимости от предоставляемого питания выделяют:**

- 1) полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- 2) размещение и только завтрак.

**В зависимости от продолжительности пребывания гостей гостиницы бывают:**

- 1) рассчитанные на длительное пребывание гостя;
- 2) рассчитанные на небольшую продолжительность пребывания гостя.

**В зависимости от функционального назначения:**

- 1) целевые гостиницы, которые включают:
  - а) гостиницы делового назначения;
  - б) гостиницы для отдыха;

- 2) транзитные гостиницы, предназначенные для кратковременных остановок;
- 3) гостиницы, предназначенные для постоянного проживания гостей.

**В зависимости от типа конструкции и материала, используемого для постройки,** можно выделить следующие гостиницы:

- 1) каркасные;
- 2) монолитные;
- 3) блочные.

Выделяют следующие **специализированные средства размещения:**

- 1) заведения, предназначенные для оздоровления своих постояльцев (санатории, профилактории);
- 2) дома отдыха, лагеря труда и отдыха, туристические, спортивные базы, базы отдыха;
- 3) туристические стоянки;
- 4) транспорт как наземного, так и водного типа, приспособленный под средства размещения для ночлега;
- 5) кемпинги.

Вышеперечисленные параметры играют важную роль для классификации гостиниц.

**Задание:** Подготовьте презентацию по типологии средств размещения, по какому либо признаку (месторасположение, уровень сервиса, специализация и т.п.).

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. По каким признакам можно средства размещения разделить на группы?
2. Дайте определение средству размещения Флотель.
3. Перечислите характерные особенности Апартаментов.

## **2. Классификация гостиниц.**

На сегодняшний день имеется около 30 различных систем классификации гостиниц. В каждой стране, как правило, свои стандарты, основанные на культурных и национальных особенностях.

**Наиболее распространенные классификации:**

- 1) *звездочная система*. Гостиницы разделяются на категории от одной до пяти звезд. Чем больше звезд, тем больше услуг предоставляет гостиница;
- 2) *буквенная система*. Гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D;
- 3) *система корон (или ключей)*;
- 4) *балловая индийская система*. Баллы даются экспертной комиссией.

Перейдем к рассмотрению международной классификации гостиниц.

Во многих европейских странах, а также Китае и Египте, как и в России, применяется звездочная система классификации гостиниц.

**Однозвездочная гостиница.** В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.

**Двухзвездочная гостиница.** Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень двух звезд подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.

**Трехзвездочная гостиница.** Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром). Сервис гостиниц различных стран мира может значительно отличаться друг от друга.

**Четырехзвездочная гостиница.** Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В четырехзвездочной гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.

**Пятизвездочная гостиница** – это город с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес– и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. В номерах пятизвездочной гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

В Греции пользуется популярностью буквенная система классификации. Они делятся, как было сказано, на четыре категории: А, В, С, D. Категория А соответствует четырехзвездочной гостиницы, категория В – трехзвездочной, С – двухзвездочной, категория D – гостинице высшей категории.

Классификация английских гостиниц достаточно сложна. На фасадах гостиниц изображены не звезды, а короны. Чтобы узнать категорию гостиницы, необходимо от общего числа корон отнять одну.

Для Великобритании характерна система «корон», которая считается наиболее правильной. Эта классификация была предложена Ассоциацией британских турагентов:

- 1) бюджетные гостиницы (одна корона), они располагаются в центральной части города и имеют минимум удобств;
- 2) гостиницы туристического класса (две короны) располагают баром и рестораном;
- 3) гостиницы среднего класса (три короны) имеют высокий уровень обслуживания;
- 4) гостиницы первого класса (четыре короны);
- 5) гостиницы высшей категории (пять корон) имеют уровень обслуживания и проживания экстра-класса.

Классификация итальянских гостиниц достаточно запутанная, официальной «звездочной» шкалы в стране нет. Согласно принятым в Италии нормам гостиницы классифицируются на три категории. Первую категорию условно можно отнести к четырехзвездочной; вторую категорию – к трехзвездочной, третью категорию – к двухзвездочной..

В Российской Федерации классификация гостиниц осуществляется на основании Приказа об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи от 25 января 2011 г. № 35. (<http://minstm.gov.ru/documents/>). Вышеназванный нормативный акт закрепляет организационную структуру системы классификации и ее участников, порядок проведения классификации, формы документов, необходимых для классификации, и другие не менее важные моменты. Повышенное внимание сосредоточено на оказываемых гостиницей услугах, питании и квалификации персонала.

**Задание:** Ответьте на вопросы:

1. Чем отличается гостиница категории 4 звезды от гостиницы 3 звезды?
2. Какой набор услуг чаще всего в 2-ух звездной гостинице?
3. Какой документ регулирует классификацию гостиниц в РФ?

### **3. Типология номерного фонда гостиниц.**

**Номерной фонд** — совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест. Номерным фондом управляет специальная

дирекция, которая состоит из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, объединенной сервисной группы, службы безопасности. Руководитель дирекции несет ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.

**Номер** — это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

**Койко-место** — площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком.

Требования к жилой комнате, санитарным объектам содержатся в ГОСТе 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.» ( Подробнее на ресурсе : <http://www.opengost.ru>).

В данном ГОСТе выделены типы номеров:

**Сюит:** номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещения/помещения для отдыха и/или работы. (Примечание - К этой категории относятся номера, состоящие из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой/кабинета и спальни) и имеющие дополнительный гостевой туалет.)

**Апартамент:** номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха. (Примечание - К этой категории относятся номера, состоящие из двух и более жилых комнат (гостиной/ столовой и спальни), имеющие кухонное оборудование.)

**Люкс:** номер, состоящий из двух и более жилых комнат.

**Джуниор сюит:** номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы. (Примечание - К этой категории относятся однокомнатные номера, рассчитанные для проживания одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной /столовой/кабинета.)

**Студия:** номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком - (по Приказу №35 определение несколько иное: « имеющий спальное место и место для отдыха/приёма гостей».) .

**Одноместный номер:** номер со спальным местом на одного человека.

**Двухместный номер "дабл":** номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе.

Примечание - Двухместный номер "дабл" может быть использован для размещения одного человека либо супружеской пары.

**Двухместный номер "твин":** номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях. (Примечание - Двухместный номер "твин" может быть использован для размещения двух человек, входящих в состав одной группы, либо для размещения супружеской пары.)

**Семейный номер:** номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых. (Примечание - Семейный номер может быть использован для размещения семьи, состоящей из родителей с детьми, либо детей с двумя взрослыми сопровождающими (няней, бабушкой, дедушкой, воспитателем и пр.).)

**Многоместный номер:** номер со спальными местами на трех и более человек. (Примечание - Многоместный номер может быть использован для размещения трех и более человек, входящих в состав одной группы.)

**Соединяющиеся номера:** номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями.

**Дуплекс:** номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах. (Примечание - К этой категории относятся номера, состоящие из двух и более комнат, расположенных на разных этажах и соединенных между собой внутренней лестницей.)

**Кухонный уголок:** маленькая кухня, оборудованная в отдельном помещении или занимающая часть комнаты.

Настоящий стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов (далее - средства размещения). Стандарт устанавливает общие требования к средствам размещения и предоставляемым в них услугам.

Данный стандарт предназначен для применения организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги средств размещения.

**Так же гостиничные номера классифицируют по различным основаниям:**

**По числу мест:** Различают номера одноместные, двухместные, трехместные и т.д. Одноместный номер в гостинице, мотеле — более дорогая категория размещения одного посетителя. Двухместный номер предназначен для одновременного проживания двух посетителей. Здесь могут быть две кровати, стоящие раздельно или рядом, или одна двуспальная кровать; в последнем случае двухместный номер используется для размещения супружеских пар;

**По количеству комнат:** Имеются однокомнатные номера, двухкомнатные, трехкомнатные и т.д.

**По назначению:** Различают номера бизнес-класса, экономкласса, номера-апартаменты и др.

**Номера бизнес-класса** предназначены для размещения лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. В этом случае помимо стандартной обстановки в номерах должны быть созданы условия для работы (рабочий стол, телефон, факс, компьютер).

**Номера экономического класса** — номера для размещения широкого контингента клиентов. Отличаются скромной, недорогой обстановкой и оборудованием — минимальным набором необходимых удобств (в номере — кровати, тумбочки, стол, стулья, шкаф, за пределами номера — душ или ванная, туалет, холодильник, телевизор), что прежде всего отражается на цене размещения.

**Номера-апартаменты** — двух-, трех-, четырехкомнатные номера, предназначенные, как правило, для долгосрочного размещения семей. В составе комнат номера-апартамента обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники (кофеварка, микроволновая печь, миксер), что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания.

**Люкс-апартаменты** — трех-, четырехкомнатные номера жилой площадью не менее 45 кв. м, в составе которых кухня может отсутствовать. Это наиболее дорогая категория номеров.

Классификация гостиниц и иных средств размещения (Приказ №35) классифицирует номера в своей системе следующим образом

**сюит** — номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, со -стоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двухспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

**апартамент** — номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;

**люкс** — номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек;

**студия** — однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного-двух человек;

**номер первой категории** — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна или душ, умывальник, унитаз); рассчитан на проживание одного-двух человек;

**номер второй категории** — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание одного-двух человек;

**номер третьей категории** — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;

**номер четвертой категории** — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;

**номер пятой категории** — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре); рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.

В мире встречается и другая типология гостиничных номеров.

**Задание.** Подготовьте презентацию по типологии номерного фонда.

Ответьте на вопросы.

1. Какой документ в РФ определяет минимальные требования к оборудованию номера?
2. Что должен обязательно включать в себя номер в соответствии с ГОСТом 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.»
3. Какие типы номеров применяются в международной практике?
4. Типология номеров в системе классификация средств размещения в РФ (Приказ №35) совпадает с типологией ГОСТа 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.»

## **Тема 1.2. Законодательная база гостиничной деятельности РФ в контексте функционала службы приёма и размещения.**

### **План**

1. Международное правовое регулирование гостиничной деятельности.
2. Российские нормативно–правовые документы деятельности по оказанию гостиничных услуг.
3. Стандартизация и классификация средств временного размещения.

#### **1. Международное правовое регулирование гостиничной деятельности.**

В Международной практике принята «Стандартная классификация средств размещения туристов», разработанная экспертами ВТО. Имеется две категории: коллективные средства размещения туристов, которые делятся на разряды – гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения, прочие коллективные заведения; и индивидуальные средства размещения .

Под **коллективным средством размещения** понимается «любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночёвки в комнате или каком – либо ином помещении, однако число номеров, которое в нём имеется, превышает определённый минимум», определяемый каждой страной самостоятельно (например, в России-10 номеров, в Италии-7 номеров). Причём все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству (даже если оно не ставит целью извлечение прибыли), быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

**Гостиницы обладают следующими признаками:** состоят из номеров, число которых превышает определённый минимум, имеют единое руководство; предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла; сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны; не входят в категорию специализированных заведений; ориентированы на свой сегмент путешественников; могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи). Аналогичные заведения включают пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и другие средства размещения, которые состоят из номеров и предоставляют ограниченные гостиничные услуги, включая ежедневную заправку постелей, уборку номера и санузла. Специализированные предприятия, помимо предоставления услуг размещения, выполняют ещё какую – либо другую специализированную функцию, например, организацию конференций, лечение. Сюда относятся оздоровительные заведения, лагеря труда и отдыха. Прочие коллективные

средства размещения предоставляют ограниченные гостиничные услуги, исключая ежедневную заправку постелей и уборку помещений. Они могут состоять не из номеров, а представлять собой единицы типа «жилища». Все средства классифицированы по отдельным группам.

Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия» включает гостиницы, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития.

Группа «Специализированные предприятия» состоит из санаториев, лагерей труда и отдыха, размещение в коллективных средствах транспорта (поездах, яхтах), а также конгресс – центрах.

Группа «Прочие коллективные средства размещения» включает комплексы домов и бунгало, организованные в качестве жилищ, предназначенных для отдыха, огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колёсах, бухты для малых судов.

Классификация услуг проживания и терминология, представленные в нормативных документах России и Стандартной международной классификации видов деятельности в туризме (СИКТА), принятой Евростатом и ВТО, существенно отличаются.

В различных странах мира для обозначения категории гостиниц и других средств размещения применяются различные символы – от звёзд во Франции и России до корон в Англии. Попытки введения унифицированной международной классификации гостиниц до настоящего времени не увенчались успехом.

Однако в 1989 г. Секретариат ВТО разработал Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятыми региональными комиссиями. Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжения, отоплению, санитарии, безопасности и связи, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу. Высшая категория гостиниц пять звёзд, низшая одна звезда. В большинстве стран предварительная классификация гостиницы является необходимым условием при получении лицензии на гостиничную деятельность. Многие гостиничные цепи устанавливают свои, как правило, более высокие, чем в национальных стандартах, требования.

Для защиты профессиональных интересов работников гостиничной индустрии в ряде стран образуют национальные гостиничные ассоциации (например, Российская гостиничная ассоциация – РГА), которые в свою очередь, образовали Международную гостиничную ассоциацию (МГА), являющуюся ведущей международной организацией гостиничной индустрии..

Лицо, останавливающееся в гостинице, необязательно является стороной в договоре; договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В Правилах термин «клиент» означает физическое или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения. Термин «гость» означает физическое лицо, которое предполагает разместиться или размещается в гостинице. В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание. Договор не имеет какой-либо особой формы. Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной. Срок действия договора может быть заключен на определенный или неопределенный период. Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

В случае, если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату. Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены. Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным. Счет вступает в силу с момента его вручения.

Любое серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств дает право пострадавшей стороне прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Во второй части Правил говорится об ответственности владельца гостиницы и гостя. Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством. При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 г. Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих.

Гость (клиент) несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине. Гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы.

В европейской практике в случае несоответствия услуг, предусмотренных в туре, определяется размер компенсации, получаемой туристом по договоренности сторон или по решению суда. Размер компенсации берётся из Франкфуртской таблицы. Она является публичным документом и рекомендована европейским туристским правом для урегулирования отношений между операторами и клиентами. Таблица существует уже несколько десятилетий и, хотя не имеет юридической силы, успешно используется при разрешении споров.

**Задание. Ответьте на следующие вопросы:**

1. Какими документами регулируется международная гостиничная деятельность?
2. В каком году Секретариат ВТО разработал Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятыми региональными комиссиями?
3. Какие организации создаются для защиты профессиональных интересов работников гостиничной индустрии? Назовите такие организации в России, какие вы знаете?
4. Как определяется размер компенсации в международной практике регулирования отношений между операторами и туристами?

## **2. Российские нормативно–правовые документы деятельности по оказанию гостиничных услуг.**

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.

- Следующий источник правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг: Федеральный закон от 24 ноября 1996 года (в ред. от 01.07.2011) №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». (Ознакомиться на ресурсе: [http://sos-ru.info/zakon/zakon\\_zakon\\_tur132.shtml](http://sos-ru.info/zakon/zakon_zakon_tur132.shtml).) 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 от 7 февраля 1992 года № 2300-1 « О защите прав потребителей», (ознакомиться на ресурсе: <http://www.consultant.ru/popular/consumerism/>) который регламентирует взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, в том числе гостиничных, определяет права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья, на получение информации об услугах и их исполнителях, государственную и общественную защиту, а также механизм реализации этих прав.

Федеральный закон от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ « О техническом регулировании» играет значительную роль в оценке качества услуг, регламентирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении, и исполнении на добровольной основе требований к оказанию услуг.

РФ ГОСТ Р 51185-2008 « Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» даёт 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. (ознакомиться подробнее на ресурсе: <http://www.opengost.ru>)

- Одним из основных источников правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг являются «Правила предоставления гостиничных услуг», далее Правила предоставления гостиничных услуг, которые приняты постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года №490 и постановлением правительства РФ №693 от 15.09.2000 г. внесены уточнения, в соответствии с Законом о защите прав потребителей. (ознакомиться подробнее на ресурсе: <http://zakonprost.ru/content/base/part/414112>) .

Следует также обратить внимание, что не всегда потребитель и заказчик являются одним лицом. А согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, потребителем является лицо, которое и заказывает гостиничную услугу, и пользуется ею. То есть одного пользования гостиничной услугой недостаточно для того чтобы гражданин стал потребителем. Соответственно оказываются лишёнными правового регулирования отношения по оказанию гостиничных услуг, когда услуги заказываются юридическим лицом, а исполняются гражданином.

Ответственность гостиницы за сохранность имущества постояльцев отражена в Гражданском Кодексе РФ в статье 925 .

**Задание:** Ознакомьтесь с Законом «О защите прав потребителей РФ». Особое внимание уделите обязательствам гостиницы. По изучению данного документа ответьте на следующие вопросы:

1. В какой срок необходимо исправить некачественную услугу, по требованию гостя.
2. Есть ли необходимость информировать гостя о всех услугах, включая их стоимость.
3. В праве ли потребитель требовать добровольного (без судебного вмешательства) возмещения убытков?
4. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) потребитель по своему выбору вправе потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги)?

По закону клиент имеет право оплатить только после потребления услуги?

**Задание:** Ознакомьтесь с документом «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Этот документ является документом, регулирующим гостиничную деятельность в РФ. Ответьте на вопросы:

1. Несёт ли ответственность гостиница за личные вещи гостя?
2. Есть ли обязанность у гостиницы сохранять вещи клиента, забытые им, некий срок?
3. В номере обязательно должны присутствовать правила пользования электроприборами, или это на усмотрение администрации гостиницы?
4. Обязаны ли в гостинице предоставлять бесплатно нитки и иголки?
5. В какой срок должны быть удовлетворены требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг.
6. Объясните требование: При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.
7. Обязательны ли к исполнению «Правила предоставления гостиничных услуг РФ»

### **3. Стандартизация и классификация средств размещения В РФ.**

Государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг осуществляется посредством нормативно – правового регулирования данной сферы и создания благоприятных условий для её развития. Одним из направлений государственного регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг является создание специальных структур, проводящих государственную политику в данной сфере.

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.

Согласно ч.3 ст.4 Закона о туристской деятельности государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг осуществляется путём стандартизации и классификации объектов туристской индустрии, к которым относятся, прежде всего, гостиницы. Стандартизация услуг в нашей стране регулируется Законом о техническом регулировании. Применительно к услугам вообще и к гостиничным услугам в частности указанный закон определяет техническое регулирование как правовое регулирование отношений в области установления и применения на добровольной основе требований к оказанию услуг, а также оценке и подтверждения соответствия услуг этим требованиям.

Приказом Федерального агентства по техническому регулированию был разработан и введён в действие в качестве национального стандарта ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» Можно выделить три группы требований. Во-первых, требования к гостиницам в целом: наличие освещения, горячего и холодного водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, благоустроенной прилегающей территорией, удобных подъездов для автомобилей и автобусов и т.д. Во-вторых, требования к номеру: минимально допустимая площадь, обязательное наличие определённой мебели, инвентаря и предметов санитарно-гигиенического оснащения, а также определённого оборудования и оснащённого санузла. В-третьих, предусматривается ряд требований к персоналу гостиницы: необходимость профессиональной квалификации, соответствующей выполняемой работе, обязанность персонала проявлять вежливость и доброжелательность, а также создавать атмосферу гостеприимства. Применение данного ГОСТа добровольно.

В декабре 2009 года был принят Закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием деятельности органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления". На его

основании одна из статей Закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" была дополнена формулировкой - "Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляется аккредитованными организациями в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере туризма". А 7 мая 2010 года вышел приказ минспорттуризма "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи".

Классификация гостиниц и иных средств размещения в РФ осуществляется на основании Приказа №35 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи", от 25 января 2011. Департаменты, отвечающие за гостиничное хозяйство субъекта Федерации, должны аккредитовывать специальные организации, которые уже будут непосредственно проводить классификацию. (подробнее ознакомиться на ресурсе: <http://www.rbcdaily.ru/2011/09/30/market/>)

Отметим, что классификация услуг осуществляется в добровольном порядке. По её итогам гостиницы присваивается категория, которая обозначается звёздами. Низшая из присваиваемых категорий обозначается одной звездой, а высшая пятью. Основываясь на проведённом анализе нормативно-правовых актов в сфере деятельности по оказанию гостиничных услуг можно сделать вывод, что современное отечественное регулирование данной деятельности является неполным. Отсутствует регламентация отношений с участием юридических лиц на стороне заказчика услуги и индивидуальных предпринимателей, выступающих в качестве заказчика, так и получателя услуг.

**Задание.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Стандартизация услуг в нашей стране регулируется каким законом?
2. Классификация гостиниц и иных средств размещения осуществляется на основании какого Приказа?
3. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» обязателен к выполнению?
4. Ваше мнение относительно нормативно-правового регулирования гостиничной деятельности в РФ?

### Список рекомендуемой литературы:

1. Вотинцева Н.А. Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса. Ростов на Дону: 2007.- 287 стр.
2. ГОСТ Р 51185-2008 «Средства размещения. Общие требования». Режим доступа: <http://www.opengost.ru/>.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. - Режим доступа: <http://www.gzkodeks.ru/>.
4. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг.: монография.- М.: Волтерс Клувер, 2010. 110 стр.
5. Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 « О защите прав потребителей» (с изменениями, включая 30 декабря 2001 года). – Режим доступа: <http://www.ozpp.ru/laws/zpp.php/>.
6. Закон РФ Федеральный закон Российская Федерация от 5 февраля 2007 г. N 12-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"Режим доступа : <http://www.minstmgov.ru/documents/>.
7. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981г. Катманду, Непал. <http://www.kapitan.ru/infoprof/infoprof.html/>.
8. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997г. №490. Режим <http://zakonprost.ru/content/base/part/414112/>.
9. Приказ №35 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи", от 25 января 2011. Режим доступа: <http://www.rbcdaily.ru/2011/09/30/market/>.
10. Франкфуртская таблица. Режим доступа: <http://www.otpusk.com/news/39737.html/>.

## **Тема 1.3. Требования к работникам службы приёма и размещения.**

### **План**

1. Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции.
2. Квалификационные требования к персоналу гостиниц.

#### **1. Требования к оформлению и содержанию должностной 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) собирание 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 направляются 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

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).

**Задание.** Ответьте на вопросы по теме:

1. Дайте определение должностной инструкции.

2. Перечислите условия, при которых возможно выполнение должностной инструкции.
3. Какова структура должностной инструкции.

## **2. Квалификационные требования к персоналу гостиниц.**

Статистические исследования, проводимые в сфере индустрии гостеприимства, показывают, что причиной от 75 до 90 % нештатных ситуаций, возникающих между потребителем и персоналом, является неудовлетворенность потребителей уровнем обслуживания. Главными причинами этой проблемы являются низкая профессиональная подготовка персонала гостиниц и применение неэффективных концепций управления человеческими ресурсами.

На практике существуют три квалификационных уровня должностей работников в зависимости от направления деятельности работников, сложности и объемов выполняемых должностных обязанностей, степени самостоятельности и ответственности в принятии и реализации решений.

Так, в службе приема и размещения первому квалификационному уровню соответствуют должности телефонистки, швейцара, носильщика, второму квалификационному уровню соответствуют должности менеджера службы приема и размещения, менеджера по обслуживанию гостей, администратора, портье.

К основным обязанностям работников данного уровня можно отнести:

- 1) обеспечение встречи и расселения туристов;
- 2) произведение расчетов с туристами за проживание и оказание услуг;
- 3) выполнение других обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения.

Уровень образования у работников индустрии гостеприимства может быть абсолютно разным, начиная от среднего профессионального и заканчивая высшим профессиональным образованием, которое необходимо для менеджеров и руководителей.

Третий квалификационный уровень должностей работников индустрии гостеприимства состоит из следующих должностей: начальник службы приема и размещения, старший администратор и др.

Деятельность работников данного уровня непосредственным образом связана с руководством службой приема и размещения гостей, контролем за выполнением обязанностей работниками данной службы.

Работники подсектора «Обслуживание гостиничного фонда» также различаются по уровням должностей.

Так, к первому квалификационному уровню относятся должности уборщиков и горничных, работников прачечных и химчисток.

Второй квалификационный уровень должностей работников подсектора «Обслуживание гостиничного фонда» состоит из следующих должностей: старшая горничная, портной и др.

Третий квалификационный уровень должностей работников:

- 1) начальник (менеджер) службы гостиничного фонда;
- 2) дежурный по этажу;
- 3) руководители бельевой и химчистки.

Все эти работники заняты в обслуживании гостиничного фонда гостиницы и имеют различный уровень образования.<sup>131</sup>

Требования, которые предъявляются к обслуживающему персоналу гостиниц, можно условно разделить на пять основных групп:

- 1) профессиональная подготовка;
- 2) знание иностранного языка;
- 3) правила поведения;
- 4) медицинские показатели и требования;
- 5) униформа.

Рассмотрим каждую группу требований более подробно.

Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации обязательны для всех работников организации сферы туризма и услуг. Степень подготовки персонала должна соответствовать уровню предоставляемых компанией услуг.

**Знание иностранного языка** также является крайне важным фактором. Уровень знания персоналом иностранных языков различается в зависимости от статуса гостиницы.

Персоналом гостиницы должны соблюдаться **правила поведения**. Так, персонал, обслуживающий туристов, должен создавать гостеприимную, теплую дружескую атмосферу, обязан проявлять терпение и сдержанность в отношении каждого клиента.

При приеме персонала должны соблюдаться все **медицинские показатели и требования**. Работники в обязательном порядке должны проходить медицинские осмотры (освидетельствования) для получения специального сертификата.

Персонал любых категорий должен носить фирменную одежду (**униформу**), в ряде случаев необходимо наличие личного значка с указанием имени и фамилии. Форма сотрудников должна быть безупречной и опрятной.

В гостиничных комплексах должны быть комнаты отдыха и питания для персонала.

Клерк службы приема должен быть хорошим психологом и найти верный путь к общению с любым клиентом, мгновенно оценить, что ценит гость отеля (например, тишину или близость к развлечениям). Работники службы приема должны досконально владеть всей информацией об отеле (достоинства и недостатки каждого номера, цены, расположение и часы работы всех служб отеля), достопримечательности города и способы передвижения по нему, расписание работы транспорта, театров, музеев и т. п. Информацией о гостях и непосредственным общением с VIP-клиентами занимается менеджер по работе с гостями (guest relation manager), особо важных гостей может встречать сам генеральный директор. Телефонные звонки, входящие и исходящие — это компетенция телефонных операторов, при этом они должны контролировать своевременную оплату разговоров. В функции телефонной службы входит прозвонка гостей, а также ответы на вопросы клиентов (или переключение их на службу информации). Операторы телефонной службы должны обладать приятным голосом.

В условиях рыночной экономики сейчас наиболее востребована работа с кадрами, основанная на заинтересованности в количестве и качестве труда, росте квалификации и профессионализме. Усиливается значение интересов, мотивов и стимулов.

**Задание:** Ответьте на вопросы темы:

1. Существуют ли обязательные медицинские требования к персоналу гостиниц?
2. Какие работники относятся к первому квалификационному уровню?
3. Перечислите пять основных групп требований, которые предъявляются к обслуживающему персоналу гостиниц.
4. Найдите и изучите должностные обязанности основных единиц штатного расписания малой гостиницы.

**Рекомендуемая литература по теме:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство Организация, управление, обслуживание Киев Альтерпресс, 2002г 374с. 6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство Проблемы, перспективы, сертификация Учеб. пособие Киев ВИРА-Р, 2001г 208с. 7. Биржанов М.Б. Введение в туризм - СПб. Издательство Торговый дом Черда , 2000г 192с.
2. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности Учеб. пособие - М. НОЛИДЖ, 1996г 312с. 9. Гостиничный и Туристический бизнес. Под ред. проф. Чудновского А. Д. Ассоциация авторов и издателей Тандем . Издательство ЭКМОС , 1998г 352с. 10. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса Учеб. пособие - М. Ось-89 , 1999г 252с.
3. Зорин И.В Квартальнов В.А. энциклопедия туризма Справочник Финансы и статистика, 2001г 368с.
4. Зорина Г.И Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности - М. Советский спорт, 2002г 325с. 13. Кабушкин Н.И Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов

5. Сенин В.С. Организация международного туризма М. Финансы и статистика, 1999г 400с.

#### **Тема 1.4. Организационное построение гостиничного предприятия и место службы приёма и размещения в нем.**

##### **План**

1. Организационная структура гостиницы.
2. Организация гостиничного предприятия и место службы приёма и размещения в ней.

##### **1. Организационная структура гостиницы.**

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.

**Задание.** Ответьте на вопросы:

1. Определите значение организационной структуры.
2. Какова классическая организация предприятия..
3. Перечислите основные принципы организационного построения гостиницы.  
Функциональный подход к организации гостиничного предприятия
4. На ваш взгляд, каков современный подход к формированию организационных структур гостиничных предприятий

## **2. Организационная структура гостиничного предприятия и место службы приёма и размещения в ней.**

Существующие в гостинице информационные системы объединяются в различные службы. На первом месте стоит внутренняя организация, которая призвана руководить работниками и направлять их деятельность на достижение целей предприятия.

Строгая подчиненность и внутренние связи организации помогут правильно спроектировать информационные системы. Большинство гостиниц имеет линейно-функциональную структуру управления.

### **В структуру гостиничного предприятия входят следующие службы:**

**Служба управления номерным фондом** бронирует номера, ведет прием гостей, их регистрацию и размещение, поддерживает санитарно-гигиеническое состояние номеров, а также занимается оказанием гостям бытовых услуг.

**Служба приема и размещения.** От этой службы зависит первое впечатление гостя от гостиницы. Задачи службы – контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

**Служба резервирования.** Менеджер, который стоит во главе данной службы, подчиняется директору отдела обслуживания. Главная задача менеджеров – продать как можно дороже все пустые номера в гостинице, убеждая клиента в том, что гостиница соответствует его требованиям и даже превосходит его ожидания. Менеджер должен бороться за каждого клиента.

**Служба бронирования** собирает заявки на бронирование и следит за повышением спроса, основываясь на котором увеличивает стоимость размещения. В обязанности данной службы входят наблюдение за ситуацией, складывающейся в гостинице или отеле, сбор заявок на резервирование свободных номеров и определение возможности повышения спроса, которую гостиница могла бы использовать для увеличения стоимости размещения с целью получения предприятием большего дохода.

**Служба административного хозяйства** – это самая большая служба, в которой работает около 50 % всех служащих. Опросы, проведенные среди гостей, подчеркивают значимость данной службы.

**Служба средств связи** обеспечивает внутреннюю связь для служебного пользования, связь с клиентом. Центр связи работает круглосуточно.

**Обслуживающий персонал.** Во главе стоит менеджер, в подчинении которого находятся швейцары, портье и коридорные.

**Швейцары** встречают гостей у входа в гостиницу. Они, как правило, одеты в яркую форму. В обязанности швейцаров входят приветствие гостей, помощь при выходе из машины или вызов такси.

**Служба портье** осуществляет контроль за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через службу портье движется в двух направлениях – к гостям (если речь идет об информировании о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, местных достопримечательностях, работе городского транспорта и др.) и в различные подразделения гостиничного предприятия.

**Служба горничных** является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о получении услуг гостиничного размещения, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляются прием и обслуживание клиентов. В обязанности данной службы входит уборка номеров, холлов, коридоров.

Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

Старшая горничная получает от директора указания и доводит их до своих подчиненных, распределяет среди них обязанности, одновременно выполняя административные функции, возложенные на нее исполнительным директором.

**Коридорные** должны провожать гостя до его номера, помогать донести багаж и расположиться в номере. Коридорный объясняет гостю, что и как работает, например прачечная, телевизор, обслуживание в номерах, ресторан, бассейн.

**Служба безопасности** выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостинице, поскольку предприятие несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. Гостиничное предприятие может поручить выполнение этих обязанностей как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

В ведении **службы администрации** находятся все финансовые вопросы и кадры. Эта служба создает и поддерживает необходимые условия труда для персонала,

контролирует нормы и правила техники безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

**Финансовая служба** занимается вопросами финансового обеспечения предприятия, получает отчеты от кассиров каждой торговой точки предприятия, включая службу питания, службу портье, сувенирные киоски и спортивные комплексы, если таковые имеются.

**Кадровая служба** решает вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В обязанности этого подразделения входит ведение личных дел всех сотрудников гостиницы.

**Секретариат** занимается вопросами документационного и информационного обеспечения деятельности гостиничного комплекса.

**Ночной аудитор.** Его работа начинается ночью и заключается в проверке и подведении итогов по кредиторской задолженности гостей.

**Служба общественного питания** обслуживает гостей в кафе, барах, ресторанах на территории гостиницы, а также организует и обслуживает банкеты, презентации и т. д.

**Кухня.** Роль этой службы очень важна, так как каждый человек имеет потребность в еде. Отдыхающие испытывают большее чувство удовлетворения, если еда была приготовлена вкусно и питательно. Очень многое зависит от квалификации поваров.

К этой службе можно отнести рестораны, бары, кафе, обслуживание в номерах.

**Транспортный отдел** обслуживает гостей, привозя их в гостиницу, предоставляя туристам автомобили в пользование, обеспечивая своевременную доставку продуктов питания и напитков.

**Игровые заведения, центры досуга** предлагают клиентам гостиницы услуги игрового бизнеса, например игровые автоматы, казино, всевозможные виды игр и развлечений.

**Коммерческая служба** ведет анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности. Во главе коммерческой службы стоит коммерческий директор.

**Инженерные службы** отвечают за техническое оборудование и оснащение гостиницы (системы кондиционирования, теплоснабжения и др.).

В перечень **вспомогательных служб** входят услуги прачечной и бельевой службы, службы уборки помещений, склада.

В гостиницах также существуют скрытые подразделения. Это **отдел продаж и маркетинга**.

Отдел маркетинга работает в тесном сотрудничестве с административной службой. Задача маркетологов состоит в исследовании рынка и определении сегмента, на котором они будут работать.

Отдельное место в любом гостиничном предприятии занимает **руководитель**. Решения стратегического характера (ориентация на курортное обслуживание, порядок и система расчетов с клиентами) принимаются **собственником, генеральным директором или управляющим гостиницей**, которые занимают главное место в сфере управления.

Генеральный директор или управляющий являются представителями собственника предприятия перед управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями предприятия – с другой.

Руководители структурных подразделений, принимают решения в рамках своих подразделений и несут ответственность перед вышестоящим руководством.

Гостиницы имеют также среднее управленческое звено, в которое входят определенные службы менеджмента. Каждая служба имеет менеджера, заместителя менеджера, супервайзера и хостеса.

**Задание:** Разработайте организационную схему для малого отеля 3 звезды, специализирующегося на приеме гостей приезжающих с бизнес целями

#### **Ответьте на вопросы:**

1. Какие службы входят во внешнюю группу гостиницы?
2. Перечислите функционал Службы управления номерным фондом.
3. Роль службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы.

#### **Рекомендуемая литература по теме:**

##### **1. ВСТАВИТЬ ОСНОВНУЮ ИЗ РГУТИСа**

2. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие" - М.: Изд. «Инфра-М»,2008
3. Скобкин Сергей Сергеевич "Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие для вузов"– М.:Просвещение, - 2007
4. Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова "Индустрия гостеприимства" - Издательство: Альтэк, - 2006

### **Тема 2.1. Процесс предоставления услуг в гостинице. Роль службы приёма и размещения на каждом этапе.**

#### **План**

1. Процесс предоставления услуг в гостинице.
2. Состав и функции службы приёма и размещения.

3. Оборудование службы приема и размещения.
4. Стандартизация деятельности службы приёма и размещения, как решение проблемы качества

### 1. 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 клиент 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 приёма и размещения.

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

**Задание.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Перечислите основные этапы операционного процесса предоставления услуг в гостинице.
2. Дайте определение гарантированному бронированию.
3. Какие документы заполняются при заселении в гостиницу.
4. Какие две формы встречи есть в гостинице?
5. Определите роль службы приёма и размещения при этапе проживания.

## **2. Состав и функции службы приёма и размещения.**

**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 клиентов и снабжена различными информационными материалами и указателями.

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

**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 обязан обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее. Поэтому работа службы приема и размещения 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 портье должен: проверить все условия предварительного бронирования; предложить клиенту заполнить анкету; проверить документы клиента. 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, возникшие между персоналом отеля и клиентами, 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 клиентами.

**Менеджеры службы приема и размещения (портье)** - 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 портье 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** - побудка 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)** - 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 клиентов 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 клиентов. К примеру, 3 минуты при обслуживании высоких гостей; 8 минут на обслуживание индивидуальных клиентов; 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 клиенты отеля делятся на две группы - клиенты по брони и клиенты без брони. На обслуживание клиентов, предварительно забронировавших номера в отеле уходит не более 3-5 минут. Все данные о клиенте, 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 за посетителями и багажом.

### **3. Оборудование службы приема и размещения.**

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 клиентами. 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 потребляют 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-клиенты обычно требуют максимально ограничить их контакты с другими постояльцами и внешним миром. Особое внимание уделяется мерам безопасности. Естественно, VIP-клиенты 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 отдельное 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 клиента, 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 клиент 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 клиентами 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 его основные достопримечательности и т. п.

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.

Квалифицированный консьерж может в Риме устроить аудиенцию у Папы, в Париже — отправить клиента в кругосветное путешествие, в НьюЙорке — достать билеты на самый модный мюзикл. О важности функции, выполняемых консьержами, свидетельствует создание профессиональной организации консьержей UPPGH (Union Proffessionnelle des Portiers des Grand Hotels). В эту организацию входят около 4000 человек со всего мира. У Front office должны быть налаженные контакты с такими партнерами по сервису, как экскурсионные бюро, фирмы по прокату автомобилей, турагенства.

**Задание.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Перечислите состав службы приёма и размещения в наиболее полном его варианте.
2. Какие должностные единицы службы приёма и размещения не обязательны в гостинице 3 звезды?
3. Какие функции выполняют менеджеры службы приёма и размещения?
4. Какие требования к оборудованию службы приёма и размещения вы можете перечислить?
5. Опишите работу службы приёма и размещения в гостинице, где проходила производственная практика.

#### **4. Стандартизация деятельности службы приёма и размещения, как решение проблемы качества.**

##### **Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве**

Одним из самых важных показателей работы гостиницы является качество ее обслуживания.

Под стандартом принято понимать нормативное издание, устанавливающее необходимые качественные характеристики, утверждаемое компетентным органом.

На сегодняшний день существует **Международный стандарт ISO 9000**, для **соблюдения которого необходимы:**

- 1) достаточная материальная база;
- 2) вполне квалифицированный персонал, заинтересованный в хорошей работе (человеческий фактор);
- 3) хорошая организационная структура.

Базовыми составляющими качественных услуг являются квалифицированный персонал и материальная база.

Для управления качеством должны присутствовать следующие системы:

- 1) *система, отвечающая за подбор персонала и его обучение;*
- 2) *система, осуществляющая контроль качества оказываемых услуг в гостинице.*

Для полноценного функционирования данной системы каждое гостиничное предприятие должно иметь свой собственный кодекс стандартов, который должен учитывать требования и пожелания клиентов, в первую очередь клиентов постоянных;

3) *система мониторинга удовлетворенности клиентов.* Для ее функционирования необходимо проводить анализ жалоб и предложений клиентов. Если не оставлять жалобы клиентов без внимания, то можно добиться больших преимуществ перед конкурентами.

**Об эффективном управлении качеством в гостинице свидетельствуют следующие факторы:**

- 1) эффективное маркетинговое управление;
- 2) отраслевой стандарт качества;
- 3) работа над совершенствованием производственных процессов;
- 4) подбор служащих в соответствии со степенью и видом профессиональных качеств;
- 5) наличие нормативов выработки;
- 6) развитая корпоративная культура.

**Корпоративная культура** – это система ценностей и убеждений, разделяемых всеми работниками, коллективное сознание и менталитет организации.

**Цель корпоративной культуры** – сформировать нужное поведение работников гостиницы, их взаимоотношения с клиентами и руководством, поставить перед ними цели.

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.

Вовлечение человеческого фактора оказывает сильное влияние на неоднородность, изменчивость качества и связанный с ними недостаток стандартизации, что представляет одну из важнейших проблем в сфере развития гостиничных услуг. Для решения этой проблемы на многих гостиничных предприятиях разрабатываются *стандарты обслуживания* - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. 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 предприятии 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.

Внедрение стандартов позволяет зафиксировать требования к качеству и объему услуг и их технологии проведения. Текучесть кадров, в этом случае, наиболее безболезненна. Обучение вновь принятых сотрудников упрощается и даёт возможность менеджерам отслеживать правильность работы персонала, а значит выстраивать мотивационную систему, стимулирующую персонал.

**Задание.** Изучите доступные профессиональные стандарты работы персонала гостиниц.

### **Ответьте на вопросы:**

1. Какую роль имеют внутренние стандарты работы для гостиницы?
2. Какова цель корпоративной культуры?
3. Какие факторы свидетельствуют об эффективном управлении качеством в гостинице?

### **Рекомендуемая литература:**

1. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма. – Минск, 2004.
2. Квартальнов В. А., Колесник Н. В. Менеджмент иностранного туризма. - М.: ПРИОР, 2006.
3. Организация и управление гостиничным бизнесом. Учебник / под ред. Лесника А. Л., Мащицкого И. П., Чернышева А. В. – М: БЕК, 2005.
4. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. Пособие/Г.М. Дехтярь. – 2- е изд., перераб. И доп. – М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2009. -368 с.: ил.
5. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / под ред. Чудновского А. Д. М. - М.: ИНФРА-М, 2006.

### **Тема 3.1. Характеристика услуги размещения, как продукта продаж. Специфика продаж в гостинице.**

#### **План**

1. Услуга размещения - продукт продаж.
2. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания
3. PR деятельность в гостинице.

#### **1. Услуга размещения – продукт продаж.**

В практике управления широко используется термин "**гостиничный продукт**" (или продукт "гостиница"), позволяющий подчеркнуть комплексный характер гостиничного предложения.

В широком смысле услуга – это результат, достигаемый при непосредственном взаимодействии исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

**Услуга** – это нематериальная вещь, и, следовательно, ее нельзя измерить, а можно только оценить.

**Гостиничная услуга состоит из :**

1) услуги предоставления специального помещения, которое можно использовать для удовлетворения своих нужд;

2) услуг, которые предоставляет персонал гостиницы (уборка номера, оформление клиента, питание).

**Основной элемент услуги размещения – это, конечно, гостиничный номер** (помещение, оборудованное для отдыха, сна, работы клиента). Основная функция номера – возможность сна. В зависимости от назначения гостиницы и потребностей гостей наполнение номера изменяется.

Независимо от категории, площади, оснащения техникой каждый номер должен иметь кровать, столик или тумбочку при каждой кровати, стул или кресло по числу гостей, освещение всех комнат номера, корзину для мусора.

Существуют дополнительные услуги в виде питания, предоставления бассейна, спортивного зала, конференц-залов, проката автомобилей, услуг химчистки, прачечной, услуг парикмахерской, массажного кабинета.

Рассмотрим **особенности гостиничных услуг**.

1. Неодновременность процессов производства и потребления.
2. Ограниченная возможность хранения.
3. Срочный характер.
4. Широкое участие персонала в производственном процессе.
5. Сезонный характер спроса.
6. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия (поездки).

**Неодновременность процессов производства и потребления гостиничных услуг.** В отношении предоставляемого в гостинице комплекса услуг не в полной степени действует такая общая для услуг характеристика, как одновременность, неразрывный характер процессов производства и потребления. Отдельные гостиничные услуги не связаны с присутствием клиента. Например, уборка и подготовка номера к продаже не совпадает по месту и времени с моментом продажи номера в службе рецепции и непосредственным заселением клиента.

**Ограниченная возможность хранения.** Комплекс гостиничных услуг в целом не может быть сохранен для дальнейшей продажи. Если на текущие сутки гостиничный номер остается непроданным, то его невозможно продать дополнительно за эти сутки. Это же относится к услугам питания. Даже если материальные услуги типа "блюда и напитки" в некоторой степени (на допустимый срок реализации) могут храниться, то сервис, связанный с их реализацией, будет не востребован и не оплачен.

**Срочный характер гостиничных услуг.** Специфика гостиничных предприятий состоит в том, что проблемы, касающиеся обслуживания, должны решаться быстро. Данный фактор наряду с месторасположением является, наиболее значимым при выборе гостиницы. Время предоставления ряда гостиничных услуг измеряется даже секундами. Из современных самое быстрое обслуживание предлагает гостиница в городе Токио, в которой максимальное время, необходимое на оформление при заезде гостя, оплату, получение ключей и прочее, ограничено 45 секундами. В большинстве других гостиниц на совершение аналогичных операций предоставляется 10-15 минут.

**Широкое участие персонала в производственном процессе.** Важной особенностью гостиничных услуг, отличающей их прежде всего от услуг промышленности, где в большей степени используются машины и автоматы, является широкое участие людей в производственном процессе.

**Сезонность спроса на услуги гостиниц.** Спрос на гостиничный продукт в зависимости от ситуации может меняться чуть ли не каждый день. Очень ярко сезонность проявляется в странах с меняющимся климатом (большинство туристов предпочитают отдыхать в летние месяцы).

Существуют определенные факторы, которые оказывают влияние на объемы продаж. К таким факторам относятся:

1) *месторасположение гостиницы.* Этот фактор, несомненно, играет очень большую роль, так как именно от него зависят цена проезда до гостиницы, привлекательность окружающей среды, развитость инфраструктуры страны или города;

2) *уровень сервиса.* Данный фактор зависит от качества и полноты предоставляемых услуг, наличия различных видов удобств, их стиля и качества;

3) *цена.* Данный фактор иногда может быть решающим при выборе гостиницы;

4) *удобство обслуживания;*

5) *ассортимент услуг.* Сегодня гостиницы предлагают большой спектр услуг, способных удовлетворить почти все прихоти постояльцев. Самые распространенные – это услуги по проживанию, услуги общественного питания. В хорошей гостинице, не выходя за ее пределы, можно сделать себе качественную стрижку, попариться в сауне или поиграть в бильярд. Основной доход гостиницы приходится на плату за проживание, но при хорошо развитом дополнительно сервисе тоже можно получить неплохую прибыль;

6) *имидж гостиницы.* Данным фактором очень дорожит каждая гостиница, так как он помогает ей оставаться конкурентоспособной и получать дополнительную прибыль (в случае положительного имиджа). Имидж – это комплекс, состоящий из всех вышеперечисленных факторов.

**Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия (поездки).** Решение гостя посетить определенное место обычно основывается не на факторе наличия в этом месте конкретной гостиницы, а принимается совсем по другим причинам: возможность развлечься, отдохнуть, заняться спортом, принять лечебные ванны и т.д. Человек, планирующий свою поездку во время отпуска, выбирает сначала определенное место посещения или регион, возможно, целую страну. Только после этого он задумывается о выборе подходящего гостиничного предприятия или другого средства размещения.

**Основной предмет гостиничного бизнеса – это, конечно, гостиничный номер.** Причём самым важным сточки зрения потребителя, является качество сантехники и постельного белья, кровати.

**Гостиничные услуги** – это особый гостиничный продукт, приобрести который можно с помощью обменных сделок. Клиент платит не за право владения номером, а за право иметь к нему доступ в оговоренное время. Современные условия бизнеса требуют от гостиниц решать все производственные и другие вопросы в максимально короткие сроки. Люди не любят ждать, поэтому для повышения качества обслуживания необходимо оказывать услуги быстро и качественно.

**Задание.** Ответьте на вопросы к теме:

1. Перечислите основные характеристики услуги размещения, как продукта продаж.
2. Перечислите определенные факторы, которые оказывают влияние на объемы продаж услуг размещения в гостиницах.
3. Какая материальная составляющая услуги размещения?
4. Выделите факторы, которые затрудняют продажи именно услуг размещения.

## **2. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания**

В наши дни залогом успешного ведения бизнеса являются хорошо разработанные и продуманные маркетинговые программы.

Квалифицированный менеджмент отеля для достижения успеха должен постоянно пытаться находить и предлагать клиентам все новые и новые виды услуг, отсутствующие у конкурентов.

**Гостиничные новинки можно разделить на три вида:**

- 1) *имитация* – такой продукт есть на рынке, но в данном отеле он только появляется;
- 2) *видоизмененные* – к уже существующим продуктам добавляются небольшие инновации;
- 3) *истинная новинка* – продукты, ранее неизвестные рынку.

Если постоянно совершенствовать уже существующий продукт и не изобретать ничего нового, то добиться успеха практически невозможно.

**Существуют следующие технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.**

**Базовые технологии обслуживания.** Это прежде всего основа гостиничного бизнеса, не дающая никаких преимуществ на рынке. Базовые технологии известны всем и используются тоже практически всеми. Они были перечислены выше. В современных условиях постоянное совершенствование базовых технологий неспособно дать таких преимуществ, которые можно получить при использовании ключевых и ведущих технологий.

**Ключевые технологии обслуживания.** Такие технологии обеспечивают хороший рейтинг отелю, обладающему ими. Данные технологии менее доступны, чем базовые. Обладание такими технологиями позволяет снизить себестоимость продукта, максимизировать доход от продаж и многое другое.

Базовые и ключевые технологии – это относительные понятия. Так, относительно гостиницы высокого класса внедрение системы управления доходами будет базовой технологией, а относительно российского отеля средней категории это будет ключевая технология.

Примером ключевой технологии является использование автоматизированной системы управления доходами московскими отелями группы «Мариотт» и отелем «Балчуг Кемпински Москва». Такое нововведение увенчалось успехом этих отелей на рынке на несколько лет вперед.

**Ведущие технологии.** Используя их, можно коренным образом изменить расстановку сил в отраслевой конкурентной борьбе. Хорошая ведущая технология может перевернуть весь рынок и сделать ее обладателя бесспорным лидером, даже если он никогда не являлся таковым. Поэтому если отель уже является лидером, то он должен внимательно следить за появлением ведущих технологий, чтобы не потерять свое место под солнцем.

Примером ведущей технологии может служить внедрение среди московских отелей высокоскоростного и беспроводного подключения к сети Интернет. Примером может служить гостиница «Арагат Парк Хайятт». Такой шаг помог привлечь большое число бизнесменов и организаторов IT-конференций, которые не желают тратить свое драгоценное время на подключение с помощью телефонной линии, модема, провайдера и дополнительных приспособлений.

Если гостиница хочет иметь большое число постоянных посетителей, то ей необходимо внедрять программы поощрения постоянных клиентов. Примерами такого поощрения могут служить система скидок на номера или накопительная система. Когда клиент набирает определенное количество баллов, то ему могут быть предоставлены значительные льготы или бесплатные дни, которые он может провести в гостинице.

Разные отели используют различные системы поощрения.

В московском «Аэростаре» существуют поощрительная программа для постоянных посетителей «Космос Клуба». Гость может получить серебряное, золотое, платиновое или бриллиантовое членство в зависимости от того, сколько ночей он провел в гостинице. Для тех, кто проживает в дорогих номерах, действуют привилегии в виде приглашений на специальные ужины, выдачи махрового халата с именем гостя, бесплатного массажа.

«Кволити-отель» разработал для своих гостей VIP-карты, которые действуют один год и дают возможность получения 10 %-ной скидки на проживание и пользование услугами бара, ресторана и фитнес-центра.

#### **Поощрительные программы:**

1) «Marriott Rewards». Если гость в течение года в любом из отелей компании забронировал от 10 до 14 ночей, то ему присваивается уровень «Silver», от 15 до 49 ночей – уровень «Gold», от 50 до 74 ночей – уровень «Black», после 75 ночей – уровень «Platinum». Программа насчитывает более 300 поощрений (бесплатное проживание в отелях, пропуски в тематические парки);

2) «Moments». Применяется в московской гостинице «Националь» вместе с компанией «Le Meridien». Когда гость набирает определенное число баллов, то в подарок получает ночь бесплатного проживания в номере любого отеля сети;

3) «Почетный гость». Была создана в 1997 г. холдингом «Ростик Ресторантс». При оплате счета в любом из ресторанов холдинга «Ростик Ресторантс» на карту гостя заносилось 10 % от суммы счета. Владелец карты мог оплачивать предоставляемые услуги накопленными бонусами или наличными деньгами. На день рождения гость получал коробку конфет, бутылку шампанского или другой приятный презент. Эта программа была признана лучшей российской программой лояльности. Основным преимуществом программы «Почетный гость» является то, что при оплате счета в ресторане или покупке билета в театр не просто заключается сделка с клиентом, а с ним устанавливаются долгосрочные отношения;

4) «Business Concierge» и «Meeting Concierge». Эти программы предназначены для больших корпораций, которые периодически размещают в отелях крупные делегации. В условиях данной программы предусмотрено предоставление покупателю льготных цен на

размещение больших групп во всех отелях сети, скидки на аренду помещений и дополнительного оборудования;

5) «Preferance Plus». Данная программа предусматривает различные подарки для своих компаньонов. Для привлечения клиентов отели часто организуют различного рода увеселительные мероприятия и тематические вечеринки. Особо актуальны кулинарные фестивали, дни национальных кухонь, проводимые гостиницами вместе с ресторанными службами. Цель всех вышеперечисленных программ – укрепление и расширение деловых контактов.

#### **Характеристики продукта, влияющие на выбор покупателя:**

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).

#### **Пиар-деятельность в гостиничном бизнесе**

Пиар (PR) – это public relations, в переводе означающее «связь с общественностью».

**Основная задача PR** – это создание доверительных и долгосрочных взаимоотношений, основанных на взаимопонимании между предприятием гостинично-туристского бизнеса и клиентом.

PR-деятельность очень похожа на рекламу. Но PR-деятельность направлена прежде всего на повышение интереса клиента к предлагаемому товару. Чтобы добиться этой цели, необходимо улучшать репутацию и популярность гостиницы.

Существует **PR внутри предприятия**. Цель данной деятельности – наладить дружеские отношения внутри рабочего коллектива предприятия. PR объединяет в себе информированность и мотивированность сотрудников с постоянным контролем качества и коррекцией услуг, предлагаемых предприятием, в зависимости от изменений спроса.

**PR-деятельность вне предприятия.** Работа со СМИ. Связь с прессой осуществляется для достижения максимального количества публикаций PR-информации, которая должна привести к повышению узнаваемости товара на рынке. Нельзя публиковать в СМИ заведомо ложную информацию и освещать все события лишь в

выгодном для предприятия свете, так как при разоблачении репутация гостиницы будет надолго испорчена.

**PR-акции.** Подобными мероприятиями занимаются пресс-референт и менеджер по PR. Самыми распространенными PR-акциями являются благотворительные мероприятия, проведение различного рода выставок на территории гостиницы, организация детских праздников, проведение показов моды, представление кухонь различных стран, музыкальные мероприятия, шоу и концерты со знаменитостями, дегустация алкогольных напитков.

**Убеждение клиента, диалог, оценка, планирование.** Для того чтобы убедить клиента воспользоваться услугами именно вашей гостиницы, необходимо приложить немало усилий. Для таких целей существует специальный сотрудник, работающий с гостями. Воздействие на клиента может оказываться как в письменной, так и в устной форме.

Как следует из вышеизложенного, PR является неотъемлемой частью успешного функционирования гостиницы.

**Задание.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Какие существуют технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса?
2. Приведите примеры поощрительных программ, проводимых в гостиницах.
3. Какие основные принципы PR-деятельности в гостиничном бизнесе

**Рекомендуемая литература:**

1. Апатовская Т. Брендинг в индустрии гостеприимства как метод конкурентной борьбы малых гостиниц с глобальными цепочками // Бренд-менеджмент, 2009, №3.
2. Блинов А. Роль внутреннего имиджа корпорации // Маркетинг, 2008, №4. - С. 100 – 105.
3. Блинов А.О., Захаров В.Я. Имидж организации как фактор ее конкурентоспособности // Менеджмент в России и за рубежом, 2009, №4.
4. Джи Б. Имидж фирмы: планирование, формирование, продвижение – М.: «Центр», 2005.
5. Дойль П. Маркетинг, ориентированный на стоимость. – СПб.: Питер, 2005.
6. Дойль Питер. Менеджмент: стратегия и тактика: Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2006. - 560 с.

### **Тема 3.3. Виды и способы бронирования.**

#### **План**

1. Виды брони в гостинице
2. Способы бронирования.
3. Процесс проведения гарантированной брони.

#### 4. Роль бронирования в загрузке гостиницы.

##### 1. Виды брони в гостинице.

**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 запрещён в ряде стран. Часто используется для туристских групп эконом класса. При этом гостиница имеет договорённость с другими, подобными по уровню, гостиницами, которые примут гостей. В договоре с туристом, если используется двойное бронирование, необходимо этот момент описать.

##### 2. Способы бронирования .

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

При телефонном бронировании очень важно внимательное отношение к клиенту, так как впечатление от этого разговора определит его отношение к гостинице в целом. Для клиента 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 для гостиниц и клиентов. 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.

### **3. Технология проведения гарантированной брони.**

Гарантированное бронирование чаще всего используется командировочными, туристами пользующихся услугами высокого класса, группами. 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 часов, 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 телеграфу, по телексу, по почте, по электронной системе бронирования.

Каждая заявка должна содержать следующие реквизиты:

- дата, день, время заезда;
- дата, день, примерное время отъезда;
- категория номера /одноместный, двухместный, люкс/, количество человек;
- услуги в номере /наличие ванны, душа, телевизора, холодильника и т.д./;
- услуги по питанию /только завтрак, полупансион, полный пансион/;
- цена /при указании цены следует точно определить, за что платит клиент: 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 клиенту 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 заявку, полученную по телефону или по телеграфу ответ дается в течение нескольких часов, соответственно, по телексу или по телеграфу, 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.

**Задание.** Ответьте на вопросы.

1. Какие документы являются обязательными для обмена между гостиницей и потребителем при оформлении гарантированной брони?
2. Как проводится обработка заявки на бронь.
3. Какова стоимость гарантированного бронирования чаще всего?
4. В каком документе указано пояснение относительно проведения брони в гостинице?

#### **4. Роль бронирования в загрузке гостиницы.**

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, не большой.

Для туристских фирм, которые регулярно поставляют клиентов, 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.

**Задание:** Используя ресурсы Интернета заполните формы используемые в гостинице при проведении гарантированной брони.

##### **Ответьте на вопросы:**

1. Какие документы заполняются при проведении дополнительного бронирования?
2. Формы работы турфирмы и гостиницы
3. Какую роль играет гарантированная бронь для повышения загрузки?

#### **Тема 3.4. Технология ведения презентации услуг и продаж по телефону.**

Важное значение имеет умение презентовать услуги отеля. Ведение телефонных переговоров с потенциальными гостями- одна из функций службы приёма и размещения малых отелей. Служба приёма и размещения в малых отелях чаще всего занимается не только регистрацией гостей, но и ведёт телефонные переговоры, проводит бронирование номеров и решает вопросы гостей.

Существуют правила общения по телефону, которые обязательно должен выполнять сотрудник службы приёма и размещения гостиницы:

- 1. Не заставляйте себя ждать.** Старайтесь по возможности сразу снимать трубку. Помните, что правила хорошего тона требуют снимать трубку не позднее третьего звонка.
- 2. Представляйтесь.** Снимая трубку, назовите гостиницу, ваше имя и поздоровайтесь. Этим вы показываете готовность к работе и установлению контакта.
- 3. Улыбайтесь, даже разговаривая по телефону.** Как правило, ваш собеседник это чувствует. Улыбка – знак вашей расположенности, она успокаивает собеседника и помогает ему устанавливать контакт. Помните, что ваше настроение передается по телефону.
- 4. Сосредоточьтесь на собеседнике.** Следует осознать, что туризм является **высококонтактной сферой услуг**. По этому каждый звонящий – дорогой гость, которого всегда ждут, с ним просто невозможно быть не вежливым или холодным. Главное заключается в том, как вы говорите. Не обходимо избегать крайностей: нельзя говорить слишком быстро или слишком медленно, слишком тихо или слишком громко, нельзя «глотать» слова или растягивать их, а также злоупотреблять просторечиями и сленговыми оборотами. Тон голоса – только доброжелательный и приветливый.
- 5. Получите ответы на основные вопросы.** Их следует получить от клиента обязательно, чтобы иметь полное представление о том, как ему помочь.
- 6. Обеспечивайте четкость ответов.** Не стесняйтесь переспрашивать. Заканчивая разговор, давайте конкретные ответы на его вопросы. Необходимо иметь под рукой все материалы для максимально эффективных телефонных продаж.
- 7. Будьте краткими.** Разговаривая по телефону, не забывайте о тех, кто хочет дозвониться в гостиницу и может оставить попытки, если телефон будет долго занят. Если во время вашего разговора с клиентом раздастся еще один звонок, попросите у последнего из позвонивших номер телефона и перезвоните после окончания разговора.
- 8. В ходе разговора по телефону с клиентом предложите отправить ему дополнительную информацию по факсу или почтой.** Не забывайте поблагодарить собеседника за звонок.
- 9. Старайтесь не делать лишних движений при разговоре с гостем,** так как это заметно по изменяющемуся дыханию и говорит о вашем пренебрежении к нему.

Вполне естественно, что приведенные выше правила не исчерпывают всех проблем, связанных с общением с гостем по телефону, а также организацией приема и работы с гостями в самой гостинице.

Можно подвести итог и отметить, что **главное для персонала гостиницы состоит в усвоении следующего:**

- нет лучшего рекламного агента, чем довольный гость;
- гость никогда не замечает, что вы для него сделали, но прекрасно видит, что вы не сделали для него;
- нужно много времени, чтобы завоевать доверие гостя, но очень мало, чтобы его потерять;
- нет значительных гостей, хорошее обслуживание учитывает интересы каждого;
- не гость должен приспособливаться к персоналу, а персонал гостиницы к нему;
- гость не может вам мешать, он – цель вашей работы. Не вы оказываете услугу, давая разъяснения, а он вам тем, что обратился к вам;
- ваша работа заключается в удовлетворении желаний гостя;
- не делайте различий по внешнему виду и одежде гостей;
- обслуживание гостя – дело каждого сотрудника гостиницы;
- вы не должны показывать разочарования, если гость не остановился в вашей гостинице: вы должны быть к нему вежливым в любом случае, чтобы в будущем он захотел к вам вернуться.

Профессионально проведённая презентация услуг гостиницы по телефону приводит к увеличению загрузки и повышению удовлетворённости гостей.

**Задание.** Ответьте на вопросы:

1. Чаще всего как происходит презентация услуг гостиницы.
2. Как можно повлиять на выбор гостя, посредством правильно проведённой презентации услуг по телефону.
3. Почему служба приёма и размещения обязательно должна быть знакома с правилами ведения телефонных переговоров?
4. Перечислите основные требования для ведения эффективной презентации услуг гостиницы по телефону.

**Рекомендуемая литература:**

1. Fidelio Software Documentation.
2. <http://www.ais.by/content/view/711/120/>
3. <http://www.sakub.com/content/avia.html>
4. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично- ресторанном бизнесе: Практикум. М.: Олма Пресс. 2006г.
5. Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме. Гриф УМО ВУЗов России. М.: КноРус. 2007г. 104с.
6. Журнал «5 звезд. Отели. Рестораны. Туризм».

7. Журнал «Отель». 2011, №12
8. Журнал «Пять звезд. 2012». № 2.

### **Тема 3.5. Регистрация туристов в гостинице. Оформление документов.**

#### План

1. Регистрация в гостинице. Общие принципы.
2. Законодательная база регистрации в гостинице.

#### **1. Регистрация в гостинице. Общие принципы.**

Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из них заранее забронировали места в гостинице, другие - нет. Поселение в гостиницу клиентов по брони в автоматизированных гостиницах занимает несколько минут. Известна японская гостиница, где время от приветствия до получения ключа занимает 45 секунд. При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе, и производит регистрацию. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку. **Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до 5-ти минут.** В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю. Кроме того, в процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. Во время этого обсуждения работник гостиницы, владея основами психологии, задает и другие вопросы, которые позволяют судить о платежеспособности гостя. Нормальным для большинства гостиниц является просьба к гостю показать его кредитную карточку, которая является своего рода гарантией его платежеспособности. В том случае, если клиент является обладателем золотой карточки одной из ведущих кредитных компаний, таких как “Америкен экспресс”, “Виза” или “Мастер кард”, этого оказывается вполне достаточно, чтобы не беспокоиться об оплате.

Согласно “Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ”: “исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя”. При получении подтверждения на размещение, гость заполняет регистрационную карточку (анкету), которая является

договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, если оплата производится третьим лицом, и вид платежа: наличные, кредитная карточка или чек.

Следует очень тщательно заполнять анкету, так как данные о клиенте могут быть использованы для приглашения вновь посетить гостиницу во время отпуска, для участия в деловой встрече, касающейся интересов клиента. Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера. После того как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет жить гость, дату и время прибытия и подписывает ее. Далее администратор выписывает разрешение на поселение - документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Разрешение на поселение должно быть выписано в двух экземплярах, для кассира и портье или дежурного по этажу в картотеку для контроля своевременного выезда. После оплаты гость получает 2-й экземпляр счета, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание, который включает в себя тариф номера (или места), умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы. Администратор заполняет визитную карту (карту гостя) - документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. (Если в гостинице электронные замки, то выдаётся электронный ключ - карта.) Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре, и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания. Многие гостиницы используют визитную карту как средство рекламы. В ней может быть информация о расположении гостиницы и транспорте, с помощью которого можно добраться до гостиницы, а также информация о работе вспомогательных и дополнительных служб: расположение, часы работы.

### **3. Законодательные основы регистрации в гостинице.**

В соответствии с п.14 Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию", регистрация граждан Российской Федерации по месту пребывания в гостинице,

санатории, доме отдыха, пансионате, кемпинге, больнице, на туристской базе, **а также в ином подобном учреждении** осуществляется **по их прибытии администрацией этих учреждений** на основании документов, удостоверяющих личность.

Порядок регистрации по месту пребывания граждан Российской Федерации, прибывших в гостиницы, санатории, дома отдыха, пансионаты, кемпинги, туристские базы и тому подобные учреждения, предусмотрен пунктом 54 Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации", утвержденного Приказом ФМС РФ от 20.09.2007 N 208 (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.11.2007 N 10545).

В настоящее время текст Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации с приложенными к нему в электронном виде **анкетами по форме № 5 размещен на сайте УФМС России.**

Для регистрации по месту пребывания в гостинице, санатории, доме отдыха, пансионате, кемпинге, на туристской базе, а также в ином подобном учреждении прибывающие граждане представляют документы, удостоверяющие их личность, после чего заполняется бланк анкеты по форме N 5 (приложение N 5 к Регламенту) в двух экземплярах.

Анкета заполняется лично гражданином Российской Федерации либо от имени гражданина Российской Федерации должностным лицом администрации гостиницы.

В графе 1 «Зарегистрировал «\_\_\_»\_\_\_\_\_г. Подпись\_\_\_\_\_» проставляется подпись должностного лица гостиницы.

Оборотная сторона анкеты не заполняется.

От имени детей, прибывших вместе с родителями (законными представителями), анкету заполняют последние. Анкета о регистрации по месту пребывания детей (в том числе достигших 14 лет), прибывших отдельно от родителей (законных представителей) заполняется непосредственно несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, или его представителем, или от его имени должностным лицом гостиницы.

Дежурные администраторы проверяют принятые документы и правильность заполнения анкет.

Первые экземпляры анкет по форме N 5 (приложение N 5 к Регламенту) дежурными администраторами помещаются в картотеку пребывающих лиц, а вторые экземпляры данных анкет в течение суток после их заполнения пересылаются в отдел адресно-

справочной работы УФМС России по Самарской области. Анкеты могут пересылаться почтовым отправлением, либо доставляться с сопроводительным письмом непосредственно в отдел адресно-справочной работы по указанному адресу. Допускается направлять в отдел адресно-справочной работы ксерокопию первого экземпляра анкеты по форме № 5.

При выбытии граждан из указанных организаций анкеты по форме N 5 (приложение N 5 к Регламенту) из действующей картотеки изымаются и помещаются в архивную картотеку, где хранятся в алфавитном порядке **в течение года**, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**Ответственность за неисполнение обязанностей по регистрации по месту пребывания граждан Российской Федерации.** Частью 2 статьи 19.15 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность должностного лица, ответственного за соблюдение правил регистрационного учета, за допущение проживания гражданина Российской Федерации без удостоверения личности гражданина (паспорта) или по недействительному удостоверению личности гражданина (паспорту) либо без регистрации по месту пребывания или по месту жительства в виде административного штрафа в размере от двух тысяч до двух тысяч пятисот рублей, который налагается только на должностных лиц.

#### **Задание.**

1. Изучите формы для регистрации в гостинице гостей, используя ресурс: <http://www.audit-it.ru/articles/account/otrasl/a92/42235.html>. Заполните предлагаемые на ресурсе формы.
2. Используя ресурсы: <http://soft.softodrom.ru/> и <http://www.ych-group.ru/3/> изучите доступные демо-версии программ, используемых при работе службы приёма и размещения.

#### **Ответьте на вопросы:**

1. Предусмотрена ли административная ответственность за заселение гражданина без удостоверения личности?
2. Сколько должны храниться записи о регистрации в гостинице?
3. Каким законодательным документом регламентируются правила регистрации в гостинице?

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Авдеев А. А. «Гостиничное дело». – Волгоград, «Перемена», 2006
2. Куркина К. А. «Гостиничный бизнес. Особенности бухгалтерского учета и налогообложения». – М., Вершина, 2006
3. Лесник А., Мащицкий И., Чернышев А. «Организация и управление гостиничным

- бизнесом». — М., 2005
4. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А. Ю.Лапина. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2002
5. Мальшева Е. Н. «Организация обслуживания в гостинице». — М., 2006
6. Тополева А. Е. «Тенденции развития гостиничного сервиса» // «Бизнес для бизнеса», 2006, №12

### **Тема 3.6. Специфика управленческой деятельности менеджера службы приёма и размещения.**

#### **План**

1. Современный руководитель организации.
2. Трудовой коллектив.

#### **1. Современный руководитель организации.**

Служба приёма и размещения включает в себя должностные единицы, функционал которых включает в себя организацию работы другого персонала. Умение управлять и быть эффективным менеджером- важно для администратора гостиницы и менеджера службы приёма и размещения.

Менеджер отеля должен знать, что может принести прибыль гостинице, но при этом заботиться не только о своем доходе, но и о высоком качестве услуг, оказываемых клиентам. Основная обязанность руководителя заключается в управлении персоналом и принятии управленческих решений. Менеджер должен мотивировать персонал к активному сотрудничеству с ним. В каждой гостинице менеджеры играют свою, особенную роль. Однако существуют основные задачи, которые выполняют все без исключения менеджеры, – это подготовка, принятие и реализация управленческих решений.

Менеджер должен нести ответственность за принимаемые им решения. Поэтому, чтобы принять правильное решение, необходимо получить и обработать информацию о развитии системы управления гостиничным комплексом.

#### **Руководитель не имеет права:**

- 1) выглядеть уставшим;
- 2) перестать хотеть работать;
- 3) своим поведением ставить репутацию гостиницы под сомнение;
- 4) выбирать фаворитов;
- 5) допускать дружеские отношения с подчиненными;
- 6) не выполнять обещаний;

7) забывать о планах или встречах.

Для того чтобы руководство было эффективным, необходимо понимать ситуацию и знать, как управлять человеческими ресурсами.

**Обязательные требования, предъявляемые к руководителю:**

1) *профессиональная компетентность*. Руководитель должен быть примером для подражания и уметь делать все то, что требует от работников;

2) *социальная компетентность*. Руководитель должен обладать знаниями в области управленческой психологии. Умение мотивировать сотрудников – это залог продуктивной совместной работы. Научно доказано, что напряженная обстановка негативно влияет на производительность труда.

Рассмотрим **особенности управления трудовым коллективом**.

**2. Трудовой коллектив.**

**Трудовой коллектив выполняет две основные функции:**

1) экономическую, которая заключается в выполнении всеми членами коллектива совместной трудовой деятельности, результатом которой является возникновение каких-либо ценностей;

2) социальную, которая заключается в удовлетворении общественных потребностей членов данного трудового коллектива. Чтобы сформировать коллектив, необходимо приложить много усилий, поскольку интересы и цели членов данного коллектива крайне различны. Чем больше индивидуальные цели совпадают, тем крепче коллектив.

**Этапы становления коллектива:**

1) знакомство всех членов между собой. На этом этапе руководитель должен правильно определить потенциал каждого сотрудника и, основываясь на этом, распределить всех на должности;

2) создание микрогрупп (возникают неформальные отношения). На данном этапе выявляются самые сознательные, энергичные и инициативные работники, которые в состоянии помочь руководителю. Подобным образом можно выявить негативно настроенных работников, а также сотрудников, не согласных с деятельностью руководства, которые могут существенно помешать деятельности компании в целом. Руководитель должен проанализировать причины возникновения враждебно настроенной группы и попытаться их устранить. На данном этапе руководитель может управлять группой как лично, так и через неформальных лидеров;

3) достижение сознательности и активности работников высокого уровня. На данном этапе подчиненные уже должны хорошо понимать своего руководителя и без всяческого давления сверху выполнять свои прямые обязанности. Отличительная особенность

данного этапа – это достижение гармонии в сочетании интересов группы и личности. На третьем этапе меняется стиль управления менеджера с автократического на более мягкий, демократический. Третий этап не является окончательным, ведь коллектив развивается постоянно.

Основной канал власти – это принуждение (побуждение людей к деятельности вопреки их желанию), который основывается на страхе быть наказанным или уволенным. Подчиненный, взаимодействуя со своим начальником, должен ощущать не только влияние непосредственного начальника, но и начальника, стоящего над ним.<sup>[24]</sup>

Другим источником власти является право руководителя выступать в качестве эксперта по всем профессиональным вопросам. Информация также является властным манипулятором (какова информация, таков и характер деятельности людей). Люди без всякого протеста исполняют указания авторитетного руководителя.

Однако не только руководитель имеет власть над подчиненными, но и они над ним. Руководитель находится в зависимости от необходимой для принятия решений информации, которой могут обладать подчиненные. Если руководитель не хочет, чтобы подчиненные прибегали к демонстрации своей власти, то он не должен злоупотреблять собственными властными полномочиями.

**Задание.** Ответьте на вопросы:

1. Важно ли для персонала службы приёма и размещения умение управлять и почему?
2. Какие признаки трудового коллектива?
3. Есть ли власть подчинённых над руководителем и как она реализуется?

**Рекомендуемая литература:**

1. Коган Т.Л., Бабуцкий П.Я. Экономика, организация и планирование гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. Киев - Вища школа, 2000.
2. Кожекин Г.Я., Сеница Л.М. Организация производства, - Минск: ИП “Экоперспектива”, 2003.
3. Сергеев И.В. Экономика предприятия, - Москва: “Финансы и статистика”, - 2007
4. Экономика, организация и планирование материально-технического снабжения и сбыта: Учебник для экон. Вузов.// Под ред. Фасоляка Н.Д., Москва-Экономика, 2008

### **Тема 3.7. Конфликтные ситуации в процессе предоставления услуг в гостинице.**

**Управление конфликтом.** Конфликты существуют и будут существовать во всех коллективах и имеют как положительные, так и отрицательные стороны. В каждом конфликте есть стороны и интересы.

**Конфликт** (от лат. *conflictus* – «столкновение») – это столкновение интересов двух или более сторон, которые могут быть конкретными лицами или группами.

**Конструктивные конфликты** способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений.

**Деструктивные конфликты** препятствуют развитию взаимоотношений, принятию решений, достижению поставленных целей.

Как будет развиваться конфликт, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Но, перед тем как начать управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, тип и возможные последствия.

Формула конфликта должна помочь при его разрешении: «**Конфликт + Конфликтная ситуация + Инцидент**».

**Конфликт** – это открытое противодействие по поводу интересов и позиций.

**Конфликтная ситуация** – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

**Инцидент** – это обстоятельства, которые послужили поводом для начала конфликта. Разрешить конфликт означает разрешить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Чтобы конфликт не возник снова, прежде всего необходимо разрешить конфликтную ситуацию, но на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

#### **Методы, используемые для разрешения конфликта:**

- 1) структурные;
- 2) межличностные.

#### **К структурным методам относятся:**

1) *разъяснение требований к работе.* Это самый надежный метод предотвращения конфликта. В данном случае руководитель должен точно определить и разъяснить, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения. Руководитель должен убедиться, что все его подчиненные поняли, чего от них ожидают в той или иной ситуации;

2) *координационные мероприятия.* Это метод, основанный на разделении полномочий. Подобное разделение существует для того, чтобы упорядочить взаимодействие сотрудников предприятия, облегчить их совместный труд. Начальник

должен разрешать противоречия, возникающие между работниками, во избежание между ними конфликта;

3) *общеорганизационные комплексные цели*. Этот метод направлен на то, чтобы устремить усилия всех участников на достижение общей цели;

4) *структура системы вознаграждений*. Это метод, при котором с помощью вознаграждений можно оказывать влияние на людей и тем самым управлять конфликтом.

#### **Межличностные методы разрешения конфликта:**

1) *уклонение*. В данном случае человек пытается уйти от конфликта, всячески игнорирует и отрицает его. Такое поведение не дает возможности влиять ситуацию. Подобное поведение может быть оправдано только в том случае, если стороне конфликта необходимо выиграть время или выгода от выигранного спора будет меньше затраченных усилий;

2) *сглаживание*. В данном случае имеется большая ориентация на интересы другой стороны, чем на свои собственные. Причины данного поведения могут быть разными – желание завоевать расположение партнера на будущее, стремление избежать разрастания конфликта, осознание того, что противник прав. Результатом такой стратегии будет краткосрочное наступление мира и покоя, но вскоре будет «взрыв», который снова поднимет нерешенные проблемы. Стратегия сглаживания позволяет выиграть время, но не более того;

3) *принуждение (подавление)*. Данная стратегия противоположна сглаживанию, поскольку в этом случае ориентация идет в первую очередь на собственные интересы, а интересы другой стороны совсем не принимаются в расчет. Оружием в данном случае выступают власть и полномочия. Такая стратегия может быть оправдана в том случае, если ситуация очень серьезна и должна быть разрешена срочно, даже в ущерб хорошим отношениям;

4) *компромисс*. В данном случае частично удовлетворяются собственные интересы и частично – интересы партнера. Такая стратегия наиболее приемлема, ведь способность к компромиссу очень ценится среди деловых людей. Компромисс помогает свести к минимуму недоброжелательность, напряженность и в итоге найти оптимальное решение в ситуации;

5) *сотрудничество*. Данная стратегия направлена на более полное удовлетворение интересов обеих сторон. Сотрудничество дает возможность полностью разрешить конфликт, но для этого требуется много времени и упорства.

**Задание.** Вспомните конфликтные ситуации, которые могли бы произойти при работе службы приёма и размещения. Постарайтесь найти максимально эффективный путь решения данных ситуаций.

**Ответьте на вопросы:**

1. Перечислите возможные решения и способы выхода из межличностного конфликта.
2. Какие ситуации в процессе предоставления гостиничных услуг, являются потенциально конфликтными

**Рекомендуемая литература:**

**1. ВСТАВИТЬ ОСНОВНУЮ ИЗ РГУТИСА**

2. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. Конфликтология: междисциплинарный подход. М., 1996.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 1999.
4. Жутикова Н.В. Конфликтная ситуация; как ее избежать?//Народное образование, 1989, №2.
5. 62. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга: КаИС, 1993.

**Тема 3.8. Организация службой приёма и размещения деятельности других служб в малых гостиницах.**

**План**

1. Технология работы персонала службы уборки в малой гостинице.
2. Координация услуг питания службой приёма и размещения в малых отелях.

**1. Технология работы службы уборки в малой гостинице.**

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 начальник 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;
- курить в номере;
- 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 её 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.

## **2. Координация услуг питания службой приёма и размещения 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 приёма и размещения будет координировать обслуживание питанием гостей. Иногда администраторы то же 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.

**Задание.**

1. Подготовьте, используя ресурсы Интернета презентацию и доклад на тему Технология проведения уборочных работ в гостинице.
2. Подготовьте презентацию и доклад на тему Обслуживание в зале ресторана гостиницы.

**Ответьте на следующие вопросы**

1. Перечислите виды уборочных работ.
2. Какова последовательность и основной принцип проведения уборочных работ, в соответствии с Инструкцией по санитарному содержанию помещений гостиницы?

октября 1982 г. ([http://beststroy.ru/gost/search.php?search\\_cat=1&search\\_text=%F3%F2%E2](http://beststroy.ru/gost/search.php?search_cat=1&search_text=%F3%F2%E2))

3. Почему важно знать работникам службы приёма и размещения основы обслуживания в зале ресторана.
4. Перечислите виды завтраков, которые бывают.

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Боуэн Дж., Котлер Ф., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М., 2005.
2. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов. Мн., 2005.
3. Кононыхин С. В. Организация гостиничного и ресторанного хозяйства. Донецк, 2004.
4. Лесник А. Л., Смирнова М. Н. Маркетинг и реклама в гостиничном бизнесе. М., 2001.
5. Линн Ван Дер Ваген Гостиничный бизнес. Ростов-на-Дону, 2001.
6. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М., 2001.
7. Организация и управление гостиничным бизнесом. // Под ред. А. Л. Лесника, А. В. Чернышева. М., 2005.
8. Уокер Дж. Управление гостеприимством. М., 2006.

### **Тема 3.9. Технология расчёта при выезде гостя.**

#### **План**

1. Организация расчёта при выезде.
2. Порядок расчёта за проживание.
3. Порядок расчёта за дополнительные платные услуги.

#### **1. Организация расчёта при выезде.**

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов

и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т. д.

Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется «Расчет» (Check out).

Расчет с гостями производится:

1. за проживание;
2. дополнительные платные услуги;
3. телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time — 12.00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю. Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

## **2. Порядок расчёта за проживание.**

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

Для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить клиенту, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с клиентами за проживание определен Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490, которыми руководствуются большинство российских гостиниц. Согласно этому документу «плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12 часов текущих суток по местному времени.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая плата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час».

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию о форме и порядке оплаты гостиничных услуг.

Некоторые отели имеют специальный бланк (форму), который помогает избежать недоразумений, конфликтов в вопросах оплаты.

В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение одного часа с момента поселения гостиница чаще всего возвращает деньги полностью, если гость не использовал номер для проживания.

Клерк Front desk входит в контакт с гостями, отъезд которых планировался на 12 часов и не состоялся, любезно уточняет время отъезда, делает соответствующие пометки.

Наряду с тем что большинство гостиниц придерживается данной системы расчетов с клиентами за проживание, некоторые гостиницы вносят свои коррективы, имеют некоторые отступления от вышеуказанных правил (в большей степени это касается гостиниц с иностранным менеджментом). Так, например, в гостинице «Метрополь» членам клуба «Шесть континентов» разрешается пребывание гостей в номерах до 16 часов в день отъезда без дополнительной оплаты.

В гостинице «Балчуг Кемпински Москва» при задержке выезда, уже с момента расчетного часа (с 12 часов) до 18 часов берется оплата 50 % суточной стоимости номера. Если гость не уехал и после 18 часов, он обязан заплатить уже за следующие сутки — 100 % стоимости. При заезде до 9.00 — плата за полные сутки, после 9.00 — половина суточной стоимости номера. При этом участникам корпоративной программы «Private concierge» разрешен поздний выезд (до 17.00) без дополнительной оплаты.

В некоторых отелях, в случае если гость останавливается только на одни сутки, номер ему предоставляется в распоряжение сроком на 24 часа без учета единого расчетного часа (так называемые льготные сутки).

Иногда для больших групп туристов, выезжающих в вечернее время (после 12 часов) предоставляется один или несколько штабных номеров бесплатно. В этих номерах они могут сложить свой багаж, привести себя в порядок, отдохнуть перед отъездом. Таким образом, туристы могут сэкономить, не оплачивая дополнительно пребывание в своем номере после расчетного часа.

В случае 100%-ной загрузки номеров соответствующей категории или 100%-ного бронирования номеров соответствующей категории отель имеет право отказать постояльцу в возможности задержки выезда.

Ряд отелей с целью дополнительного привлечения клиентов практикуют так называемое дневное использование номеров (Day use) на 0,5 суток соответственно за половину стоимости проживания в номере. Этот прием используется только при очень низкой загрузке, при простое гостиницы исключительно в дневное время (до 16 часов). Распоряжение о таком поселении клерк Front desk получает от своего руководителя, в зависимости от сложившейся ситуации со спросом на услуги размещения. Часто таким видом услуг пользуются клиенты, которым необходим номер в отеле на несколько часов, например, для проведения деловой встречи или переговоров.

Общее количество проживающих в номере не должно превышать количество мест в номере. При желании клиента одному занимать номер с него берется полная оплата за весь номер. За проживание не более одного ребенка в возрасте до 7—12 лет без предоставления специального спального места плата, как правило, не берется.

При необходимости в номере может быть установлена дополнительная кровать или раскладушка, чаще всего за дополнительную плату.

За каждую ночь пребывания посетителей гостей в номере берется дополнительная плата. В разных отелях она, разумеется, разная. Вопрос о посетителях очень деликатный. Опытные отельеры советуют решать его индивидуально, исходя из конкретной ситуации. Каждая отдельно взятая гостиница имеет свою политику на этот счет.

Итак, сумма за проживание сформирована. Недостаточно просто назвать ее гостю. Следует обсудить ее с гостем, напоминая о сроке пребывания в отеле и всех нюансах, связанных с условиями оплаты проживания. Если гостю все понятно и он со всем согласен, кассир переходит к следующему разделу компьютерной программы «Расчет с гостем за дополнительные услуги».

### 3. Порядок расчета за дополнительные платные услуги

Дополнительные платные услуги оказываются клиентам в ресторане, кафе, баре, бизнес-центре, бюро обслуживания, оздоровительном центре, парикмахерской и т. д.. Кассир при расчете обязан предъявить клиенту все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет клиента и оперативно их исправить. Кассир должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Это, как правило, последний завтрак или что-либо из мини-бара. При выписке кассир может тактично задать гостю следующий вопрос: «Господин , Вы брали что-либо из мини-бара сегодня?» или «Господин , вы завтракали сегодня?»

Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы. Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т. д. По Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта. Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников).

При утере вещей или полной их непригодности для дальнейшей эксплуатации взыскивается их стоимость с учетом амортизации. Стоимость восстановительных или ремонтных работ определяется на основании прейскуранта. Клиент также будет оплачивать вынужденный простой номера на период устранения дефектов.

Расходы клиента, связанные с порчей или утерей имущества, фиксируются, как правило, в разделе «Дополнительные услуги» в пункте «Прочее» компьютерной программы. Один из экземпляров акта будет вручен клиенту сразу же после расчета с ним. Второй экземпляр необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества. Третий служит бухгалтерии для отчетности.

Персонал отеля должен стараться оперативно выявлять факты порчи или утери клиентами имущества гостиницы. Скажем, горничная должна осуществлять тщательный осмотр номера во время текущих уборок номера за все время проживания

гостей и при необходимости принимать все меры для того, чтобы проживающие компенсировали ущерб до момента выезда или при выписке из гостиницы.

В ряде отелей продуманы и используются корректные специальные напоминания для гостей, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов или порчу имущества. Порой в спешке, неумышленно гости могут сложить гостиничные предметы вместе со своими вещами (чаще всего это касается полотенец, салфеток).

Можно порекомендовать в этом случае следующее тактичное обращение к гостям:

«Уважаемый (ая) господин (жа). Сегодня, убирая Ваш номер, горничная не обнаружила полотенце. Не могли бы Вы помочь в этой проблеме. Заранее спасибо. С уважением, руководитель поэтажной службы»

Очень уязвимыми предметами в комплектации номера являются зеркала, поэтому может пригодиться следующий текст:

«Уважаемый (ая) господин (жа). Убедительная просьба к Вам подписать счет (акт) за разбитое зеркало и оставить его в номере. К сожалению, в нашем отеле стоимость разбитых или испорченных вещей не входит в стоимость номера и оплачивается отдельно. Заранее благодарны. С уважением. Администрация гостиницы.»

Подробные напоминания могут касаться любого другого предмета или аксессуара, находящегося в номере. Такая организация работы позволяет максимально уменьшить количество случаев выезда гостей, не оплативших за порчу или утерю гостиничного имущества.

После того как клиенты покинули занимаемые номера, процесс взимания оплаты за ущерб, нанесенный гостинице, сильно усложняется. Легче удастся возместить потери, если клиент расплачивался кредитной картой. В этом случае необходимую сумму снимают с кредитной карты гостя, обосновывая это актом о порче или утере имущества. Можно попытаться связаться с организацией, компанией, фирмой, по линии которой был поселен клиент, и призвать оплатить ущерб. Неоплаченные счета за ущерб, причиненный гостинице постоянными клиентами, следует сохранить и предложить оплатить в очередной приезд.

После того как будет сформирована сумма за дополнительные платные услуги, кассиру задается вопрос компьютерной программой: «Добавлять ли сумму за дополнительные платные услуги к сумме за проживание?» При положительном ответе суммы будут сложены.

При расчете с клиентами необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет. Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет клиента. Кассиру следует только открыть файл «Телефонные переговоры» и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги. При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

Кассир оформляет счета, кассовые отчеты, квитанции. При предварительной оплате по форме № 3-Г оформляется счет в трех экземплярах. Все они имеют одинаковый номер. На первом экземпляре ставят штамп гостиницы с надписью «оплачено», он выдается на руки гостю. Второй экземпляр остается у кассира и хранится в контрольной картотеке счетов. Третий экземпляр остается в книжке счетов и сдается в бухгалтерию старшему кассиру вместе с кассовым отчетом, деньгами, а также нулевым кассовым чеком. Одновременно со счетом клиенту выбивается на ККМ и выдается на руки чек. Счет выписывается на основании «Карты гостя». Если гость желает продлить проживание, то в графе «заезд» указывается доплата. При предварительном расчете счет оформляется только при фактической оплате за конкретный период. При расчете при выезде гостя счет оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается на руки гостю, второй сдается в бухгалтерию гостиницы. Кассовый отчет по форме № 5-Г сдается в бухгалтерию ежедневно вместе со счетами и контрольно-кассовой лентой. Старший кассир сверяет форму № 3-Г с формами № 5-Г и № 1-Г. Квитанция на возврат денег по форме № 8-Г выписывается при досрочном выезде гостя, предварительно оплатившего проживание. Она выписывается в одном экземпляре и сдается вместе с кассовым отчетом. При оформлении возврата денег кассир делает отметки об этом на первом и втором экземплярах счета. Старший кассир сверяет идентичность подписи гостя, после чего анкета возвращается в службу приема и размещения.

При наличном расчете и расчете с использованием платежной карты кассир заполняет счет на основании «Карты гостя». В счете указываются дата его заполнения, Ф. И. О. гостя, номер комнаты, срок проживания, индекс поселения, оплата по каждому виду услуг и общая сумма, которая записывается цифрами, затем прописью и удостоверяется подписью кассира. При безналичном расчете дежурным администратором заполняется по форме № 7-Г «Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету».

Правила ведения денежных расчетов определены: Постановлением Правительства РФ от 31.03.2005 г. № 171 «Об утверждении положения об осуществлении наличных

денежных расчетов и расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники;

Постановлением Правительства РФ от 23.07.2007 г. № 470 «Об утверждении Положения о регистрации и применении контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями».

### **Задание.**

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите основные важные элементы расчёта гостя.
2. Какие правила расчёта проживания в гостинице в соответствии с регламентирующим документом. Какой это документ?
3. Какие формы стимулирования, относящиеся к формированию стоимости проживания, используют в мире.

### **Тема 3.10. Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания**

Для клиента важными моментами являются: безопасность, стабильность, набор услуг, их доступность и оперативность оказания, культура поведения персонала. Гостиница и ресторан должны быть не только местом ночевки и цехом по приготовлению пищи, но и «домом вдали от дома», где их ждет покой и комфорт. Гость должен чувствовать: он не проситель услуг, а хозяин положения. Гостеприимство - секретное оружие обслуживания.

Человеческий фактор в индустрии гостеприимства играет ведущую роль, является важным ресурсом предприятия. При подготовке и отборе персонала, контактирующего с потребителями, особую значимость приобретает профессиональное владение технологиями делового общения. На этом, а также на изучении социальной психологии, этики, делового этикета с широким использованием деловых игр и тестов должна базироваться подготовка гостиничного и ресторанного персонала.

Здесь необходимо остановиться на понятии «культура обслуживания». Под культурой сервиса понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов. Культура обслуживания направлена на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений.

Сегодня распространено понимание культуры обслуживания как совокупности правил вежливости (этики поведения). Однако данное понятие следует рассматривать значительно шире - во всех проявлениях составляющих его элементов. Основными слагающими культуры обслуживания являются:

- безопасность и экологичность при обслуживании;
- эстетика интерьера и создание комфортных условий обслуживания;
- знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания;
- знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания;
- знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей;
- наличие достаточного количества оборудования и инвентаря для оказания услуг и др.

Выделяют несколько аспектов культуры сервиса - психологический, эстетический, этический и организационно-технологический.

Психологическая культура сервиса - уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников сервиса для учета индивидуально - психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания. Работнику контактной зоны гостиничного сервиса следует определить свой тип темперамента.

Работник-сангвиник успешно обслуживает клиентов, но ему трудно выполнять монотонные и однообразные операции. Работник-холерик незаменим при обслуживании большого количества клиентов, однако плохо владеет собой, особенно в напряженных и конфликтных ситуациях. Работник-флегматик выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, и это вызывает раздражение у клиентов. Работник-меланхолик доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив.

Персонал контактных служб отеля как бы со стороны наблюдает за поведением гостя. Знание последовательности совершения заказа позволяет им активно воздействовать на клиентуру и применять наилучшую психологическую тактику обслуживания. Ей свойственны три этапа.

На первом этапе необходимо овладеть вниманием клиента, вызвать у него интерес к предлагаемой услуге. На втором этапе задачей работника контактной зоны является умелое стимулирование решения клиента воспользоваться услугой. Третий этап - завершение процесса оформления гостиничной услуги. Не следует задерживать клиента при окончательном оформлении документации.

Под этической культурой сервиса понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов.

Эстетическая культура сервиса - это уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов. Сюда относятся техническая эстетика и дизайн мест общего пользования, номерного фонда; рекламные, пиктографические и информационные объявления и указатели внутри здания гостиницы, а также на ее территории; внешнее оформление служебных помещений и рабочих мест обслуживающего персонала; внешний вид работников отелей.

Под организационно-технологической культурой сервиса понимается степень упорядоченности процесса обслуживания клиентов. Обслуживание в номере является частью общей атмосферы гостеприимства. Оно состоит в тщательной уборке номера, обслуживании напитками и питанием в номере, чистке одежды и обуви, пробудке проживающих, передаче клиенту его корреспонденции и т.д.

Рассмотрим теперь наиболее распространенные варианты соприкосновения работников контактных служб отеля с гостями на примере службы приема и размещения. Первыми в контакт с посетителями вступают работники именно этой службы. Сотрудники службы приема и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями гостиницы и должны обладать следующими качествами:

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- хороший внешний вид: одежда, прическа;
- старательность, доброжелательность, внимательность.

Персоналу службы приема и размещения следует придерживаться элементарных правил при приеме гостей и продаже номеров:

- улыбнитесь.
- установите и поддерживайте визуальный контакт.
- по возможности называйте гостя по имени и отчеству.
- будьте вежливыми, доброжелательными, знающими свое дело, деловитыми.
- предложите размещение в хорошем номере и постарайтесь продать его.
- делайте аккуратные разборчивые записи.
- поддерживайте опрятный и ухоженный внешний вид.
- выполняйте все обещания

Все администраторы должны быть терпеливы и последовательны, обсуждая с прибывшими гостями отсутствие свободных номеров.

Дополнительная забота о приезжих может создать атмосферу заботливости и доброжелательности среди коллег всей индустрии гостеприимства.

**Задание:**

1. Подберите тестирование на конфликтность и проведите его в группе. Обсудите результаты.
2. Разработайте свои стандарты решения конфликтных ситуаций в гостинице.

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. Какие основные требования к личностным характеристикам работников службы приёма и размещения?
2. Почему конфликтность - качество несовместимое с гостеприимством. Приведите примеры из практики.
3. Какой должен быть алгоритм поведения персонала в конфликтной ситуации.

Ресурс:

**Рекомендуемая литература:**

1. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга: КаИС, 1993.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 1999.
3. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. Конфликтология: междисциплинарный подход. М., 1996.
4. Жутикова Н.В. Конфликтная ситуация; как ее избежать?//Народное образование, 1989, №2.
5. Ресурс: <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=003296>