



И. Ю. ЛЯПИНА

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

УЧЕБНИК

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Гостиничное хозяйство	5
1.1. История развития гостиничного хозяйства	5
1.2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства	7
✓ 1.3. Классификация средств размещения гостиничного типа	9
1.4. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения	11
1.5. Международная классификация гостиниц	16
1.6. Классификация гостиниц в Российской Федерации	17
1.7. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела	20
1.8. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии	23
1.9. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика	25
Глава 2. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	29
2.1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения	29
2.2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	31
2.3. Порядок регистрации и размещения гостей	38
2.4. Особенности регистрации туристских групп	43
2.5. Особенности регистрации иностранных туристов	45
2.6. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда	46
2.7. Виды расчетов с проживающими	49
2.8. Правила расчета оплаты за проживание	50
2.9. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения	51
2.10. Использование электронных замковых систем	55
Глава 3. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	57
3.1. Виды гостиничных помещений	57
3.2. Организация уборочных работ	58
3.3. Подготовка номеров к заселению	60
3.4. Технология выполнения различных видов уборочных работ	61
3.5. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий	68

3.6. Работы, связанные с оборотом постельного белья	71
3.7. Санитарно-гигиенические принадлежности	73
Глава 4. Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	75
4.1. Правила поведения персонала гостиниц	75
4.2. Стиль в обслуживании гостей	77
4.3. Основные правила ведения телефонных переговоров	79
4.4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц	81
Глава 5. Организация и технология обслуживания гостей питанием	83
5.1. Структура управления предприятиями питания гостиницы	83
5.2. Кухня ресторана при гостинице	83
5.3. Секция уборки и мойки посуды	85
5.4. Рестораны и бары гостиницы	90
5.5. Подготовка ресторанных залов к обслуживанию	93
5.6. Обслуживание гостей в зале ресторана	99
5.7. Секция обслуживания номеров	101
5.8. Отдел обслуживания массовых мероприятий	103
5.9. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	105
5.10. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами	108
5.11. Банкет-фуршет	109
5.12. Банкет-коктейль	111
5.13. Банкет-чай	114
Глава 6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	116
6.1. Виды услуг, оказываемых в гостиницах	116
6.2. Организация бытового обслуживания	120
6.3. Транспортные услуги	123
Глава 7. Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах	128
7.1. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах	128
7.2. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах	132
Приложения	137
Приложение 1	137
Приложение 2	151
Приложение 3	156
Приложение 4	161
Приложение 5	201

65.432

УДК 351.758+64.024.1

ББК 34.1.2 65.342

Л 97

Рецензент —

преподаватель, председатель цикловой методической комиссии
Московского колледжа работников гостиниц и ресторанов,
специалистов малого бизнеса «Царицыно» *Т. А. Сафонова*

Ляпина И. Ю.

Л 97 Организация и технология гостиничного обслуживания:
Учеб. для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук
А. Ю. Лапина. — М.: ПрофОбрИздат, 2001. — 208 с.
ISBN 5-94231-050-5

В учебнике даны сведения о развитии гостиничной индустрии на современном этапе, рассмотрена технология приема и обслуживания гостей.

Уделено внимание вопросам культуры поведения персонала гостиниц, этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.

Учебник предназначен для подготовки работников гостиничного хозяйства в учебных заведениях начального профессионального образования.

УДК 351.758+64.024.1
ББК 34.1.2

ISBN 5-94231-050-5

© Ляпина И. Ю., 2001
© ПрофОбрИздат, 2001

Введение

Значение и роль туризма в наше время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценить невозможно.

Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. На его долю приходится до 10 % мирового валового национального продукта, 11 % мировых потребительских расходов. Число туристских поездок во всем мире приближается к 600 млн, и по прогнозам Всемирной туристской организации (ВТО) к 2010 г. достигнет 937 млн. При этом следует учитывать, что все население планеты составляет 6 млрд человек.

Индустрия туризма входит в число трех крупнейших экспортных отраслей, уступая лишь нефтедобывающей и автомобилестроительной отраслям промышленности.

Развитие индустрии туризма представляет обширный рынок рабочих мест. В настоящее время каждый пятнадцатый человек на планете трудится в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Например, в Европе почти 10 % работающих заняты в сфере туризма. При этом по темпам роста число занятых в сфере туристского обслуживания опережает другие отрасли.

В XX в. туризм превратился в одно из наиболее значимых социальных явлений. Расходы населения на туристские услуги в ряде стран занимают третье место после затрат на питание и жилье.

В экономике современной России туризм также занимает важное место. Одной из приоритетных задач Федеральной целевой программы «Развитие туризма в Российской Федерации» является становление в России современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристского комплекса.

Реализация Программы предполагает: создание нормативно-правовой базы, формирование современного отечественного туристского рынка, углубление специализации и кооперации в работе туристских предприятий, обеспечение условий для развития различных видов внутреннего и въездного туризма, интеграцию России в систему мирового туристского рынка, развитие международного сотрудничества в области туризма, а также решение целого комплекса задач в области подготовки кадров для отрасли.

В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса. Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного сервиса, являются важным элементом туристского комплекса.

ничного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определенные задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса.

Для успешного решения всего многообразия задач по обслуживанию гостей персоналу гостиниц и туристских комплексов необходимо овладеть профессиональными знаниями и постоянно их совершенствовать.

Учебный процесс подготовки специалистов в сфере туризма связан с определенными трудностями, к числу которых относится недостаточное количество научных обобщений систематизированных учебников по вопросам организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, использования систем автоматизации обработки данных в гостиницах и др.

В данном учебнике даны сведения о развитии гостиничной индустрии на современном этапе, приведены классификации средств размещения гостиничного типа и структура управления ими, охарактеризованы функции основных гостиничных служб.

Рассмотрены технология приема и обслуживания гостей, виды и порядок оформления документации, перечислены требования к подготовке номеров, последовательность выполнения различных видов уборочных работ и правила предоставления дополнительных услуг.

Особо рассматриваются вопросы обслуживания гостей питанием, основные правила и техника подачи блюд и напитков.

В учебнике уделяется большое внимание вопросам культуры поведения персонала гостиниц, этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.

При подготовке учебника автор опирался на нормативные документы и профессиональные стандарты, разработанные для индустрии туризма и представленные в приложениях, также были использованы материалы, разработанные в Пилотном проекте «Реформы профессионального образования и обучения в Северо-Западном регионе России» при поддержке Европейского фонда образования.

Данное издание предназначено для обучения по профессии НПО «Администратор» и может быть использовано при обучении по специальности СПО «Организация обслуживания в гостиницах и туркомплексах» в образовательных учреждениях начального и среднего профессионального образования, а также представляет интерес для практических работников гостиниц и других средств размещения.

Автор выражает благодарность сотрудникам Санкт-Петербургского Туристического профессионального лицея ресторанного и гостиничного сервиса за оказанную помощь при подготовке материалов для этой книги.

ГЛАВА 1

ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

1.1. История развития гостиничного хозяйства

Понятие «гостеприимство» старо, как сама человеческая цивилизация.

Английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «хоспис», что означает «странноприемный дом». Появление первых прообразов гостиниц, как и самой профессии по обслуживанию людей, останавливающихся на ночлег, уходит своими корнями в далекое прошлое.

Гостинные дома располагались в городах и на дорогах, ведущих из одних стран в другие. Помимо путешественников услугами этих гостинных домов пользовались гонимые, курьеры, правительственные служащие. В гостинных домах людям предоставляли ночлег, убежище, пищу, там же кормили и меняли лошадей.

В средние века в Европе постоялые дворы начинали создаваться при монастырях. Церковь обязывала организовывать «госпиталии» для путешественников, паломников, священников, путешествующих по святым местам. Со временем из бесплатного приюта они становятся предприятиями, рассчитанными на получение дохода.

Прообразы гостиниц имелись и на Ближнем Востоке, и в Средней Азии, и в Закавказье. Купцы с караванами товаров путешествовали по пустыням и предгорьям. Ночевали они обычно в шатрах, но иногда останавливались в караван-сараях — своеобразных гостиничных комплексах, включавших в себя загон для верблюдов и помещения для ночлега людей, окруженные крепостной стеной.

Развитие торговых связей привело к значительному росту гостиничного хозяйства в Европе. Например, в Милане в XIV в. насчитывалось уже 150 гостиниц. Однако гостиничное хозяйство того периода было крайне примитивным: в гостиницах отсутствовали удобства, их санитарный уровень был чрезвычайно низок.

В XVIII — XIX вв. с ростом экономических и политических связей между государствами начинается бурное развитие гостиничного хозяйства, особенно в городах Европы. Гостиничное дело превращается в важную отрасль, приносящую большую прибыль.

Развитие предприятий гостеприимства XIX в. связано с развитием туризма. На морских побережьях, возле источников с минеральной водой, в живописных местах развертывается строитель-

ство крупных и мелких гостиниц. Постепенно совершенствуется их техническое оборудование, создаются комфортабельные условия для гостей, меняются формы и методы обслуживания.

В этой области экономики возникают компании, акционерные общества, корпорации и синдикаты. Такие крупные объединения стали руководить гостиничным хозяйством своих стран, а также строить гостиницы в других государствах. В Лондоне создается синдикат гостиниц, во Франции — «Союз хозяев гостиниц». Эти организации частных владельцев устанавливали цены на номера, готовили кадры гостиничных работников, способствовали развитию туризма. В 1906 г. был создан «Международный союз владельцев гостиниц», объединивший владельцев 1700 гостиниц в различных странах мира.

В крупных европейских городах гостиницы начинают использоваться и для других целей. В них устраивают казино, проводят пресс-конференции, приемы.

Бурное развитие гостиничного хозяйства продолжалось в XX в. Этому способствовало резкое качественное и количественное увеличение автомобильного, авиационного и железнодорожного транспорта, оживление торговых, культурных, научно-технических и спортивных контактов между государствами.

Туризм и возрастающая с каждым годом гостиничная база превратились в «индустрию услуг», которая в сочетании с «индустрией развлечений» стала источником крупных доходов, получения прибыли. Современная «индустрия гостеприимства» включает в себя отели, рестораны, бары, курорты, игорные дома, казино, оздоровительные комплексы.

На Руси постоялые дворы, предшественники первых гостиниц, появляются в XII—XIII вв. В них гонцы отдыхали и меняли лошадей. Эти постоялые дворы — «ямы», как их называли, располагались один от другого на расстоянии конного перехода.

В XV в. создаются многочисленные почтовые станции. Ими ведал Ямской приказ. По велению Ямского приказа открывались новые станции, ему же подчинялись и ямщики. В это же время строятся многочисленные гостиницы и постоялые дворы. В гостиницах дворах не только торговали, в них жили и совершали коммерческие операции.

В связи с ростом промышленного производства и расширением торговых связей в XVIII—XIX вв. растет население городов, открываются новые гостиницы. В 1818 г. в Москве функционирует 7 гостиниц. В Петербурге в 1900 г. насчитывалось уже 325 гостиниц.

В 1910 г. в России было 4685 гостиниц, не считая постоялых дворов и трактиров с номерами. Все они принадлежали частным лицам и были чисто коммерческими предприятиями.

После Октябрьской революции декретом Советского правительства все гостиницы были национализированы, гостиничное хозяйство подверглось коренной перестройке.

К 1940 г. гостиницы были построены в 669 городах. В годы Великой Отечественной войны был нанесен огромный ущерб всему народному хозяйству, в том числе и гостиничному.

В послевоенные годы развернулись большие работы по восстановлению, реконструкции и строительству новых гостиниц. Уже к 1960 г. в 1364 городах Советского Союза гостей обслуживали в 1476 гостиницах.

Дальнейший рост материальной и технической гостиничной базы в стране определили следующие факторы: развитие существующих городов и появление новых; рост промышленности, науки, культуры и искусства; увеличение материального благосостояния людей. Это создало предпосылки для развития внутреннего туризма, обмена делегациями, увеличения числа командированных и отпускников.

В 1980 г., в канун московской Олимпиады, гостиничное хозяйство СССР насчитывало 7000 гостиниц общей вместимостью 700 тыс. мест. Было построено много крупных, комфортабельных гостиниц.

Одной из самых больших гостиниц России является гостиничный комплекс «Измайлово», рассчитанный на 10 тыс. мест.

К сожалению, в 1990-е гг. из-за экономической и политической ситуации в стране произошел значительный спад спроса на гостиничные услуги. В конце 1990-х гг., согласно данным Государственного комитета Российской Федерации по статистике, Россия имела 5043 предприятия гостиничного типа с общим числом мест 390 931.

В целом по России в городской местности находится 60 % гостиниц и в сельской местности — 34 %.

Наиболее крупные по размерам номерного фонда гостиницы располагаются Москве и Санкт-Петербурге.

Для столицы России московское правительство разработало «Концепцию развития международного туризма в Москве до 2005 г.», согласно которой планируются реконструкция существующих гостиниц и строительство новых на 30 тыс. гостиничных мест.

Приоритетным направлением государственной поддержки является развитие внутреннего и въездного туризма.

К 2005 г. число иностранных туристов, посетивших Москву, может достичь 10,6 млн человек. От развития туризма будет зависеть дальнейшее развитие гостиничного бизнеса в крупных городах России.

1.2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного

проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение.

Под *средством размещения* понимают любой объект, предназначенный для временного проживания людей.

В соответствии с ГОСТ Р 50645—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» (Прил. 1) под *гостиницей* понимается предприятие, предназначенное для временного проживания. Допустимое минимальное число номеров в гостиницах — 10.

В другом нормативном документе — «Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.97 (Прил. 2), дается следующее определение гостиницы: «имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг».

Гостиницы характеризуются следующими признаками:

состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;

предоставляют разнообразные гостиничные услуги;

сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

Гостиничные предприятия различаются по вместимости, числу мест для проживания и числу номеров.

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

Койко-место — площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком.

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, разработанная экспертами Всемирной туристской организации.

В соответствии с ней все средства размещения делятся на *коллективные* и *индивидуальные*.

Коллективные средства размещения подразделяются на *предприятия гостиничного типа* и *специализированные*.

В соответствии с ГОСТ Р 51185—98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (Прил. 3) к коллективным средствам размещения гостиничного типа относят:

гостиницы;

мотели;

клубы с проживанием;

пансионаты;

меблированные комнаты;

общежития.

К специализированным средствам размещения относятся:

санатории;

профилактории;

дома отдыха;

туристские приюты, стоянки и др.;

туристские, спортивные базы, базы отдыха;

дома охотника (рыбака);

конгресс-центры;

кемпинги;

ботели;

флотели;

ротели.

К индивидуальным средствам размещения относятся: *квартиры; комнаты в квартирах; дома; коттеджи, сдаваемые в наем.*

1.3. Классификация средств размещения гостиничного типа

Гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. В соответствии с классификацией ВТО:

по месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

гостиницы в центре города;

придорожные, как правило малой этажности с открытыми автостоянками;

гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;

плавучие отели — это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке;

по уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничные предприятия делятся на несколько типов:

дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг. При этом предприятия питания при них могут быть, а могут и отсутствовать;

отели «люкс» — обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями и должны быть обеспечены большим количеством персонала по отношению к числу номеров.

ВТО в зависимости от потребителя гостиничных услуг на современном гостиничном рынке рекомендует выделять следующие типы отелей:

Отель «люкс» на 100—400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.

Отель высокого класса имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг,

предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием. Цена проживания — выше средней.

Отель среднего уровня ориентирован на широкий круг потребителя, может иметь различное число номеров. Стремится использовать современную технологию, снижая эксплуатационные расходы и придерживаясь среднего уровня цен.

Апарт-отель имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированным комнатам. Цены варьируются в зависимости от сезона и условий размещения. Ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок.

Отель экономического класса может быть небольшим, с числом номеров от 10 до 150. Располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд, но не предоставляет услуг питания. Потребителями являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы.

Мотель — предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предполагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах. Без услуг питания.

Курортная гостиница может иметь от 100 до 500 номеров, обычно отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений, детских площадок; цены — выше средних, ориентированы на различные категории туристов.

Таймшер — от 50 до 250 номеров, возможны отдельные строения. Имеет номера квартирного типа и условия, аналогичные курортным гостиницам. Отдельные квартиры проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность контролируется компанией управления.

Цена таймшера зависит от особенностей сезона, а также времени пребывания. Проживание в менее привлекательные периоды времени стоит существенно меньше, чем в сезон наибольшего спроса.

Владелец номера имеет возможность пользоваться недвижимостью на протяжении определенного времени, пропорционально внесенному денежному взносу.

Обычно «собственность» приобретается на срок от 10 лет до бессрочного пользования.

Время пользования измеряется в неделях. Владелец может отдыхать в приобретенных апартаментах в «свои» недели либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках «приобретенного сезона».

Общий объем продаж таймшеров только в Европе в 1991 г. составил 3,74 млрд дол.

К 2002 г. ожидается увеличение продаж до 30 млрд дол. Владельцами таймшеров являются граждане 157 стран. Таймшерные курорты существуют в 75 странах.

1.4. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения

В отличие от классификации ВТО в Российской Федерации в зависимости от назначения принята следующая классификация средств размещения гостиничного типа (рис. 1.1).

Гостиницы для постоянного проживания в России на данный момент практически отсутствуют.

Транзитные гостиницы обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки. Расположены они, как правило, на территориях крупных транспортных узлов, железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимален, питание обычно не предоставляется, так как предприятия питания находятся на вокзалах.

Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках.

Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения

1. Местоположение вблизи административных, общественных и прочих центров городов без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.

2. Преобладание в номерном фонде одноместных номеров.

3. Обязательная организация в номере рабочей зоны. Под рабочей зоной понимается письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и средства оргтехники.

4. Максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточенной работы.

5. Наличие помещений для проведения совещаний, переговоров, семинаров и др.

6. Бизнес-центр.

7. Службы финансового обеспечения.

Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха

1. Размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров.

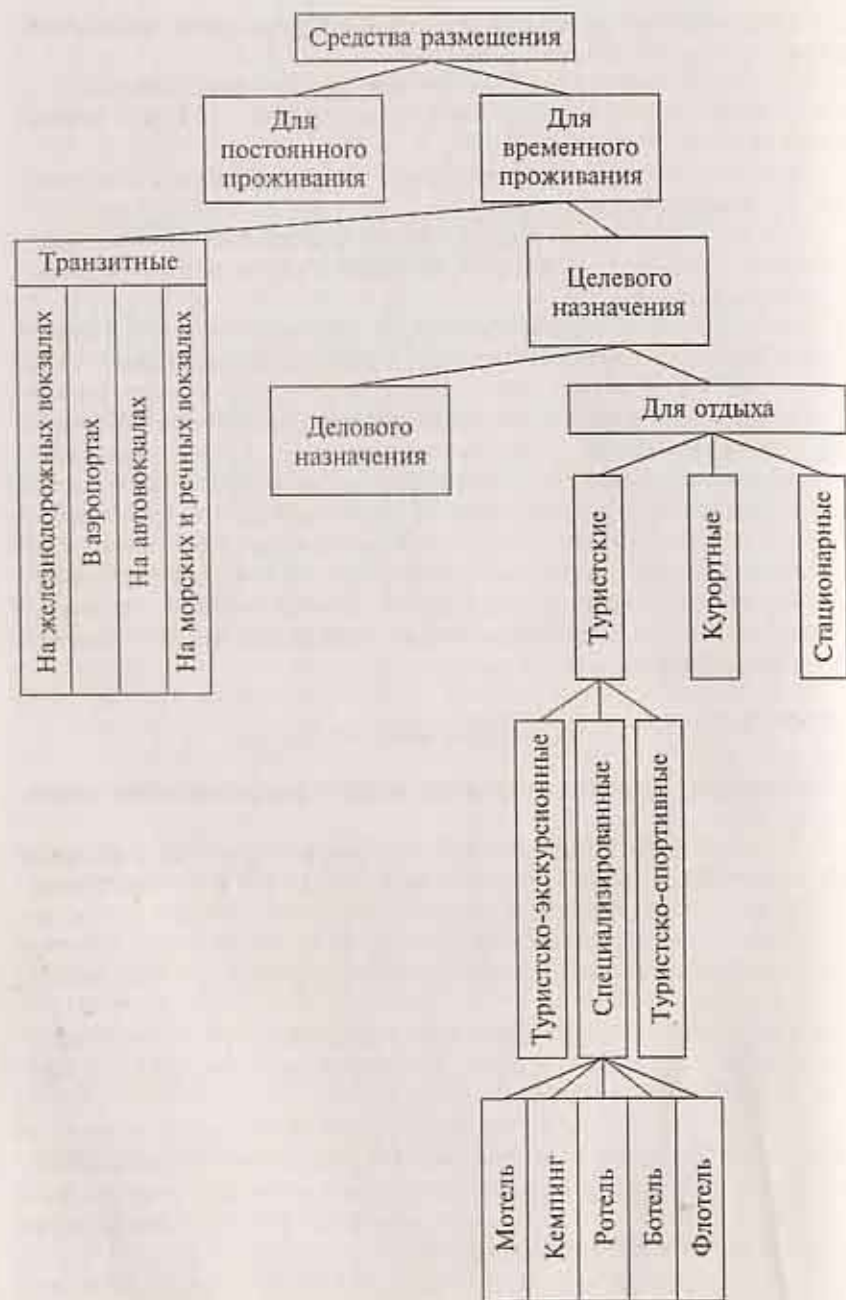


Рис. 1.1. Классификация средств размещения по назначению

2. Обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий спортом.
3. Преобладание в номерном фонде двухместных номеров.
4. Наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений.

При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные особенности.

Курортные гостиницы должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать диетическое питание.

Стационарные гостиницы предназначены в основном для семейного отдыха, поэтому они должны иметь помещения для игр детей, в том числе и под присмотром персонала, для спортивно-оздоровительных занятий, для развлечений. В номерном фонде должна быть предусмотрена система объединения жилых номеров.

Туристско-экскурсионные гостиницы в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортивного туризма (туристские базы, горные гостиницы) должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания (туркабинеты, прокат спортивного инвентаря, бассейны) и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии с требованиями маршрута.

Специализированные гостиницы

Среди перечисленных гостиниц особое место занимают следующие:

Кемпинг — лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками;

ротель — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;

ботель — небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;

флотель — плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно (рис. 1.2); туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны.

Флотели используются для организации круизного отдыха, который получил бурное развитие в 1990-х гг. Число морских пассажиров в последние десятилетия во всем мире устойчиво возрастает, и в 1980 г. оно превысило 1,5 млн человек, а в 1996 г. достигло 6,5 млн человек.



Рис. 1.2. Круизное судно «Федор Достоевский»

Вместе с увеличением мест назначения и расширением сегмента рынка для круизов развивается и более совершенный вид отдыха — круиз и перелет на самолете, в котором сочетается скорость воздушного транспорта с романтикой морского путешествия. Средство размещения для такого отдыха называется *флайтелем*, но из-за высокой стоимости оно представлено на рынке гостиничных услуг ограниченно.

Особое внимание хотелось бы уделить новому виду специализированного туризма — *деревенскому туризму (rural tourism)*. В настоящее время деревенский туризм рассматривается как весьма доходный вид деятельности и имеет немалые объемы. Разумеется, соперничать с объемами туристских потоков на морские курорты он не может, но тем не менее по значимости становится важным направлением туристского бизнеса, достойным внимания и изучения.

Применительно к условиям России — это неплохая ниша для деятельности, так как она довольно слабо освоена.

Сегодня основными мотивами для выбора такого вида отдыха являются следующие:

- отсутствие средств для отдыха на дорогих морских курортах;
- устоявшийся образ жизни в сельской местности у определенной категории людей независимо от достатка, например, в силу семейных или иных традиций;
- близость к естественной природе и возможность больше времени проводить на свежем воздухе в лесу, на озере и др.;
- возможность питаться экологически чистыми и дешевыми продуктами;
- возможность приобщения к другой культуре и обычаям, участие в местных праздниках и развлечениях.

Существует два основных вида организации такого отдыха горожан своего региона и жителей других местностей или иностранных туристов:

сдача в наем небольших домиков или номеров в небольших сельских гостиницах или коттеджей, расположенных в живописных местностях;

организация проживания отдыхающих на ферме в сельском доме непосредственно в семье.

В Финляндии, Северной Карелии, где так много лесных озер, распространен отдых в небольших коттеджах на одну семью от 2 до 8 человек (рис. 1.3). Домики отлично оборудованы всем необходимым адекватно стоимости. Обычно они состоят из гостиной (рис. 1.4) и нескольких спален.



Рис. 1.3. Коттедж (Финляндия)



Рис. 1.4. Гостиная в коттедже (Северная Карелия, Финляндия)

В коттеджах есть горячее и холодное водоснабжение, небольшая кухня, оснащенная электроплиткой, холодильником, микроволновой печью, кофеваркой. Большинство коттеджей имеют камин, сауны. Туристам предоставляются напрокат лодки, рыболовные снасти, лыжное снаряжение. Все это позволяет в достаточно комфортных условиях провести довольно уединенно, но при этом активно отдых на берегу чистого озера, в лесу.

Это направление туризма представляет собой хорошо организованную индустрию и предлагает свои услуги как финнам, так и иностранным туристам, в том числе российским.

1.5. Международная классификация гостиниц

Кроме перечисленных выше классификаций гостиниц в разных странах используют и другие системы их классификаций. На сегодняшний день их существует более тридцати.

Введению единой классификации в мире препятствует ряд факторов, связанных с культурно-историческим развитием государств, осуществляющих туристскую деятельность, их национальными особенностями, различиями в критериях оценки качества обслуживания.

Самыми распространенными классификациями являются:

система звезд, применяемая во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, России и ряде других стран, участвующих в международном туристском обмене;

система букв, используемая в Греции;

система «корон» или «ключей», характерная для Великобритании;

система разрядов и др.

Наиболее распространенной является классификация, в соответствии с которой все гостиницы в зависимости от комфортабельности делятся на категории, условно обозначаемые звездами.

Гостиницы высших категорий — четырех- и пятизвездочные — имеют более просторные номера, высококачественную мебель и оборудование, а также большой набор предоставляемых услуг, чем в гостиницах двух- и трехзвездочных категорий.

В Греции пользуется популярностью буквенная система классификации, хотя на фасадах отелей можно увидеть и привычные звезды. Все греческие гостиницы делятся на четыре категории: А, В, С, D. Гостиницы категории А соответствуют четырехзвездному уровню, В — трехзвездному, С — двухзвездному.

Гостиницам высшей категории в Греции нередко присуждается категория «de Luxe».

Классификация английских гостиниц достаточно сложна. Как правило, на фасаде отелей изображены не звезды, а короны. Чтобы перевести категорию гостиницы с «языка корон» «на звездный», необходимо от общего числа корон отнять одну.

Но наиболее правильной считается классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств — British Travel Authority (BTA): *бюджетные гостиницы* (1 звезда). Расположены в центральной части города и имеют минимум удобств;

гостиницы туристского класса (2 звезды). Располагают баром и рестораном;

гостиницы среднего класса (3 звезды). Уровень обслуживания достаточно высок;

гостиницы первого класса (4 звезды). Очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;

гостиницы высшей категории (5 звезд). Уровень обслуживания и проживания экстракласса.

Классификация итальянских гостиниц достаточно запутанная, официальной «звездной» шкалы в стране нет. Гостиничная база Италии представлена 40 тыс. гостиниц, разбросанных по всей стране. Согласно принятым в Италии нормам, гостиницы дифференцируются по трем категориям:

первую категорию условно можно отнести к четырехзвездной; *вторую категорию* — к трехзвездной, *третью категорию* — к двухзвездной.

К наиболее отличительным особенностям итальянских гостиниц следует отнести их небольшие размеры (50—80 номеров).

В Испании также существует градация средств размещения по категориям:

гостиницы — пяти категорий от 1 до 5 звезд;

дома гостиничного типа, бунгало, апартаменты и др. — от 1 до 4 звезд;

постоялые дворы — от 1 до 3 звезд;

пансионы — трех категорий.

Кроме того, в Испании существуют государственные предприятия приема туристов, находящиеся в подчинении у Государственного министерства по туризму. К ним относятся старые крепости, замки, дворцы, которые оборудованы как отели «люкс».

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация гостиниц и гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, имеют существенные различия.

1.6. Классификация гостиниц в Российской Федерации

В Российской Федерации гостиницы и мотели классифицируются по категориям ГОСТ Р 50645—94 (Прил. 1).

Категории соответствуют звездам, число которых увеличивается с повышением уровня обслуживания.

Гостиницы классифицируются по пяти категориям, мотели — по четырем.

Категории обозначают символом * — звезда. Высшую категорию гостиницы обозначают — *****, низшую — *, высшую категорию мотеля — ****.

При сертификации гостиницы для присвоения ей определенной категории учитывают требования, предъявляемые:

- к зданию и прилегающей к нему территории;
- техническому оборудованию;
- номерному фонду;
- оснащению мебелью;
- предметам санитарно-технического оснащения номера;
- общественным помещениям;
- помещениям для предоставления услуг питания, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
- персоналу и его подготовке;
- уровню обслуживания.

По формам собственности и организации управления гостиничные предприятия Российской Федерации подразделяют на следующие классификационные группы:

муниципальные предприятия, являющиеся собственностью города. По статистическим данным на 1997 г. они составили 31% (1551 гостиница) от общего числа гостиниц;

акционерные общества (22%);

совместные предприятия с участием иностранного капитала (1%, 74 гостиницы);

ведомственные гостиницы (16%);

частные гостиницы (28%);

гостиницы, принадлежащие общественным организациям (2%).

Гостиницы с иностранным участием резко выделяются по размерам доходной и расходной части. В процентном отношении к общероссийскому уровню это составляет соответственно 29 и 24%.

Гостиницы, относящиеся к этой группе, распределены в России следующим образом:

в Центральном регионе — 21 (20 — в Москве);

Дальневосточном — 11;

Северо-Западном — 7;

Северном — 9;

Северо-Кавказском — 7;

Восточно-Сибирском — 4.

Следует отметить, что с 1992 г. в России наблюдалось сокращение числа гостиниц и номерного фонда. Особую тревогу вызывает наметившаяся в большинстве регионов страны тенденция к убыточности гостиничного хозяйства.

На долю гостиниц Москвы приходится около 66% от доходов всего гостиничного хозяйства страны, в то время как на долю гостиниц Санкт-Петербурга приходится лишь 9%, а Краснодарского края — 4%.

В конце 1999 г. гостинично-туристский комплекс столицы насчитывал свыше 170 гостиниц, в которых работали около 28 тыс. человек. Коэффициент загрузки на конец 1998 г. в среднем составил 0,55.

Заметную роль в сокращении спроса на гостиничные услуги играют постоянно возрастающая стоимость услуг проживания, питания, а также удорожание транспорта. Последнее сильно отразилось на объемах и дальности поездок — сократился поток экскурсантов.

Основные данные и финансовые показатели гостиничного хозяйства России за 1996—1997 гг. приведены в табл. 1.1 и 1.2.

Таблица 1.1

Основные данные гостиничного хозяйства России в 1996—1997 гг.

Наименование	1996 г.	1997 г.
Число гостиниц, мотелей, общежитий	5294	5043
из них гостиниц	4150	4022
Число гостиничных номеров	207 362	202 033
Число мест	410 592	390 931
Зарегистрированные ночевки, тыс.	50 067,2	44 927,8
в том числе:		
в городской местности	47 876,8	42 899,1
в сельской местности	2190,4	2028,7
Ночлег, предоставленный иностранным гражданам, тыс.	9584,6	7188,4
Балансовая прибыль гостиничного хозяйства, млн р.	1 895 558,5	1 172 344,1
Рентабельность гостиничных предприятий, %	22	18
Коэффициент загрузки гостиничного фонда	0,37	0,34

В 1998—2000 гг. ситуация на гостиничном рынке значительно улучшилась. Одно из главных условий подъема гостиничного хозяйства — возрождение внутреннего, въездного и социального туризма.

Таблица 1.2

Финансовые показатели гостиничного хозяйства России в 1996—1997 гг.

Наименование	Сумма, млн р.*
Общие доходы	2 540 801,6
Доходы от эксплуатации	237 727 759,1
Расходы по эксплуатации	2 629 140,3

* Без учета результатов хозяйственной деятельности московских гостиниц.

1.7. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела

Экономический подъем в различных отраслях и рост уровня жизни в развитых странах привели к частым передвижениям деловых людей и туристов в различные регионы мира.

В гостиничную индустрию были направлены значительные инвестиции на обновление гостиничной базы, новое строительство, внедрение современных технологий, форм обслуживания.

Важное значение в развитии индустрии гостеприимства имеют *гостиничные цепи*. Они позволяют продвигать на мировой туристский рынок высокие стандарты обслуживания, а также способствуют поддержке гостиничного обслуживания туристов. На рис. 1.5 изображена гостиница «Шератон Невский палас», входящая в гостиничную цепь «Шератон».

Гостиничные цепи способствуют распространению и значительному повышению уровня организации производства и обслуживания туристов, созданию определенного образа гостиничного обслуживания, встретив который в другой стране, турист чувствует себя почти как дома, в знакомой и комфортной обстановке.

С 1950-х гг. в организационной структуре управления гостиницами в мировой гостиничной индустрии утвердились различные модели организации гостиничного дела.

Первая модель — модель Ритца, связана с именем швейцарского предпринимателя Цезаря Ритца. Многие престижные отели мира носят его имя. Например, отель «Ритц» в Париже.

Основная ставка в этих гостиницах делалась на европейские традиции изысканности и аристократизма. В настоящее время эта модель переживает кризис.

Вторая модель связана с именем американского предпринимателя Кеманси Уильсона (гостиничная цепь «Холлидей инн»). Модель отличается большей гибкостью в удовлетворении потребностей клиента в сочетании с поддержанием достаточно высоких стандартов обслуживания.

Основные требования в гостиничных цепях, организованных по этой модели, сводятся к следующему:

- единство стиля (архитектура, интерьер);
- единство обозначений и внешней информации;
- просторный и функциональный холл;
- быстрота регистрации клиентов;
- номера, предусмотренные для постоянных клиентов;
- завтрак «шведский стол»;
- наличие конференц-зала;
- гибкая система тарифов;
- единое управление, маркетинг и служба коммуникации.



Рис. 1.5. «Шератон Невский палас» (Санкт-Петербург)

Под контролем гостиничных цепей, построенных по второй модели, находится более 50% гостиничных номеров в мире.

Третья модель — «независимые» гостиничные цепочки (например, «Best Western»). В этом случае под единой торговой маркой объединяют гостиницы по каким-либо однородным признакам, поддерживающие определенные стандарты и наборы услуг, независимо от страны расположения.

Гостиницы — члены цепи — платят взносы в единый фонд, который расходуется на совместную рекламную и маркетинговую деятельность, продвижение продукта. При этом полностью сохраняется их финансово-экономическая и управленческая самостоятельность. Возможно и сочетание второй модели с третьей. Пример — цепь гостиниц «Аккор». Это крупнейшая гостиничная цепь в Европе. Она предлагает отели различных классов и выступает на рынке под разными марками. Марки «Пульман», «Софитель», «Новотель» — это отели высшего класса. Марки «Алтеа/Меркур» — среднего класса.

При вступлении в цепь гостиница совсем необязательно должна стать ее собственностью. В этом случае, согласно договору, заключенному крупными гостиничными цепями (франшизодателями) и вступающими в цепь независимыми гостиницами, последним предоставляется право использовать в коммерческих це-

лях фирменный знак цепи, техническую и коммерческую информацию, информационные системы бронирования, техническую помощь, право на обучение персонала и др. Франшизное предприятие выплачивает за это обусловленную в договоре компенсацию.

В табл. 1.3 приведена основная десятка гостиничных цепей мировой гостиничной индустрии.

Таблица 1.3

Основная десятка международных гостиничных цепей

Название головного холдинга (подразделения)	Страна нахождения штаб-квартиры	Число номеров
«Hospitality Franchise System Blanstone Part.»	США	490 000
«Holiday Inn World wide»	Англия	386 323
«Best Western International»	США	295 305
«Accor»	Франция	279 145
«Choice Hotel International»	США	271 812
«Marriott International»	«	251 425
«ITT Sheraton Corp.»	«	130 528
«Promus Corp.»	«	105 930
«Hilton Hotel Corp.»	«	101 000
«Carlson Hospitality World wide»	«	91 177

В табл. 1.4. приведены некоторые международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.

Таблица 1.4

Международные гостиничные цепи, имеющие гостиницы в России

Группа	Гостиница (город)	Число номеров	Год открытия
1	2	3	4
«Holiday Inn»	«Виноградово» (Москва)	154	1998
«Radisson»	«Славянская» (Москва) «Лазурная» (Сочи)	430 300	1991 1993
«Kempinski»	«Балчуг» (Москва) «Гранд-отель Европа» (Санкт-Петербург)	234 301	1995 1997
«Marriott» (Renaissance)	«Гранд-отель» (Москва)	400	1997

Окончание табл. 1.4

1	2	3	4
«Sheraton»	«Палас-отель» (Москва) «Невский палас» (Санкт-Петербург)	221 287	1997 1997
«Le Meridien»	«Националь» (Москва)	231	1991
«Accor»	«Софитель» (Москва) «Новотель» (Москва)	195 488	1992 1992
«Hilton»	Проект (Москва)	300—350	2000

1.8. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии

В последние годы развитию туризма уделяется большое внимание. Туризм становится интенсивно развивающейся и эффективной отраслью.

Индустрия туризма дала множество рабочих мест, причем не только собственно в туристских фирмах, но и на предприятиях туристской индустрии. Для отрасли стали готовить кадры специальные образовательные учреждения. Не случайно поэтому первые профессиональные стандарты были разработаны именно для работников сферы туризма.

Профессиональные стандарты (квалификационные требования) утверждены постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации № 8 от 17 мая 1999 г. Они предназначены для решения вопросов, связанных с обеспечением эффективной системы управления персоналом и качеством труда, регулированием трудовых отношений в организациях независимо от форм собственности. Профессиональные стандарты позволяют работодателю уточнять и расширять перечень должностных обязанностей, осуществлять подбор и расстановку кадров с учетом особенностей конкретной гостиницы.

Квалификационные требования являются нормативными документами, предназначенными для определения должностных обязанностей работников, планирования их профессионального роста, организации профессиональной подготовки и повышения квалификации соответственно развитию требований к качеству и продуктивности услуг, подбору, расстановке и использованию кадров, а также обоснованию принимаемых решений.

Квалификационные требования разработаны для двух секторов туристской индустрии: «Туристская деятельность» и «Гостиницы».

В секторе «гостиницы» выделены несколько подсекторов:
служба приема и размещения;
обслуживание гостиничного фонда;
служба организации питания.

Должности работников, включенные в квалификационные требования, сгруппированы по трем квалификационным уровням 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: телефонистка, швейцар, носильщик;

второму квалификационному уровню соответствуют должности: менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, портье.

Основными направлениями деятельности данных работников являются встреча и регистрация гостей, расселение, расчет за проживание и оказываемые услуги, а также выполнение других обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения.

При этом уровень образования может быть разным. Это и начальное, и среднее, а для менеджеров — высшее профессиональное образование.

К третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник службы приема и размещения, старший администратор и др.

Деятельность этих работников связана с руководством службой приема и размещения гостиницы, контролем за выполнением обязанностей работниками данной службы.

Уровень образования работников третьего уровня в основном должен соответствовать высшему профессиональному образованию.

В подсекторе «Обслуживание гостиничного фонда»:

к первому квалификационному уровню относятся должности: горничная, уборщик служебных и общих помещений, кастелянша, работники прачечной и химчистки;

ко второму квалификационному уровню относятся должности: старшая горничная, портной и др.;

к третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник (менеджер) службы гостиничного фонда, дежурный по этажу, руководители бельевой и химчистки.

Все эти работники заняты в обслуживании гостиничного фонда гостиницы и имеют различный уровень образования.

В профессиональных стандартах приведен перечень должностных обязанностей для работников каждого квалификационного уровня, а также перечень основных навыков и знаний, необходимых для их выполнения (Прил. 4).

1.9. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером номерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами.

Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника.

При этом можно выделить *основные службы*, имеющиеся в любой гостинице:

административно-управленческая служба;

служба приема и размещения;

служба обслуживания номерного фонда;

служба общественного питания;

коммерческая служба;

инженерно-техническая служба;

вспомогательные и дополнительные службы.

Организационную структуру управления гостиницей можно представить в виде схемы (рис. 1.6).

Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, а также отправкой домой.

Состав службы: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, операторы механизированного расчета, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др.

Служба обслуживания номерного фонда обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта, занимается оказанием бытовых услуг.

Состав службы: заместитель директора (менеджер) по эксплуатации, поэтажный персонал, старшая горничная, горничные, уборщицы, дежурные по этажу, кастелянши, работники прачечной и др.

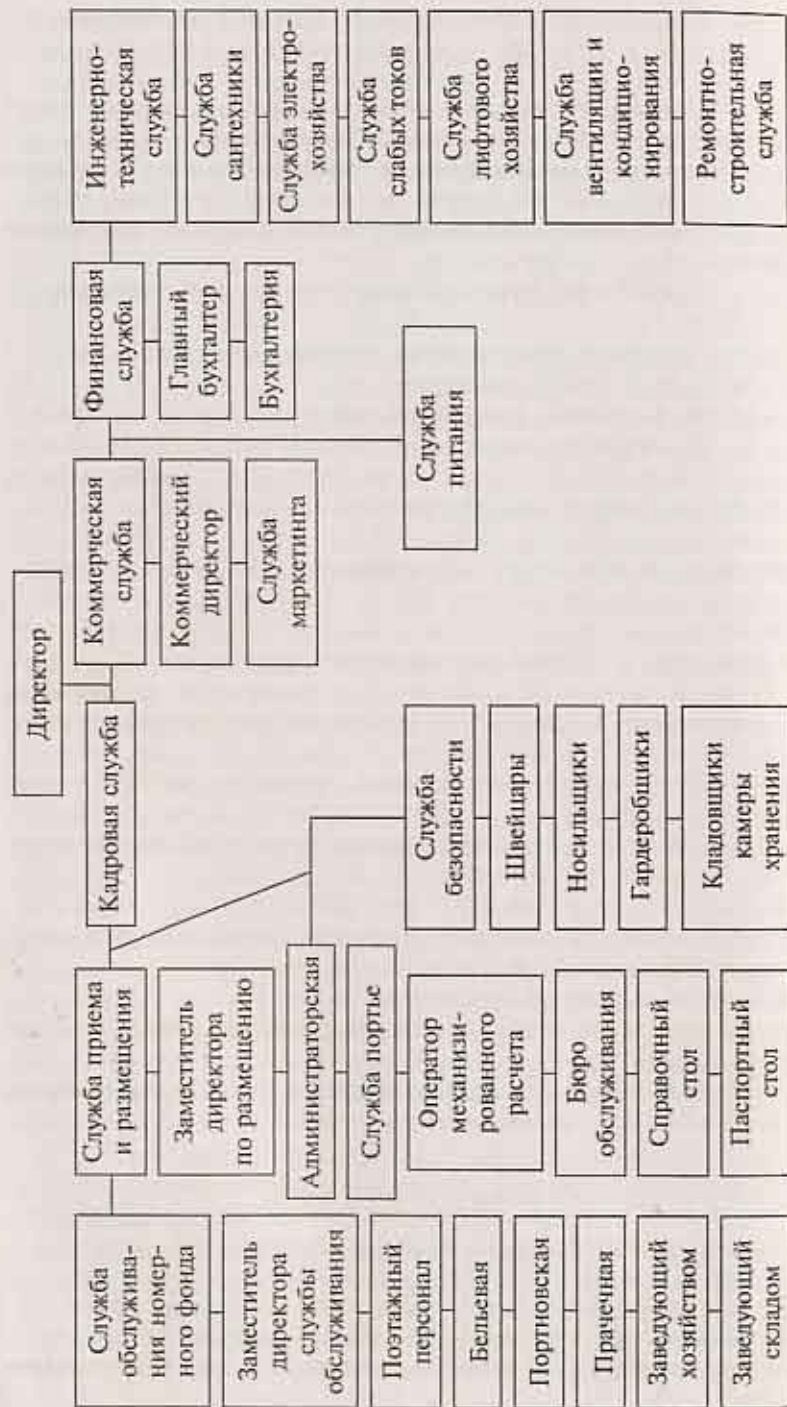


Рис. 1.6. Примерная схема управления гостиницей

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.

Состав службы: менеджеры, повара, работники кухни, администраторы зала и официанты зала и службы банкетинга.

Коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализирует состояние гостиничного рынка и изучает потребности клиентов.

Состав службы: коммерческий директор, служба маркетинга и рекламы.

Финансовая служба анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия.

Инженерно-техническая служба создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем слабых токов (телевидение и связь), систем кондиционирования и теплоснабжения.

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, химчистки и др.

Дополнительные службы оказывают платные услуги.

В их состав входят: бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр, парикмахерская и косметический кабинет, торговые киоски и др.

Не существует идеальной и единой модели управления гостиницей. Но все решения обусловлены необходимостью удовлетворения потребностей клиентов и опираются на общие закономерности и элементы.

В современных условиях система управления, чтобы быть конкурентоспособной, должна быть простой и гибкой и соответствовать следующим характеристикам:

- небольшое число уровней управления;*
- небольшие подразделения, укомплектованные квалифицированными специалистами;*
- производство услуг и организация работы, ориентированных на потребителей (гостей предприятия).*

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение понятиям «средства размещения», «гостиница».
2. Какие признаки классификации предприятий размещения вам известны? Охарактеризуйте их.
3. Назовите основные типы коллективных средств размещения.
4. Назовите нормативные документы, определяющие в России услуги размещения.

5. Перечислите основные типы гостиниц в зависимости от назначения.
6. Какие требования предъявляются к гостиницам делового назначения?
7. Каким требованиям должны удовлетворять гостиницы для отдыха? В чем различия между гостиницами для отдыха различных типов?
8. Перечислите виды специализированных гостиниц, кратко охарактеризуйте каждый из них.
9. От каких факторов зависит категория гостиницы в России? Какие виды категорий вы знаете?
10. Какие системы классификации гостиниц вы знаете? В каких странах они используются?
11. Каково значение гостиничных цепей для развития индустрии гостеприимства? Перечислите международные гостиничные цепи, имеющие гостиницы в России.
12. Охарактеризуйте основные модели организации гостиничного дела в мире.
13. Какие службы гостиницы вам известны? Охарактеризуйте каждую из них.
14. Каково назначение профессионального стандарта, разработанного для индустрии туризма? Какова структура стандарта?
15. Перечислите основные должностные обязанности, предъявляемые к работникам службы приема и размещения, в соответствии с Профессиональными стандартами для индустрии туризма?
16. Перечислите основные должностные обязанности, предъявляемые к работникам, обслуживающим номерной фонд?

ГЛАВА 2

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

2.1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения

Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов (табл. 2.1): 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.

Таблица 2.1

Операционный процесс обслуживания

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
1	2	3	4
Предварительный заказ мест в гостинице	Менеджер отдела бронирования или службы приема	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный	—	Часовые
Регистрация	Администратор службы приема, портье, кассир	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские	Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа	По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги

1	2	3	4
	работники, спортивные и туристские инструкторы, служба прачечной, мастерские		
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор, портье, кассир	Счет	По счету

Предварительный заказ мест, регистрация при поселении, расчет за проживание и оказанные услуги, оформление выезда происходит в службе приема и размещения, где работают дежурный администратор, портье, кассир (оператор механизированного расчета) и паспортистка. Во многих гостиницах РФ эта служба имеет английское название «Reception».

Услуги проживающим может оказывать персонал гостиницы (сервисное и номерное обслуживание) и персонал других предприятий (предприятия торговли, парикмахерская, медпункт и др.), расположенных в гостинице.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» № 490, утвержденным Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г., «исполнитель должен 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 определяется число сотрудников службы.

Функции службы приема и размещения. Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Основными функциями службы приема считаются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.

Должностные обязанности работников службы приема, а также навыки и знания, требуемые для их выполнения, определены профессиональным стандартом (Прил. 4).

В большинстве гостиниц работники службы приема работают по 24 ч с 9 ч утра. Начиная работу, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о по-

требностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но не удовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. На основании документов, о которых речь пойдет в следующих разделах, администратор ведет учет использования номерного фонда.

Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев.

При регистрации и оформлении выезда производятся расчеты за проживание в гостинице и дополнительные услуги. При выписке проверяют счет гостя, уточняют все его расходы за время проживания и принимают оплату. Очень важен контроль за выездом, чтобы не допустить отъезда гостей, которые не заплатили по счету.

Портье отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим по предъявлении визитной карточки. Кроме того, в службу приема и размещения часто обращаются гости, чтобы получить какую-либо информацию или иную услугу.

Оператор механизированного расчета (кассир) контролирует своевременную оплату всех видов услуг, получает оплату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии.

Работник паспортного стола проверяет данные паспорта, правильность их занесения в регистрационную карточку, контролирует сроки действия виз.

2.2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице

Бронирование — предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов. Кроме формального сбора заявок отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, учитывая план мероприятий, которые будут проходить в данном регионе (спортивные соревнования, карнавалы, съезды, фестивали и т.п.), прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования совместно со службой маркетинга планирует деятельность 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 аннуляции (т.е. отказа от заранее заказанного места) небольшой.

Загрузка гостиницы зависит от сезона, деловой активности в данном районе, экономической и политической ситуации. Во времена политической нестабильности интерес туристов к данной местности снижается из-за невозможности обеспечить безопасность пребывания. В пик сезона гостиница может идти на двойное бронирование.

Двойное бронирование — это подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату. Выбирая такой путь, гостиница идет на риск. Как быть, если придут оба клиента? Конечно, возможно, что кто-то из них аннулирует заявку за некоторое время до заезда или просто не придет в назначенный день. Тогда риск оказывается оправданным. Но если оба клиента приехали в гостиницу, то место получает тот, кто приехал раньше. Для удовлетворения другого клиента у гостиницы есть несколько путей, о которых помнят менеджеры отдела, делая двойное бронирование. На случай приезда одновременно двух клиентов, или когда турист приезжает без предварительного бронирования, а в гостинице нет мест, существует связь с фирмами, которые сдают в аренду жилье, и с близко расположенными гостиницами, куда можно переадресовать клиента. Иногда отдел бронирования пересылает заявку на бронь в другую гостиницу, которая и подтверждает клиенту, что ему будет предоставлено место, но в другой гостинице. В этом случае необходимо получить согласие клиента на изменение гостиницы.

И для гостиницы, и для гостя желательно, чтобы номера были забронированы заранее, и чем раньше, тем лучше.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель вправе заключить договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя».

Если организация регулярно пользуется услугами гостиницы, то ей выгоднее заключить договор на определенный срок. В этом случае организации присваивается свой порядковый номер и при выполнении условий договора гостиница предоставляет места для проживания туристам, направленным этой организацией. В настоящее время многие туристские фирмы стремятся заключить договор с определенной гостиницей.

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 длитель-

ный период, возможно, и затрагивает несколько номеров и даже этажей.

Есть несколько способов забронировать номер или место в гостинице: письменный, устный и компьютерный.

По почте или с помощью факса клиент присылает в гостиницу *письмо-заявку* (рис. 2.1).

Туристическая фирма «Ростур» Москва, ул. Чертановская, 100 Счет № 00000001 в N-м банке	Директору гостиницы «Лицей»
Заявка	
Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Ивана А. И., Петрова С. П. два одноместных номера с 01.01.2001 до 05.01.2001, заезд в 14 часов.	
Оплату гарантируем в соответствии с договором 12-А от 01.06.00 г. Просим подтвердить бронирование по факсу 123-45-67.	
С уважением Директор Гл.бухгалтер 25.12.00 г.	Смирнов В. Б. Сомова О. А.

Рис. 2.1. Письмо-заявка на бронирование номера

Такую же заявку можно оформить и в гостинице в отделе бронирования. Работа с заявками требует большого внимания.

Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа должны быть зарегистрированы.

Если менеджеры по бронированию не отменили вовремя заказ, то номер может остаться непроданным до тех пор, пока не обнаружится ошибка. Только заявка на фирменном бланке может служить подтверждением на оплату заказанного номера.

На заявке организации, которая бронирует номер, обязательно должны быть приведены реквизиты этой организации (название, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).

В любом случае заявка должна содержать следующие сведения: число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форма оплаты (безналичный или наличный расчет, реквизиты оплачивающей организации).

Заявку регистрируют (присваивают регистрационный номер) и подтверждают (рис. 2.2) или отказывают тем же способом, которым была получена заявка.

Гостиница «Лицей»

В ответ на Ваш факс от 25.12.00 г. подтверждаем бронирование двух одноместных номеров с 01.01.2001 по 05.01.2001 г. Стоимость номеров в сутки 500 рублей.

В случае изменения Ваших планов просим отменить бронирование до 18 часов 31.12.00 во избежание выставления счета за простой номера. Расчетный час в нашей гостинице 12 часов дня.

С уважением

Директор

Гл.бухгалтер

25.12.00 г.

Петрова В.Б.

Сидорова О.А.

Рис. 2.2. Форма письма-подтверждения бронирования

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 номера по телефону, разработаны специальные бланки. В них следует лишь делать отметки в нужных графах, а не записывать полностью заявку.

Такие же бланки могут быть и в специальном разделе компьютера отдела бронирования.

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.

Заказать место в гостинице через компьютерную сеть можно по телефону. Диспетчер по компьютерной сети связывается с отелем

и выясняет возможность бронирования. Этот способ не очень удобен, так как требуется много времени для выяснения условий бронирования и размещения.

Есть еще два варианта бронирования с помощью компьютера: отель имеет собственную Интернет-страницу или является членом одной из систем Интернет-бронирования (Академсервис, WEB International, Nota Bene и др.). Системы становятся все более популярны из-за широты предлагаемых возможностей при весьма небольших затратах. Эффективность этого способа привлечения клиентов тем выше, чем меньше время ответа на полученный заказ. Скорость отправки подтверждения во многом зависит от степени автоматизации процесса обработки поступающих заявок и от четкости взаимодействия гостиницы и агента.

Грамотная организация обмена информацией между двумя этими звеньями позволяет сократить время получения клиентом подтверждения до минимума (в идеале так называемый online должен занимать не более 7 с, что в российской практике встречается редко).

Соединив гостиничную АСУ и систему Интернет-бронирования, гостиница и агент получают возможность оперативного обмена информацией о свободном номерном фонде, о предлагаемых гостиницей категориях номеров и услугах, а также о текущих тарифах, скидках, специальных программах для гостей и т.д. Получив возможность сколь угодно часто обновления тарифов, отель в свою очередь сможет вести более гибкую ценовую политику и адекватно реагировать на спрос.

В данной системе бронирование происходит следующим образом.

Клиент заходит на WEB-сайт системы Интернет-бронирования и знакомится с правилами бронирования.

Далее он выбирает гостиницу. Убедившись в наличии свободных номеров, заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ в систему по e-mail.

Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания.

После получения соответствующих гарантий (предоплаты, гарантийного письма и т.д.) от клиента последний получает от агента окончательное подтверждение брони.

Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу.

Здесь бронь заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением

Если гостиница имеет свою собственную страницу, реакция на поступающие заявки является функцией службы резервирования самой гостиницы.

В этом случае процедура взаимодействия выглядит следующим образом.

Клиент заходит на сайт системы Интернет-бронирования и знакомится с правилами бронирования.

Далее он выбирает номер и, убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ прямо в гостиницу по e-mail.

Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания.

После получения соответствующих гарантий (предоплаты, гарантийного письма т.д.) от клиента последний получает от гостиницы окончательное подтверждение брони.

Бронь заносится в график загрузки, с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда.

Интернет дает возможность, не выходя из дома, без посредников получить необходимую информацию о гостинице, увидеть, как оформлены номера.

При телефонном или компьютерном бронировании существует опасность внезапного прекращения резервирования и тогда клиент, не получивший подтверждения, может прибыть для регистрации и не получить номер, так как не окажется свободных мест.

По заявкам отдел бронирования может составить перспективный план загрузки гостиницы на определенный период (год, месяц, неделю) и план загрузки на текущий день (рис. 2.3).

Отдел бронирования должен постоянно взаимодействовать со службой приема и размещения, которая дает информацию о загрузке номеров в текущее время. Если же отчет о загрузке составлен неверно, то менеджеры могут вынести неправильное решение, касающееся прогнозов загрузки. А когда номер остается непроданным, это снижает доходы гостиницы.

Бронирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту, называется подтвержденным. Для получения подтверждения о резервировании требуется некоторое время, чтобы уведомление о резервировании поступило к клиенту по почте или факсу. Обычно в подтверждении указываются номер регистрации заявки, дата предполагаемого прибытия и выезда гостя, тип заказанного номера, число гостей, число требующихся кроватей, а также любые специально оговариваемые требования гостя. Клиент берет с собой в гостиницу это подтверждение на случай каких-нибудь непредвиденных ситуаций. Но такое подтверждение не всегда является гарантией для клиента, потому что существует правило: если гость не приехал до 18 часов, бронь снимается в том случае, когда в этом есть необходимость для гостиницы.

№ заявки	Страна	Ф.И.О	Принимающая организация	Приезд	Отъезд	№ комнаты	Примечание
01/00	РФ	Захаров В.	Бизнес-тур	01.01 14.00	06.01 12.00	541	
02/00	СНГ	Воронова А.	Лицей-тур	01.01 10.00	02.01 12.00	142	
03/00	СНГ	Звонов И.	Россия-тур	01.01 12.00	05.01 12.00	322	
04/00	Бельгия	Шульц В.	Бизнес-тур	01.01 18.00	10.01 12.00	201	Завтрак в номер
05/00	США	Браун Д.	Лицей-тур	01.01 14.00	06.01 12.00	108	
06/00	РФ	Иванов А.	Лицей-тур	01.01 14.00	06.01 12.00	109	
07/00	РФ	Петров С.	Лицей-тур	01.01 14.00	06.01 12.00	110	
08/00	Швеция	Пуль А.	Россия-тур	01.01 20.00	10.01 12.00	210	

Рис. 2.3. План загрузки на текущий день

Гарантированное бронирование — это бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера. Такое подтверждение необходимо, если есть вероятность, что гость может прибыть в гостиницу с опозданием. При бронировании записывают номер кредитной карточки гостя, что является гарантией оплаты номера даже в случае, если гость опаздывает. На таких условиях номер остается свободным до прибытия гостя. Удобство гарантированного резервирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ, если видит, что не сможет им воспользоваться. При таком подтверждении гостиница имеет точную картину наличия свободных номеров.

Другой формой гарантированного бронирования может быть *депозитная (авансовая) оплата*. В некоторых ситуациях (например, в разгар сезона отпусков) для того, чтобы избежать простоя комнат из-за неявки ожидаемого гостя, отель может попросить перечислить авансом стоимость проживания в течение одного дня или даже всего срока. Предоплата требуется и при размещении туристской группы. Это тоже способ борьбы с «неявками».

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» в случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» не оговаривается размер оплаты за бронь. Его устанавливает администрация гостиницы. Обычно с индивидуальных туристов берут 50 % от тарифа номера или места в номере. Для туристских групп предусмотрены скидки за бронирование, проживание и даже некоторые услуги. Размер скидки зависит от числа человек в группе, срока проживания. В среднем за бронирование мест для туристской группы берется оплата в размере 25—35 % от тарифа.

2.3. Порядок регистрации и размещения гостей

Следующая часть операционного процесса — *расселение* — состоит в свою очередь из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Возможны два вида встреч:

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. Если клиент приезжает в гостиницу не 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. В отелях, имеющих автоматизированную систему, регистрация проходит очень быстро.

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 автома-

тизированных гостиницах занимает несколько минут. Известна японская гостиница, где время от приветствия до получения ключа занимает 45 с.

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 мин. 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. 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».

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет *регистрационную карточку* (анкету) (рис. 2.4), 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).

Анкета в гостиницах Санкт-Петербурга заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр гостиница сдает в Центральное адресное бюро для контроля прибывающих в город со стороны административных органов. Второй экземпляр хранится в паспортном столе гостиницы.

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. Неправильно записанный адрес может сделать бесполезной рассылку рекламных материалов или

АНКЕТА

Фамилия *Иванов* _____
 Имя *Антон* _____
 Отчество *Иванович* _____
 Дата рождения *01.06.65* _____
 Паспорт № *123456* серия *ХХ-АК* _____
 Место регистрации *г. Тула, ул. Красная, д. 11, кв. 57* _____
 Цель приезда *Командировка* _____
 Сроки проживания *01.01.2000 — 06.01.2000* _____
 Командировочное удостоверение № *987* _____
 Организация *«Лицей Тур»* _____
 С правилами пожарной безопасности ознакомлен _____
 Подпись _____
 Номер комнаты *109* _____
 Прибыл *01.01.2000 14.00* _____
 Выбыл _____
 Продление проживания _____
 Подпись администратора _____

Рис. 2.4. Регистрационная карточка (анкета) проживающего

невозможным возврат забытой в номере вещи гостя. Кроме того, правильно заполненный адрес гарантирует получение оплаты, даже если гость уехал, не заплатив за предоставленные услуги. Ошибочная дата отъезда в анкете приводит к тому, что номер может простоять непроданным сутки, если гость выезжает раньше. А в случае, когда гость планировал остаться дольше, номер может быть продан еще раз. В результате появляются два недовольных гостя. Неправильно записанный номер кредитной карты может привести к неоплате услуг, если гость выехал, не заплатив наличными.

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 поселе-*

ние (рис. 2.5) — 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).

Разрешение на поселение	
Индивидуальное	на 2 этаж
Страна <i>РФ</i>	_____
Заявка <i>06/00</i>	_____
Проживание с <i>01.01</i> по <i>06.01.2000</i>	_____
Комната № <i>109</i>	_____
Фамилия, имя, отчество <i>Иванов А.И.</i>	_____
Индекс поселения <i>30</i>	_____
Вид расчета <i>наличный</i>	_____
Оплата бронирования <i>50%</i>	_____
Дополнительные сведения <i>завтрак в номер</i>	_____
	Администратор _____

Рис. 2.5. Разрешение на поселение

После оплаты гость получает 2-й экземпляр *счета* — документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание (рис. 2.6). Он 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)* (рис. 2.7) — документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. 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.

По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж.

Во время регистрации багаж прибывающих в гостиницу находится в вестибюле. В больших гостиницах есть специальное помеще-

Гостиница «Лицей»

Счет № 033417
 Дата 01.01.2000
 Фамилия *Иванов А.И.* _____
 Комната № 109
 Заезд 01.01.2000 _____ Выезд 06.01.2000 _____
 Оплата проживания

Вид платежа	Тариф	Количество суток	К оплате
Проживание	500.00 руб.	5	2500.00 руб.
Бронирование	250.00 руб.	—	250.00 руб.
		Итого:	2750.00 руб.

Сумма прописью: две тысячи семьсот пятьдесят рублей
 Получено: 2750.00 руб.
 Кассир: _____ Сергеева С.С.

Рис. 2.6. Счет за проживание

Гостиница «Лицей»

Карта гостя

Фамилия *Иванов* _____
 Имя *Антон* _____
 Отчество *Иванович* _____
 Сроки проживания 01.01.2001—06.01.2001 _____
 Номер комнаты 09 _____

Рис. 2.7. Визитная карта (карта гостя)

ние, куда подносчики багажа заносят вещи гостей. Для идентификации багажа удобно пользоваться талонами, на которых записана фамилия владельца, а после регистрации вписывается номер комнаты. Такой талон выдает швейцар или подносчик багажа при входе гостя в гостиницу. Таким образом упрощается работа подносчиков багажа. Если талона нет, то гость указывает на свой багаж, показывает разрешение на поселение, где записан номер комнаты, и подносчик относит багаж до номера. В номере он показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

2.4. Особенности регистрации туристских групп

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) (рис. 2.8).

Гостиница «Лицей»

Карта брони № 0210

Заявка 11/00 _____
 Сроки проживания 02.01—06.01.2001 _____
 Организация *Ростур* _____

Оплата по безналичному расчету

Номер комнаты	Тариф	Фамилия	Заезд	Выезд	Бронь	Опоздание	Проживание	Всего
107	500	Воронов	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
207	500	Баранов	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
210	500	Сухова	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
211	500	Семенов	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
212	500	Беляева	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
213	500	Шахова	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
		Всего:						13500.00

Проживание: 4 н/с сумма 13500.00 руб.

Завтраки: 1000.00 руб.

Страховой сбор: 72.00 руб.

Итого: 14572.00 руб.

Администратор: *Васильева А.А.*

Дата: 02.01.2000 г.

Рис. 2.8. Карта брони

При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (рис. 2.9) (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.

Туристическая фирма Ростур г. Москва, ул. Чертановская, 100 Счет № 0000001 в N-ском банке	В гостиницу «Лицей»
Направление на размещение	
В счет выделенных мест разместите группу туристов из города Москвы в количестве 6 человек с 02.01.2001 по 06.01.2001 до 12 часов.	
Стоимость подготовки мест и проживания включите в расшифровку оплаты по безналичному расчету.	
Менеджер	Семенова О.Т.

Рис. 2.9. Направление на размещение

Администратор сообщает номера комнат, которые забронированы для данной группы. Туристы из группы размещаются обычно

Разрешение на поселение	
Групповое	на 2 этаж
Страна РФ г. Москвы	_____
Заявка 11/00	_____
Проживание с 02.01 по 06.01	_____
Комната № 207, 210, 211, 212, 213	_____
Индекс поселения ТП	_____
Вид расчета безналичный	_____
Оплата бронирования 50%	_____
Дополнительные сведения	_____

Рис. 2.10. Разрешение на поселение

в двухместных номерах, и только для руководителя группы предоставляется одноместный номер. Все туристы заполняют анкеты, в графе цель приезда следует писать — туризм. Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету (рис. 2.10), где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы.

Каждому гостю администратор выписывает визитную карту. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету.

Очень часто в туристских фирмах вместе с путевкой туристам выдают ярлыки с номерами для багажа. Номер на ярлыке соответствует порядковому номеру туриста в списке группы, который находится у руководителя группы. Сравнив номера на багаже и в списке группы, подносчик определяет номер комнаты и доставляет туда багаж.

Часто для того чтобы не оплачивать еще сутки проживания, туристы освобождают номера, а багаж сдают в камеру хранения. Но за группой остается один «штабной» номер для отдыха туристов.

2.5. Особенности регистрации иностранных туристов

Въезд в Российскую Федерацию требует получения визы.

Виза — это специальное разрешение правительства на въезд — выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию. Разрешение может быть проставлено в паспорте или представлять собой отдельный документ (например, групповая туристическая виза).

Визы бывают:

одноразовые и многоразовые;
индивидуальные и групповые;
студенческие;

въездные, выездные, транзитные и др.

С 1 августа 1997 г. для въезда на территорию РФ действуют визы следующих категорий: *дипломатические (ДП), служебные (СП), обыкновенные (ОБ), туристические (ТУ)*. Визовые талоны вклеиваются в национальный паспорт иностранного гражданина.

Для осуществления пограничного контроля предусмотрены *карточки прибытия/убытия иностранца, которые прикрепляются к национальным паспортам иностранных граждан*. Отметку о регистрации пребывания на территории РФ производят на оборотной стороне листа национального паспорта, на которой вклеена виза.

По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, представить свой паспорт для регистрации.

Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, следует получить лицензию на международную туристскую деятельность.

Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету. В счет иностранца включается государственная пошлина в размере 20% МРОТ, если это первый пункт регистрации после пересечения границы.

По дипломатической визе пошлина не взимается. Каждый день гостиница сдает отчет в паспортно-визовую службу о числе зарегистрированных иностранных граждан с извещениями об оплате государственной пошлины.

2.6. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является *ведомость движения номерного фонда* (рис. 2.11).

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и

Номер комнаты	Тариф	Время освобождения Дата Час	Период оплаты	Время занятия Дата Час	Фамилия Имя	Индекс поселения	Доп. места

Рис. 2.11. Ведомость движения номерного фонда

номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны к 00.00 ч текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинает заполнять один дежурный администратор в 00.00 ч, а заканчивает другой администратор в 24.00 ч тех же суток.

На этаже дежурный по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа (рис. 2.12, 2.13). По шахматке дежурная по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

Список проживающих на этаже 2—19 января																			
Дата заполнения 02.06.2001 г.																			
Номер комнаты	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
201				Шульц		Бельгия		Завтрак											
202																			
203	Выезд																		
204																			
205																			
206																			
207								Баранов		РФ									
208																			
209																			
Дежурный администратор												Ольгина А. П.							

Рис. 2.12. Пример заполнения шахматки (вариант 1)

В некоторых случаях в номер может быть поставлена дополнительная кровать или раскладушка. Это происходит, когда в гостинице нет мест или если туристы хотят жить в одном номере, а в гостинице нет свободных многоместных номеров. Дополнительную кровать ставят также для ребенка, если этого хочет гость. Оплата дополнительного места производится в размере 80% от основного места в стандартном номере и 100% в номере высшей категории.

Список проживающих на этаже 2

Дата заполнения 02.10.2000 г.

Дежурный администратор Сицева Е. П.

Но- мер ком- наты	Та- риф	Услу- ги	Засед	Отъезд (предвари- тельный)	Ин- декс посе- ления	Фа- ми- лия	Стра- на	Дата смены белья
201	500	Стир- ка	20.12 18.00	03.01 12.00	ИТ	Берг	Герм.	03.01
202	500							
203	300	По- будка 5.00	28.12 16.00	02.01 6.00	ТП	Пти- цына	РФ	
204	300							
205	300							
206	500							
207	500		02.01 14.00	06.01 12.00	ТП	Бара- нов	РФ	05.01
208	300							
209								

Рис. 2.13. Пример заполнения шахматки (вариант 2)

Но не во всех гостиницах есть такая услуга — *предоставление дополнительной кровати*. В гостиницах высокого класса есть номера с кроватями для детей или диваны в многокомнатных номерах.

В процессе проживания может возникнуть необходимость изменения номера. Это происходит по просьбе гостя, если ему чем-то не понравился номер (шумно, недостаточно хороший вид из окна, приехал родственник и т.п.), или по служебной необходимости (неполадки оборудования, которые невозможно быстро устранить и т.п.). При переводе гостя в другой номер следует оформить разрешение, сделать пометку в анкете и других документах об изменении номера. Если новый номер более дорогой, то гостю выписывают счет на доплату. Если же номер более дешевый, то гостиница возмещает разницу в оплате.

2.7. Виды расчетов с проживающими

В гостиницах используют два вида расчетов — *наличный* и *безналичный* (перевод денег на счет гостиницы). В отелях высокого класса в качестве безналичного расчета принимаются кредитные карты. Ими расплачиваются индивидуальные туристы. В заявке на бронь указываются номер кредитной карты, название платежной системы и срок действия карты. Для расчетов с помощью пластиковых карт в гостинице должно быть специальное оборудование: *импринтер* или *электронный терминал*.

Существуют электронные ключи, которые одновременно являются и платежным средством во всех торговых точках гостиницы.

Кредитная карта — пластиковая карточка или пластина, принимаемая клиентом банка или другого кредитно-финансового учреждения в рамках установленного лимита для заимствования наличных денег для покупки товаров и получения услуг в кредит. На ней указаны имя владельца, образец его подписи, присвоенный ему номер и срок действия карточки. Обычно информация о клиенте и номере его счета закодирована на магнитном носителе или в виде отверстий, выбитых в определенном порядке на пластине. При расчете по кредитной карте кассир гостиницы проверяет принадлежность карточки, а также наличие на счете необходимых денежных средств.

Примером использования кредитных карт в сфере обслуживания является Московская дисконтная система (МДС). Администрация МДС заключает договора с предприятиями, предоставляющими услуги. Предприятиями, которые работают в этой системе, могут быть гостиницы, туристские фирмы, рестораны, фирмы, сдающие в аренду автомобили и т.д. Клиент покупает «карту гостя» и тем самым обеспечивает себе скидки при оплате услуг. Карта гостя представляет собой пластиковую карту, в которой закодирована информация о клиенте, указана дата приобретения карты (срок действия 1 год), есть образец подписи клиента.

Для оплаты по безналичному расчету могут быть использованы дорожные и именные чеки.

Дорожные чеки выписываются на определенную сумму, поэтому клиент выбирает услуги в гостинице или в ресторане ровно на эту сумму. Получатель чека, т.е. гостиница, должен определить только подлинность чека, так как чековая компания, которая выписала дорожный чек, гарантирует оплату по нему, поскольку он уже оплачен клиентом. Дорожный чек не может быть передан другому лицу, но его можно обменять на наличные в любом банке.

Именные чеки выписывает гость на требуемую к оплате сумму каждый раз, когда это необходимо. Для зачисления платежа по такому чеку на счет гостиницы требуется определенное время.

По данным мировых исследований:

1-е место занимает расчет по кредитным картам;

2-е — чеки;

3-е — расчет наличными.

В отелях за рубежом наличный расчет используется очень редко: в случае производственной необходимости и на короткое время. В России на 1-м месте — наличный расчет и перевод на расчетный счет гостиницы. Кредитные карты и чеки принимаются к оплате только в отелях высокого класса. Оплата наличными избавляет гостиницу от неприятностей, если чек по каким-либо причинам не может быть оплачен банком. Система оплаты на базе пластиковых карт повышает престиж гостиницы, приближает ее к мировым стандартам и тем самым способствует привлечению кредитоплатежных клиентов.

2.8. Правила расчета оплаты за проживание

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата за проживание производится в соответствии с *единым расчетным часом* — 12 ч текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 ч той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда.

При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа.

При задержке выезда не более чем на шесть часов после расчетного часа (с 12.00 до 17.59) взимается *почасовая оплата*, при задержке выезда в период с 18.00 до 23.59 взимается оплата за *половину суток*. При задержке выезда более чем на двенадцать часов, оплата взимается за *сутки*.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» Исполнитель должен обеспечить предоставление льгот категориям лиц, имеющим право на получение льгот в соответствии с действующим законодательством. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг, должен размещаться в помещении службы приема в удобном для обозрения месте. Примеры расчета оплаты за проживание в гостинице даны на рис. 2.14.

Пояснения к примерам расчета оплаты за проживание

1. По «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» в случае, если гость проживает в гостинице менее суток, оплата производится за целые сутки.

2. Гость начинает оплачивать проживание с 12 ч 1 января, так как согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» расчет оплаты начинается с 12 ч дня (единого расчетного часа) независимо от времени заезда гостя. Оплата производится до 12 ч 3 января. В данном случае гость должен оплатить за двое суток.

	Дата	Время	Дата	Время	Дата	Время	Дата	Время	Дата	Время
Заезд	01.01	11.00	01.01	7.00	01.01	12.00	01.01	20.00	01.01	23.00
Выезд	02.01	10.00	03.01	8.00	03.01	15.00	03.01	20.00	03.01	1.00
Количество оплачиваемых суток	1 сут		2 сут		3 сут 3 ч		2,5 сут		2 сут	

Рис. 2.14. Примеры расчета оплаты за проживание в гостинице

3. Оплата начинается с 12 ч 1 января и производится до 12 ч 3 января + почасовая оплата за 3 ч (с 12 до 15 ч), так как гость выезжает в промежуток с 12 до 18 ч.

4. Номер оплачивается с 12 ч 1 января и заканчивается в 24 ч 3 января, так как гость выезжает в период с 18 до 24 ч. В этот период оплата взимается за половину суток. В этом случае гость должен заплатить за 2,5 сут.

5. Оплата проживания производится с 12 ч 1 января до 12 ч 3 января. Гость выезжает в промежуток с 0 до 12 ч дня 3 января, поэтому оплата взимается за полные сутки.

2.9. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения

Обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно без применения новых технологий. Новые технологии предусматривают автоматизацию многих гостиничных процессов, в частности электронное резервирование, и способствуют улучшению качества обслуживания одновременно при сокращении персонала. Автоматизированные системы направлены на повышение производительности труда и уровня знаний у высших управленческих работников.

Становится обычным явлением совмещение профессий, что влечет за собой потребность в более фундаментальной подготовке персонала, в обучении его нескольким профессиям.

Наверное, каждому ясно, что никакая гостиница в современном мире высоких технологий не может существовать без выхода в глобальную компьютерную сеть Интернет. Доступ к Интернету дает практически неограниченные возможности в поиске деловых партнеров, налаживании отношений, рекламы и продвижения услуг, а также предоставляет возможность связи с непосредственными клиентами, минуя многочисленных посредников, что снижает себестоимость услуг. Помимо этого необходимым является также нали-

чие компьютерной системы бронирования (КСБ), которая позволяет бронировать и резервировать места в гостинице в зависимости от потребностей гостей и имеющихся возможностей гостиницы.

Международная компьютерная сеть Интернет развивается столь стремительно, что ежегодно число ее подписчиков и объем информационных ресурсов практически удваиваются. Не остается в стороне от этого туристический и гостиничный бизнес. Только в 1996 г. в Интернете появились тысячи самостоятельных разделов турагентств, гостиниц, авиакомпаний, десятки систем бронирования туристических услуг.

Открытие в Интернете систем бронирования гостиниц, авиабилетов и других составляющих тура позволяет клиентам самостоятельно организовать свой отдых, не прибегая к услугам агентств. Сегодня многомиллионная армия пользователей Интернета может не только просматривать и выбирать с помощью домашних компьютеров, но и бронировать все сегменты тура (гостиницы, авиабилеты, автомобили, экскурсии).

Свой собственный туристский сервер был открыт в 1996 г. российской компанией «Академсервис». На англоязычной части сервера можно получить подробное описание более чем 150 гостиниц на территории бывшего СССР, описание городов, в которых они расположены. В этом сервере есть возможность формирования и отправки заявки в нужную гостиницу с помощью специальной формы резервирования, детально описывающей все параметры заказа (размещение, трансфер). Уже через несколько секунд ответственный менеджер компании получает заказ, из какой бы точки земного шара он бы ни был отправлен. Русскоязычная часть сервера содержит хорошо иллюстрированное подробное описание туров «Академсервиса» в 11 странах мира.

Создание собственной *web-странички* или *специализированного сервера* — наиболее эффективный способ электронной рекламы. Информация, помещенная на эту страницу, становится доступна всем, кто пользуется Интернетом.

И все же некоторые отели не торопятся присоединяться к Интернету, называя в качестве причин нерешенные проблемы: ответственности частных лиц за резервации, оплаты через сеть, защиты от несанкционированных резервирований.

Система бронирования гостиниц и авиабилетов в сети Интернет содержит детальную информацию по всем ведущим гостиничным цепям и авиакомпаниям, имеет систему поиска по клиентскому запросу и встроенную подсистему для поиска сегментов с минимальными тарифами.

Поиск требуемого средства размещения можно выполнить по нескольким критериям: местоположению, названию, типу (гостиница, мотель, турбаза и пр.), принадлежности к гостиничной цепи, требуемому набору услуг и стоимости. Далее идет формиро-

вание запроса. Через минуту на экране появляется список отелей, из которого выбирается желаемый. На экране отображается фотография вида отеля, приводится его описание (расположение, наличие ресторанов, баров, оснащение номеров, порядок расчетов — всего свыше 20 информационных полей). Для бронирования необходимо заполнить анкету с указанием данных о клиенте, в том числе и номера кредитной карточки. Бронирование через Интернет происходит 24 ч в сутки в режиме реального времени, позволяет осуществлять мгновенное бронирование и подтверждение.

При всем многообразии форм представления гостиниц в Интернете схема заказа номера остается более или менее общей:

поиск нужной гостиницы по ряду критериев (цена или расстояние до аэропорта и др.);

подробное изучение правил работы с выбранной гостиницей (сроки бронирования и отказа от бронирования, комиссионные агентам и др.);

заполнение формы бронирования (сроки проживания, имена клиентов и т. д.);

получение либо подтверждения о приеме бронирования в обработку, либо подтверждения самого бронирования.

Принципиально отличаются бронирования, сделанные на трех типах серверов: на сервере гостиницы или гостиничной цепочки, на сервере туроператора и на сервере центра резервирования.

Большинство серверов гостиниц или гостиничных цепочек ориентировано на прием бронирования от частных лиц, а не от турагентств и туроператоров, которые уже имеют отлаженную технологию взаимодействия с гостиницей. Предлагаемые на этих серверах цены немного ниже базового тарифа и не включают агентскую комиссию.

На серверах центра резервирования представлено значительно больше гостиниц. В зависимости от маркетинговой политики центра резервирования он может объединять как гостиницы отдельного региона, так и гостиницы всего мира. Кроме того, гостиница часто работает с несколькими центрами, что позволяет расширять ей круг потенциальных клиентов.

Среди российских центров резервирования можно отметить Web International, но на этом сервере отсутствует возможность просмотреть информацию о представляемых гостиницах.

Представленные на сервере туроператора гостиницы, как правило, относятся к тем городам и регионам, с которыми туроператор имеет устойчивые связи, позволяющие ему гарантировать размещение клиента.

Компьютеры широко используют в информационно-вычислительных центрах гостиниц. С их помощью происходит управление резервированием, учет посетителей, распределение комнат, учет инвентаря и контроль поставок питания.

В гостинице должны быть установлены *автоматизированные рабочие места для персонала*, которые обеспечивают автоматизацию основных функциональных процессов.

Все автоматизированные рабочие места объединяются в локальную компьютерную сеть, которая организует взаимодействие между отделами, уменьшая время для обеспечения коммуникации, и позволяет эффективно наладить работу всей гостиницы.

Любая гостиница осуществляет в процессе своей деятельности ряд стандартных операций с документами: создание рекламы, отправку писем и запросов, оформление отчетов, сбор и анализ данных. Для накопления и хранения поступившей информации и обеспечения быстрого ее поиска используют системы управления базами данных. Для этого можно посоветовать воспользоваться Microsoft Office 97. Она одержит пакет стандартных программ, которые позволяют осуществлять основные действия с данными.

Деятельность гостиницы регламентируется правилами, нормами и указами как федерального значения, так и местными. В данном случае помогают программы «Консультант» и «Кодекс». Для ведения бухгалтерского учета и всех финансовых операций рекомендуется использовать программу *1С Бухгалтерия*.

Необходимо автоматизировать также и другие службы гостиницы: например, складское хозяйство — при помощи программ *Инфо-склад*, *Товар*; существуют различные программы для автоматизации работы в ресторане.

В гостиницах России работают различные компьютерные системы управления. Наиболее распространенной является АСУ «Русский отель», недавно разработана АСУ «Эдельвейс».

В некоторых гостиницах работают системы, специально разработанные для этой гостиницы с учетом ее особенностей.

Преимущество «Эдельвейс» состоит в том, что эта система работает в операционной системе Windows, которая является современной и перспективной в сравнении с MS DOS, в которой работает «Русский отель».

Технический уровень зарубежных систем резервирования значительно выше отечественных систем. Они более мобильны, многофункциональны, надежны, просты в управлении, интегрированы в Интернет. К числу таких систем относятся: *Gabrial, Sabre, Galileo, Amadeus, Fidelia Hotel Bank*.

Во всех компьютерных системах можно:

- бронировать места и номера;
- следить за загрузкой номеров;
- регистрировать клиентов;
- вести картотеку гостей;
- производить расчеты;
- составлять финансовые отчеты.

Выполнение всех этих функций в автоматическом режиме значительно улучшает качество обслуживания гостей.

2.10. Использование электронных замковых систем

Гостиницы высокого класса устанавливают электронную систему замков в общественных и жилых помещениях, которые могут быть открыты только электронным ключом. Такой ключ представляет собой пластиковую магнитную карту с индивидуальным кодом. Контроль использования осуществляется с центрального пульта. На магнитной карте закодированы время и даты обслуживания. При окончании срока или при неуплате в номер попасть невозможно без вмешательства персонала. Такая система электронных замков является показателем высокого уровня обслуживания в гостинице и обеспечивает безопасность персонала и гостей.

Служба портье имеет следующее специальное оборудование:

- мини-терминал, который позволяет оперативно изготавливать электронные ключи-карты любого уровня, защищенные личным кодом;
- электронные ключи-карты, которые изготавливаются по специальной технологии, гарантирующей абсолютную точность и совместимость со считывающим устройством каждого замка. Материал, из которого изготовлены электронные ключи, не накапливает статическое электричество, не подвержен влиянию пыли и влажности, устойчив к механическим воздействиям;

устройство кодировки электронного ключа — записывает вновь созданный код на новый электронный ключ;

устройство передачи информации — используется в качестве интерфейса между устройством кодировки и дверным замком в случае, если коды совпадают;

система подтверждения электронного ключа — используется для проверки действительности ключей.

Как только новый ключ, подготовленный службой регистрации, вставляется в соответствующий замок, код предыдущего ключа этого уровня автоматически отменяется. Таким образом, украденные или потерянные ключи не могут быть использованы, если клиент об этом заявил своевременно.

Электронные ключи могут быть использованы в различных режимах работы: клиент, горничная, прачка, комнатное обслуживание, мини-бар, инженерная служба, директор, авария, запасной ключ, одноразовый ключ.

Каждый гость получает ключ (режим «клиент»), код которого подходит только к замку его комнаты.

У горничной, персонала прачечной, сотрудников, обслуживающих номера с мини-барами, есть ключи, закодированные для доступа только в те помещения, которые за ними закреплены.

Сотрудникам инженерно-технической службы специально программируется ключ того номера, на который имеется заявка.

У директора и администрации есть ключ, код которого позволяет открывать любое помещение гостиницы.

При необходимости используется режим работы ключа «авария». Этот режим позволяет блокировать целые этажи или корпуса.

В случае прекращения подачи электроэнергии или во время профилактики компьютерной сети вновь прибывающим гостям выдается заранее запрограммированный ключ. Эти ключи должны храниться в сейфе гостиницы.

Для однократного доступа в номер выдается «одноразовый ключ». Этот ключ открывает дверь только один раз и не больше.

Контрольные вопросы и задания

1. Из каких этапов состоит операционный процесс в гостинице? Каковы задачи каждого из этих этапов?
2. Персонал каких служб выполняет (функции операционного процесса)?
3. В чем состоит работа сотрудников и руководящего состава службы приема?
4. Является ли операционный процесс обслуживания в гостинице замкнутым? Почему?
5. Какими способами можно зарезервировать место в гостинице?
6. Как происходит регистрация заявок на бронирование в АСУ гостиницы?
7. Какие последствия возможны в случае регистрации ошибочных данных из заявки на бронирование?
8. Что такое двойное бронирование?
9. Как может быть организована работа гостиницы с туристской фирмой, поставляющей клиентов?
10. Как гостиница может защитить себя от неявок гостей, предварительно забронировавших номер (место)?
11. Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
12. Какие документы должны быть оформлены при регистрации индивидуального туриста, туристской группы и иностранного гражданина?
13. Для чего должна быть заполнена регистрационная карта?
14. Какие системы оплаты бронирования, проживания и дополнительных услуг существуют в гостинице?
15. Как можно организовать контроль оплаты дополнительных услуг?
16. Каким образом следует организовать учет использования номерного фонда в гостинице с помощью АСУ и без нее?
17. За сколько суток проживания должен заплатить гость:
 - а) заезд 1 апреля в 8.00, выезд 5 апреля в 18.00;
 - б) заезд 21 августа в 18.00, выезд 26 августа в 10.00;
 - в) заезд 13 декабря в 20.00, выезд 17 декабря в 7.00.
18. Какое оборудование необходимо иметь для использования электронных замковых систем?

ГЛАВА 3

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ФОНДА

3.1. Виды гостиничных помещений

Все помещения гостиниц делятся на четыре основные группы — жилые, административные, обслуживающие и подсобные:

жилые: номера всех категорий и непосредственно связанные с ними бытовые помещения;

административные: вестибюль со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями, административные кабинеты;

обслуживающие: помещения общественного назначения и общего пользования (киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций, переговоров);

подсобные: хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, инвентарные и ремонтные мастерские, кладовые, склады, мастерские с различным инвентарно-техническим оборудованием).

Состав помещений определяется типом гостиницы, диктуется стремлением создать высокий уровень комфорта для гостей и улучшить условия работы персонала.

Основную часть площади зданий гостиниц занимают **жилые комнаты** — номера, а также связанные с ними вспомогательные и служебные помещения.

Гостиничный номер включает в себя почти все элементы жилища человека (кроме кухни), здесь должно быть место для отдыха и сна, работы, приема гостей.

В зависимости от степени благоустройства, комфортности, числа комнат номера делятся на следующие категории.

Многокомнатные номера (апартаменты) обычно состоят из трех комнат: спальни, гостиной, кабинета. Имеется мини-кухня, два санузла, один из которых предназначен для гостей.

Номера-люксы состоят из двух комнат (спальни и гостиной). Оснащены высококачественной гарнитурной мебелью и оборудованы в соответствии с требованиями международных стандартов.

Дубль-номера представляют собой пары номеров, которые могут быть соединены в один через смежную дверь.

Стандартный номер — стандартное оснащение однокомнатных номеров зависит от категории гостиницы и должно соответствовать требованиям ГОСТ 50645—94 «Классификация гостиниц».

К вспомогательным помещениям жилой группы гостиницы относятся *вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиная*.

Вестибюльная группа включает: *вестибюль с рабочим местом дежурного администратора, гардероб, приемную, паспортный стол, кассу, бюро обслуживания*.

В ней размещаются агентство связи, транспортные отделения, киоски по продаже сувениров, парфюмерии, газет и журналов и др. Из вестибюля имеется вход в рестораны и кафе.

В здании гостиницы должны быть обеспечены вертикальные и горизонтальные связи, или коммуникации.

Горизонтальные связи соединяют помещения, расположенные на одном этаже (коридоры, переходы, галереи, холлы и др.).

К *вертикальным коммуникациям* относятся: лестницы и пандусы, лифты и подъемники различного назначения, в более современных гостиницах — эскалаторы. Лестницы подразделяются на главные и второстепенные (служебные).

Узлами коммуникаций, связывающих отдельные группы помещений, служат поэтажные холлы у лестниц, вестибюли, фойе, кулуары.

К *административным помещениям* относятся: кабинеты дирекции, бухгалтерия, отдел кадров и др.

К *обслуживающим помещениям* относятся пункты общественного питания: рестораны, буфеты, бары, кафе-закусочные. Суммарно они рассчитаны на полную вместимость гостиницы. Обычно все предприятия питания находятся под контролем администрации гостиницы.

К смежным предприятиям относятся: отделения связи, отделения банка, международный телефон, торговые киоски, транспортные агентства, парикмахерские.

К числу *подсобных и хозяйственных* относятся помещения для обслуживающего персонала, мастерские, кладовые, склады, бельевые, починочные.

3.2. Организация уборочных работ

Гостиница — это предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания, а следовательно, к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования.

К какой бы категории не относилась гостиница, она постоянно должна быть чистой, равно как и прилегающая к ней территория. Это требует огромного повседневного труда персонала гостиницы по уборке территории, двора, жилых и административно-хозяй-

ственных помещений. Поэтому важно знать, как лучше организовывать и проводить работы по благоустройству и уборке, обеспечению чистоты в гостиничном хозяйстве.

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 данной гостинице.

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).

Все виды уборочных работ осуществляются работниками службы обслуживания номерного фонда. Замена работников различных категорий друг другом может производиться только по распоряжению руководства при производственной необходимости. Заместитель директора службы обслуживания номерного фонда организует работу всего обслуживающего персонала гостиницы.

Для выполнения уборочных работ существуют следующие **категории персонала**:

горничные, которые убирают жилые номера;

уборщицы, занятые на уборке коридоров, холлов, лестниц, вестибюля;

уборщицы производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб.

Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп:

- уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- уборка санузлов общего пользования;
- уборка жилых номеров.

Выделяют следующие виды уборки жилых номеров (гостевых комнат):

- уборка после выезда гостя;
- ежедневная текущая уборка;
- генеральная уборка;
- уборка забронированных номеров;
- промежуточная или экспресс-уборка.

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе.

Последовательность уборки многокомнатного номера:

- спальня;
- гостиная;
- столовая;
- кабинет;
- прихожая;
- санузел.

Последовательность осуществляемых видов уборки:

- забронированные номера;
- текущая ежедневная уборка;
- после выезда;
- экспресс-уборка.

При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться следующего принципа: *уборка осуществляется по часовой или против часовой стрелки* для того, чтобы ни один предмет обстановки не пропустить.

3.3. Подготовка номеров к заселению

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

1. Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии но-

мерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате проживания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

2. Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу). В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров (см. подразд. 2.6).

3. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.

4. Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.

5. Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

3.4. Технология выполнения различных видов уборочных работ

При выполнении уборочных работ обслуживающий персонал обязан выполнять требования по санитарному содержанию помещений гостиницы (Прил. 5).

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки

При уборке номеров необходимо прежде всего их проветрить. В *трехкомнатном номере* соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем — гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В *двухкомнатном номере* сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в *однокомнатном номере* следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают официанту, а принадлежащую гостинице — следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

Поверхность стола во многих гостиницах покрыта пластиком — ее надо протереть сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости — заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Здесь существуют различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность — подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась. Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край — к внутренней стороне кровати — был подвернут под перинку, а другой — внешний — доходил до царги кровати, закрывая матрац. Затем стелят одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку».

Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мятое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены.

При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и слать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию.

Если требуется ремонт белья, работники бельевой должны его ремонтировать, а белье, испорченное пятнами, ржавчиной или ветхое, отложить для списания. Смена белья производится горничными или старшими горничными. Для этого на этажах рекомендуется иметь 20% запаса белья от общего числа мест на этаже. Если этот порядок соблюдается, горничная имеет возможность сменить белье в любое время суток. Хранить сменное белье необходимо в отдельном шкафу. В целях экономии расходования средств нельзя менять белье ранее установленных сроков, но нельзя удлинять сроки его эксплуатации, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Есть еще одно незыблемое правило: *нельзя производить смену белья в присутствии гостя или разрешать ему ставить вещи в уборный номер.*

Как правило, стирка гостиничного белья производится городскими прачечными. Работники бельевых принимают от поэтажного персонала использованное белье и выдают им чистое. Белье с этажей складывают в специальные мешки по наименованиям и отправляют в стирку в прачечную по накладной, просматривают его после стирки и в случае обнаружения дефектов по вине прачечной

предъявляют ей иск. В других случаях дефектное белье предъявляется комиссии для решения вопроса о дальнейшем его использовании.

Белье и все постельные принадлежности требуют хорошего ухода за ними. Своевременная стирка и ремонт, умелая эксплуатация, бережное отношение к ним самих проживающих создают условия для их длительной сохранности.

После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. На столе могут лежать учебники, рукописи, деловые бумаги, которые ни в коем случае нельзя трогать и рассматривать. Если поверхность стола покрыта пластиком, его нужно протереть влажной чистой тряпкой. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью. В случае нарушения полировки ее можно восстановить, протерев тампоном из чистой белой материи, смоченной полиролью. Затем, дав поверхности высохнуть в течение 15—20 мин, протереть ее до блеска мягкой ветошью. Иногда письменный стол покрыт зеленым сукном, на котором лежит настольное стекло. Настольное стекло должно быть всегда чистым и прозрачным, его надо чистить специально предназначенными для этой цели средствами.

Убирая пепел из пепельницы, нужно внимательно посмотреть, нет ли там посторонних предметов. Затем влажной тряпкой протереть телефонный аппарат, настольную лампу; сухой — книги, журналы, телевизор. Ящики письменного стола тоже необходимо внимательно посмотреть, вытряхнуть их, протереть от пыли. В случае обнаружения их дефектов (плохо закрываются или есть поломки) — сделать заявку на вызов столяра.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных ковриков, штор, драпировок, мягкой мебели, а также к удалению пыли со стен и пола пылесосом. При этом применяются специальные насадки: для мебели — щетка с ворсом, для стыков мебели — щелевая насадка без щетки; для драпировок — щетка с длинным мягким ворсом (этой же щеткой удаляется пыль со стен и потолков); пол обрабатывается большой щеткой с коротким жестким ворсом.

Работая с пылесосом, горничная должна соблюдать правила безопасности. Не рекомендуется убирать под кроватью металлической трубой со щеткой, так как она может повредить царги деревянной кровати. Лучше всего отодвинуть кровать от стены и затем произвести уборку.

Если в гостинице нет пылесосов, ковры, дорожки и прикроватные коврики можно подмести влажным веником — движениями, направленными по ворсу. Подметать надо аккуратно, чтобы вода не попадала на паркет. Если ковры сильно загрязнены, их моют капроновыми щетками раствором мыльного порошка в теплой воде. Заниматься этим следует на улице или в специально отведенных для этого местах. Когда ковер подсохнет, его нужно пропылесосить, чтобы приподнять ворс.

Работая с пылесосом, необходимо следить, чтобы в него случайно не попали посторонние предметы.

После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиатора извлекают специальной узкой щеткой, затем сухой ветошью протирают перекладки и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели. Платяной шкаф надо ежедневно открывать и проветривать, следить, чтобы в нем было достаточно плечиков для одежды. В номере на определенном месте всегда должны лежать щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

После окончания уборки в номере, а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часов стрелки, чтобы ничего не было пропущено, надо тщательно проветрить исправность технических устройств, розеток, выключателей, вилок, электросветильников, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радиоточек и радиоаппаратуры. При обнаружении неисправности она должна сообщить об этом старшей горничной или дежурной по этажу.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами это запрещается. Вещи должны храниться только в камере хранения.

Генеральная уборка

Целью проведения генеральной уборки является следующее:
осуществить полную тщательную уборку с применением уборочного инвентаря, материалов, машины;

охватить уборкой те объекты и места жилого номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя; произвести санитарно-гигиенические мероприятия, которые по нормативным срокам совпадают с проведением генеральной уборки; осуществить мероприятия косметического ремонта в номере (подкраску, подклейку обоев и т.д.);

убедиться в пригодности номера к проживанию путем осмотра и выявления неполадок различных коммуникационных систем.

В объем работ, производимых в генеральную уборку, входят:
мытьё стен, протирка их насухо;
чистка вентиляционных решеток;
чистка драпировок, матрасов, перин;
чистка, мытьё окон и дверей;
дополнительные работы: мытьё полов, ковровых дорожек, покраска полов, натирание полов;
механизированная уборка потолка, стен, вентиляционных решеток;

мытьё оконных внутренних рам 2 раза в год;
механизированная уборка и чистка штор;
стирка гарлин;
мытьё осветительных приборов.

Генеральная уборка производится 1 раз в 7—10—14 дней. Как правило, в гостинице за каждой горничной закреплено определенное число номеров, в которых она обязана проводить генеральную уборку в установленные сроки (Прил. 5).

Уборка забронированных номеров

Целью проведения уборочных работ является следующее:
обеспечить полную готовность номера к приезду гостя, забронировавшего данный номер.

В цепи последовательности проведения всех видов уборочных работ на день уборка забронированных номеров осуществляется в первую очередь.

Этот вид уборки производится накануне дня приезда вечером или ночью, в день приезда гостя рано утром, ежедневно 1 раз в сутки за определенное число дней перед приездом гостя.

В объем уборочных работ забронированных номеров входят:
сухая протирка;
влажная протирка;
влажная уборка пола.

Экспресс-уборка

Этот вид уборки производится по просьбе проживающего за отдельную плату.

В объем работ экспресс-уборки входят:
удаление мусора из номера;
уборка и мытьё посуды;
протирка обеденного стола;
перестил постельного белья;
смена постельного белья;
уборка в санузле индивидуального пользования: мытьё раковин, ванной, унитаза;
приготовление ванны;
смена полотенец;
мытьё пола или механизированная уборка пола.

Все виды уборочных работ, проводимых в номерах гостиницы, осуществляются с обязательным применением уборочного инвентаря и уборочных материалов. Правильное использование уборочного инвентаря и материалов, а также хранение и уход за ними являются важным мероприятием в соблюдении норм санитарно-эпидемиологического режима.

К местам общего пользования относятся: вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы и места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Основная особенность содержания группы этих помещений состоит в многочисленном потоке посетителей. Основная уборка мест общего пользования производится рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются по мере загрязнения.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя:
 мытье полов с моющими средствами;
 механизированная уборка полов;
 натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами;

чистка стекол, дверей, подножных щеток, решеток, подоконников и зеркал;

удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков;

удаление мусора и мытье пепельниц;

удаление пыли и обработка столов, стоек.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности:

проветривание помещений;

удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, подцветочниц, зеркал и т.д.;

удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных;

мытье всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости.

Через день протирается электроарматура, предварительно выключенная из сети.

Еженедельно протираются насухо отжатой тряпкой паркетные полы, обрабатывается пылесосом мягкая часть мебели, протираются влажным способом оконные блоки с подоконниками.

Не реже одного раза в месяц моют двери, батареи, протираются эстампы, литографии, картины и т.д., потолочные и настенные светильники.

Каждые два месяца необходимо протирать поверхность стен, обметать потолки, менять шторы, протирать карнизы.

Не менее двух раз в год моются окна (весной и осенью). Паркетные полы натираются по мере необходимости.

В дневное время суток уборщики и швейцары следят за чистотой вестибюля, входных дверей, окон, остекления, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек и т.д.

Уборка санузлов индивидуального пользования. К уборке санузла горничная приступает, закончив уборку жилых комнат номера. Перед тем как приступить к уборке, она должна надеть спецодежду — прорезиненный фартук, резиновые или капролактановые перчатки, косынку.

Уборка санузла осуществляется в следующей последовательности:

зеркало;

стеклянная туалетная полочка и туалетные принадлежности;

умывальник;

ванна;

кафельные плитки стен;

унитаз;

биде;

пол.

Зеркало протирают влажной тряпкой, а затем вытирают насухо.

Туалетную полочку с обеих сторон моют мыльным раствором, а затем вытирают сухой тряпкой. Так же моют *туалетный стаканчик и мыльницу*.

Умывальник натирают пастой или другим чистящим средством для удаления загрязнений, промывают горячей водой, ополаскивают дезинфицирующим раствором, еще раз ополаскивают водой и вытирают насухо. Так же моются *унитаз, биде, ванна. Краны, смесители и гибкий шланг* чистят тряпкой с мелом, из сливного отверстия вынимают волосы. Ни в коем случае нельзя пользоваться раствором соляной кислоты. Это опасно. Кроме того, от кислоты *фаянсовая поверхность ванны и раковины разрушается и темнеет*.

Кафельные плитки стен над ванной при текущей уборке ежедневно протираются чистой белой тряпкой для удаления следов мыльной пены. При генеральной уборке моется вся поверхность стены.

Последним моется *унитаз*. Для этого горничная обязательно должна надеть перчатки. Сначала горячей водой обливают внутренние стенки унитаза, затем натирают их чистящей пастой с помощью ерша, промывают горячей водой и ополаскивают дезинфицирующим раствором. Так же раствором хлорки промывают крышку и ручки унитаза, держатель для туалетной бумаги и дверные ручки. В случае утечки воды или других неисправностей горничная сообщает старшей горничной или дежурной по этажу о необходимости вызова сантехника.

Резиновый коврик в душевой несколько раз промывают горячей и холодной водой, а затем ополаскивают хлоркой.

В номерах высшей категории в ванной комнате должны стоять *табурет с легкодезинфицируемым покрытием и подставка для чистой обуви*. Они моются влажной тряпкой и тоже дезинфицируются.

После окончания уборки горничная проверяет наличие в санузле туалетной бумаги и фирменного мыла, исправность розетки для бритвы и чистоту полотенец (при необходимости их заменяют на новые).

Уборка санузлов общего пользования. В комплекс ежедневной уборки санузлов общего пользования входят:

- протирание навесных стеклянных полочек с зеркалами;
- мытьё умывальников, унитазов, писсуаров;
- протирание кафельных плиток вокруг сантехприборов;
- протирание дверей и перегородок, мытьё пола.

По мере необходимости, но не реже одного раза в неделю, полностью моются кафельные стены, перегородки, двери, а также ежемесячно протираются светильники.

При ежедневной уборке душевых общего пользования соблюдается следующий порядок:

- протираются зеркала в комнатах для раздевания;
- удаляется пыль с банкетов, вешалок для одежды;
- протираются банкетки с легкодезинфицирующим покрытием;
- моются настенные мыльницы, резиновые коврики;
- протираются кафельные стены;
- удаляется мусор из педальных ведер с последующим их мытьём, моются полы.

3.5. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий

Для того чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна принять соответствующий вид и произвести ряд необходимых действий:

- надеть форменную одежду (ее вид зависит от гостиницы), обувь;
- получить у старшей горничной список-задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ;
- получить ключи от номеров;
- проверить наличие и состояние инвентаря;
- получить чистое белье;
- получить рекламные материалы;
- укомплектовать тележку горничной.

Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя:

- уборочный инвентарь:*
 - швабра, совок;
 - 2 ведра;
 - мешок для грязного белья;
 - мешок для мусора;
 - щетки;
 - ветошь;
 - резиновые перчатки;



Рис. 3.1. Тележка горничной в гостинице «Холидей инн» (Бельгия)

уборочные материалы:

- чистящие средства;
- моющие средства;
- дезинфицирующие средства;
- средства для отмывания всех видов поверхностей;
- средство для полов с любым видом покрытия;
- воскосодержащие средства для натирания;
- жирорастворяющие средства;
- средства для чистки пластиковых поверхностей;
- средство для обработки деревянной мебели;
- дезодорирующие средства;

устройство для мытья окон;

съемные насадки для мытья и дезинфекции;

хлопчатобумажные съемные насадки для уборки;

прорезиненный фартук;

набор принадлежностей индивидуального пользования:

- туалетная бумага;
- набор гигиенических салфеток;
- бумажные полотенца;
- жидкое мыло;
- туалетное мыло;

чистое белье;

набор рекламных материалов.

Горничная должна знать временные нормативы осуществления всех видов уборочных работ. Это поможет ей исполнить необходимый объем работ с минимальными затратами сил и времени.

Нормативы проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м²)

Сухая протирка:

зеркало — 37 с;
кровать — 39 с;
стенка — 6 мин;
стол письменный — 53 с;
стол обеденный — 53 с;
стул — 20 с;
телевизор — 42 с;
холодильник — 24 с;
платяной шкаф — 82 с.

Влажная протирка:

зеркало — 90 с;
кровать — 128 с;
плинтус — 12 с;
стеклянная полочка — 35 с;
стена — 50 с;
стена кафельная — 65 с;
холодильник — 50 с.

Мытье:

плинтус — 19 с;
стенка кафельная — 122 с;
сервиз на 12 персон — 21 мин;
холодильник — 6 мин.

Чистка пылесосом:

диван — 45 с;
кровать — 45 с;
кресло — 22 с;
подушка — 39 с;
перина — 77 с;
шерстяное одеяло — 185 с.

Шторы сдаются в химчистку 2 раза в год.

Прежде чем приступить к выполнению какого-либо вида уборочных работ, горничная должна четко знать правила поведения в номере. Культура поведения горничной и вообще персонала является важным критерием для определения уровня культуры обслуживания в данном заведении. Нарушение этих правил наказуемо вплоть до увольнения.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

закрывать 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).

3.6. Работы, связанные с оборотом постельного белья

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса является важной и сложной составляющей сервисного обслуживания гостиницы.

Белье гостиницы учтено на балансе гостиницы, и категории персонала, работающие с бельем, являются материально ответственными лицами. Постельное белье и полотенца относятся к группе мягкого инвентаря.

К категориям персонала, работающим с постельным бельем, относятся следующие должностные лица:

заведующий бельевым складом;
заведующий бельевой;
бельевица;
кастеляница;
швеи, штопальщицы;
прачки;
работники гладильных;
горничные.

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса сосредоточено в центральной бельевой, в поэтажных бельевых, на складах чистого белья, в бельевых для грязного белья. Отделения хранения постельного белья разделены на «чистое» и «грязное».

Размеры бельевых зависят от числа койко-мест данной гостиницы. Площадь поэтажной бельевой должна быть:

центральной бельевой не менее 6 м² — 15—20 мест;
центральной бельевой не менее 16 м² — 100—150 мест;
центральной бельевой не менее 30 м² — 250—500 мест;
центральной бельевой не менее 45 м² — 800—1000 мест.

Помещения для хранения белья должны иметь определенный интерьер: правильный подбор колера масляной краски, определенное напольное покрытие, освещение и оборудование. Стены бельевых, плинтусы должны быть окрашены масляной краской светлого тона. Напольное покрытие должно быть из кафельной плитки, линолеума, пластика. Для хранения белья в «чистой» бельевой используются стеллажи, полки и шкафы, которые должны быть окрашены такой же светлой краской, покрыты клеенкой, оргстеклом, пластиком для удобства и эффективности проведения уборочных работ в бельевых.

Для хранения белья в «грязных» бельевых используются лари из дерева, окрашенные светлой масляной краской, полиэтиленовые мешки для грязного белья.

Для изготовления постельного белья и полотенец администрация гостиницы должна использовать только высококачественные чистые и эстетически привлекательные ткани следующих видов:

- хлопчатобумажные (ситец, бязь);
- вискоза;
- лен;
- хлопок + синтетические волокна;
- шелковые;
- махровые.

Постельное белье должно соответствовать установленным нормам ГОСТа и категории номера.

Размеры постельного белья:

- пододеяльник — 215 × 143 см;
- простыня — 214 × 150 см;
- наволочка — 70 × 70 см;
- полотенце (банное) — 120 × 143 см.

Новое белье поступает со склада в бельевые по накладным, из бельевых для грязного белья в прачечную — также по накладным. Если белье хранится в поэтажных бельевых, кастелянша, дежурная горничная или дежурная по этажу при передаче смены также заполняют документацию (журнал прихода и расхода белья на каждом этаже).

При хранении белья не должно быть: его пересортицы, его замены (при порче или утере гостем гостиничного белья он не должен заменять его собственным, а обязан возместить ущерб денежной суммой, определенной прејскурантом цен) и белья, не пригодного к дальнейшему использованию.

К дефектам, не допустимым для использования белья, относятся: пятна различных видов, не поддающиеся отстирыванию или выведению;

- дырки различного вида, не поддающиеся ремонту или работам (штопке, заплаткам, отсрочке по швам и т.д.);
- необработанные края белья;
- ветхие пятна на белье.

Ремонтными работами белья занимаются швея, штопальщица или работник бельевой — бельевщица или кастелянша.

При непригодности постельного белья к использованию оно подлежит списанию. Списание белья осуществляется специальной комиссией, в состав которой входят назначенные руководством должностные лица: кастелянша, зав. бельевым складом и руководители высшего звена или непосредственно руководитель предприятия, который и подписывает составленный акт списания белья.

Правила и виды маркировки постельного белья. Маркировку постельного белья осуществляет кастелянша или заведующая бельевой. Маркировка белья производится в обязательном порядке. Маркировка может быть в виде:

- печати, содержащей нормы ГОСТа;
- штампа с названием данной гостиницы;
- вышивки с аббревиатурой заглавных букв (вензеля) данной гостиницы;
- цветной тесьмы на ушах постельных принадлежностей и белья.

3.7. Санитарно-гигиенические принадлежности

К набору санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном сервисе относятся все предметы индивидуального пользования личной гигиены.

Их перечень зависит от категории гостиницы и регламентируется ГОСТ Р 50645—94.

К предметам личной гигиены относятся:

- туалетная бумага;
- салфетки бумажные, полотенца;
- жидкое мыло;
- туалетное мыло;
- шампунь;
- лосьон для тела;
- гель для душа;
- гель для волос;

набор «дорожный» швейных принадлежностей (иголки, наперсток, 2 пуговицы, нитки разных цветов, иглоправитель и т.д.).

Санитарно-гигиенические принадлежности поступают в АХЧ гостиницы централизованно. Из АХЧ они распределяются старшей горничной по этажам. На этаже учет, распределение и раскладка осуществляются горничными, а в санузлах общего пользования — уборщицей.

В номерах, санузлах индивидуального пользования смена санитарно-гигиенических принадлежностей производится после каждого выезда гостя, а в гостиницах 4-х и 5-звездочных ежедневно (если шампунь или другие предметы не вскрыты и не используются, смена не производится).

Хранение санитарно-гигиенических принадлежностей осуществляется в комнатах для персонала, бытовых, инвентарных, кладовых поэтажных, в специальном отделении санитарного узла для персонала.

Маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей. На каждом предмете должен быть фирменный знак данной гостиницы. Месторасположение знака может быть различным: знак может

включать в себя аббревиатуру заглавных букв гостиницы, полное название гостиницы.

Все предметы также по возможности выдержаны в одной цветовой гамме.

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите основные группы гостиничных помещений.
2. Охарактеризуйте вспомогательные помещения жилой группы.
3. Перечислите виды уборочных работ в гостинице.
4. Укажите последовательность уборки многокомнатного номера.
5. Перечислите последовательность выполнения различных видов уборки жилых номеров.
6. Какие этапы включает в себя подготовка номеров к заселению?
7. Охарактеризуйте последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
8. В чем заключается особенность выполнения генеральной уборки жилых номеров (гостевых комнат)?
9. Что относится к местам общего пользования?
10. Что входит в объем уборочных работ мест общего пользования?
11. Перечислите последовательность уборки санузлов (в номерах и общего пользования).
12. В чем заключается подготовка горничной к работе?
13. Что должна включать в себя тележка горничной?
14. Перечислите должностных лиц, работающих с постельным бельем.
15. Перечислите дефекты, не допустимые для использования белья.
16. Что относится к предметам личной гигиены?
17. В чем заключается маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей?

ГЛАВА 4

КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

4.1. Правила поведения персонала гостиниц

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, мы выделяем две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное — общение с клиентом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общение с клиентом.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является *уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми*. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружелюбной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что *гость — это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично*.

Гость — это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он — главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.

Гость — не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество — это не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Немаловажную роль играют и взаимоотношения персонала между собой. Если персонал гостиницы многонационален, сотрудники должны относиться друг к другу с уважением независимо от положения и культурных различий. Должностные лица, начальники отделов и департаментов, а также весь остальной персонал должны знать друг друга и общую организационную структуру. Очень важен навык персонала работать в команде. Необходимым для работы являются принцип демократического управления и возможность профессионального роста и повышения квалификации.

Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет.

Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу.

Для гостиничного работника очень важно быть *тактичным во взаимоотношениях с гостями*, постоянно помнить об уважении к человеку.

Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов.

Главный из них — это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.

Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей — нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего.

Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательными и тактичными надо быть к пожилым людям, прощать их слабости — ведь они часто рассеяны, забывчивы и ранимы.

Достоинство и скромность — обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера.

Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина — соблюдения установленного порядка, аккуратности, точности. Скромность и дисциплина предполагают и *высокое чувство ответственности за порученный участок работы*.

Хотя гостиница предназначена для краткого проживания в ней, в силу обстоятельств часть гостиничного фонда бывает занята гражданами, проживающими в них длительное время в связи с длительными командировками, со специальными работами, подготовкой диссертаций, научными командировками, представительством различных организаций или иностранных фирм и т.д.

Длительные контакты гостей с обслуживающим персоналом иногда приводят к фамильярности, выходящей за рамки служебных взаимоотношений. *Обслуживающий персонал должен помнить всегда, что этаж или комната горничных — это прежде всего служебные помещения, а персонал, занятый в смене, находится при исполнении служебных обязанностей.*

Культура поведения и общения связаны и с понятием культуры речи. Гостиничному работнику необходимо *уметь грамотно, ясно излагать свои мысли*. За культурой речи, как и за тоном, нужно следить постоянно. Культура речевого этикета предполагает не только умение говорить, но и умение слушать. Внимательно выслушать собеседника, не перебивая его, и проявить при этом искреннее участие — искусство.

Многое зависит от умения правильно встретить гостя. Гость должен быть встречен в администраторской и на этаже приветливой фразой: *«Добро пожаловать в нашу гостиницу!»*.

Ему должны быть даны краткая характеристика гостиницы и точная информация о порядке проживания, об услугах, которыми он может воспользоваться.

Провожая гостя, администрация и работники этажа помимо вежливого прощания должны обязательно пожелать гостю доброго пути и пригласить снова посетить отель. Разумеется, это не имеет ничего общего с раболепством и заискиванием перед гостями.

Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе.

4.2. Стиль в обслуживании гостей

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, мы обязаны вести себя «стильно» как с гостями, так и с коллегами. Идея «стиля» осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

«Лицо» персонала

Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: *«Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».*

Следует быть внимательными к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь. При разговоре с гостем настроение персонала должно быть только со знаком «+»!

Если персонал гостиницы знает гостя по имени, то и обращаться к нему следует следующим образом: *«Добро пожаловать в гостиницу..., господин Миллер, надеемся, что Ваша поездка будет удачной... Мы желаем Вам приятно провести время. Если мы что-нибудь можем сделать для Вас, пожалуйста, обращайтесь к нам в любое время».*

Прощаясь с гостем, тоже необходимо обратиться к нему по имени: *«До свидания, господин Миллер. Счастливого пути, и мы надеемся увидеть Вас снова во время Вашего следующего приезда в наш город».*

«Лицо» в корреспонденции

Стильным должен быть и язык персонала в письмах. Вся корреспонденция (факсы, письма, телексы, служебные записки) демонстрирует уровень эффективности работы и профессионализма. В гостинице должны оставаться все копии исходящей корреспонденции. Кроме того, корреспонденция:

должна получить ответ в течение 24 ч;

должна быть отпечатана на правильно выбранной бумаге или бланке;

должна быть красиво отформатирована;

должна быть адресована конкретному лицу с указанием его полного имени;

не должна содержать орфографических ошибок;

не должна быть написанной от руки;

должна под именем и должностью отправителя всегда содержать подпись.

«Лицо» при телефонных разговорах

Персоналу гостиницы следует так разговаривать с гостем по телефону, как будто он находится перед вашими глазами. *Отвечать на звонок следует быстро, не позднее 3-го звонка.* Это говорит о вежливости и эффективности работы персонала. Отвечать необходимо на русском и английском языках, но сначала необходимо представиться и представить то место, в которое гость позвонил, а также предложить свою помощь.

Заканчивая телефонный разговор с гостем, имя которого известно, следует обратиться к нему по имени и поблагодарить за звонок. Говорить следует спокойно, медленно, давая гостю возможность обращаться к вам с просьбами.

4.3. Основные правила ведения телефонных переговоров

Телефонные разговоры играют важную роль в деятельности работников гостиницы. Поэтому остановимся подробнее на таком понятии, как «телефонный этикет».

Многие люди отвечают на телефонные звонки бессистемно. Некоторые называют себя по имени, некоторые — по фамилии, другие — и по имени, и по фамилии сразу. Некоторые не представляются.

Обучаясь искусству правильно отвечать по телефону, следует помнить, что слова, которые вы выбираете в начале разговора, определяют тональность дальнейшей беседы. В разговоре тщательно следите за тем, чтобы речь была грамотной, избегайте жаргона, так как в ловушку жаргона легче всего попасться, когда вы пользуетесь телефоном.

Как отвечать на звонки, поступающие в гостиницу

Что и как мы говорим, формирует впечатление у клиентов о гостинице.

Телефонный разговор следует начинать со слов: *«Добрый день», «Доброе утро».* Затем желательно сказать название гостиницы, имя ответившего на звонок.

Отвечать следует обстоятельно, но коротко, избегая монотонного перечисления.

В большом рабочем помещении особенно важна согласованность действий, поэтому говорить по телефону следует так же, как и другие сотрудники, отвечающие по телефону. Работая в одном стиле, вы и ваши коллеги покажите, что вы — единая команда, что вы профессионалы.

Ответы на внутренние и внешние звонки

При ответе называйте как ваше имя, так и фамилию. Называя себя подобным образом, вы производите впечатление ответственного и авторитетного сотрудника. Тот, кто, отвечая на телефонные звонки, называет только свое имя, рискует быть воспринят как человек, имеющий обязанности, но не имеющий власти. Такова одна из маленьких хитростей правил ведения телефонных переговоров.

Когда звоните вы

Телефонный этикет требует, чтобы вы назывались и в том случае, если вы сами звоните. Это освободит секретаря или человека, отвечающего на звонки, от обременительной обязанности спрашивать: *«Кто спрашивает?»* Когда вам ответят, не вступайте в медленную беседу. Проявите любезность и спросите, есть ли у абонента время для разговора. Ваш партнер по общению оценит то, что вы считаетесь с его временем.

Если вы случайно набрали номер неправильно, то не вешайте трубку без извинения.

Задевающие самолюбие, неприятные обязанности звонить по поручению начальника можно выполнить умело и изящно. До того как позвонить кому-либо, дайте знать вашему начальнику, что вы намереваетесь сделать это. Тогда он (она) сможет быть готов снять трубку, если человек, которому вы звоните, находится на месте. После того как вы дозвонитесь до офиса нужного человека, объясните причину звонка. Как только вы установите контакт, дайте знать вашему боссу, что он (она) может взять трубку.

Когда следует перезвонить

Если вас нет на месте и вы, естественно, не можете ответить на телефонный звонок, то вам следует как можно скорее перезвонить звонившему вам человеку. Оперативные ответы на звонки могут привести большие дивиденды.

Добивайтесь от других, чтобы они перезванивали быстро

Когда вы звоните человеку, который не может ответить на ваш звонок, объясните, когда и где вас можно застать. Чем быстрее вы все объясните, тем большим профессионалом вы будете выглядеть в глазах своих коллег.

Разговаривая с человеком, с которым вам будет необходимо продолжить разговор, договаривайтесь о точном времени следующего звонка. *Будьте вежливы с административным персоналом. Спросите, когда лучше перезвонить.*

Когда ваши телефонные звонки не дают никаких результатов, поищите альтернативную связь. Отправьте человеку записку или свяжитесь с ним по факсу.

Некоторые советы при разговоре по телефону, когда звонят вам

Готовьтесь к разговору заранее, прежде чем ответить на телефонный звонок, отложите в сторону другую работу. Улыбайтесь, когда вы отвечаете по телефону! Звонящий почувствует искреннее расположение вашего звонка. Не перебивайте собеседника во время разговора, научитесь выдерживать паузу.

Не заставляйте человека ждать, а если это необходимо, убедитесь в том, что он или она будет ждать (обычно не дольше 30—60 с). Когда вы вновь берете трубку, возобновите разговор со слов: «*Спасибо за ожидание*». Ваша любезность позволит дать понять, что вы помните о том, что собеседник проявил любезность, потратив свое время на ожидание.

Если вы втянуты в беседу, которой, кажется, не будет конца, тогда сделайте паузу и попытайтесь закончить разговор словами типа: «*Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас времени*» или «*Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что вы очень заняты, поэтому...*».

Пять хороших приемов, с помощью которых вы сможете справиться с малоприветливым человеком

1. Не прерывайте собеседника.

2. *Повторяйте то, что вам сказали, — это значит, что вы его поняли.*

3. *Несколько раз в течение разговора называйте человека по фамилии.*

4. *Объясните, что вы намерены сделать, и выполните свое обещание.*

5. *Если возможно, запишите суть разговора.*

Некоторые советы при разговоре по телефону, когда вы звоните сами
Прежде чем набирать телефонный номер, сформулируйте в нескольких предложениях причину звонка. Тогда, если вас соединят системой голосовой связи, вы сможете оставить немногословное сообщение.

Говорите медленно. Помните, что изложение сообщения на бумаге требует больше времени, чем произнесение вслух.

Оставьте номер своего телефона. Это сэкономит время человека, которому вы звоните, и не заставит его искать номер вашего телефона. Эта любезность особенно ценна тогда, когда человек, которому вы звоните, перезванивает вам не из своего офиса и не имеет под рукой номера вашего телефона. Не злоупотребляйте клавишей, переключающей звонившего вам человека в режим ожидания, — это техническое новшество может быть источником разочарования и обиды в среде бизнеса. Просьба подождать у телефона должна быть скорее исключением, чем правилом.

4.4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц

Внешний вид персонала создаст для гостя первое впечатление о гостинице.

Поэтому все сотрудники гостиницы должны позаботиться о том, чтобы выглядеть нарядными и ухоженными, опрятными.

Если у девушки волосы длиннее плеч, они не должны падать на лицо, их нужно закреплять лентой или заколкой.

Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды — ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями).

Обувь должна быть удобной, в хорошем состоянии и начищенной до блеска.

В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперсперантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать.

Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим и не раздражающим.

Если в гостинице предусматривается ношение форменной одежды, то весь персонал должен неукоснительно выполнять это тре-

бование. Форма должна быть чистой, опрятной и отглаженной. Как правило, стирку форменной одежды осуществляют в прачечной данной гостиницы, поэтому персонал может либо отдавать форму в стирку на время выходных дней, либо менять грязную форму на чистую.

Ношение форменной одежды включает в себя и ношение именного значка. Также форма подразумевает у женщин чулки нейтрального или черного цвета, у мужчин — носки черного цвета.

Работники, контактирующие с гостями, должны носить черную закрытую обувь без украшений, каблук женской обуви не должен превышать 5 см.

Ювелирные украшения должны быть сведены к минимуму. Они должны быть небольшого размера и неброскими.

Макияж женщин должен быть неярким. Ногти — чистыми, короткими, с маникюром.

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите основные требования к культуре поведения гостиничного работника.
2. Что понимается под «тактичным поведением» гостиничных работников?
3. В чем заключается идея «стиля» в обслуживании гостей?
4. Перечислите основные правила ведения телефонных переговоров.
5. Какие приемы рекомендуется использовать при разговоре с «малоприятным» человеком?
6. Какие требования предъявляются к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы?

ГЛАВА 5

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ПИТАНИЕМ

5.1. Структура управления предприятиями питания гостиницы

Главная функция средств размещения — предоставление временного жилья, а также услуг питания и развлечения. Большие отели управляются их управляющими и группой исполнительных директоров (менеджеров), каждый из которых представляет ключевые службы, такие как службы приема и размещения, обслуживания номерного фонда, питания, маркетинга и др.

Служба питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля, — это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчетный управляющему отелем (директору гостиницы).

Схема управления пищевым комплексом отеля представлена на рис. 5.1.



Рис. 5.1. Схема управления пищевым комплексом

Директор пищевого комплекса контролирует следующие виды работ:

работу кухни;
работу буфетов;
банкетную деятельность;
организацию обслуживания в ресторане;
обслуживание в номерах;
снабжение мини-баров;
обслуживание в комнатах или зонах отдыха;
обслуживание гостей в барах;
работу уборщиков и мойщиков посуды.

5.2. Кухня ресторана при гостинице

Кухню гостиницы возглавляет *шеф-повар*, ответственный за организацию работы кухни, руководство группой заместителей, количество и качество приготовляемой пищи. Он выполняет административные функции и составляет финансовую смету. Шеф-повар должен стремиться к тому, чтобы удовлетворить не только требования клиентов, но и их ожидания относительно качества пищи и ее подачи.

Шеф-повар играет значительную роль при выборе концепции относительно питания в ресторане, а также при планировании меню.

Меню — важное условие успеха в ресторанном деле. Существуют разные типы меню.

Меню фирменных блюд или каталог шеф-повара — этот тип меню характерен для дорогих эксклюзивных ресторанов при фешенебельных отелях.

Меню «А ля карт» указывает порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое. Это меню также называют заказным со свободным выбором блюд.

Меню «Табль д'от» предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам. Этот тип меню часто используется в гостиничных ресторанах, в основном в Европе. Преимущество его в том, что гости считают его более экономичным.

Меню «Дю жур» перечисляет дежурные блюда, т.е. дневные, а также популярные, дешевые, как правило, быстрого приготовления.

Туристское меню строится так, чтобы привлечь внимание туристов, делая акцент на дешевизне и питательных качествах. Туристское меню планируется как меню рациона дня и предлагает 4-, 3- и 2-разовое питание в день.

Составление меню считается очень сложным делом, поскольку в ресторанном бизнесе необходимо учитывать многие факторы, в том числе следующие:

- вкусы и желания посетителей;
- квалификацию поваров;
- имеющееся оборудование и мощности;

- цены и ценовую стратегию (себестоимость и доходность);
- питательную ценность;
- валовую прибыль;
- точность формулировок;
- качественный анализ меню;
- внешнее оформление меню.

Шеф-повар управляет кухней в соответствии с политикой гостиницы или туристического комплекса и старается достичь желаемых финансовых результатов. Некоторые гостиничные компании облачают шеф-повара полномочиями менеджера, а в маленьких гостиницах он зачастую выполняет функции директора пищевого комплекса.

5.3. Секция уборки и мойки посуды

Заведующий секцией уборки и мойки посуды подчиняется непосредственно директору пищевого комплекса и отвечает за следующие виды работ:

- уборку внутренних помещений отеля (тех, где гости обычно не бывают);

- мойку и чистку фарфоровой и стеклянной посуды, а также столовой утвари, которая используется торговыми точками пищевого комплекса;

- ведение строгого учета посуды и утвари и ежемесячную проверку их запаса;

- поддержание в рабочем состоянии посудомоечных машин;
- инвентаризацию запаса чистящих и моющих препаратов;
- санитарную обработку кухни, банкетных помещений, кладовых, стационарных холодильников, морозильных камер и всего оборудования;

- вызов специальных работников для проведения дезинсекции и дератизации (уничтожение насекомых, крыс и мышей);
- своевременное пополнение персонала.

В некоторых гостиницах секция уборки внутренних помещений и мойки посуды ответственна также за поддержание чистоты на самой кухне. Обычно уборка проводится в ночное время, чтобы не мешать работе поваров. Промежуточная уборка проводится днем — между обедом и ужином. В некоторых отелях разные торговые точки используют разную посуду и столовые принадлежности. Для будничной еды используют тарелки и приборы с простым орнаментом или вообще без рисунка. В банкетных залах и столовых, где обслуживаются участники конференции, на тарелках и чашках можно увидеть красивый изысканный рисунок. А в фирменном ресторане качество посуды и приборов должно быть еще выше.

Учет посуды и инвентаря предполагает знание ассортимента столовой посуды, приборов, белья для сервировки столов и подачи блюд. Как правило, рестораны при гостиницах комплектуются классической профессиональной посудой следующего ассортимента.

Фарфоровая посуда

Тарелка мелкая подстановочная декоративная — диаметр 27 см.
Тарелка мелкая столовая — диаметр 24 см.
Тарелка мелкая закусочная — диаметр 20—21 см.
Тарелка мелкая десертная — диаметр 19—20 см.
Тарелка для салата — диаметр 17—20 см.
Тарелка для хлеба — диаметр 15—18 см.
Тарелка для масла — диаметр 11 см.
Тарелка для рыбы — имеет овальную, соответствующую рыбе форму.

Соусная тарелка — имеет несколько отделений для различных соусов.

Тарелка глубокая суповая — диаметр 24 см, объем 500 мл.
Тарелка глубокая полупорционная суповая или десертная — диаметр 20 см, объем 250 мл.
Тарелка для каши — диаметр 14—17 см, объем 250 мл.
Салатник однопорционный (форма произвольная) — диаметр 11—13 см, объем 100—250 мл.
Чашка с блюдцем кофейная — емкость 50—150 мл.
Чашка с блюдцем чайная — емкость 200—250 мл.
Чашка для бульона с ручками с подстановочной тарелочкой — емкость 300 мл.

Чащечка для яиц или пашотница для подачи отварного яйца на завтрак.

Соусники — емкость 100—250 мл.
Молочники и сливочки — емкость 100—1000 мл.
Чайники и кофейники — емкость 250—1500 мл.
Суповая миска для подачи первых блюд — емкость 3000 мл.
Круглые и овальные блюда для подачи холодных закусок.
Различные вазы: с ножкой и без нее, двух- и трехэтажные для торта, фруктов, пирожных, печенья и других сладостей.

Судки и другие емкости для специй.
Пепельницы.
Вазочки для цветов.
Держатели для салфеток.
Подставка для зубочисток.
Сосуд-плошка для цветочных букетов-композиций.

Стекла́нная и хрустальная посуда

Рюмка ликерная — объем 25—35 мл — для ликеров, бальзамов, дорогих марочных коньяков, подаваемых к чаю и кофе.
Рюмка водочная — объем 50 мл — для водки и горьких настоек, а также для ординарных коньяков.

Рюмка специальная коньячная или бокал для бренди тюльпаннообразной формы — объем 75—450 мл; заполняется не более чем на одну треть объема.

Рюмка мадерная — объем 75 мл — для крепленых и десертных вин.

Рюмка рейнвейная или бокал для белого вина — объем не менее 100 мл — для сухих белых и розовых столовых вин, которые пьют охлажденными.

Рюмка лафитная или бокал для красного вина — объем 125—250 мл — для сухих красных столовых вин, которые подают при комнатной температуре; бокал наполняют не более, чем на две трети объема.

Бокал для шампанского — объем 150 мл — может быть высоким и узким или как широкая чаша.

Бокал для воды — объем 250—300 мл — для минеральной и другой питьевой воды, также может использоваться для подачи пива.

Высокий узкий стакан — объем 250—300 мл — для фруктовых напитков и соков.

Бокал для пива — объем 300; 400; 500 мл.

Чайный стакан — объем 250 мл — для подачи чая в подстаканнике, морса, сока, кефира, подаваемых на завтрак.

Графин с притертой пробкой для подачи винно-водочных изделий заказанного количества — объем 500—1000 мл.

Кувшин — объем 1500—2000 мл — для подачи безалкогольных напитков.

Креманка — объем 150—250 мл — для подачи коктейль-салатов и десертов.

Разнообразные вазы — на ножке и без, двух- и трехъярусные — для салатов, винегретов, фруктов, десертов аналогично вазам из фарфора.

Пепельницы, емкости для специй, настольные светильники.

Бокалы для коктейлей разнообразной формы.

Крюшонница с набором кружечек.

Металлическая посуда

Кокотница (кастрюлька с одной ручкой — объем 100 мл) — для приготовления и подачи горячих закусок из мяса, грибов, овощей в соусе.

Кокильница (морская раковина) — для приготовления и подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов, запеченных под соусом.

Кроншель (порционная сковорода с двумя ручками в виде полочек) — для приготовления и подачи жареных и запеченных закусок из яиц, мяса, муки.

Турка — объем 100—500 мл — для приготовления и подачи кофе по-восточному.

Баранчики круглые и овальные разных емкостей — для подачи горячих блюд из мяса, рыбы, овощей вместе с соусом.

Разнообразные подносы — для транспортировки продукции кухни, сервировки и обслуживания, подачи завтрака в номер, подачи счета и др.

Круглые и овальные блюда, в том числе и зеркальные, для банкетной подачи блюд и закусок.

Соусники — объем 50—500 мл — для подачи горячих соусов,

Чайники и кофейники — для приготовления и подачи чая и кофе

Ведро для льда (охладитель шампанского или винный холодильник).

Разнообразные подсвечники для организации праздничных мероприятий.

Решетка для спаржи.

Предметы инвентаря

Сервировочная тележка (на колесиках) — служит для подачи блюд и напитков, а также для уборки посуды, тарелок и приборов.

Бар-тележка — отличается от обычных сервировочных тележек наличием держателей для бутылок или гнезд для бутылок, иногда имеются держатели для бокалов и рюмок.

Настольный подогреватель (тарелок, блюд) — нагревается или электричеством или сухим спиртом и затем устанавливается на стол. На нем держат блюда, чтобы не остывали.

Буфетный подогреватель — оборудован водяной баней со спиртовым или электрическим подогревом для длительного сохранения горячей пищи.

Соусный подогреватель — состоит из треножника со спиртовой и горшочка для соусов и различных «фондю» (сырных, шоколадных). Для последних используются специальные керамические горшочки.

Карусельный соусный подогреватель — снабжен держателем для сосудов с различными соусами. Очень удобен для стола, так как экономит место для блюд, а соусы всегда теплые.

Смеситель (шейкер) — делается из металла (часть его бывает стеклянной). Состоит из двух или трех частей. Применяется для приготовления коктейлей из трудносмешиваемых ингредиентов.

Подставки для бутылок и стаканов (металлические, деревянные, пробковые).

Бутылкооткрыватель для вскрытия обжимных пробок.

Штопор для откупоривания старых вин с осадком. Шпindelное устройство обеспечивает мягкое откупоривание, не вызывающее вспучивания вина.

Штопор-пробочник — универсальный бутылкооткрыватель для откупоривания корковых и обжимных пробок.

Станковый пробочник для предварительного открывания бутылок (не за столом).

Метелка и совок для стола, изготавливаемые из различных материалов (совок обычно из металла). Применяются для уборки крошек со стола.

Урны для отходов за столом. Необходимы во время завтраков, когда освобождаются различные упаковки от масла, мармелада, сырков, меда, сметаны, хлебцев и т.д. Изготавливаются из фаянса или пластика.

Самовар электрический — для организации русского чаепития.

Столовые приборы

Столовый нож, столовая вилка, столовая ложка.

Закусочный нож, закусочная вилка.

Рыбный нож, рыбная вилка.

Десертный нож, десертная вилка, десертная ложка.

Фруктовый нож, фруктовая вилка.

Чайная и кофейная ложки.

Разливательные ложки — для супа, для компота, для соуса.

Вилка и ложка для порционирования.

Вилка и нож для разделки мяса и птицы.

Щипцы для пирожных, спагетти, сахара.

Щипцы для льда.

Лопатка для перекладывания рыбы, мяса, паштета.

Нож и лопатка для торта и других десертов.

Порционный нож для масла.

Ножи для сыра, помидоров, грейпфрута.

Вилка для жаркого.

Вилка для извлечения сардин.

Вилка и ложка для бара с длинными ручками.

Прибор для икры — состоит из лопаточки или ложечки для извлечения икры из баночки и ножа, по форме похожего на нож для масла. Лезвие широкое и закругленное кверху. Служит для намазывания икры на ломтики хлеба или блины. В этом приборе все части, которые соприкасаются с икрой, изготавливаются из рога, слоновой кости, покрываются эмалью, перламутром или делаются из твердого пластика, чтобы не искажался тонкий вкус икры.

Вилка устричная — имеет широкие, с острыми кантами зубцы, при помощи которых мясо устриц отделяется от раковины и подносится ко рту.

Устричный нож — служит в основном для вскрытия устриц.

Щипцы для омаров — этими щипцами официант или гость разламывают клешни и суставы омаров и лангустов.

Вилка для омаров (пика для омаров) — используется для извлечения мяса из панциря и из клешней и удаления несъедобных частей.

Прибор для раков — состоит из ножа и вилки и служит для разборки отваренных раков.

Щипцы для улиток — предназначены для удержания раковин улиток, которые подаются целыми (в раковинах). При помощи острых загнутых зубцов вилки для улиток улитка извлекается из своего домика и съедается. При подаче извлеченных улиток их едят также этой вилкой.

Столовое белье

Мольтоны — это нижние покрывала из фланели, тонкого войлока или искусственной ткани с прорезиненным покрытием, которые стелются непосредственно на столы для защиты их поверхности от воздействия жидкости и горячих блюд. Они также препятствуют скольжению и сдвиганию скатертей и обеспечивают бесшумное обслуживание столов. Благодаря им скатерти служат дольше.

Скатерти, соответствующие форме и размеру стола и свисающие по всем сторонам на 25—35 см. В торжественных случаях застилают длинные и широкие скатерти, достигающие пола. Сверху настилаются большие салфетки.

Салфетки-покрывала — это большие салфетки, которые по виду, цвету и качеству подбираются под скатерть и используются для того, чтобы покрывать пятна и загрязнения. Теперь такие салфетки используются и для украшения накрытых столов. Их форма обычно квадратная или круглая.

Гостевые салфетки — имеют двойную функцию: украшают стол, служат для защиты одежды и для обтирания рта. Эти салфетки должны быть из того же материала, что и скатерть. Салфетки должны иметь квадратную форму и размеры от 40×40 см до 60×60 см.

Ручники официантские — используются для подачи блюд и обслуживания. Имеют чаще всего прямоугольную форму размером 40×80 см.

Для полировки столовой посуды в ресторане необходимо иметь достаточное количество полотенец.

Это далеко не полный перечень посуды и инвентаря, за закупку, хранение и правильную эксплуатацию которого отвечает менеджер по уборке.

Заведующий секцией уборки внутренних помещений и мойки отвечает за выполнение самой неблагодарной, но крайне необходимой и важной работы по уборке ресторана, мытью посуды, чистке кухонных и столовых принадлежностей. Он также ответствен за кухонный инвентарь, уборку внутренних помещений отеля, санитарию и гигиену.

5.4. Рестораны и бары гостиницы

При отеле может быть как несколько ресторанов, так и ни одного. По типу рестораны тоже могут отличаться. В больших гостиницах, входящих в известные гостиничные сети, обычно два рес-

торана — фешенебельный и небольшой типа кафе. Они обслуживают и проживающих в отеле, и широкую публику. В последнее время в связи с возросшей требовательностью посетителей рестораны стараются повышать качество приготовления пищи и обслуживания. Соответственно повышаются потребности ресторанов в высококвалифицированных кадрах.

Гостиничные рестораны управляются менеджерами, как и рестораны всех других типов.

Обязанности ресторанных менеджеров обычно следующие:

поддерживать высокое качество обслуживания посетителей;

нанимать, обучать и рационально использовать персонал;

организация обслуживания в номерах, мини-барах и коктейль-барах;

проводить маркетинговые исследования;

представлять директору пищевого комплекса расчет бюджета и бизнес-прогноз на следующую неделю, следующий месяц, следующий год.

Рассчитывая, сколько необходимо приготовить пищи и напитков на каждый конкретный завтрак, обед или ужин, надо учитывать число постояльцев (например, участников конференции, обслуживаемых отдельно от остальных гостей). Число гостей, пользующихся услугами пищевого комплекса гостиницы, обычно называется уровнем охвата, и эта цифра вместе с данными об исторически обусловленной банкетной активности и заполняемости отеля может служить основой для прогнозирования определенного числа гостей.

Для отеля, в котором более 300 номеров, структура управления будет соответствовать приведенной выше. Естественно предположить, что пищевой комплекс в таком отеле будет достаточно обширным. В такой большой гостинице обычно есть главный, фирменный, ресторан, и повседневный — для завтраков, обедов и ужинов. Фирменный ресторан обычно используется для банкетов и приемов, обслуживания участников съездов и конференций.

Бары гостиницы должны находиться под постоянным неусыпным надзором ресторанных менеджеров. В гостиничном баре гости отдыхают, потягивая коктейль, после напряженного дня. Это место идеально подходит для общения — делового и ради удовольствия. Отелю крайне выгодно его содержать: продажа напитков дает гораздо больше прибыли, чем продажа пищевых продуктов. В зависимости от своего размера отель может иметь несколько баров разного типа. Например, вестибюльный, ресторанный, мини-бары или даже ночной клуб.

Эффективность работы бара измеряется уровнем реализации (%), рассчитываемым делением себестоимости реализованных за определенный период напитков на сумму выручки за них. Чем чаще проверяется уровень реализации, тем лучше контроль за работой

бара. Уровень реализации в 16—24% считается нормальным. Коммерческие операции с более низким уровнем реализации требуют более изощренных систем контроля за отпускаемым товаром и более активного маркетинга. Примером более точной системы контроля могут служить системы автоматического розлива, выдающие точное количество напитка. Эти автоматы дороги, но они оправдывают затраты, исключая возможность недолива или перелива и прочих жульнических приемов барменов. Эти автоматы позволяют экономить и на стоимости труда, поскольку требуется меньше барменов для их обслуживания. Конечно, обслуживание с помощью автомата не такое эффектное зрелище, как розлив вручную. Ради сохранения зрелищности розлив вручную тоже можно сохранить для приготовления некоторых, пользующихся повышенным спросом, коктейлей.

Гостиничные бары страдают от тех же проблем, что и другие. Директор пищевого комплекса должен ставить их под жесткий контроль и строго взыскивать за отступления от установленных правил. Самые неприятные проблемы связаны с прямой обязанностью баров — продавать спиртные напитки. В современном правовом государстве нельзя забывать о том, что ответственность за культуру потребления спиртных напитков несут в первую очередь те, кто продает их. В больших отелях обычно имеется несколько баров разного типа.

Вестибюльный бар — удобное место для встреч. При правильном руководстве этот бар может стать хорошим источником прибыли.

Ресторанный бар — укромное местечко, в котором приятно очутиться после сутолоки вестибюля. Традиционно бар является одним из самых притягательных элементов интерьера современных ресторанов.

Вспомогательный бар. В некоторых очень больших отелях необходим дополнительный бар, представляющий собой торговую точку, расположенную где-нибудь в глубине здания. Если его нет, при обслуживании в номерах и в ресторане сотрудники будут вынуждены пользоваться запасами одной постоянной торговой точки, например ресторанным баром.

Банкетный бар. Этот бар используется исключительно для обслуживания банкетов и конференций. Поскольку эти мероприятия обычно связаны с одновременным обслуживанием множества людей, часто в разных точках помещения ставятся несколько временных столиков с бутылками. Банкетные бары требуют строгого контроля за посудой: бутылки должны быть пересчитаны немедленно вслед за окончанием мероприятия и, если бармены слишком заняты, менеджер должен пересчитать выручку до закрытия бара. Закрытие временных баров, установленных в разных местах помещения, делается одновременно, чтобы предотвратить попытки мелких хищений.

Бар при бассейне. Курортный отель немыслим без бассейна и бара при нем, где гости могут расслабиться с бокалом экзотического коктейля в руке. Курортные отели, специализирующиеся на обслуживании конференций, частенько организуют в баре при бассейне тематические вечеринки.

Мини-бары — маленькие бары с холодильником в номерах, чтобы гость не чувствовал недостатка в любых напитках в любое время. Ключ от мини-бара обычно вкладывается в пакет, который гость получает в службе приема и размещения. Если гость не собирается пользоваться баром, он этот ключ может не брать. Обычно запасы напитков пополняются в мини-баре ежедневно. Стоимость выпитого автоматически включается в счет, контроль за содержанием мини-бара осуществляют в больших гостиницах работники специальной службы «Мини-бар — контроль».

Таким образом, бары являются важным источником доходов гостиницы, но для того чтобы приносить этот доход, они должны быть под строгим контролем.

5.5. Подготовка ресторанный зала к обслуживанию

Важной частью работы *ресторанных менеджеров (метрдомов)* является организация подготовки торгового зала ресторана к обслуживанию. Подготовка к обслуживанию складывается из уборки помещений, расстановки мебели, получения и подготовки к использованию столового белья, посуды, приборов, предварительной сервировки столов.

В ресторане должно быть достаточное количество столового белья: скатертей, салфеток, ручников, полотенец. Практика показала, что в среднем за рабочий день на каждый обеденный стол обычно достаточно предусмотреть две скатерти, а на каждое место — четыре — пять салфеток.

Одна из существенных принадлежностей в работе официанта — ручник. Он всегда должен быть чистым и свежим, по мере загрязнения его заменяют. Средний расход ручников за полный рабочий день на одного официанта — 4—6 шт.

Приобретая столовое белье, следует учитывать размеры крышек обеденных столов. Стол с квадратной или круглой крышкой хорошо смотрится, когда скатерть опускается со всех сторон крышки стола не менее чем на 25 см и не ниже сиденья стула. Короткая скатерть некрасива, а длинная неудобна для сидящих за столом. Кроме обычных скатертей в ресторане должны быть банкетные скатерти. Их количество зависит от частоты обслуживания банкетов, приемов и других массовых мероприятий, а размеры — от площади торговых и банкетных залов, где они проводятся.

При подготовке зала к обслуживанию кроме скатертей для обеденных и банкетных столов нужно получить некоторое количество скатертей в резерв для замены во время работы, а также для покрытия подсобных и служебных столов, а возможно, и сервантов. Одновременно со скатертями получают салфетки (из расчета 1,5—2 на каждое место в зале) и 2—4 ручника на каждого официанта. Чистое столовое белье хранят в сервантах. Кроме того, необходимое количество скатертей, салфеток, ручников получает сервизная, где в процессе работы их выдают официантам в обмен на использованные.

В то время когда одна группа официантов расставляет столы и накрывает их скатертями, другая группа получает из сервизной посуду и приборы в нужном ассортименте и количестве, наполняет солонки, перечницы и горчицницы, укладывает в подставки бумажные салфетки (если их используют при обслуживании), заменяет цветы и воду в вазах.

Фарфоровую посуду (тарелки) из сервизной переносят в зал на серванты или подсобные столы в руках стопками. Стеклоянную посуду (фужеры, рюмки, бокалы) и приборы переносят на подносах. При большой удаленности сервизной от зала для более легкой и быстрой доставки рекомендуется использовать тележки.

Всю посуду и приборы, принесенные в зал, тщательно проверяют. Для устранения следов высохших капель воды, пальцев рук посуду и приборы со всех сторон протирают чистым сухим полотенцем до безупречной чистоты. Плохо вымытые посуду и приборы со сколами, трещинами, шербинами, заусеницами, нарушенной формой и другими дефектами возвращают в сервизную и мочную. Проверенные и протертые тарелки складывают в стопки (по 15—20 шт.). Если на тарелках есть эмблема, их складывают так, чтобы она была обращена в одну сторону.

Протертые фужеры, рюмки, бокалы ставят отдельно на покрытые салфеткой подносы, тележки или столы в таком порядке, который упростит и ускорит работу официанта при сервировке столов. К подготовке приборов следует относиться с большим вниманием. Каждый предмет (нож, вилку, ложку) надо просмотреть и убедиться, что в нем нет дефектов, например заусениц, коррозии, деформации. Необходимо проверить плотность соединения лезвия ножа с ручкой и особое внимание обратить на чистоту между рожками у вилок. Приборы, как и посуду, протирают полотенцем. Подготовленные приборы отдельно по видам аккуратно складывают на поднос, тележку или подсобный стол.

Такой порядок создает удобства в последующей работе и способствует выработке у официантов бережного, а значит профессионального, отношения к предметам сервировки. Все это ведет к поддержанию высокого уровня обслуживания и укреплению положительного имиджа ресторана.

Кроме предметов индивидуального пользования (тарелок, приборов, фужеров, рюмок и т.д.) на каждый стол при его предварительной сервировке ставят наполненные солонку, перечницу, горчицницу, а также вазочку с живыми цветами, пепельницу, а при обслуживании по дежурному меню — подставку с бумажными салфетками.

На каждом обеденном столе желательна ваза со свежесрезанными цветами. Они дольше сохраняют свою свежесть, если ежедневно менять воду. Высокие вазы на столах все чаще вытесняются невысокими и небольшими цветочными блюдами-плошками. Перед тем как вставить цветы в такие плоские вазы, надо сначала хорошо выстелить саму посуду мхом или специальной синтетической губкой, наполнить водой. Цветы в такой вазе можно располагать симметрично или произвольно. Высота композиции не должна быть более 30 см. Такие цветочные украшения хорошо смотрятся со всех сторон. Так как на цветы смотрят сидя, то и составлять их нужно сидя. Это создает наилучший обзор для правильной композиции отдельных цветов в букетах.

Ко времени открытия ресторана и в течение всего рабочего дня в зале должно быть достаточное число экземпляров меню в папках. В них перечисляется вся продукция кухни, которая предназначена для продажи в этот день. Блюда, включенные в меню, должны быть в продаже в течение всего рабочего дня ресторана.

Предварительная сервировка столов создает в зале праздничную атмосферу, демонстрирует посетителям радушие работников и способствует более быстрому обслуживанию. Каждому предмету сервировки предназначено свое строго определенное место на столе. Для более быстрой и удобной работы официанту рекомендуется сервировать столы в такой последовательности:

- расставить тарелки;
- разложить приборы;
- разместить фужеры и бокалы;
- свернуть и разложить салфетки;
- расставить вазочки с цветами, другие украшения, пепельницы, специи;
- положить меню и карточки.

Чем тщательнее накрыт стол, тем красивее будет общий вид помещения. Рассмотрим виды, правила и порядок сервировки стола подробнее.

Начинают с установки столов, по возможности параллельно окну, т.е. перпендикулярно к падающему свету. Столы проверяются на устойчивость и при необходимости под ножки подкладываются кусочки картона или линолеума (еще лучше приклеить кусочки войлока). Стулья отодвигают в сторону, чтобы не мешали работе.

В первую очередь на стол укладывают мольтон, который должен в точности соответствовать столу по ширине. Он свисает к

основанию ножек стола, где и завязывается под столешницей на каждой ножке. Завязки не должны быть видны из-под скатерти. Сверху расстилается скатерть. Скатерть уложена правильно, если главная складка идет параллельно кромке стола, а концы ее свисают со всех четырех сторон одинаково ровно.

В заключение на расстеленную скатерть как дополнительные декорации раскладывают настольную дорожку, подтарелочные салфетки или большую салфетку-покрывало.

Когда скатерть расстелена, расставляют стулья точно друг против друга (через стол) таким образом, чтобы каждому гостю было достаточно места. Центр столового прибора обозначается подставочной тарелкой или сложенной салфеткой. При раскладывании тарелок на левую руку кладут сложенную салфетку (или ручник), на которую ставят стопку тарелок. Тарелки при раскладывании следует держать за самый край. Тарелка ставится в 1—2 см от края стола. Если на ней имеется виньетка (эмблема ресторана), то она должна быть вверху. Следует иметь в виду, что тарелки нужно расставлять, выдерживая как вертикаль, так и горизонталь. Расстояние между центрами соседних приборов должно быть в пределах 70—80 см. Вытертые до блеска приборы укладывают, держа за узкий участок ручки, в следующем порядке: ножи справа (лезвием к тарелке), вилки слева (зубцами вверх), десертные приборы (над тарелкой), ложки. Используются приборы, как правило, в обратном порядке. Расстояние между ножом и вилок выбирается с таким расчетом, чтобы можно было поставить тарелку, если уже не стоит подставочная. Нож с вилок образуют по краям ручек одну линию. Десертный прибор накрывается за подставочной тарелкой, причем вначале вилка ручкой влево, а нож или ложка ручкой вправо. Вслед за закусочной тарелкой с левой стороны от основного прибора ставят хлебную (пирожковую) тарелочку с ножом для масла. Хлебная и подставочная тарелки должны быть на одной линии с прибором — их нижний край и кончики ручек прибора образуют одну линию или средние точки обеих тарелок лежат на одной воображаемой линии. Нож для масла или десертный нож кладут по правую сторону тарелки лезвием налево.

В последнюю очередь расставляют стаканы, рюмки и бокалы, держа рюмки и бокалы за ножку, а стаканы — за нижний край. Стакан или фужер, который ставится первым, называется *основным*. Обычно это бокал для воды и ставится он приблизительно в 1 см кверху от кончика ножа главного прибора. Затем расставляют остальные рюмки. При этом существуют три способа их расстановки: в длину, полукругом и блоком, но при любом из них необходимо придерживаться следующего правила: более низкие рюмки ставятся перед высокими (принцип «органных труб»). Это облегчает наливание напитков.

Если салфетки не поданы сразу (под главный прибор), то они раскладываются после того, как расставлены рюмки и бокалы. Имеется много вариантов их раскладки, но всегда это должно быть удобно для гостей. В ресторане обычно салфетки укладывают между приборами на скатерть или на основную тарелку. Если основная тарелка занята, например, предварительной подачей закуски, то салфетку можно положить на хлебную тарелку. При завтраках с шампанским салфетки можно вложить в бокалы для шампанского. Кроме бокала для шампанского, естественно, можно использовать бокал для воды. В заключение на столе размещаются различные украшения и специи. Очень часто это удобнее сделать в начале сервировки, особенно при наличии тяжелых подсвечников и громоздких цветочных композиций.

На рис. 5.2 представлена самая сложная на сегодняшний день сервировка стола на одну персону. Это так называемая *банкетная сервировка*.

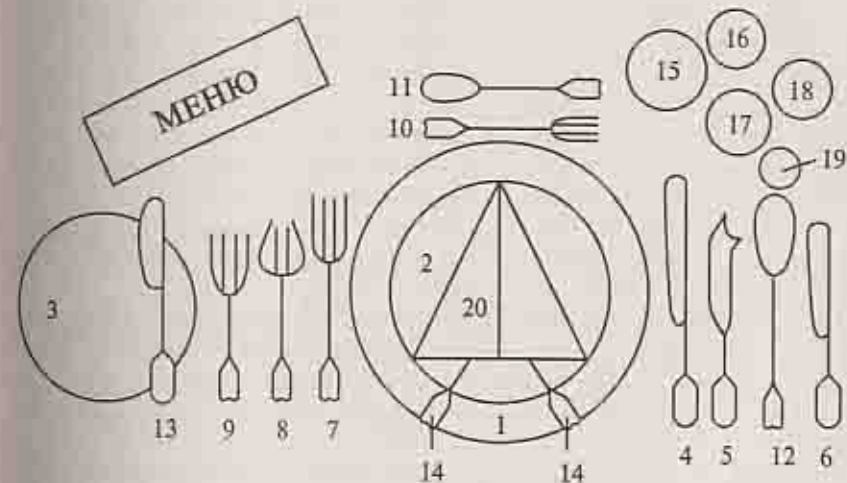


Рис. 5.2. Банкетная сервировка на одну персону:

- 1 — подставочная тарелка или декоративный поднос; 2 — закусочная или основная тарелка; 3 — пирожковая тарелка; 4 — столовый нож; 5 — рыбный нож; 6 — закусочный нож; 7 — столовая вилка; 8 — рыбная вилка; 9 — закусочная вилка; 10 — десертная вилка; 11 — десертная ложка; 12 — столовая или бульонная ложка; 13 — нож для масла; 14 — дополнительная закусочная пара; 15 — бокал для воды; 16 — бокал для шампанского; 17 — бокал для красного вина или лафитная рюмка; 18 — бокал для белого вина или рейнвейная рюмка; 19 — водочная рюмка; 20 — полотняная гостевая салфетка

Такого рода сервировка позволяет официантам производить на банкете 5—6 смен блюд без дополнительной сервировки стола. Кроме того, такая пышная сервировка демонстрирует все имею-

щиеся в ресторане основные столовые приборы и самые красивые бокалы.

Существуют и другие виды сервировки стола. Самый простой — это минимальная сервировка. Она состоит из трех предметов, которые в свою очередь являются обязательными для любой другой ресторанной сервировки. Это — пирожковая тарелка, полотняная салфетка, бокал для воды.

Сервировка стола для завтрака зависит от его меню, которое в свою очередь зависит от традиций национальной кухни. Но в большинстве гостиниц традиционным является европейский завтрак, который состоит из холодных закусок (масло, ассорти из колбас), горячего яичного блюда или каши (хлопья, мюсли), кофе или чая, сока, джема, варенья или меда, тостов, плюшек или круассанов. В предварительной сервировке завтрака актуально присутствие чайной или кофейной чашки, так как многие гости предпочитают завтракать очень быстро.

Сервировка стола для обеда, или ланча, как говорят во многих странах, тоже зависит от традиций национального питания. Например, в Англии ланч всегда будет состоять из одного салата, из одного горячего блюда и из одного десерта. Суп во время ланча европейцы и англичане будут есть не чаще одного раза в неделю, причем вместо салата. Зато русский обед в ресторане каждый день будет состоять из одной или двух холодных закусок, первого (т.е. супа), основного горячего и сладкого блюда.

Сервировка стола для ужина будет отличаться от обеденной отсутствием столовой ложки и присутствием рюмок и бокалов для спиртных напитков.

Часто в ресторанах можно встретить усредненную сервировку ожидания, которая состоит из пирожковой и закусочной тарелок, закусочных приборов, двух бокалов и гостевой салфетки. Всю остальную сервировку официант делает после принятия заказа от гостей.

В любом случае рисунок сервировки стола официанты согласовывают с менеджером ресторана, строго его выполняют, добиваясь тождественности сервировки изо дня в день на всех столах ресторанного зала. Красиво сервированный стол является визитной карточкой ресторана, своеобразной рекламой.

Интерьеры гостиничного ресторана всегда размещают на рекламных проспектах гостиницы и в туристических брошюрах.

При подготовке зала к обслуживанию официант должен соблюдать правила работы, принятые в ресторанах. Прежде всего обращение со всеми предметами сервировки стола должно быть подчинено санитарно-гигиеническим правилам и эстетическим соображениям. Сервировка стола производится в направлении продвижения официанта вперед в процессе работы. Основная и дополнительная сервировка стола, подача и уборка отдельных предметов

сервировки и приборов производится с правой стороны от гостя, за исключением тех предметов, место которых на левой стороне. К ним относятся пирожковые тарелки, нож для масла, пашотница к завтраку, а также вилки. Сервировка с правой стороны от гостя производится правой рукой, а с левой стороны — левой рукой. Соответственно меняется направление движения официанта вдоль стола.

5.6. Обслуживание гостей в зале ресторана

Главным распорядителем и организатором всей работы по подготовке и по обслуживанию гостей в ресторане является метрдотель или ресторанный менеджер. Утром, придя на работу, метрдотель проверяет состояние торговых помещений: качество проведенной уборки, наличие и исправность мебели, оборудования, оформления, освещения и принимает необходимые меры к устранению обнаруженных недостатков или неисправностей.

Прежде чем дать распоряжение официантам о сервировке столов, он знакомится с записями метрдотеля предыдущей смены, наличием предварительно принятых заказов на обслуживание.

В течение рабочего дня метрдотель наблюдает, направляет и контролирует работу официантов и других подчиненных ему работников, предупреждая возможные ошибки и нарушения в обслуживании, а при необходимости сам принимает участие в их ликвидации.

Порядок в зале во многом зависит от того, кто и как встречает гостей, как размещены посетители за столиками. Поэтому-то и принято считать правилом: встретить гостей и пригласить их к столу — обязанность метрдотеля. Во время пребывания в ресторане посетители нередко обращаются к метрдотелю с различными вопросами. Метрдотель обязан выслушать обратившегося к нему посетителя и дать краткий, но исчерпывающий ответ.

После того как гости разместились за столом, им предлагают прохладительные напитки или какой-либо другой аперитив, подают папки меню и дают возможность ознакомиться со списком блюд и напитков.

В зависимости от того, какой сделан заказ, каким временем и средствами располагают гости, официант вместе с метрдотелем составляют план обслуживания. Ведь ни для кого не секрет, что одно и то же блюдо можно подать по-разному — от способа подачи будет зависеть тип обслуживания и размер оплаты.

Метрдотель систематически проводит с официантами занятия, изучая и отработывая наиболее совершенные приемы в работе и организации обслуживания. К проведению занятий метрдотель

вправе привлекать наиболее квалифицированных и опытных работников.

Например, подача блюд по-английски при помощи передвижной тележки требует высокой квалификации от обслуживающего персонала и периодических тренировок. Этот тип подачи характерен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элитность атмосферы. При этом типе обслуживания пища подается аппетитно разложенной на большом блюде и раскладывается по тарелкам на тележке, оборудованной даже газовой горелкой для подогрева пищи.

Для организации такого типа обслуживания необходима целая бригада обслуживающего персонала, в составе которой должны быть:

менеджер ресторана;

старший официант, ответственный примерно за четыре столика. Он встречает гостей, дает пояснения по поводу меню и принимает заказ, следит за оперативностью обслуживания и лично раскладывает пищу по тарелкам гостей, нарезает мясо, смешивает салаты, т.е. доготавливает блюдо на тележке рядом со столиком;

помощник старшего официанта, который принимает заказы на напитки, подает блюда;

официант, подающий воду, хлеб, масло, который также передает заказы на кухню, привозит оттуда тележки с едой, убирает со стола.

При обслуживании в обнос пища готовится целиком и полностью на кухне, мясо нарезается на порции и кладется на блюдо, как и все положенные гарниры. В таком виде блюдо подносится к столу, за которым сидят гости, и каждому гостю в его персональную тарелку кладется порция мяса и гарниров — с помощью большой ложки и вилки. При этом надо приучить официантов к тому, что этот вид подачи возможен только с левой стороны от гостя. Такой вид обслуживания особенно удобен для банкетов и вечеринок. По такому случаю официанты обычно надевают белые перчатки.

Наиболее частым типом обслуживания является подача порционных блюд, т.е. пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне, тарелки подаются гостям.

Также можно для группы гостей накрыть «русский стол», т.е. все заказанные закуски, блюда и напитки в общей посуде ставят в центре стола, предоставляя гостям возможность самообслуживания.

Хорошо обученный официант может сразу определить, доволен ли гость пищей и обслуживанием. Он умеет не только быстро и качественно выполнить любой заказ, но и предугадать желание гостя. Он следит, чтобы у гостя всегда были под рукой чистые ложки и вилки, чтобы не получалось так, что новое блюдо принесено и поставлено перед гостем, а вилка и нож, использованные им, когда он ел закуску, не заменены. Ему не надо спрашивать

гостя, что из заказанного он уже съел и что теперь ждет. Он или помнит все это сам, или, если у него еще не развита профессиональная память, посматривает на план обслуживаемых мест, где все записано и отмечено.

Метрдотель разрешает возникающие иногда недоразумения между официантами и работниками кухни, барменами и другими работниками ресторана. По окончании рабочей смены метрдотель осуществляет контроль за сдачей выручки, не допуская задолженностей, а также следит за сдачей инвентаря, посуды, приборов, столового белья.

5.7. Секция обслуживания номеров

Термин «обслуживание номеров» ранее употреблялся по отношению к обслуживанию жилых номеров отеля. В данном подразделе он используется в более узком смысле — подача еды и напитков в номера.

Для повышения качества работы данной секции пищевого комплекса гостиницы необходимо работать в двух следующих направлениях:

во-первых, наладить своевременное выполнение заказов, особенно завтраков, так как эта услуга наиболее популярна среди гостей;

во-вторых, неуклонно добиваться снижения цен за услуги секции.

Работа менеджера по планированию действий секции может выглядеть следующим образом.

Заказать необходимое количество оборудования, например сервировочные тележки, полноразмерную посуду с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности.

Составить график работы служащих, чтобы избежать крайностей, зачастую наблюдаемых в гостиницах, когда люди или сбиваются с ног, или слоняются без дела. Составляя график, менеджер выделяет соответствующее число обслуживающего персонала, исходя из планируемого объема работ.

Особая предусмотрительность требуется при планировании меню. Заготовленная впрок пища должна и выглядеть аппетитно, и не терять своей доброкачественности. Меню обслуживания номеров, как правило, ориентировано на вкусы среднего постояльца. Даже в пятизвездочных отелях нельзя изымать из меню гамбургеры, потому что их любят дети. Большинство блюд, рекомендуемых для заказа в номер, берется из ресторанного меню, чтобы избежать лишних забот, связанных с их приготовлением.

При назначении цен на отдельные блюда необходим реалистичный подход, учитывающий, что даже справедливые цены мо-

гут показаться слишком высокими и гости просто откажутся от ваших услуг.

Оперативная и точная передача информации — залог качественного обслуживания номеров. На одном конце канала связи — получение заказа, на другом — довольный клиент. Между этими событиями — обмен информацией между клиентом, регистратором, поваром и официантом.

Наиболее распространенной системой обслуживания в номерах гостиницы является обслуживание через вспомогательные поэтажные буфеты-бары. Помещение буфета-бара должно быть связано с раздачей кухни ресторана служебным лифтом, лестницей и телефоном. Необходима световая или иная сигнализация из номеров гостиницы в коридор и буфет данного этажа для вызова официанта в номер. В зависимости от числа номеров, контингента проживающих в гостинице и других факторов вспомогательные поэтажные буфеты могут быть на каждом жилом этаже гостиницы или один буфет может обеспечивать несколько этажей. При невозможности организации подсобных поэтажных буфетов питание в номерах будет организовываться непосредственно из ресторана. При этом желательно, чтобы посуда, приборы, которые используются для обслуживания номеров, имели отличительную форму, окраску — словом, существенно отличались от одноименных предметов, используемых в ресторане данной гостиницы.

Целесообразно поручать работу по обслуживанию номеров двум официантам:

один занимается подготовкой заказов, следит за своевременной подачей каждого из них, делает подборку посуды, приборов и белья, специй, хлеба, укладывает их на тележки или подносы, готовит закуски и напитки, подает их в номер, принимает новые заказы;

второй официант в основном доставляет продукты из ресторана в подсобный буфет, а в свободное время помогает первому официанту.

При одновременной доставке заказов в несколько номеров на одном подносе или тележке официант доставляет продукты, посуду, приборы и все необходимое последовательно из номера в номер, оставляя в каждом то, что заказано. При подаче одного заказа тележку закатывают в номер, где ее оставляют как подсобный столик, а при определенной конструкции — и как столик обеденный.

Войдя в номер с заказом на подносе, официант ставит его на тумбочку. Затем стелет на стол небольшую скатерть или по одной салфетке на человека. На них перекалывают предметы сервировки и принесенные по заказу продукты, соблюдая при этом основные правила сервировки стола и расстановки на нем закусок, блюд и напитков.

Использованную и освободившуюся посуду убирают из номера спустя некоторое время после подачи заказа. При уборке посуды в присутствии проживающих в номере следует попросить на это разрешение: возможно, что у гостей возникнет желание оставить что-то из посуды или продуктов.

В каждом номере гостиницы должен быть номер телефона диспетчера секции обслуживания номеров, у которого можно получить нужную справку и сделать заказ на обслуживание в номере.

Прием заказов и их выполнение производится в следующем порядке. Проживающий в гостинице по телефону связывается с дежурным диспетчером и заказывает в номер завтрак, обед, ужин или какие-нибудь напитки. Диспетчер, принимая заказ, записывает (желательно на специальном бланке): номер комнаты, в которую следует подать заказ, число гостей, подробное наименование и число порций заказанного, время приема заказа и время подачи его в номер. Приняв заказ, диспетчер передает его по телефону для исполнения.

5.8. Отдел обслуживания массовых мероприятий

История человеческой цивилизации была бы куда беднее, не будь у людей традиции собираться по разным поводам, чтобы «преломить хлеб» в приятной компании. Прежде это называлось пиром, потом — банкетом, но суть мероприятия одна — хозяин показывает свое уважение гостям, приглашая их, а они — свое уважение хозяину, принимая приглашение. Чем рачительнее хозяин, тем более удачным считается пир. Естественно, что богатые люди всегда в хлебосольстве. В наши дни массовые мероприятия с едой и спиртными напитками могут организовываться по разным поводам и проводиться на разных уровнях.

Можно привести следующие примеры *массовых мероприятий*:

официальные банкеты, которые лидеры страны дают в честь высоких гостей;

посольские приемы и банкеты по случаю национальных праздников;

банкеты, организуемые общественными, партийными, научными и деловыми кругами по случаю окончания различных конференций и совещаний;

благотворительные гала-представления с танцами и угощением; праздничные обеды с танцами, организуемые руководством фирмы для своих сотрудников;

свадьбы.

Чаще всего мероприятия этого рода называются *банкетами*. Но банкет обычно бывает по случаю чего-либо. Более широкий термин — массовое мероприятие, которое по определенному поводу или без него.

Массовые мероприятия могут организовываться как в помещении гостиницы, так и с выездом на чужую территорию. Пища может быть приготовлена как на кухне гостиницы, так и там, где организуется мероприятие.

Заведующий отделом обслуживания массовых мероприятий подчиняется непосредственно директору пищевого комплекса отеля и отвечает за обслуживание банкетов, совещаний, выставок и прочих массовых мероприятий. Сверхзадача отдела — превзойти ожидания клиентов и одновременно принести своему отелю прибыль.

Заказ на проведение мероприятия или просто заказ на банкет оформляется на каждое мероприятие отдельно и содержит большое количество информации.

Чтобы гарантировать успех, необходимо обсудить с заказчиком следующие важные детали:

- место проведения мероприятия;
- дату мероприятия;
- число участников мероприятия;
- время прибытия участников мероприятия;
- ориентировочное время окончания мероприятия;
- вид мероприятия (официальный прием, банкет за столом, коктейль, банкет-фуршет, ланч, ужин, комбинированный банкет и т. д.);
- тип расстановки столов и стульев;
- вид сервировки стола по каталогу;
- расписание мероприятия и план рассадки гостей;
- будет ли присутствовать кто-нибудь из важных персон и какого типа особое внимание следует ему оказывать;
- необходимое гостям техническое оборудование;
- меню;
- время работы бара, тип напитков, когда и как они должны подаваться;
- время подачи закусок и горячих блюд;
- другие детали обслуживания за столом;
- художественное оформление, цветы и свечи;
- гардероб;
- карточки меню, визитные карточки, номера для столов;
- музыкальное сопровождение;
- полный адрес и реквизиты плательщика.

Из перечня вопросов, которые заведующий секцией массовых мероприятий должен обсуждать с клиентами при заказе мероприятия, следует, что он обязан хорошо разбираться в винах, блюдах и сервисе. Он должен знать о том, что любят и что не любят представители разных этнических общин, таких как еврейская, арабская и другие, уметь организовывать в соответствии с национальными и религиозными канонами празднование Рождества, Пасхи, Нового года и т. д.

Банкетный менеджер обязан вызывать к себе уважение гостей и быть в то же самое время прекрасным организатором и руководителем для своих подчиненных. Он должен быть сильной личностью и прирожденным лидером.

- Служебные обязанности банкетного менеджера:*
- руководить обслуживанием всех массовых мероприятий;
- следить за работой уборщиков по оформлению комнаты, в которой будет проходить мероприятие;
- составлять график работы официантов и утверждать бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие;
- согласовывать с шеф-поваром меню и сервисные процедуры;
- удостоверяться, что клиент удовлетворен размещением стульев и столов, едой, напитками и сервисом;
- проверять список уточнений, сделанных непосредственно перед мероприятием;
- подавать клиенту счет сразу же по окончании мероприятия;
- строго следовать процедурам, принятым в данной гостинице для отдела обслуживания массовых мероприятий, включая меры по противопожарной безопасности и недопущению неприятных инцидентов;
- подсчитывать наценку за обслуживание и чаевые с последующим распределением этих денег между обслуживающим персоналом;
- согласовывать все особые требования с заместителем заведующего по обслуживанию и координатором мероприятия.

Таким образом, банкетный менеджер является самым крупным специалистом по ресторанному обслуживанию. Он должен разбираться во всех типах банкетов и способах подачи закусок, блюд и напитков.

Банкеты-приемы в зависимости от формы обслуживания можно разделить на несколько видов: банкет за столом с полным обслуживанием официантами; банкет за столом с частичным обслуживанием официантами; фуршет; коктейль, банкет-прием со смешанным обслуживанием; банкет-чай. Первые два из них в свою очередь могут быть завтраком, обедом или ужином.

Организация любого банкета включает прием заказа, подготовку к проведению банкета, обслуживание. Рассмотрим ниже каждый из банкетов подробнее, обратим особое внимание на обслуживание и технику подачи блюд и напитков на различных приемах.

5.9. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где рассадка гостей за столом согласуется с протоколом.

В меню банкета включается сравнительно немного холодных закусок, одна горячая. Для банкета-обеда — обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. Необходимо строго соблюдать определенный порядок подачи закусок, блюд и напитков. Очередность смены блюд совпадает с порядком записи их в банкетном меню. В начале банкета подаются холодная рыбная закуска и свежие овощи, затем закуски из мяса, птицы и дичи, после холодных закусок подают горячую закуску, потом суп. После супа — горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей. Заканчивается банкет подачей десерта, фруктов и горячих напитков — кофе, чая.

Непременное условие обслуживания подобных банкетов — быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом обычно ограничено рамками протокола. Это обстоятельство обуславливает занятость большого числа официантов высокой квалификации. Практика показывает, что на банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы — три официанта на каждые 12—16 участников банкета. При обслуживании два из них будут подавать блюда, а третий — вина. При ограниченном количестве подачи блюд — 4—5 и непосредственной близости к банкетному столу подсобных столов, раздачи, сервизной, буфета допустимо обслуживание банкета официантами, которые совмещают подачу блюд и напитков.

Для обслуживания приемов на высшем уровне число официантов может быть увеличено. В этом случае в паре с каждым официантом, подающим блюда, работает второй официант, подающий напитки.

В день банкета, собрав официантов, менеджер по обслуживанию массовых мероприятий проводит с ними инструктаж, во время которого сообщает им, в честь кого или какого события устраивается банкет. Уточняются время начала банкета, число и примерный состав его участников по национальности, полу, возрасту и т.д. Банкетный менеджер знакомит официантов с планом расстановки столов, числом гостей за каждым из них, с планом размещения участников банкета за столом, сообщает особенности меню, сервировки и обслуживания.

При организации банкета обычно предусматривается подача аперитива. Он подается в зале, предназначенном для сбора гостей, в течение 15—40 мин, т.е. с момента прихода первых гостей до приглашения их к банкетному столу. Все напитки и закуски во время аперитива предлагаются гостям официантами так, как это делается при обслуживании банкета-коктейля.

По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет. Официанты, каждый в своем секторе обслуживания, встречают гостей, помогая им сесть. В течение всего банкета они заняты непосредственным обслуживанием его участников. Квалифициро-

ванная работа, элегантный внешний вид, доброжелательное, тактичное и внимательное отношение к гостям являются обязательными условиями культуры обслуживания и способствуют созданию хорошего настроения у участников банкета. От официантов требуются дисциплина, организованность, безусловное выполнение всех распоряжений и указаний банкетного менеджера.

При обслуживании банкета за столом каждый официант обязан знать следующие правила.

Любое блюдо или напиток подается всеми официантами одновременно.

Все блюда, закуски, гарниры, соусы и т.д., предлагаемые гостям в обнос, подают на левой руке с левой стороны.

Если в момент подачи гость разговаривает или слушает собеседника, следует немного подождать, затем тихо попросить извинения и подать блюдо. При этом не следует касаться блюдом стола или тарелки с хлебом.

Гость при желании сам перекладывает себе на тарелку предложенный продукт, но по просьбе гостя официант должен уметь правой рукой с помощью приборов для раскладки положить подаваемое блюдо на тарелку.

Официант держит блюдо на ладони левой руки, предварительно покрыв ее салфеткой-ручником, которая предохраняет руку от ожога или переохлаждения. При этом ручник-салфетка не должен свисать у официанта с руки.

В первую очередь обслуживают почетных гостей, далее — по протоколу. На банкете, где нет строгого протокола, предпочтение при обслуживании отдается женщинам.

Согласно дипломатическому этикету курить за столом разрешается только в конце банкета, поэтому пепельницы ставят на стол к моменту подачи кофе.

Салатники или соусники небольших размеров перед подачей ставят на маленький поднос или тарелку, покрытыми салфеткой.

Если гость отказался от предложенного блюда, обязательно убирают прибор, предназначенный для этого блюда. Перед подачей следующего блюда со стола убирают посуду и приборы от ранее поданного блюда, даже если гость ими не пользовался.

При подаче таких блюд, как мелкая дичь, цыплята, раки, некоторые сорта фруктов, которые можно есть руками, рекомендуется каждому гостю с правой стороны ставить в чаше теплую воду с кружочком лимона для обмывания кончиков пальцев. Вместо воды в чашках для этой цели гостям можно подать на тарелках аккуратно сложенные и увлажненные полотняные салфетки.

При обслуживании гостей, сидящих за столом, подача блюд может производиться не только с левой стороны. Все то, что заранее разложено или разлито в посуду индивидуального пользования, подается и ставится на стол перед гостем правой рукой офи-

цианта с правой стороны. Так подаются горячие закуски в кокетницах и кокильницах, все супы в бульонных чашках или глубоких тарелках, десертные блюда в креманках, горячие напитки (чай, кофе) в чашках и стаканах, а также холодные закуски, горячие и десертные блюда на тарелках.

Использованные тарелки и приборы при замене убираются как с правой стороны гостя правой рукой, так и с левой стороны левой рукой.

Все напитки наливают, как правило, правой рукой с правой стороны, держа бутылку этикеткой, обращенной к гостю. В случае крайней необходимости можно налить и с левой стороны, но при этом обязательно левой рукой.

Ассортимент напитков в бутылках предлагают гостю с левой стороны, держа в левой руке 2—3 бутылки этикетками, обращенными в его сторону. После того как гость выбрал один из предложенных напитков, официант берет в правую руку бутылку и наливает желаемый напиток с правой стороны.

Очередная смена или уборка тарелок и приборов всеми официантами производится одновременно (по команде метрдотеля или старшего официанта), когда все участники банкета или подавляющее большинство из них закончили есть ранее поданное блюдо.

5.10. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

Банкеты с такой формой обслуживания обычно организуют в том случае, если они носят товарищеский или семейный характер. Это может быть завтрак, обед, ужин или просто угощение в честь какого-либо события: знаменательная дата, юбилей, товарищеская встреча, свадьба и т.д.

Размещение гостей за столом на таких банкетах обычно произвольное, но для почетных гостей отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое число участников с несколькими столами — отдельный центральный стол.

В отличие от банкета с полным обслуживанием, где ассортимент холодных закусок сравнительно ограничен, в меню данного банкета могут быть включены самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д.

Весь ассортимент холодных закусок может быть выставлен на банкетный стол за 30 мин до начала мероприятия. Для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 0,5 порции, а некоторых и того меньше. Расставить блюда с закусками на столе можно в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и

размера блюд. После того как закуски поставлены, ставят напитки. Напитки, как и закуски, следует рассредоточить по всему столу. При этом надо поставить бутылки так, чтобы каждый гость мог налить себе любой из напитков по желанию.

На банкетах с частичным обслуживанием каждому гостю предоставляется возможность взять любую понравившуюся закуску в любом количестве и в любом порядке. Порционно подаются, как правило, горячие блюда (одно или два) — в зависимости от продолжительности банкета. Особой заботой официантов на таких банкетах является обслуживание почетных гостей и своевременная уборка со стола использованной посуды и пустых бутылок.

Перед подачей десерта и горячих напитков с разрешения заказчика со стола рекомендуется убрать все то, что в дальнейшем не потребуется для гостей: оставшуюся закуску, столовые тарелки и приборы, хлебные тарелки, спелые соусы и т.д. Стол сервируют десертными приборами, на освободившееся место ставят торты, пирожные, конфеты, фрукты в вазах, затем подают горячие напитки.

Банкеты с подобной формой обслуживания наиболее распространены по сравнению со всеми другими. Наиболее приемлемая норма обслуживания составляет 9—12 гостей на одного официанта. Чаще всего таким образом проходят заказываемые в ресторанах банкеты-свадьбы. В ресторане при гостинице таким образом может быть организован прощальный ужин туристической группы или банкет по случаю завершения работы съезда.

Такой банкет предусматривает перерывы для танцев или других культурных развлечений. Поведение гостей на таком мероприятии может не подчиняться правилам дипломатического этикета, поэтому гости могут курить за столом. Официанты должны внимательно следить за чистотой пепельниц, меняя их после каждого третьего окурка.

5.11. Банкет-фуршет

В последнее время все чаще устраиваются приемы-банкеты, где гости едят и пьют стоя. Называются они по-французски «а ля фуршет», что означает — «на вилку».

Подобные банкеты имеют ряд преимуществ:

1. На той же площади банкетного зала можно обслужить значительно большее число гостей.
2. Каждый участник в ходе банкета имеет возможность подойти для беседы к любому гостю, выбрать любое место в зале.
3. Участники банкета могут самостоятельно взять понравившиеся им закуски, напитки.
4. Приглашенные гости могут уйти с банкета в любой момент.

5. Расходы в расчете на одного гостя значительно ниже по сравнению с обычным банкетом за столом.

Для организации банкета-фуршета используют специальные фуршетные столы. Они несколько выше обычных, так как за ними едят и пьют стоя. Их высота составляет 0,9—1,0 м, ширина — не менее 1,2 м, что позволяет разместить на них большое количество закусок и напитков.

При расстановке столов необходимо учитывать следующее: центральное, наиболее удобное, место в зале отводится для самых почетных гостей;

столы не должны загораживать основных или служебных входов в зал;

не следует устанавливать столы ближе, чем в 1,5 м от стены, чтобы не затруднять свободу передвижения гостей и официантов.

Банкетный зал выглядит более привлекательным, если при расстановке столов соблюдена симметрия.

Кроме основных фуршетных столов в зале в удобных местах, преимущественно у стен, размещают небольшого размера круглые, квадратные или прямоугольные столы, на которые ставят пепельницы, кладут сигареты, спички, салфетки. Возле этих столов гости могут есть и пить, ставить на них использованную тарелку, рюмку, бокал и т.д.

Скатерть фуршетного стола со всех сторон спускают почти до самого пола. Спуск скатертей всех основных фуршетных столов должен быть одинаков, а нижние кромки скатертей образуют прямую линию. Для оформления фуршетных столов в настоящее время используют специальные юбки со складками, воланами, которые прикрепляют к краю столешницы. Такие юбки могут быть белыми или цветными. Они прекрасно декорируют столы и украшают банкетный зал.

Сервировку фуршетных столов начинают с размещения групп рюмок и бокалов. Затем расставляют тарелки стопками и приборы рядом по числу тарелок. Различают двустороннюю и одностороннюю сервировки.

Учитывая, что на банкете-фуршете едят стоя, продукты для закусок следует подготавливать более мелкими кусочками, чтобы не пользоваться ножом. Гарниры к закускам и блюдам целесообразнее подавать на стол отдельно от основного продукта — в салатниках или в другой посуде.

Расстановку закусок на столе целесообразнее начинать с закусок, уложенных на большие блюда, так как разместить последние на уже заставленном другой посудой столе было бы сложнее. В последнюю очередь на стол ставят заливные блюда, икру, масло, закуску, заправленные и оформленные майонезом или сметаной. Закуску размещают так, чтобы блюда из рыбы, мяса, овощей и других продуктов чередовались.

Следует избегать размещения блюд вплотную к бокалам и рюмкам. В то же время нельзя помещать блюда с закусками на край стола, иначе гости не смогут поставить на него свои тарелки. На каждое блюдо должны быть положены приборы для раскладки. Рядом с блюдами размещают соусы и специи.

Напитки для гостей могут быть расставлены в бутылках рядом с группами пустых бокалов. Также возможен вариант, когда все рюмки и бокалы, которыми засервирован фуршетный стол, уже заранее наполнены соответствующими напитками. Чаще всего при обслуживании предусмотрено наличие на столе и чистых бокалов, и заранее наполненных.

В любом случае за несколько минут до приглашения гостей к столу подготовка напитков должна быть закончена. Участников банкета официанты встречают стоя у закрепленных за ними столов и приглашают гостей к столу легким поклоном головы и вежливой улыбкой. После того как участники банкета подойдут к столу, официанты должны помочь им в выборе того или иного напитка, блюда, предложить наполнить рюмку вином, положить на тарелку закуску, уделяя особое внимание почетным гостям, а также гостям, стоящим не у стола. При организации обслуживания на каждые 20 участников банкета выделяется один официант, поэтому большинству гостей необходимо обслуживать себя самостоятельно.

В течение всего банкета официанты следят за столом: убирают использованную посуду и по мере надобности пополняют предметы сервировки, добавляют хлеб, салфетки, открывают напитки, убирают со стола пустые бутылки и блюда из-под закусок, меняют пепельницы.

Горячие закуски и блюда, затем десерт, шампанское, кофе должны подаваться одновременно ко всем столам.

Во время речей или тостов всякое обслуживание прекращается, чтобы не отвлекать внимание гостей и не нарушать тишины. Это правило распространяется на обслуживание любого банкета.

5.12. Банкет-коктейль

Разновидностью банкета-фуршета является банкет-коктейль. Этот вид банкета экономичен, не требует большого количества мебели, разнообразия посуды, почти не требует наличия приборов и столового белья. Требования к помещению, в котором проводится банкет-коктейль, и подготовка его те же, что и при организации банкетов других видов, описанных ранее.

Основными отличиями банкета-коктейля от всех других банкетов являются ассортимент закусок и своеобразное обслуживание.

В зале банкетных столов не ставят, а ограничиваются лишь небольшими отдельными столиками, расставленными в удобных

местах зала: у стен, у колонн, в нишах и т. д. На столики до начала банкета кладут сигареты, спички, пепельницы и, кроме того, ставят бумажные салфетки в вазочках.

Ни тарелки, ни приборы индивидуального пользования на банкете-коктейле не применяются. Все закуски, уложенные на блюда, а также напитки в рюмках и бокалах на подносах предлагают гостям официанты. Вместо вилок гости пользуются специальными банкетными шпажками.

Величина всех изделий или отдельных кусочков продукта должна быть такой, чтобы их свободно целиком можно было положить в рот. Поэтому холодные закуски рекомендуются в виде небольших бутербродов-канапе или сандвичей, нарезанных в виде треугольников, ромбиков, квадратов, кружочков. Так же часто встречаются тарталетки и валованы с различными начинками. На десерт следует рекомендовать такие изделия и блюда, которые, как и закуски, можно есть стоя без применения приборов: пирожное ассорти маленького размера, конфеты, печенье, фрукты.

Напитки на банкете-коктейле могут быть поданы самые разнообразные: водка, настойки, коньяки, ликеры, вина натуральные, крепленые и десертные, соки, воды, пиво, коктейли, шампанское и т. п.

Как уже отмечалось выше, для банкета-коктейля требуется небольшой ассортимент и ограниченное количество фарфоровой, стеклянной и металлической посуды. Для подачи закусок используют блюда фарфоровые и мельхноровые (круглые или овальные). Используют кувшины для соков, воды и смесей некоторых напитков, термосы и щипцы для пищевого льда. Для обслуживания подготавливают различные подносы, пепельницы, вазочки или подставки для бумажных салфеток, деревянные или пластмассовые банкетные шпажки, заменяющие вилки. Рюмок, бокалов, стопок для обслуживания банкета-коктейля потребуется много. Расчет количества посуды зависит от числа участников банкета, ассортимента закусок и напитков, числа и квалификации обслуживающего персонала, приспособленности помещения, в котором проводится банкет, и т. д.

При подготовке к обслуживанию банкета-коктейля необходимо тщательно подготовить раздачу кухни и буфета. При недостатке площади раздачи ее следует увеличить за счет дополнительно поставленных столов.

Наиболее удобны для обноса гостей закусками круглые блюда, но за неимением их можно использовать блюда овальные. Заранее приготовленных блюд с закусками должно быть в 2—3 раза больше числа официантов, подающих их в зал.

Гостей встречают устроители банкета при входе в зал. Появление первых гостей в зале банкета является для официантов сигналом к началу обслуживания. В паре с официантом, разносящим

напитки, работает другой, подающий гостям закуски. Закуску гостю предлагают после того, как ему предложили напитки. Блюда, освободившиеся от закуски, возвращаются на раздачу для пополнения.

Подача горячей закуски осуществляется по согласованию с устроителем банкета и распоряжению метрдотеля или старшего официанта. На подогретое металлическое или фарфоровое блюдо укладывают горячую закуску, к которой подают деревянные или пластмассовые шпажки. Обнося гостей закуской, официант держит блюдо в левой руке, а в правой — небольшую тарелку, в которую предлагает гостям положить использованные шпажки.

При организации банкета-коктейля можно предусмотреть розлив напитков в рюмки и бокалы непосредственно в банкетном зале. Для этого в удобных местах устраивают бары, число которых зависит от числа участников банкета и площади банкетного зала.

В последнее время все чаще находят применение комбинированные варианты обслуживания банкетов. Например, можно соединить банкет-коктейль с фуршетным обслуживанием.

Для организации банкета-коктейля с фуршетным обслуживанием необходимы два банкетных зала, каждый из которых в состоянии вместить всех приглашенных гостей. Первый зал оформляется, как зал для банкета-коктейля. В другом зале накрывают один или несколько больших столов, которые сервируют и оформляют подобно фуршетному столу, за исключением напитков и посуды для них. На этом столе должен быть широкий ассортимент холодных, горячих, десертных блюд и закусок, фруктов и т. п.

Кроме закусочного стола в этом зале, как и в первом, необходимо поставить возле стен и в других удобных местах несколько маленьких столов с той же сервировкой, что и в первом зале. Для напитков, как и при организации банкета-коктейля, устраивают один или несколько буфетов-баров. Они могут быть в зале или в подсобном помещении.

Прибывшие на банкет гости собираются в первом зале. Здесь их обслуживают официанты, которые предлагают: напитки, налитые в рюмки, бокалы, стопки в буфете-баре, а также холодные закуски, уложенные на блюда. Методы, техника и организация обслуживания в этом зале те же, что и на банкете-коктейле.

Обслуживание в первом зале продолжается 30—45 мин, после чего менеджер по обслуживанию массовых мероприятий как главный устроитель банкета приглашает гостей перейти во второй зал к закусочному столу.

Закусочный стол к этому времени должен быть полностью подготовлен: поставлены холодные, горячие, а иногда и десертные блюда, фрукты, закуски, соусы, специи, хлеб, разложены приборы для раскладки и т. д.

Как только гостей пригласили к столу, официанты переходят во второй зал и подают гостям тарелки и приборы, раскладывают или помогают взять закуску, блюдо, а затем убирают со стола и уносят из зала использованные посуду и приборы, пополняют стол чистой посудой, уносят освободившиеся блюда из-под закуски и т. д.

В то время когда часть официантов обслуживает гостей у закусочного стола, официанты, подающие вина, подготовив подносы с напитками в буфете-баре, обносят ими гостей. В отдельных случаях в конце подобных банкетов подают кофе. Такое же обслуживание можно организовать и в одном зале.

5.13. Банкет-чай

Банкет-чай организуется обычно для женщин или для узкого круга родственников. Приглашение на чай имеет многовековую традицию. В некоторых странах чаепитие стало обязательным ритуалом со своими определенными правилами. Например, в Англии чай пьют в пять часов вечера. В Японии принято пить чай только в специально отведенном для этого помещении.

Если в ресторане организуется банкет-чай, то необходимо подобрать помещение с уютной обстановкой домашней гостиной. Столы круглой или овальной формы накрывают цветными скатертями. Для сервировки используют десертную, чайную и кофейную посуду. Пепельницы, сигареты, спички на чайный стол не ставят. Их подают официанты. На стол ставят предусмотренные меню сладости, фрукты, десертные или полусладкие вина.

Официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть, уделяя наибольшее внимание женщинам, старшим по возрасту. Удостоверившись в том, что все участники банкета удобно разместились, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Затем готовят к подаче горячие напитки.

После этого производится уборка использованной посуды с чайного стола. Взамен использованных тарелок перед каждым гостем ставят чистые с приборами. Закончив уборку, подают чай, кофе, предварительно поставив на стол горячие сливки, молоко и лимон. Чашки с горячими напитками на блюдах ставят на стол справа от десертных тарелок. Ложки при подаче горячих напитков должны быть положены на блюдце перед чашкой ручкой вправо, а ручка чашки должна быть обращена в левую сторону от гостя. После того как горячие напитки поданы, официанты предлагают гостям мускат, кагор, ликеры, коньяки.

Чашку кофе гостям можно предложить с подноса, предварительно наполнив ее из кофейника. После наполнения чашек кофе кофейник можно поставить на стол. Кофе можно долить в ту же чашку, не снимая ее со стола.

Чай на столе доливать не рекомендуется. При желании гостя вылить другую чашку чая можно налить напиток на подсобном столе в ту же чашку, если в ней нет лимона и отстоя, и подать гостю.

Таким образом, ресторан при гостинице не должен по квалификации обслуживающего персонала отличаться от других ресторанов города или курортной местности. Работники гостиничного ресторана должны обладать высокой степенью приспособляемости к вкусам и привычкам своих постояльцев, которые могут отличаться в зависимости от национальных культурных традиций или принадлежности к различным религиозным конфессиям.

Контрольные вопросы и задания

1. Сколько номеров должно быть в отеле, чтобы директор пищевого комплекса имел в своем штате четырех и более заместителей?
2. Чем отличается обслуживание «а ля карт» от обслуживания «табль д'от»?
3. Какие виды меню популярны в ресторане при гостинице?
4. Для подачи каких блюд в ресторане можно использовать мелкие тарелки диаметром: 11; 15; 17; 19; 21; 24 см?
5. В какой чашке подают: растворимый кофе; кофе, приготовленный на молоке?
6. В каких рюмках можно подавать коньяк?
7. Чем отличаются бокалы для белых и красных вин и почему?
8. Для каких целей используется графин с притертой пробкой?
9. В какой посуде можно приготовить, в ней же подать и из нее можно есть не переключаясь?
10. Какой инвентарь необходим для подачи «фондю»?
11. Почему на столе может стоять пепельница, даже если за столом не курят?
12. Перечислите приборы индивидуального пользования.
13. Какого диаметра должна быть скатерть, покрывающая круглый стол диаметром 90 см при повседневном обслуживании?
14. С каких предметов рекомендуется начинать сервировку обеденного стола?
15. В каком месте стола сервируются десертные приборы?
16. Назовите максимальное количество приборов, засервированных с правой стороны от гостя.
17. Как будет выглядеть самый сложный способ подачи горячих блюд?
18. Дайте название приема, в течение которого гости пьют и едят стоя, пользуясь при еде только вилками и ложками.
19. Какие блюда и в каком случае подаются официантами с левой стороны от гостя?
20. На каком банкете гости рассаживаются за столом произвольно?
21. Какое число гостей может обслужить один официант на банкете за столом с полным обслуживанием при ограниченном числе подач разных блюд?

ГЛАВА 6

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

6.1. Виды услуг, оказываемых в гостиницах

В подразд. 1.6 «Классификация гостиниц в Российской Федерации» отмечалось, что при присвоении гостинице определенной категории наряду с прочими требованиями учитываются:

- номенклатура и качество предоставляемых услуг;
- уровень обслуживания.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на *основные* и *дополнительные*. Они могут быть *бесплатными* и *платными*.

К основным услугам относятся услуги: проживания и питания согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» (Прил. 2).

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

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

Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории (ГОСТ Р 50645, Прил. 1).

Так, например, в «Астории» — одной из старейших гостиниц Санкт-Петербурга — оказывают следующие платные услуги:

- экскурсионное обслуживание;
- заказ услуг тидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- организация продажи билетов на все виды транспорта;
- заказ автотранспорта по заявке гостей;
- вызов такси;
- прокат автомобилей;
- заказ мест в ресторанах города;
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- ремонт обуви;

- ремонт и глажение одежды;
- стирка и химчистка одежды;
- пользование сауной;
- услуги парикмахерской;
- услуги буфетов, баров и ресторанов;
- аренда конференц-зала, залов переговоров;
- услуги бизнес-центра.

При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты.

В уже упомянутой гостинице «Астория» анкета имеет форму, представленную на рис. 6.1.

Какую оценку Вы дали бы следующим службам? (Поставьте, пожалуйста, крестик в соответствующей клетке)	о	х	с	п	Предложения и замечания
	т	о	р	л	
	н <td>р <td>е <td>о <td></td> </td></td></td>	р <td>е <td>о <td></td> </td></td>	е <td>о <td></td> </td>	о <td></td>	
	ч <td>ш <td>н <td>о <td></td> </td></td></td>	ш <td>н <td>о <td></td> </td></td>	н <td>о <td></td> </td>	о <td></td>	
	н <td>о <td>е <td></td> <td></td> </td></td>	о <td>е <td></td> <td></td> </td>	е <td></td> <td></td>		
	о <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>				
1. Служба портье (приема)					
2. Бюро обслуживания					
3. Обслуживание на этаже					
4. Обслуживание в ресторане					
5. Качество пищи					Фамилия
6. Обслуживание в буфетах					Комната №
7. Обслуживание в барах					

СПАСИБО!

Рис. 6.1. Анкета для выезжающих (гостиница «Астория», Санкт-Петербург)

Анкета в гостинице «Шератон Невский палас» (*****, Санкт-Петербург) содержит более расширенный перечень вопросов к проживающим:

1. Бронирование

А. Каким образом Вы зарезервировали номер?

через:

- отель
- систему бронирования Шератон
- туристское агентство
- авиакомпанию
- Ваш офис в Санкт-Петербурге
- другим образом

В. При приеме Вашего заказа: да нет

быстрота и вежливость

Если нет, укажите почему: _____

2. Обслуживание

Во время Вашего пребывания было ли обслуживание вежливым и быстрым? да нет

Швейцар

Служба приема и размещения

Консьерж

Служба вызова по звонку

Телефонный оператор

Доставка сообщений

Бизнес-центр

Прачечная/чистка

Служба горничных

Служба инженерного обеспечения

Лимузин/служба такси

Другие

Если нет, укажите почему: _____

3. А. Номер

Ваш номер был: да нет

хорошо меблированный/удобный

чистый

оборудован всем необходимым

В. Ванная

оборудована всем необходимым

чистая

хорошее освещение

удобная

Если нет, укажите почему: _____

4. Рестораны и бары

		отлично <input type="checkbox"/>	удовлетворительно <input type="checkbox"/>	неудовлетворительно <input type="checkbox"/>
--	--	----------------------------------	--	--

Адмиралтейство Еда и напитки

Обслуживание

Империял Еда и напитки

Обслуживание

Адмиралтейство Еда и напитки

Обслуживание

Ландскрона Еда и напитки

Обслуживание

Бирштубе Еда и напитки

Обслуживание

Кафе Вена Еда и напитки

Обслуживание

Лобби Бар Еда и напитки

Обслуживание

Обслуживание Еда и напитки

в номере Обслуживание

Конференц-зал Еда и напитки

Банкетный зал Обслуживание

Ваши комментарии: _____

5. Персонал

Как Вас обслуживал наш персонал? да нет

вежливо

быстро

Ваши комментарии: _____

6. Есть ли у Вас пожелания или комментарии, как мы могли бы сделать Ваш следующий визит в наш отель более приятным?

Во время Вашего следующего визита в Санкт-Петербург остановитесь ли Вы в нашем отеле? да нет

Ваши комментарии: _____

Заполненные анкеты обычно сдаются вместе с ключами в службу приема и размещения, а затем их изучают в службе маркетинга и рекламы.

Администрация гостиницы анализирует недостатки, выявленные в работе отдельных служб, и принимает меры для их устранения.

6.2. Организация бытового обслуживания

Бытовое обслуживание направлено на удовлетворение потребностей гостей, возникающих во время их проживания в гостинице.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве *сервисом*.

Сервис может быть очень разным — от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи сервиса важно.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему это или нет). Но нельзя навязывать услуги (может быть, гостю не потребуется то, что ему навязывают, и поэтому он не хочет платить больше).

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Но всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

Заказ для химчистки и глажки

Требуемое подчеркнуть

Только погладить

Рубашка/блузка

На вешалке

Сложенные

Просьба обратиться к портье или вывесить бланк заказа для горничной с наружной стороны двери.

Имя _____ Комната № _____

Дата _____ Доставка до _____

Особые инструкции _____

Примечание: Количество вещей просьба заносить в левую графу формуляра (в противном случае счет гостиничный)

Обычный сервис:	Заказ до 9.00 ч Доставка до 18.00 ч		
Экспресс-сервис: (50 % наценка)	Заказ до 10.00 ч Доставка в течение 4 ч		
Мужчины	Цена, US \$	Сумма	
Костюм			
Пиджак			
Брюки			
Джинсы			
Пальто			
Сорочка шелковая			
Пуловер			
Галстук			
Шарф			

Рис. 6.2. Бланк заказа для химчистки и глажки гостиницы «Шератон — Невский палас» (см. также с. 122)

Женщины	Цена, US \$		Сумма
Платье			
Вечернее платье			
Костюм			
Жакет			
Юбка			
Брюки			
Шорты			
Джинсы			
Пальто			
Блуза шелковая			
Пуловер			
Шарф			
Футболка			
Жилет			
Комбинезон			
Итого:			

Гостиница не несет ответственности ни за изменение размера или цвета вещей, ни за пуговицы, пряжки и пластмассовые змейки. Максимальное возмещение ущерба возможно лишь в форме выплаты 10-кратного размера стоимости услуг прачечной. Рекламации спустя месяц со дня сдачи не принимаются. Все цены без налога на добавленную стоимость.

Рис. 6.2. Окончание

В состав услуг по бытовому обслуживанию входит следующее.

Срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей (в номере в папке с рекламой есть бланки заказов на стирку и чистку одежды. Там же есть памятки о том, как сдать одежду в стирку; если гость хочет сдать одежду в стирку или чистку, он должен положить ее в пакет и вывесить специальную табличку на

ручку двери номера или сказать об этом дежурной по этажу). Такую услугу могут оказать в гостинице, где есть прачечная. (Бланк заказа для химчистки и глажки представлен на рис. 6.2.)

В гостиницах более низкой категории можно взять утюг напрокат. Гость сам гладит в номере или в специальной комнате, где есть гладильная доска.

Срочный ремонт и чистка обуви. Во многих гостиницах есть мастерские по ремонту обуви. В холлах высококлассных гостиниц стоят аппараты для чистки обуви. В номерах есть щетки для чистки обуви и одежды.

Хранение вещей и ценностей (камера хранения и сейфы в номерах и у администратора).

Разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер (оплачиваются чаевыми — в гостинице организуется очередность посыльных, чтобы получать одинаковые чаевые).

Прокат предметов культурно-бытового назначения (телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и др.).

Мелкий ремонт часов, электробритв, радио-, кино-, фотоаппаратуры; фотоработы.

Услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов. Эти услуги могут оказываться и в номерах, но имеют наценку.

Доставка питания в номер (подробно изложено в гл. 4).

Обычно в каждом номере в папке с рекламной есть бумага для писем, конверты, специальные таблички, которые можно вывесить на дверь, если гость просит постирать, убрать номер или просто не хочет, чтобы его беспокоили.

6.3. Транспортные услуги

Транспортные услуги — один из важных видов обслуживания в гостиницах.

К ним относятся: бронирование билетов, заказ такси, прокат автотранспорта и др.

Бронирование билетов на различные виды транспорта можно выполнять с помощью новейших информационных технологий. Некоторые глобальные компьютерные сети достигли в этом больших успехов.

Гостиницы, подключившиеся к глобальным сетям бронирования, имеют возможность внести в их банк данных информацию о самой гостинице, о видах номеров, их описание и цены.

В 1987 г. созданы два консорциума: «Галилео» и «Амадеус». Система «Галилео» объединяет системы бронирования следующих авиакомпаний: «Алиталия», «Гритни эйруейз», «К.Л.М.», «Свиссеэйр», «Эйр Лингус», «Остриэн эйрлайнз», «Сабена», «Олимпик эйруейз» и «Т.А.П.».

Система «Амадеус» включает в себя фирмы «Эр Франс», «Эйр интер», «Иберия», «Люфтганза», «Адриа эйруейз», «Д. Е. А. Т», «Братенс сейф», «Финнэйр», «Айсландэр», «Линьсеорлай».

Следует отметить тесную связь европейских систем бронирования с американскими. Американские компании являются главным поставщиком программного обеспечения для европейских систем. Так, компания «Систем уан» предоставляет программы для системы «Амадеус». Таким образом происходит взаимопроникновение национальных систем США и Европы.

В настоящее время крупнейшие гостиничные компании, турагентства и производители компьютерных систем стремятся создать суперглобальную единую компьютерную систему бронирования. Одновременно небольшие гостиничные фирмы и отдельные турагентства выражают тревогу по поводу создания такой системы, опасаясь ее монополизации.

Компания «World Span» открылась в 1994 г. и имеет свои представительства в Москве и Санкт-Петербурге.

По статистике, основная часть бронируемых билетов приходится на долю авиабилетов. «World Span» позволяет бронировать места на рейсах 327 авиакомпаний мира.

Из российских авиакомпаний в «World Span» имеется информация только о двух: «Азрофлоте» и «Трансаэро».

В отличие от других «World Span» при бронировании не делает никаких предпочтений компаниям.

Есть только одна система бронирования автомобилей. Пользователям предлагается возможность проката автомобилей в 40 компаниях по аренде, в том числе и таких известных, как «Hertz», «Alamo», «Euro Dollar». Агентствам нет необходимости работать с гостиницами и авиакомпаниями по общим тарифам. Система дает возможность определенным агентствам или группам агентств работать по конфиденциальным и корпоративным тарифам.

Наиболее слабое место «World Span» — резервирование железнодорожных билетов, круизов и билетов на культурно-зрелищные мероприятия. Возможность бронирования на последние пока отсутствует, а выбор железнодорожных поездок и крупных рейсов ограничивается предложениями нескольких компаний.

В Москве и Санкт-Петербурге бронирование билетов на различные виды транспорта осуществляется с помощью туристских компаний, находящихся обычно в холле гостиницы, или туристская компания имеет непосредственную связь с фирмами, предоставляющими услуги по бронированию билетов.

Заказ такси. Гостиница предоставляет гостю возможность заказа такси двумя способами:

в городской службе такси;

предоставляя собственные такси гостиницы.

При заказе такси в городской службе администратор гостиницы, принявший заказ, выписывает карточку, содержащую следующие сведения: название гостиницы, № комнаты, № машины, время, место назначения.

Карточка выписывается администратором, который работает на первом этаже гостиницы. Заполненная карточка передается водителю, так как гость может быть иностранцем.

Оплата такси производится самим гостем водителю такси — в зависимости от маршрута поездки.

При наличии в гостинице собственной службы такси заказ гостя передается администратором непосредственно в службу. При этом также выписывается карточка, которая передается водителю. Собственная служба такси организуется при гостинице в том случае, если у гостиницы имеются собственные стоянка и гараж транспортных средств.

Все машины имеют фирменный знак гостиницы (наименование, эмблема, телефон службы такси и т. д.). Например, в Москве и Санкт-Петербурге отели высокого класса имеют собственные службы такси.

Прокат машин. Процедура проката автомобилей проста: при условии, что возраст туриста не менее 21 года и не превышает 70 лет, достаточно предъявить паспорт и водительское удостоверение (российского или международного образца) работнику службы проката.

К моменту заключения договора удостоверение должно быть действительно не менее двух лет. В некоторых странах обслуживание клиентов ведется только при наличии кредитной карты.

Цена проката зависит от класса автомобиля.

До подписания договора на прокат автомобиля рекомендуется подробно ознакомиться с тем, что входит в стоимость проката. Обычно в оплату проката включаются:

- неограниченный пробег автомобиля;
- доставка автомашины клиенту в черте города;
- ремонт или замена автомобиля в случае технической неисправности, кроме поврежденных покрышек, ветрового стекла или двигателя;
- полная страховка на случай дорожно-транспортного происшествия не по вине клиента; однако, если в момент дорожно-транспортного происшествия водитель находился в состоянии алкогольного опьянения, страховка не выплачивается. В большинстве стран абсолютно сухого закона нет, но содержание алкоголя в крови не должно превышать 0,8 промилле, что адекватно 2 бутылкам пива или 73 г водки;

- страховка, покрывающая ущерб, нанесенный автомобилю в дорожно-транспортном происшествии по вине клиента;

- страховка пассажиров (кроме водителя) от несчастных случаев; налоги.

Машину клиенту должны предоставить с полным баком, но и вернуть ее гость должен с полным баком.

За дополнительную плату можно приобрести право на вождение машины вторым водителем. Если клиент оставляет залоговую сумму (она берется на случай уплаты штрафов), заранее надо поинтересоваться, когда она будет возвращена.

Но прежде чем взять машину напрокат, желательно поинтересоваться условиями парковки и ценами на такси. Возможно, что поездка на такси окажется более выгодной как по деньгам, так и по затраченным нервам.

Необходимо предупредить клиентов о том, что в некоторых странах для проката автомобиля кроме документа, удостоверяющего личность, необходимо иметь и кредитную карту.

При прокате автомобиля следует предупреждать туристов о том, что:

парковка машин разрешается только в определенных местах; имеются ограничения скоростей на автомагистралях и в городах данной страны;

при аварии необходимо располагать следующей информацией (дата и время аварии, точное время; фамилия и адрес свидетелей; название и номер полицейского участка).

В Санкт-Петербурге существуют фирмы по прокату автомобиля. Через туристские компании турист может взять машину напрокат. Например, одна из туристских фирм Санкт-Петербурга — «Olga Limousine» — предоставляет следующие услуги:

Россия Санкт-Петербург

Аренда автобусов, микроавтобусов, легковых автомашин с водителем и без водителя

Тарифы на сезон (15.10 по 15.04)

Пригон/отгон 1 час.

С 23.00 до 6.00 действует повышающий коэффициент 1,5.

Поездки за границу России:

- Легковые автомобили 200\$ в день
- Микроавтобусы 180—200\$ в день
- Автобусы с кондиционером 250—300\$ в день
- Автобусы без кондиционера 100—250\$ в день

Топливо на 800—1000 км.

Визы водителей.

Модель	До 4 ч	От 4 ч	Транс-фер аэропорт	Транс-фер аэропорт
Легковые автомобили	12—14\$ в час	10—12\$ в час	30\$	25\$
Легковые автомобили класса «люкс»:				
Мерседес 500, 600, 320	50\$ в час	40\$ в час	80\$	70\$
Мерседес E 220	25\$ в час	20\$ в час	40\$	35\$
Микроавтобусы:				
Мерседес 20 мест	20\$ в час	14—16\$ в час	55\$	50\$
Форд, Мерседес 13 мест	18\$ в час	12—14\$ в час	50\$	45\$
Форд, Фольксваген 6—8 мест	14\$ в час	10—12\$ в час	45\$	40\$
Автобусы с кондиционером: Вольво, Мерседес, ТАМ, Скания, DAF, Икарус, БОВА, Неоплан 46—49 мест	20\$ в час	14—16\$ в час	60\$	50\$
Автобусы без кондиционера: Вольво, Мерседес, Скания, БОВА, Икарус 253, Неоплан	16\$ в час	12—14\$ в час	55\$	45\$

Контрольные вопросы и задания

1. Какие виды услуг оказываются в гостиницах?
2. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые бесплатно.
3. От чего зависят перечень и качество платных услуг, предоставляемых в гостиницах?
4. С какой целью выезжающих из гостиницы просят заполнить анкету, какие вопросы она может включать?
5. Перечислите услуги, относящиеся к бытовому обслуживанию гостей.
6. Опишите, каким образом можно оформить заказ для химчистки, глажки или стирки белья в гостиницах высокого класса.
7. С помощью каких компьютерных технологий можно осуществлять бронирование билетов?
8. На долю какой компании приходится основная часть бронируемых авиабилетов?
9. Как может быть организован заказ такси в гостинице?
10. Какую карточку выписывает администратор при заказе такси?
11. Как производится оплата за такси?
12. Какие требования предъявляются к туристу при прокате автомобиля?
13. В каких случаях страховка не выплачивается?

ГЛАВА 7

ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ, ОХРАНА ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦАХ

7.1. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах

Наиболее серьезную опасность для жизни и здоровья гостей и персонала гостиницы, сохранности их имущества, а также имущества и здания гостиницы представляют пожары. Поэтому в гостиничных хозяйствах важное значение имеет обеспечение защиты зданий, помещений и людей от пожара.

Наиболее частыми причинами возникновения пожаров в гостиницах являются неосторожное обращение с огнем, неисправность электросетей и электрооборудования, нарушение технологического процесса и правил эксплуатации, несоблюдение мер пожарной безопасности при ремонтных и других видах работ.

Процесс создания противопожарной безопасности в гостиницах включает в себя следующие этапы:

первый этап — проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице;

второй этап — проведение противопожарной подготовки работников;

третий этап — проведение противопожарной профилактики.

Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице:

1. В соответствии с действующим законодательством за обеспечение пожарной безопасности несет ответственность директор гостиницы.

2. Директор гостиницы приказом назначает ответственного за организацию мер по обеспечению противопожарной безопасности.

3. Назначаются также ответственные за пожарную безопасность в каждом подразделении гостиницы. Таблички с указанием лиц, ответственных за пожарную безопасность, вывешиваются на видных местах.

4. Разрабатываются правила, положения пожарной безопасности для каждого подразделения и инструкции по мерам противопожарной безопасности на каждом рабочем месте.

5. Создаются пожарные боевые расчеты из числа дежурных администраторов, дежурных менеджеров, работников службы безопасности гостиницы и другого дежурного персонала, которые осуществляют круглосуточный контроль за пожарной безопасностью.

6. Разрабатывается система оповещения в случае возникновения пожара.

7. Расписываются основные обязанности каждого члена пожарного боевого расчета во время пожара.

8. После сигнала пожарной тревоги по системе оповещения все лица, назначенные приказом директора ответственными за пожарную безопасность, должны прибыть в гостиницу, выяснить причину тревоги, начать эвакуацию людей, а также принять все необходимые меры для тушения и предотвращения распространения огня до прибытия пожарных.

Проведение противопожарной подготовки работников. Противопожарная подготовка состоит из противопожарного инструктажа (вводного, первичного и повторного) и занятий по программе пожарно-технического минимума.

Вводный и первичный инструктажи по пожарной безопасности проводятся при приеме на работу.

Первичный и повторный инструктажи проводит на рабочем месте лицо, ответственное за пожарную безопасность в данном подразделении.

Занятия по пожарно-техническому минимуму проводятся по специально утвержденной директором гостиницы программе с работниками инженерно-технических служб и с материально-ответственными лицами. По окончании обучения проводится зачет, результаты которого занесются в ведомость.

Для обеспечения строгого противопожарного режима в гостиницах разрабатываются *специальные памятки*, в которых излагаются основные рекомендации по мерам пожарной безопасности и правила поведения при пожаре. Эти памятки находятся в каждом номере в папке с рекламными материалами. Не всегда гость заглядывает в эту папку, поэтому в некоторых гостиницах высокого класса для ознакомления с правилами используют гостиничный видеоканал телевидения.

Проведение противопожарной профилактики. Противопожарная профилактика — это комплекс организационных и технических мероприятий по предупреждению, локализации и ликвидации пожаров, а также по обеспечению безопасной эвакуации людей и материальных ценностей в случае пожара.

Противопожарная профилактика включает в себя: профилактику пожаров на этапе проектирования и строительства; применение системы автоматической пожарной сигнализации; использование средств и систем пожаротушения;

применение системы оповещения о пожаре;

отработка системы действий в случае пожара и эвакуации людей.

Профилактика пожаров на этапе проектирования и строительства. Профилактика пожаров в гостинице начинается еще на этапе проектирования и строительства здания гостиницы (СНиП 2.08.02, ВСН 62, СНиП 2.07.01). Правилами пожарной безопасности для гостиницы предусматривается специальная планировка здания, устройство противопожарных преград, отсеков, изолированных несгораемыми конструкциями. При помощи противопожарных стен, перекрытий, дверей можно в пределах одного здания или сооружения изолировать пожароопасные помещения и не допустить распространения огня в случае его возникновения.

Средства и системы пожаротушения.

1. *Установка автоматического газового пожаротушения.* Устройства газового пожаротушения устанавливаются в помещениях трансформаторной подстанции и главного распределительного щита (Галон), а также в помещении хранения дизельного топлива. Устройства срабатывают от дымовых и тепловых датчиков, расположенных в этих помещениях. При этом сигнал о пожаре поступает на пульт ЦДП.

2. *Установка автоматического водяного пожаротушения.* Установка автоматического водяного пожаротушения — это целая сеть труб, заполненных водой под давлением, расположенных во всех коридорах и помещениях отеля. На трубах находятся спринклерные (распылительные) головки. Основным рабочим элементом является легкоплавкий замок в этой головке, который при температуре 50°C плавится, и вода через распределитель покрывает защищаемую площадь горящего помещения.

3. *Внутренний противопожарный водопровод.* На вертикальных трубопроводах по всем этажам должны быть смонтированы внутренние пожарные краны (патрубок с вентилем), к которым подсоединены пожарные рукава, а к ним — стволы.

Пожарный рукав должен быть смотан, уложен со стволом в корзину, расположенную в специальной нише, и закрыт дверкой с условным изображением. Длина каждого рукава — 20 м. Места их расположения в гостинице должны быть указаны на поэтажных планах эвакуации.

4. *Водяные завесы.* Для защиты от распространения пламени при развившемся пожаре на всех этажах гостиницы могут быть предусмотрены водяные завесы. Пуск воды осуществляется вручную.

Система оповещения о пожаре и управление эвакуацией. Система оповещения гостей о пожаре и управление эвакуацией является составной частью системы противопожарной защиты гостиницы.

В гостиницах высокого класса система оповещения гостей о пожаре находится на ЦДП. После того как боевой расчет выяснит,

что причиной срабатывания пожарной сигнализации действительно явился пожар, включается *система оповещения о пожаре.*

При этом автоматически включаются звонки и зуммеры тревоги, а также все гостевые *телевизоры* (или переключаются на гостиничный канал, если они уже были включены). Это позволяет более конкретно, с учетом сложившейся обстановки, донести информацию до гостей и предотвратить панику. На экранах телевизоров высвечивается текст на английском, немецком, французском языках. Кроме текста на экране телевизоров в номерах высвечивается план эвакуации каждого этажа. Передать необходимую информацию можно также через *громкоговорители* в номерах.

Эвакуацию можно начинать с этажа, на котором возник пожар, с расположенных выше этажей или из гостиницы в целом (в зависимости от обстановки, сложившейся в зоне горения), используя подачу звонков и зуммеров тревоги. Поэтому перед принятием решения об эвакуации гостей и персонала необходимо знать обстановку в зоне пожара.

Решение о включении системы оповещения людей о пожаре и эвакуации принимает дежурный менеджер (начальник смены пожарного боевого расчета) или дежурный по гостинице.

Эвакуация гостей осуществляется в соответствии с имеющимися во всех номерах *планами эвакуации*, а персонала гостиницы — в соответствии со *специальными намятками*, имеющимися во всех отделах, службах и подразделениях.

Эвакуационное освещение и световые указатели направления эвакуации включены постоянно, круглые сутки.

Действия дежурного персонала при эвакуации людей.

1. *Руководитель тушения пожара*, в зависимости от сложившейся ситуации, при пожаре принимает решение начать эвакуацию людей путем включения системы оповещения и управления эвакуацией. (*Внимание!* Решение об эвакуации принимается без страха быть подвергнутым какой-либо критике или взысканию, даже если впоследствии окажется, что необходимости в эвакуации не было.)

2. Эвакуация гостей осуществляется в соответствии с имеющимися планами эвакуации, которые должны отрабатываться со всеми задействованными для эвакуации работниками гостиницы не реже одного раза в полугодие.

3. *Сотрудники гостиницы*, прибывшие в распоряжение руководителя тушения пожара, могут привлекаться (если им не угрожает опасность):

для эвакуации гостей и персонала гостиницы;
проверки гостевых этажей, офисов и подвальных помещений с целью указания еще не эвакуировавшемуся персоналу и гостям кратчайших путей к выходам;
спасения наиболее ценных документов, денежных средств и т. п.

4. Сотрудники службы безопасности перекрывают все входы в гостиницу, открывают выходы, используемые для эвакуации, контролируют их, пресекают попытки хищения.

5. Для эвакуации сотрудников гостиницы используются специальные памятки, разработанные для каждого отдела, службы.

6. Руководитель тушения пожара назначает *ответственных лиц по переключке гостей и персонала на эвакуационном пункте*, дает им списки гостей и персонала и отправляет на эвакуационный пункт.

7. Меры по эвакуации большого количества людей и пресечения паники координируются *старшим начальником пожарных подразделений*.

8. Лица, получившие травмы, эвакуируются в первую очередь.

9. Во избежание паники эвакуация должна проводиться спокойно и сосредоточенно. В отдельных случаях используются средства индивидуальной защиты.

7.2. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах

Современная гостиница оснащена большим количеством различного оборудования и имущества. В ней трудится значительное число обслуживающего персонала, происходит постоянная смена проживающих. Поэтому вопросам охраны труда и техники безопасности в гостиницах уделяется большое внимание.

В гостиницах должны проводиться мероприятия по профилактике травматизма, созданию нормальных санитарно-гигиенических условий, электробезопасности, обучению персонала.

Общее руководство работой по охране и безопасности труда в гостинице осуществляет директор (работодатель). Он обязан обеспечить выполнение требований законов труде, правил и норм по охране труда, ГОСТов, а также выполнение обязательств, предусмотренных коллективным договором (контрактом).

Директор гостиницы приказом назначает ответственного за безопасность труда, формирует состав службы охраны труда, назначает ответственных за состояние охраны труда в каждом подразделении и ответственных за обучение персонала гостиницы и проверку знаний по охране труда.

На основе положений, правил и типовых инструкций в каждой гостинице разрабатывается свое положение об организации работы по охране труда и производственной санитарии. Кроме того, для каждой категории работников разрабатываются инструкции.

Работник гостиницы обязан:

соблюдать нормы, правила, инструкции по охране труда;
уметь правильно применять коллективные и индивидуальные средства защиты;

немедленно сообщать своему непосредственному руководителю о любом несчастном случае, а также о ситуации, которая создает угрозу жизни и здоровью людей.

Работники гостиницы допускаются к работе только после получения инструктажа. Виды инструктажа: вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма могут быть организационными и техническими.

К *организационным* относятся: недостаточный надзор за соблюдением правил техники безопасности, отсутствие необходимой технической квалификации у персонала, работа без предохранительных приспособлений, неправильная расстановка людей на рабочем месте, недостаточный инструктаж, плохое освещение, низкая или высокая температура, слабая вентиляция и т.д.

К *техническим* причинам травматизма относятся: неисправность или несовершенство технологического оборудования, инструментов, устройств и средств техники безопасности, неудобство или загроможденность рабочего места.

Причиной травмы может стать также болезненное состояние работающего, неподготовленность к данной работе и невнимательное отношение к ней, утомление и состояние опьянения.

Расследование и учет несчастных случаев происходит в соответствии с «Положением о порядке расследования и учета несчастных случаев на производстве» от 03.06.95 № 558. Это положение устанавливает единый порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве, обязательный для предприятий любых форм собственности.

По результатам расследования составляется заключение, которое является обязательным для работодателя и может быть обжаловано в органах Федеральной инспекции труда при Министерстве труда Российской Федерации или в суде.

Производственная санитария и гигиена. Гигиена труда рассматривает вопросы, связанные с условиями работы и их влиянием на человеческий организм; разрабатывает гигиенические и лечебно-профилактические мероприятия, направленные на улучшение и сохранение здоровья трудящихся, повышение работоспособности и производительности труда. Существуют несколько гигиенических критериев оценки условий труда:

- загрязненность воздуха;
- температура, влажность и скорость движения воздуха;
- уровень шума;
- освещенность;
- санитарное состояние;
- личная гигиена сотрудников.

Загрязненность воздуха. Все помещения гостиницы, где трудится персонал, должны быть просторными, иметь достаточно

высокие потолки, быть оснащенными естественной или принудительной вентиляцией, обеспечивающей нормальную циркуляцию воздуха и исключающей проникновение посторонних запахов.

Температура, влажность и скорость движения воздуха. Эти параметры оказывают большое влияние на состояние человека, его работоспособность и регулируются с помощью системы отопления. Температура воздуха в помещениях должна быть не ниже 18 °С, влажность воздуха в теплый период года 30—60%, в холодный — не более 70%, скорость движения воздуха в холодный период — до 0,3 м/с, в теплый — до 0,5 м/с.

Уровень шума. В гостиницах должны соблюдаться противозвуковые правила:

полы в коридорах, холлах и гостиных покрываются звукопоглощающими коврами или заменяющими их покрытиями;

телевизоры устанавливаются только в номерах или специальных помещениях, а телефон общего пользования — вдали от жилых комнат в специальных кабинках или под акустическим колпаком. Для уменьшения шума в жилых и общественных помещениях используют специальные звукоизолирующие окна и двери, звукоизолирующую отделку стен.

Освещенность. При плохой освещенности появляются зрительное утомление, общая вялость, ухудшение зрения, снижается производительность труда. В помещениях должно быть естественное (не менее одного окна) и искусственное освещение, обеспечивающее освещенность круглосуточно при лампах накаливания — 100 лк (в люменах), при люминесцентных лампах — 200 лк, в коридорах — естественное или искусственное освещение. Каждое рабочее место должно быть достаточно освещено, но освещение при этом не должно оказывать слепящего действия. Искусственное освещение может быть общим, местным и комбинированным. Применение только местного освещения на рабочих местах не допускается.

Существует также аварийное освещение на случай эвакуации.

Санитарное состояние. В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов, эффективной защиты от насекомых и грызунов, обработки белья. Все газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».

В помещениях следует ежедневно делать влажную уборку, удалять пыль и паутину, пылесосить ковры и ковровые покрытия, протирать окна, двери. По окончании работы помещение нужно тщательно убирать и оставлять в полном порядке. Периодически

следует убирать помещения с использованием мыльно-щелочного раствора, хлорной извести, проводить генеральные уборки, дезинфекции и дезинсекции (мероприятия по борьбе с насекомыми).

Особое внимание уделяется работе горничных.

Транспортировка белья, уборочного материала и инвентаря производится горничными на тележках.

В служебных помещениях, предназначенных для отдыха, приема пищи, смены одежды, обслуживающему персоналу запрещается держать уборочный инвентарь грязное белье. Эти комнаты оборудуются индивидуальными шкафчиками, обеденными столами, стульями и т.п.

Инструкция по санитарному содержанию требует от персонала особого внимания к постельным принадлежностям проживающих и их своевременной смене. В бельевой должна быть идеальная чистота. Чистое и грязное белье хранится в разных помещениях, отдельно друг от друга. После приема грязного белья следует вымыть руки и сменить халат. Стирка белья проживающих производится горничными в специально оборудованных помещениях.

Инструкция по санитарному содержанию включает также требования к состоянию территории, прилегающей к гостинице. Территория должна быть убрана, озеленена, облагорожена. Для сбора бытовых отходов на дворовой территории устанавливаются мусоросборники. Вторсырье и макулатура собираются и складываются отдельно.

Все работники гостиницы не реже одного раза в год проходят медицинский профосмотр в поликлиниках и предоставляют на работу справки о состоянии здоровья. Не прошедшие медосмотр сотрудники к работе не допускаются.

Если заболевает проживающий, администрация гостиницы вызывает врача. В случае инфекционного заболевания работники СЭС проводят в номере дезинфекцию. Уборка номеров, в которых находятся больные, проводится с применением раствора хлорной извести.

На каждом этаже гостиницы должны быть памятки об оказании первой помощи и аптечки с набором необходимых медикаментов.

Электробезопасность в гостиницах. Электрический ток представляет большую опасность для жизни и здоровья человека. Поражение электрическим током чаще всего происходит в результате:

случайного прикосновения к открытым токоведущим частям, находящимся под напряжением;

появления напряжения в результате повреждения изоляции на наружных металлических частях электроустановок;

некачественного заземления или зануления электроустановки;

неудовлетворительного ограждения токоведущих частей установки от случайного прикосновения;

выполнения работ на распределительных устройствах без отключения напряжения и без соблюдения необходимых мер безопасности.

В результате воздействия электрического тока поражаются внутренние органы человека, что часто приводит к смертельному исходу. При воздействии электрической дуги возникает поражение внешних органов (ожоги).

Электротравмы по степени тяжести классифицируются следующим образом:

I степень — судорожные сокращения мышц без потери сознания;

II степень — судорожные сокращения мышц и потеря сознания;

III степень — потеря сознания и нарушение функций сердечной деятельности и дыхания;

IV степень — клиническая смерть.

Кроме того, к последствиям электротравм относят «знаки» тока и «металлизацию» кожи.

Тяжесть электротравмы зависит от силы, частоты, пути тока в организме пострадавшего, физиологического состояния его организма, времени воздействия и условий внешней среды.

Наиболее опасен для человека переменный ток с частотой 50—500 Гц.

Ожоги в зависимости от тяжести характеризуются следующим образом:

I степень — покраснение кожи;

II степень — образование пузырей;

III степень — обугливание кожи;

IV степень — обугливание мышц, сосудов, подкожной сетчатки.

К техническим способам и средствам защиты от поражения током относятся:

изоляция токоведущих частей;

защитное заземление, зануление;

защитное отключение;

оградительное устройство;

предупредительная сигнализация, знаки безопасности, средства защиты и др.

К работе с электроустановками допускаются лица не моложе 18 лет, прошедшие инструктаж и обучение безопасным приемам труда, подтвердившие знание правил безопасности применительно к выполняемой работе и инструкции в соответствии с занимаемой должностью.

В каждой гостинице приказом директора из числа специально подготовленного электромеханического персонала назначается лицо, отвечающее за общее состояние электрохозяйства гостиницы.

ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Утверждены
постановлением Правительства Российской Федерации
от 25 апреля 1997 г. № 490

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются — услуги).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:
«гостиница» — имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

«потребитель» — гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;

«исполнитель» — организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания
в гостинице и оплаты услуг

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование, место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о сертификации услуг, подлежащих обязательной сертификации (номер сертификата, срок его действия, сведения об органе, его выдавшем);
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

5. Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а

также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

7. Исполнитель — коммерческая организация обязана заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

8. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:

- наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей — фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- фамилию, имя, отчество потребителя;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

9. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

10. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из нее.

11. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

12. Цена номера (места в номере), а также порядок и форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

13. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12 часов текущих суток по местному времени.

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 оплата;
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).

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

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. Порядок предоставления услуг

14. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

15. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

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

16. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

17. Исполнитель в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

18. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

19. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

20. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора на предоставление услуг, а также от дополнительных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

21. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные отступления от условий договора.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

22. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

23. За нарушение срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

24. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

25. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

26. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае уплаты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

27. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Государственным антимонопольным комитетом Российской Федерации (его территориальными органами), другими федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами) и органами санитарно-эпидемиологического надзора в пределах их компетенции.

ВЫДЕРЖКИ ИЗ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ ТРЕБОВАНИЙ (ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ)

Утверждены Министерством труда 17 мая 1999 г.

<i>Сектор</i>	<i>Гостиницы</i>
<i>Подсектор</i>	<i>Обслуживание гостиничного фонда</i>
<i>Номер квалификационных требований</i>	4.2

Первый и второй квалификационные уровни

Направление деятельности работников	Работа в гостиничном фонде или в соответствующей службе аналогичного предприятия: уборка помещений общего пользования, административных помещений, номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей)	
	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
Наименование должностей	<ul style="list-style-type: none"> • Горничная • Уборщик служебных и общих помещений • Сотрудник прачечной • Кастелянша • Сотрудник химчистки • Стажер 	<ul style="list-style-type: none"> • Старшая горничная • Ответственный за помещения общего пользования административные помещения • Менеджер прачечной • Портной • Менеджер химчистки
Требуемый уровень образования	<ul style="list-style-type: none"> • Среднее специальное образование • Начальное профессиональное образование • Профессиональные курсы 	<ul style="list-style-type: none"> • Среднее специальное образование • Начальное профессиональное образование

Должностные обязанности работников первого и второго квалификационных уровней

Должностные обязанности	Квалификационный уровень
1	2
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	1 и 2
2. Подготовка и организация работы по уборке помещений	1 и 2
3. Забота о клиентах	1 и 2

1	2
4. Приемка номера	1* и 2*
5. Уборка ванных	1* и 2*
6. Уборка заселенных номеров	1* и 2*
7. Уборка свободных номеров	1* и 2*
8. Подготовка номера ко сну клиента	1* и 2*
9. Организация замены номера	1* и 2*
10. Стирка и чистка одежды клиентов	1** и 2**
11. Уборка служебных и общих помещений	1*** и 2***
12. Завершение уборки помещений	1**** и 2****
13. Нестандартные процедуры уборки	1**** и 2****
14. Пользование телефоном	1 и 2
15. Дезинсекция	1**** и 2****
16. Выведение пятен	1 и 2
17. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	1 и 2
18. Работа с жалобами клиентов	2
19. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	1 и 2
20. Передача дежурства в конце смены	1 и 2

* Для горничных.

** Для работников прачечной и химчистки.

*** Для работников, ответственных за уборку служебных и общих помещений.

**** Для работников, ответственных за уборку служебных помещений, общих помещений и номерного фонда.

Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1	2	3
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	<ul style="list-style-type: none"> • Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы • Устное общение с клиентом, включая: <ul style="list-style-type: none"> • Телефонные переговоры • Владение техникой беседы с клиентом • Владение техникой приема и переговоров с клиентом 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы грамматики, лексики и фонетики • Словарный запас по тематике службы гостиничного фонда • Коммерческая корреспонденция • Терминология службы гостиничного фонда • Теория межличностного общения

1	2	3
2. Подготовка и организация работы по уборке помещений	<ul style="list-style-type: none"> • Техника подбора и комплектация средств для уборки помещений • Техника подбора и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых клиентам • Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки • Подбор и подготовка моющих средств • Подбор и подготовка инвентаря и оборудования • Техника пользования оперативной информацией о заполняемости гостиницы 	<ul style="list-style-type: none"> • Введение в гостиничное хозяйство • Организация работы гостиницы • Структура и организация работы службы гостиничного фонда • Оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда • Виды белья и методы работы с ними • Основы охраны здоровья и гигиены • Охрана труда и техника безопасности
3. Забота о клиентах	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Качество и стандарты обслуживания клиентов: приветствие, ответы на вопросы, работа с особыми пожеланиями • Быстрота и стиль обслуживания • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Основы психологии • Потребности и ожидания клиентов • Протокол и этикет
4. Приемка номера	<ul style="list-style-type: none"> • Владение технологией использования моющих средств, инвентаря и оборудования • Техника инвентаризации белья • Техника подготовки возобновляемых материалов и белья для клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств • Характеристики оборудования для уборки

1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> • Владение технологией приемки номера • Соблюдение техники и мер безопасности • Техника проверки и активирования утерянной собственности клиентов • Техника проверки рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номера • Техника выноса мусора и подносов • Соблюдение стандартов заправки постелей, хранения чистого и грязного белья • Владение технологией повседневной уборки • Техника раскладки возобновляемых материалов для клиентов • Владение технологией использования специального оборудования для уборки • Соблюдение стандартов качества обслуживания, чистота и подготовленность номера • Техника уведомления об обслуживании номеров • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов • Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели • Основы теории межличностного общения • Основы психологии и конфликтологии • Техника безопасности
5. Уборка ванных комнат	<ul style="list-style-type: none"> • Определение ассортимента и технология использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей • Техника уборки помещений и обслуживания оборудования • Техника повседневной уборки • Соблюдение стандартов качества уборки ванных комнат: чистота и подготовленность 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств • Характеристики оборудования для уборки • Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов • Оборудование ванной комнаты

1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> • Техника проверки и активирования утерянной собственности клиентов • Техника подготовки возобновляемых материалов и белья для клиентов • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы теории межличностного общения
6. Уборка заселенных номеров	<ul style="list-style-type: none"> • Владение технологией уборки заселенных и освободившихся номеров • Техника приведения в порядок вещей клиентов, уборки постелей, повседневной уборки • Соблюдение стандартов качества обслуживания номеров: чистота и подготовленность номера • Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств • Характеристики оборудования для уборки • Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов • Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели • Правила соблюдения пожарной безопасности • Основы теории межличностного общения • Основы психологии и конфликтологии
7. Уборка свободных номеров	<ul style="list-style-type: none"> • Владение технологией уборки свободных номеров • Техника приведения в порядок вещей клиентов, уборки постелей, повседневной уборки • Соблюдение стандартов качества обслуживания номеров: чистота и подготовленность 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств • Характеристики оборудования для уборки • Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов • Правила соблюдения пожарной безопасности • Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели

1	2	3
8. Подготовка номера ко сну клиента	<ul style="list-style-type: none"> • Техника комплектования тележки горничной • Техника выбора моющих средств • Владение технологией подготовки номера ко сну • Техника оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию • Техника приведения в порядок вещей клиентов • Техника подготовки постели ко сну • Владение технологией уборки ванных комнат и раскладки возобновляемых материалов для клиентов • Техника регулировки и настройки приборов и оборудования номера • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств • Характеристики оборудования для уборки • Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов • Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели • Основы теории межличностного общения • Правила соблюдения пожарной безопасности
9. Организация замены номеров	<ul style="list-style-type: none"> • Владение технологией замены номеров • Техника уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности • Техника замены и организации перемещения личных вещей клиента • Техника осмотра предыдущего номера • Взаимодействие с руководителем службы гостиничного фонда • Взаимодействие со службой приема и размещения • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Подготовка к работе • Оборудование и материалы • Знание расположения номеров, оборудования и мебели • Правила соблюдения пожарной безопасности • Основы теории межличностного общения
10. Стирка и чистка одежды клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Организация работы с возобновляемыми материалами для клиентов: списки вещей для стирки и сухой чистки, подго- 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характе-

1	2	3
11. Уборка служебных и общих помещений	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка списков и мешков, оборудование и материалы для чистки обуви • Подготовка к стирке и сухой химчистке: сбор, отсылка, возвращение • Техника оказания других услуг по чистке и стирке • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Характеристики моющих и чистящих средств • Характеристика видов одежды и способов ее обработки (чистки, стирки) • Основные виды химической чистки изделий из различных видов ткани • Оборудование прачечных, сроки и виды стирки одежды • Теория межличностного общения • Основы психологии и конфликтологии
12. Завершение уборки помещений	<ul style="list-style-type: none"> • Владение технологией уборки помещений • Техника применения чистящего оборудования и моющих средств • Техника ухода за растениями и цветами • Обеспечение качества уборки общественных помещений — чистота и гигиена • Техника организации уборки: повседневная и нестандартная уборка • Соблюдение мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характеристики применяемого оборудования, приборов и материалов • Планировка здания гостиницы • Основы теории межличностного общения • Основы личной гигиены и гигиены труда • Соблюдение правил пожарной безопасности
	<ul style="list-style-type: none"> • Техника разгрузки, уборки и хранения тележки • Владение приемами аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения • Техника хранения инвентаря для уборки 	<ul style="list-style-type: none"> • Методы и технологии уборки • Основы охраны труда и техники безопасности • Ассортимент и характеристики оборудования и материалов • Основы личной гигиены и гигиены труда

1	2	3
13. Нестандартные процедуры уборки	<ul style="list-style-type: none"> Техника содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки Техника уборки служебных помещений Процедуры и последовательность выполнения отдельных операций нестандартной уборки Выбор оборудования для нестандартной уборки Выбор и использование моющих средств для чистки ковров и мебели Техника применения инвентаря и оборудования 	<ul style="list-style-type: none"> Правила соблюдения пожарной безопасности Основы охраны здоровья и гигиены Методы и процедуры нестандартной уборки Виды применяемого оборудования, инвентаря, приборов и материалов Ассортимент и характеристики чистящих и моющих средств Характеристика основных видов отделочных материалов для чистки обуви Охрана труда и техника безопасности
14. Пользование телефоном	<ul style="list-style-type: none"> Культура межличностного общения Техника использования базовых телефонных моделей Техника телефонных контактов: ответы на звонки, принятие сообщений, переключение звонков Техника взаимодействия с соответствующими службами по ликвидации поврежденной связи и аппаратов 	<ul style="list-style-type: none"> Основы теории межличностного общения Основы психологии Потребности и ожидания клиентов
15. Дезинсекция	<ul style="list-style-type: none"> Техника применения мер борьбы с вредителями: оборудование и материалы Соблюдение стандартов чистоты Соблюдение стандартов проверки на зараженность вредителями Техника борьбы и уничтожения вредителей 	<ul style="list-style-type: none"> Методы и технологии уборки Основы охраны труда и техники безопасности Типы вредителей их признаки и вред, наносимый ими Характеристики и методы применения химических веществ и инсектицидов

1	2	3
16. Выведение пятен	<ul style="list-style-type: none"> Техника использования пятновыводителей Техника выбора соответствующего вида очистителя Владение техникой обнаружения и выведения пятен Техника составления отчета Техника выведения пятен со стен, ковров, мебели и т.д. 	<ul style="list-style-type: none"> Основы охраны труда и техники безопасности Основы гигиены труда Ассортимент пятновыводителей, характеристика и применение Виды пятен и характеристика поверхностей Правила соблюдения пожарной безопасности
17. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> Действия в чрезвычайных ситуациях Техника пользования аптечкой первой помощи Техника применения огнетушителей Техника оповещения соответствующих служб в экстремальных ситуациях Соблюдение нормативов времени и процедуры действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды Техника принятия мер на месте происшествия Техника предотвращения и тушения пожара 	<ul style="list-style-type: none"> Охрана труда и техника безопасности Основы физиологии человека, аптечка скорой помощи лекарства и их применение Характеристики несчастных случаев травм и соответствующее лечение Методы первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки Пожар задымление техника безопасности, предотвращение тушения, эвакуация
18. Работа с жалобами	<ul style="list-style-type: none"> Умение принять и проанализировать жалобу Культура межличностного общения Владение техникой работы с устными и письменными жалобами клиентов Принятие мер по предъявленным жалобам клиентов Ведение статистики Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> Теория межличностного общения Основы психологии Методы работы с жалобами Основы конфликтологии Протокол и этикет

1	2	3
19. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	<ul style="list-style-type: none"> • Технология и последовательность принятия мер безопасности на рабочем месте • Работа с действующими системами безопасности и охраны черного хода • Техника соблюдения мер безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами 	<ul style="list-style-type: none"> • Типы оборудования, структура и планировка помещений гостиничного фонда • Охрана труда и техника безопасности • Виды охранных систем и правила работы с ними • Виды инвентаря и оборудования • Правила соблюдения инструкции по технике безопасности
20. Передача дежурства в конце смены	<ul style="list-style-type: none"> • Техника ведения записей о незавершенной работе • Техника ведения записей особых пожеланий • Техника ведения записей ожидаемых поздних заселений и отъездов • Техника передачи срочных и важных сообщений • Техника фиксации проблем и особых происшествий • Культура межличностного общения • Техника передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов) 	<ul style="list-style-type: none"> • Структура и расположение служб гостиничного фонда • Охрана труда и техника безопасности • Виды охранных систем • Основы теории межличностного общения • Правила соблюдения пожарной безопасности

Объемы конкретных требований определяет работодатель в соответствии с КЗоТ РФ.

Направление деятельности работников	Работа в качестве начальника/менеджера службы гостиничного фонда, организация и контроль уборки и обслуживания помещений общего пользования, административных помещений, номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей)
Наименование должностей	<ul style="list-style-type: none"> • Начальник/менеджер службы гостиничного фонда • Дежурный по этажу • Инспектор • Начальник смены в прачечной • Начальник смены в химчистке
Требуемый уровень образования	<ul style="list-style-type: none"> • Квалификация «дипломированного специалиста» • Квалификация бакалавра • Среднее специальное образование

Должностные обязанности работников третьего квалификационного уровня

1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)
2. Контроль за подготовкой к работе
3. Забота о клиентах
4. Контроль за подготовкой номера к заселению*
5. Контроль за подготовкой номера ко сну клиента*
6. Контроль за проведением замены номеров*
7. Контроль за стиркой и чисткой одежды для клиентов**
8. Контроль за уборкой служебных и общих помещений*
9. Организация дезинсекции*
10. Планирование нестандартных процедур уборки*
11. Оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации
12. Работа с жалобами клиентов
13. Контроль за соблюдением техники безопасности на рабочем месте
14. Контроль за передачей дел при окончании смены
15. Планирование потребностей подразделения
16. Выявление и анализ проблем в работе
17. Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу подразделения
18. Инструктаж работников
19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем
20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников
21. Мотивация работников
22. Управление конфликтными ситуациями
23. Управление планированием времени

* Кроме работников прачечной и химчистки.

** Для работников прачечной и химчистки.

Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения
должностных обязанностей

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1	2	3
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	<ul style="list-style-type: none"> Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы Устное общение с клиентом, включая: <ul style="list-style-type: none"> Телефонные переговоры Владение техникой беседы с клиентом 	<ul style="list-style-type: none"> Основы грамматики, лексики и фонетики Словарный запас по тематике службы гостиничного фонда Коммерческая корреспонденция Терминология службы гостиничного фонда
2. Контроль за подготовкой и организацией работы	<ul style="list-style-type: none"> Контроль за организацией рабочей зоны Контроль за процедурой инвентаризации белья, чистящих средств, оборудования и материалов Контроль за ассортиментом и порядком распространения возобновляемых материалов для клиентов Контроль за соблюдением стандартов на возобновляемые материалы для клиентов Контроль за соблюдением правил использования тележки 	<ul style="list-style-type: none"> Введение в гостиничное хозяйство Организация работы гостиницы Структура и организация службы гостиничного фонда Оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда Охрана труда и техника безопасности Охрана здоровья и гигиена КЗоТ РФ
3. Забота о клиентах	<ul style="list-style-type: none"> Культура межличностного общения Проверка качества обслуживания: приветствие гостей, ответы на вопросы, работа с особыми пожеланиями, вежливость Контроль навыков, быстроты и стиля обслуживания Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> Теория межличностного общения Основы психологии Основы гостиничного менеджмента Потребности и ожидания клиентов Контроль качества обслуживания Основы конфликтологии Протокол и этикет

Продолжение таблицы

1	2	3
4. Контроль за подготовкой номера к заселению	<ul style="list-style-type: none"> Контроль за инвентаризацией белья Контроль за процедурами и последовательностью выполнения работ Контроль за соблюдением мер и техники безопасности Техника проверки номеров и ванных комнат: чистота и подготовленность Техника проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера Контроль за утилизацией мусора Контроль за проведением повседневной уборки Контроль за обеспечением номеров возобновляемыми материалами для клиентов Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> Методы и технологии уборки Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов Применяемое оборудование, приборы и материалы Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащенные номера Менеджмент персонала Основы научной организации труда КЗоТ РФ Охрана труда и техника безопасности Теория межличностного общения
5. Контроль за подготовкой номера ко сну клиента	<ul style="list-style-type: none"> Контроль за процедурами и последовательностью выполнения работ Организация взаимодействия со службами приема и размещения и оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию Контроль за приведением в порядок вещей клиентов Контроль за уборкой ванных комнат и наличием возобновляемых материалов для клиентов Культура межличностного общения Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> Методы и технологии уборки Охрана здоровья и гигиена Охрана труда и техника безопасности Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов Применяемое оборудование, приборы и материалы Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащенные номера Гостиничный менеджмент Менеджмент персонала Теория межличностного общения Протокол и этикет

1	2	3
6. Контроль за проведением замены номеров	<ul style="list-style-type: none"> Контроль за процедурой замены номеров Организация взаимодействия с службой приема и размещения и уведомления о замене номеров Контроль за процедурой замены номеров и перемещением личных вещей клиента Контроль за осмотром предыдущего номера Организация и контроль за ведением отчетности о замене номера Культура межличностного общения Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> КЗоТ РФ Правила соблюдения пожарной безопасности Методы и технологии уборки Охрана труда и техника безопасности Виды применяемого оборудования, приборов и материалов Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров Гостиничный менеджмент Менеджмент персонала Теория межличностного общения Протокол и этикет
7. Контроль за стиркой и чистой одеждой клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Организация и контроль за работой с вещами клиентов, подготовленными к стирке или чистке Контроль за соблюдением стандартов приемки вещей в прачечную и чистку Характеристика видов одежды и способов ее обработки (чистки, стирки) Контроль за сверкой списков прачечной и химчистки: пересчет одежды, информация для гостя и о госте (номер комнаты и время), степень срочности Организация и контроль за процедурами стирки и химчистки: сбор, отсылка, возвращение 	<ul style="list-style-type: none"> Охрана труда и техника безопасности Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств Основные характеристики материалов, применяемых при изготовлении одежды Основы психологии и конфликтологии Теория межличностного общения

1	2	3
8. Контроль за уборкой служебных и общих помещений	<ul style="list-style-type: none"> Культура межличностного общения Контроль за процедурами и последовательностью выполнения работ Контроль за качеством уборки помещений общего пользования Организация повседневной и нестандартной уборки Планирование работ Контроль за соблюдением безопасности и мер предотвращения потенциальных проблем при сухой и влажной уборке: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты Культура межличностного общения Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> Методы технологии уборки помещений Охрана труда и техника безопасности Ассортимент и характеристики применяемого оборудования, приборов и материалов Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров Гостиничный менеджмент Менеджмент персонала Теория межличностного общения Протокол и этикет
9. Организация дезинсекции	<ul style="list-style-type: none"> Организация мер борьбы с вредителями: выбор оборудования и материалов Контроль за соблюдением стандартов чистоты и мер гигиены Контроль за соблюдением стандартов проверки на зараженность вредителями Организация мероприятий по борьбе и уничтожению вредителей 	<ul style="list-style-type: none"> Методы и технологии уборки Охрана труда и техника безопасности Типы вредителей, их признаки и вред, наносимый ими Характеристики и методы применения химических веществ и инсектицидов
10. Планирование нестандартных процедур уборки	<ul style="list-style-type: none"> Контроль за процедурами и последовательностью выполнения отдельных операций нестандартной уборки Обеспечение качественного результата уборки 	<ul style="list-style-type: none"> Основы охраны здоровья гигиены Методы и процедуры нестандартной уборки Ассортимент и характеристики чистящих и моющих средств

1	2	3
II. Оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Виды применяемого оборудования, инвентаря, приборов и материалов • Охрана труда и техники безопасности • Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров • Гостиничный менеджмент • Менеджмент персонала • Теория межличностного общения • Протокол и этикет
	<ul style="list-style-type: none"> • Самоконтроль в сложной ситуации, организация оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации • Техника применения огнетушителей • Соблюдение нормативов времени и процедур действий при: сообщении в необходимые инстанции, составлении необходимой отчетности, вызове врача, скорой помощи, пожарной команды • Самостоятельное принятие мер на месте происшествия • Организация действий при несчастных случаях, бытовых травмах, падениях, ожогах, укусах насекомых • Техника действий в чрезвычайных ситуациях при сердечном приступе, инсульте, шоке, большой потере крови • Техника проведения реанимации, приведение в сознание, искусственное дыхание, восстановление сердечной деятельности и дыхания 	<ul style="list-style-type: none"> • Охрана труда и техника безопасности • Основы физиологии и фармакологии • Аптечка первой помощи, ее оснащение и хранение • Характеристики несчастных случаев, травм и соответствующее лечение • Методы первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки • Пожар, задымление, техника безопасности, предотвращение, тушение, эвакуация • КЗоТ РФ

1	2	3
12. Работа с жалобами клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Техника работы с жалобами клиентов • Техника принятия мер по жалобам клиентов • Техника учета и анализа жалоб клиентов • Владение методами профилактики конфликтных ситуаций • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Потребности и ожидания клиентов • Основы психологии • Протокол и этикет • Методы работы с жалобами клиентов • Основы конфликтологии
13. Контроль за соблюдением техники безопасности на рабочем месте	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за последовательностью применения мер безопасности на рабочем месте • Техника использования применяющихся в гостинице систем безопасности и охраны черного хода • Контроль за соблюдением персоналом мер безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами 	<ul style="list-style-type: none"> • Типы оборудования, структура и планировка гостиничного фонда • Системы охранной сигнализации и правила работы с ними • Охрана труда и техника безопасности • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ
14. Контроль за передачей дел при окончании	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за ведением записей о незавершенной работе • Контроль за ведением записей ожидаемых поздних заселений и отъездов • Контроль за соблюдением стандартов передачи срочных, важных сообщений • Контроль за фиксированием проблем и особых происшествий • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Типы оборудования и структура службы гостиничного фонда • Системы охранной сигнализации и правила работы с ними • Охрана труда и техника безопасности • Теория межличностного общения
15. Планирование потребностей подразделений	<ul style="list-style-type: none"> • Определение потребностей в материально-техническом обеспечении 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы теории менеджмента • Основы планирования

1	2	3
16. Выявление и анализ проблем в работе	<ul style="list-style-type: none"> • Определение и анализ потребностей в ресурсах • Создание и внедрение процедур планирования потребностей • Оптимизация работы подразделения • Техника определения и анализа проблем в работе: прогнозирование последствий, выявление причин возникновения сложностей • Техника принятия решений по выходу из сложной ситуации • Контроль за реализацией принятых решений • Техника принятия профилактических мер, предотвращающих повторение сложных ситуаций в будущем 	<ul style="list-style-type: none"> • Составление графиков работы • Управление рабочим временем • Принципы научной организации труда • КЗоТ РФ • Основы планирования • Менеджмент персонала • Методика решения проблем • Основы конфликтологии • Управление рабочим временем • Принципы научной организации • КЗоТ РФ
17. Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу подразделения	<ul style="list-style-type: none"> • Выявление и анализ основных факторов, влияющих на необходимость инновации • Организация проведения процесса преобразований • Организация проведения профессиональной подготовки персонала • Контроль за внедрением и анализ эффективности инноваций • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Инновационный менеджмент • Менеджмент персонала • Теория межличностного общения • Методика решения проблем • Стратегическое и оперативное планирование • Основы производственного менеджмента • Основы планирования • Управление рабочим временем • Принципы научной организации труда • КЗоТ РФ
18. Инструктаж работников	<ul style="list-style-type: none"> • Техника проведения инструктажа работников • Техника доведения принятых решений до подчиненных 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы теории менеджмента • Менеджмент персонала • Основы конфликтологии

1	2	3
19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за исполнением принятых решений • Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала • Техника работы с жалобами персонала • Соблюдение этикета • Культура межличностного общения • Анализ возникающих в ходе работы проблем • Классификация и разрешение проблем • Принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем • Соблюдение этикета • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ • Протокол и этикет • Теория межличностного общения • Менеджмент персонала • Основы конфликтологии • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ • Протокол и этикет • Теория межличностного общения
20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников	<ul style="list-style-type: none"> • Техника планирования и организации работы • Техника определения стандартов качества работы • Техника анализа эффективности работы • Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников • Техника анализа результатов работы • Соблюдение протокола и этикета • Культура межличностного общения • Основы теории менеджмента 	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджмент персонала • Основы планирования • Основы конфликтологии • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ • Протокол и этикет • Теория межличностного общения
21. Мотивация работников	<ul style="list-style-type: none"> • Владение методикой создания системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала • Контроль за функционированием системы стимулирования 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы теории менеджмента • Менеджмент персонала • Теория мотивации и иерархии ценностей с учетом психологических

1	2	3
22. Управление конфликтными ситуациями	<ul style="list-style-type: none"> • Техника анализа эффективности системы стимулирования и ее совершенствования • Культура межличностного общения • Владение методами управления конфликтами • Техника ухода от конфликта • Техника управления и разрешения конфликта • Владение методами профилактики конфликтных ситуаций • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета 	<p>особенностей, традиций, менталитета</p> <ul style="list-style-type: none"> • КЗоТ РФ • Методика оценки деятельности персонала • Теория межличностного общения • Основы конфликтологии малой группы • Менеджмент персонала • КЗоТ РФ • Теория межличностного общения • Основы психологии • Протокол и этикет
23. Управление планированием времени	<ul style="list-style-type: none"> • Планирование времени и рабочего дня • Планирование времени, связанного с конкретными задачами в условиях пиковой или неравномерной нагрузки • Анализ расхода времени • Владение методикой текущего и перспективного планирования времени • Контроль за эффективностью использования времени 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы планирования • Основы научной организации труда • Правила внутреннего распорядка • Функционирование служб и выявление резервов времени • КЗоТ РФ

Сектор	Гостиницы
Подсектор	Служба приема и размещения
Номер квалификационных требований	4.3

Первый и второй квалификационные уровни

Направление деятельности работников	Работа в службе приема и размещения гостиницы: встреча и регистрация гостей, расселение, расчет при выезде, а также выполнение иных административных обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения	
	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
Наименование должностей	<ul style="list-style-type: none"> • Ассистент менеджера по обслуживанию гостей • Регистратор • Телефонист • Швейцар • Стажер • Носильщик 	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджер службы приема и размещения • Менеджер по обслуживанию гостей • Администратор • Консьерж • Портье
Требуемый уровень образования	<ul style="list-style-type: none"> • Среднее специальное образование • Начальное профессиональное образование • Профессиональные курсы 	<ul style="list-style-type: none"> • Квалификация «дипломированный специалист» • Квалификация бакалавра • Среднее специальное образование • Начальное профессиональное образование

Должностные обязанности работников первого и второго квалификационных уровней

Должностные обязанности	Квалификационный уровень
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	1 и 2
2. Подготовка и организация работы	1* и 2
3. Забота о клиентах	1 и 2
4. Применение современных средств коммуникации (телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер)	1* и 2
5. Встреча и приветствие клиентов в гостинице	1 и 2
6. Регистрация и размещение клиентов	1** и 2
7. Хранение и извлечение информации из файловой компьютерной системы	1* и 2
8. Выдача и контроль за ключами от номеров	1** и 2
9. Сопровождение клиентов к их номерам	1* и 2*
10. Ответы на вопросы клиентов	1 и 2
11. Работа с почтой и сообщениями	1* и 2
12. Передача информации для клиентов	1 и 2
13. Организация хранения ценностей клиентов	2
14. Работа с жалобами клиентов	2
15. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	1 и 2
16. Расчет клиентов при выезде	2
17. Организация отъезда и проводы клиентов	1*** и 2
18. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	1 и 2
19. Передача дел при окончании смены	1 и 2

* Кроме должностей швейцара и носильщика.

** Кроме должностей телефониста, швейцара и носильщика.

*** Кроме должностей телефониста.

Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1	2	3
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	<ul style="list-style-type: none"> Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы: встреча клиентов, регистрация Предоставление устной и письменной информации о размещении и про- 	<ul style="list-style-type: none"> Основы грамматики, лексики и фонетики Словарный запас по тематике службы приема и размещения Аббревиатуры, принятые в туристской

Продолжение таблицы

1	2	3
	<p>даже номеров, ответы на вопросы клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> Культура межличностного общения 	<p>индустрии</p> <ul style="list-style-type: none"> Коммерческая корреспонденция Теория межличностного общения
2. Подготовка и организация работы	<ul style="list-style-type: none"> Организация рабочего места Соблюдение протокола и этикета Подбор справочных и рабочих материалов Проверка офисного оборудования (компьютеры, принтеры факсимильные аппараты, копировальные машины, пишущие машинки, телефоны и др.) Авторизация кредитных карт Использование машин для пластиковых карт-ключей Стандарты сбора пакетов информации для клиентов Работа с информационными брошюрами, преискурантами и др. Работа с оборудованием для переноски багажа Соблюдение делового стиля и опрятность Содействие в организации микроклимата в холле и управлении оборудованием (освещение, вентиляция, температура, музыка рекламные ролики) Стандарты и процедуры составления списка прибытий, списка отъезда, бронирования, наличия свободных номеров 	<ul style="list-style-type: none"> Введение в туризм/гостиничное хозяйство Основы охраны здоровья, гигиены и санитарии Протокол и этикет Системы приема и регистрации Организация и расположение службы приема и размещения Стандарты и процедуры размещения клиентов Правила пользования оргтехникой Основы научной организации труда КЗоТ РФ Охрана труда и техника безопасности
3. Забота о клиентах	<ul style="list-style-type: none"> Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> Теория межличностного общения

1	2	3
4. Применение современных средств коммуникаций (телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер)	<ul style="list-style-type: none"> • Владение техникой телефонных переговоров (входящие и исходящие звонки, переадресация звонков, режим ожидания, прием и отправка телефонограмм) • Использование телефонных и иных справочников • Точность приема и передачи информации, проверка получения информации адресатом • Базовые технологии ухода за оргтехникой • Определение типов факсимильных, телефонных аппаратов и телексов • Бронирование по телефону, телексу и факсу 	<ul style="list-style-type: none"> • Характеристика потребителей гостиничных услуг • Региональные и местные традиции • Потребности и ожидания клиента • Протокол и этикет • Правила пользования оргтехникой • Правила ухода за офисной оргтехникой • Основы грамматики, лексики и фонетики родного языка • Терминология и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии • Текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере • Основы охраны здоровья и гигиены • Функционирование отечественной телефонной системы
5. Встреча и приветствие клиента в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Правила встречи клиентов: фраза приветствия, вежливость и этикет, карточки приветствия, обращение к клиенту по имени, предложение напитка клиенту, процедура встречи особо важных гостей, предоставление необходимой информации, получение отзыва клиента, заказ обеда и др. 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Протокол и этикет • Основы охраны здоровья и гигиены • Правила пользования оргтехникой • Виды гостиничного рынка • Характеристика потребителей гостиничных услуг

1	2	3
6. Регистрация и размещение клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета • Работа с ключами и ячеекми комнат • Приветствие клиентов • Работа с документацией, паспортами, визами • Процедуры регистрации: индивидуальных клиентов, групп, особо важных гостей, прибывших без предварительного бронирования, особые пожелания • Порядок продажи номеров гостям без предварительного резервирования 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения клиентов • Протокол и этикет • Введение в туризм/гостиничное хозяйство • Характеристика потребителей гостиничных услуг • Системы приема, регистрации и размещения • Правовые аспекты и правила регистрации клиентов, работа с паспортами и визами
7. Хранение и извлечение информации из файловой компьютерной системы	<ul style="list-style-type: none"> • Техника ведения компьютерных файлов корреспонденции и файлов клиентов: ведение учета, извлечение информации • Владение компьютером 	<ul style="list-style-type: none"> • Текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере • Принципы организации файловой компьютерной системы, хранение и извлечение информации
8. Выдача и контроль за ключами от номеров	<ul style="list-style-type: none"> • Учет и выдача ключей • Использование стоек ключей • Процедуры и порядок работы с ключами: выдача ключей клиентам, получение и хранение ключей • Стандарты и контроль за универсальным ключом (мастер-ключ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Системы и меры для безопасности • Типы и системы ключей
9. Сопровождение клиентов к номерам	<ul style="list-style-type: none"> • Порядок и процедуры сопровождения клиентов и их багажа • Соблюдение протокола и этикета • Предоставление информации гостям 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы охраны здоровья и гигиены • Потребности и ожидания гостей • Протокол и этикет • Стандарты качества номеров

1	2	3
10. Ответы на вопросы клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Работа со службой содержания гостиничных помещений Культура межличностного общения Реагирование на запросы Эффективное выполнение просьб клиентов Принятие решений Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> Расположение и использование оборудования в каждом номере Функционально-планировочная организация гостиниц Обязанности носильщика Теория межличностного общения Процедуры приема, регистрации и размещения клиентов Функционально-планировочная организация и материальная база гостиниц Региональная национальная и местная специфика Нормативная правовая база в туризме Основы охраны здоровья и гигиены Потребности и ожидания клиентов Протокол и этикет
11. Работа с почтой и сообщениями	<ul style="list-style-type: none"> Процедуры обработки входящей и исходящей почты Сортировка корреспонденции гостей; уведомление гостей, принятие и распределение корреспонденции Процедуры обработки сообщений Продажа сопутствующих товаров 	<ul style="list-style-type: none"> Процедуры приема, регистрации, размещения и бронирования Организация работы гостиниц Региональная национальная и местная специфика Нормативная правовая база в туризме Потребности и ожидания клиентов Забота о клиенте
12. Передача информации для клиента	<ul style="list-style-type: none"> Культура межличностного общения Организация передачи информации для клиентов Использование микрофонов и доски объявлений 	<ul style="list-style-type: none"> Теория межличностного общения Основы грамматики, лексики и фонетики Словарный запас по тематике туристической индустрии

1	2	3
13. Организация хранения ценностей клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Процедуры и стандарты использования депозитарных ячеек, общего сейфа, гостевых карт, систем ключей, ящиков/конвертов Работа с жалобами клиентов о потерянных вещах 	<ul style="list-style-type: none"> Безопасность и система сейфового хранения Типы депозитарных ячеек
14. Работа с жалобами клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Культура межличностного общения Соблюдение протокола и этикета Стандарты и методы работы с жалобами: как выслушать, зафиксировать жалобу, понять точку зрения клиента и его потребности Принятие мер по жалобам клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> Искусство обслуживания клиентов Теория межличностного общения Основы психологии Протокол и этикет
15. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> Быстрые и четкие действия в экстремальной ситуации Использование огнетушителя Быстрота и четкость действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача, скорой помощи, милиции и др. Принятие мер на месте происшествия Эффективное предотвращение пожара, тушение пожара Действия при несчастных случаях/травмах: падения, ожоги, укусы насекомых и др. Процедуры и стандарты действий в чрезвычайных ситуациях: сердечный приступ, инсульт, шок, большая потеря крови и др. 	<ul style="list-style-type: none"> Основы оказания первой помощи Правила действий в чрезвычайной ситуации Службы экстренной помощи Основы охраны здоровья и гигиены Основы физиологии, лекарства и их применение Характеристики несчастных случаев/травм и соответствующее лечение Аптечка первой помощи

1	2	3
16. Расчет клиентов при выезде	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание первой помощи • Пожар/задымление меры: безопасности, технологии тушения эвакуация • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета • Использование кассового оборудования • Стандарты при организации расчета: быстрота, процедура подготовки счета и принятия оплаты, процедуры оплаты • Порядок и процедуры регистрации выезда: стойка с ключами/компьютер, уведомление о выезде клиента — кассы, службы содержания гостиничных помещений, службы гостиничного фонда, носильщика, швейцара • Хранение сданных ключей • Работа с клиентами, не оплатившими свое проживание 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Протокол и этикет • Системы приема, размещения и оплаты, процедуры расчета при выезде • Охрана труда и техника безопасности • Передача брони в другие гостиницы
17. Организация отъезда и проводы клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета • Работа с багажом • Стандарты и процедуры: организации транспорта, благодарности за выбор гостиницы, прощания • Работа с карточками отзыва клиента 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Протокол и этикет • Организация отъезда и проводов клиентов • Охрана труда и техника безопасности • Основные принципы маркетинга • Методы продвижения на рынок и продаж • Основы социологических знаний
18. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	<ul style="list-style-type: none"> • Соблюдение технологии и мер безопасности на рабочем месте 	<ul style="list-style-type: none"> • Функционально-планировочная организация и материальная база гостиниц

1	2	3
19. Передача дел при окончании смены	<ul style="list-style-type: none"> • Техника безопасности и системы охраны • Регистрация незавершенной работы • Регистрация особых пожеланий • Регистрация ожидаемых поздних прибытий и выездов • Передача срочных/важных сообщений • Регистрация происшествий или проблем • Передача смены и наведение порядка на рабочем месте (проверка оборудования и материалов) 	<ul style="list-style-type: none"> • Системы и процедуры безопасности • Системы охранной сигнализации • Охрана труда и техника безопасности • Организация работы службы приема и размещения • Системы и процедуры безопасности • Системы охранной сигнализации • Охрана труда и техника безопасности • Процедуры приема и регистрации

* Объемы конкретных требований определяет работодатель в соответствии с КЗоТ РФ.

Третий квалификационный уровень

Направление деятельности работников	Руководство службой приема и размещения гостиницы: контроль встречи и регистрации клиентов, расселение, а также выполнение иных административных обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения
Наименование должностей	<ul style="list-style-type: none"> • Начальник службы приема и размещения • Менеджер службы приема и размещения, старший смены • Старший регистратор • Старший администратор
Требуемый уровень образования	<ul style="list-style-type: none"> • Квалификация «дипломированного специалиста» • Квалификация бакалавра • Среднее специальное образование

Должностные обязанности работников третьего квалификационного уровня

1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)
2. Контроль за подготовкой и организацией работы
3. Забота с клиентах
4. Контроль за организацией встречи и приветствия клиентов
5. Контроль за организацией регистрации и размещения клиентов
6. Поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения
7. Информирование клиентов и ответы на их вопросы
8. Контроль за организацией хранения ценностей клиентов
9. Работа с жалобами клиентов
10. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации
11. Подготовка счетов, организация отъезда и проводов клиентов
12. Контроль за организацией процедуры отъезда клиентов
13. Контроль за соблюдением техники безопасности на рабочем месте
14. Контроль за передачей дел при окончании смены
15. Планирование потребностей подразделений службы приема и размещения
16. Выявление и анализ проблем в работе службы приема и размещения
17. Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу службы приема и размещения
18. Инструктаж работников
19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем
20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
21. Мотивация работников
22. Управление конфликтными ситуациями
23. Управление планированием времени
24. Организация и проведение деловых переговоров

Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1	2	3
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	<ul style="list-style-type: none"> • Владение иностранным языком основной клиентуры • Устное общение с клиентами и партнерами по вопросам своей службы • Ведение деловой переписки • Владение техникой приема и переговоров с клиентами • Соблюдение протокола и этикета • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы грамматики, лексики и фонетики • Словарный запас по тематике службы приема и размещения • Аббревиатуры, принятые в туристской • Коммерческая корреспонденция • Протокол и этикет • Теория межличностного общения
2. Контроль за подготовкой и организацией работы	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за организацией рабочего места сотрудников • Контроль за наличием соответствующих канцтоваров, бланков и форм • Контроль навыков использования телефона, телекса, факса, электронной почты • Контроль навыков использования офисного оборудования • Контроль за использованием машинки для считывания кредитных карт • Контроль за подбором и распространением пакетов информации для клиентов • Контроль за предоставлением брошюр, проспектов, прейскурантов и др. • Контроль за организацией микроклимата в 	<ul style="list-style-type: none"> • Введение в гостиничное хозяйство • Охрана труда, техника безопасности и соблюдение гигиены • Протокол и этикет • Системы служб приема и размещения • Организация и планировка помещений службы приема и размещения • Хозяйственные службы и их размещение • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ • Правила пожарной безопасности

1	2	3
3. Работа о клиентах	<p>холле гостиницы и управлением оборудованием (освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, рекламные ролики)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Контроль за процедурами составления списка прибытий, списка отъезда, бронирования, информацией о наличии свободных номеров • Организация быстрого и четкого исполнения обязанностей подчиненными • Контроль за соблюдением подчиненными делового стиля и опрятности 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Введение в гостиничное хозяйство • Потребности и ожидания клиента • Протокол и этикет • Методы контроля качества обслуживания
4. Контроль за организационной встречи и приветствия клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Контроль за процедурой встречи клиентов: вежливость и соблюдение правил этикета, проверка наличия карточек с приветствиями, правильное обращение к клиентам (не искажая ФИО, должности, звания и пр.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Виды гостиничного рынка • Информационные системы • Основы охраны здоровья и гигиены • Протокол и этикет

1	2	3
5. Контроль за организацией регистрации и размещения клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Техника процедуры приветствия особо важных персон • Контроль за обеспечением клиентов информацией • Техника работы с пожеланиями и замечаниями клиентов • Контроль за проведением предоплаты • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Основы научной организации труда • Характеристика потребителей гостиничных услуг • Протокол и этикет • Виды гостиничного рынка • Правовые аспекты и правила регистрации клиентов, работа с паспортами, визами • КЗоТ РФ
6. Поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Контроль за работой с информационной базой по номерному фонду или ее компьютерной версией • Владение операциями по введению документации, работе с паспортами и визами • Соблюдение протокола и этикета • Контроль за процедурой регистрации клиентов с учетом специфики регистрации индивидуальных туристов, групп, особо важных персон, лиц, прибывших без предварительного бронирования, клиентов с особыми пожеланиями • Профилактика конфликтных ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> • Характеристика потребителей гостиничных услуг • Принципы ведения компьютерной файловой системы, хранение и поиск информации • Текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере

1	2	3
7. Информирование клиентов и ответы на их вопросы	<ul style="list-style-type: none"> • Организация и контроль за работой по срочным запросам • Контроль эффективности реагирования на запросы • Обеспечение необходимого уровня связи с коллегами и руководством • Контроль эффективности принятых мер • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Функционирование гостиничных служб, перечень услуг, предоставляемых гостиницей • Потребности и ожидания клиентов • Региональная, национальная и местная специфика • КЗоТ РФ • Нормативная правовая база в туризме • Основы научной организации труда • Основы охраны здоровья и гигиены • Теория межличностного общения • Протокол и этикет
8. Контроль за организацией хранения ценностей клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за процедурами и стандартами использования депозитарных ячеек, общего сейфа, гостевых карт, различных систем ключей, ящиков/конвертов • Контроль за процедурой оформления и работой с заявлениями о потерянных вещах • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Системы безопасности и сейфового хранения • Типы депозитарных ячеек • Основы конфликтологии • Протокол и этикет
9. Работа с жалобами клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Стандарты и методы работы с жалобами клиентов • Процедуры принятия мер по жалобам клиентов • Соблюдение протокола и этикета • Учет и анализ жалоб клиентов • Профилактика конфликтных ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Искусство обслуживания клиентов • Потребности и ожидания клиентов • Основы психологии • Протокол и этикет • Методика работы с жалобами клиентов • Основы конфликтологии

1	2	3
10. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> • Самоконтроль в сложной ситуации, организация оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации • Техника применения огнетушителя • Соблюдение нормативов времени и процедур действий при сообщении в необходимые инстанции, составлении отчетности, вызове врача, скорой помощи, пожарной команды • Самостоятельное принятие мер на месте происшествия • Организация действий при несчастных случаях, бытовых травмах: падениях, ожогах, укусах насекомых • Техника действий в чрезвычайных ситуациях: при сердечном приступе, инсульте, шоке, большой потере крови • Техника проведения реанимации: приведение в сознание, искусственное дыхание, восстановление сердечной деятельности и дыхания 	<ul style="list-style-type: none"> • Охрана труда и техника безопасности • Основы физиологии и фармакологии • Аптечка первой помощи, ее оснащение и хранение • Характеристики несчастных случаев, травм и соответствующее лечение • Методы оказания первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки • КЗоТ РФ
11. Подготовка счетов, организация отъезда и проводов клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за организацией расчета, планированием времени расчета, профилактики образования очередей; предварительной подготовки расчета, ускоренного расчета, расчета группы, контроль за процедурами подготовки и принятия платежей от клиентов по счетам, контроль за процедурами оплаты, специфика при расчете наличными, подтверждении кредитной карты 	<ul style="list-style-type: none"> • Правила и порядок оплаты, процедуры расчета при выезде • Основы научной организации труда • Техника и меры безопасности • Технология передачи брони другим гостиницам • Методы продаж • Теория межличностного общения • Протокол и этикет • Правила пожарной безопасности

1	2	3
12. Контроль за организацией процедуры отъезда клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за правильностью и оперативностью возврата денег, контроль за наличием размена • Контроль за порядком и процедурой регистрации выезда, контроль за возвратом ключей на стойку, получением информации о проживающем по компьютеру (пользование дополнительными услугами) • Техника работы с лицами, уведомляемыми о выезде взаимодействие с кассиром, службой гостиничного фонда, отделом забытых вещей, оформление разрешения на вынос багажа, взаимодействие с носильщиками; контроль наличия и правильного оформления карточек с адресацией багажа • Принятие мер в отношении клиентов, выехавших без оплаты проживания • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Технология организации отъезда клиентов • Техника и меры безопасности • Технология взаимодействия с другими гостиницами, в том числе по вопросам передачи брони будущих услуг

1	2	3
13. Контроль за соблюдением техники безопасности на рабочем месте	<ul style="list-style-type: none"> • Протокол и этикет • Соблюдение протокола и этикета • Культура межличностного общения • Контроль последовательности применения мер и техники безопасности на рабочем месте • Контроль соблюдения персоналом мер безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами 	<ul style="list-style-type: none"> • Типы оборудования и планировка помещений службы приема и размещения • Системы охранной сигнализации и правила работы с ними • Техника и меры безопасности • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ
14. Контроль за передачей дел при окончании смены	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за ведением записей о незавершенной работе • Контроль за регистрацией ожидаемых поздних заселений и отъездов • Контроль за передачей срочных/важных сообщений • Контроль за ведением записи особых происшествий или проблем • Контроль за передачей дежурства в конце смены и приведением в порядок рабочего места (проверка оборудования и материалов) • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Типы применяемого оборудования и планировка помещений службы приема и размещения • Системы охранной сигнализации и правила работы с ними • Техника и меры безопасности • Теория межличностного общения • Правила пожарной безопасности
15. Планирование потребностей подразделений службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"> • Определение и анализ потребностей в ресурсах • Создание и внедрение процедур и правил планирования потребностей • Бизнес-планирование • Оптимизация работы подразделений • Стратегическое и оперативное планирование 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы теории менеджмента • Основы планирования • Управление рабочим временем • Составление графиков работы

1	2	3
16. Выявление и анализ проблем в работе службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"> • Определение и анализ проблем • Прогнозирование последствий • Выявление причин возникновения проблем • Принятие решений по выходу из сложной проблемы • Контроль за реализацией принятых решений • Техника принятия профилактических мер • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория менеджмента • Основы производственного менеджмента • Основы планирования • Менеджмент персонала • Методика решения проблем • Основы конфликтологии • Теория межличностного общения
17. Инновационный менеджмент, внедрение изменений в работу службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"> • Выявление и анализ основных факторов, влияющих на необходимость инноваций • Организация проведения процесса преобразований • Организация проведения профессионального обучения работников • Контроль за внедрением и анализ эффективности инноваций • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Инновационный менеджмент • Менеджмент персонала • Методика решения проблем • Основы планирования • Основы производственного менеджмента • Теория межличностного общения
18. Инструктаж работников	<ul style="list-style-type: none"> • Техника проведения инструктажа • Техника доведения принятых решений до подчиненных • Контроль исполнения принятых решений • Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников • Техника работы с жалобами работников • Соблюдение протокола и этикета • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы теории менеджмента • Менеджмент персонала • Основы конфликтологии • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ • Протокол и этикет • Теория межличностного общения

1	2	3
19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ и классификация проблем • Разрешение проблем • Принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем • Принятие мер по предупреждению возникновения проблем в будущем • Соблюдение протокола и этикета • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджмент персонала • Основы конфликтологии • Основы научной организации труда • КЗоТ РФ • Теория межличностного общения
20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> • Техника планирования и организации работы • Техника определения стандартов качества работы • Техника анализа эффективности работы • Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных • Анализ результатов работы подчиненных • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы производственного менеджмента • Менеджмент персонала • Основы планирования • Стратегическое и оперативное планирование • КЗоТ РФ • Теория межличностного общения
21. Мотивация работников	<ul style="list-style-type: none"> • Владение методикой создания системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала • Контроль функционирования системы стимулирования • Анализ эффективности системы стимулирования и ее совершенствование • Культура межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы теории менеджмента • Теория мотивации и иерархии ценностей с учетом психологических особенностей, традиций, менталитета • Менеджмент персонала • КЗоТ РФ • Методика оценки деятельности персонала • Теория межличностного общения
22. Управление конфликтными ситуациями	<ul style="list-style-type: none"> • Владение методами стратегического и тактического управления конфликтами 	<ul style="list-style-type: none"> • Основы конфликтологии малой группы • Менеджмент персонала • КЗоТ РФ

1	2	3
23. Управление планированием времени	<ul style="list-style-type: none"> • Техника ухода от конфликта • Техника управления и разрешения конфликт • Техника анализа причины конфликта • Владение методами профилактики конфликтных ситуаций • Культура межличностного общения • Соблюдение протокола и этикета <ul style="list-style-type: none"> • Техника планирования рабочего дня • Планирование времени, связанного с конкретными задачами в условиях пиковой или неравномерной нагрузки • Анализ расхода времени • Владение методикой текущего и перспективного планирования времени • Техника анализа и повышения эффективности использования рабочего времени • Оценка результатов работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Основы психологии • Протокол и этикет <ul style="list-style-type: none"> • Основы планирования • Основы научной организации труда • Правила внутреннего распорядка • Функционирование служб и выявление резервов времени • КЗоТ РФ
24. Организация и проведение деловых переговоров	<ul style="list-style-type: none"> • Культура межличностного общения • Планирование деловой встречи • Техника организации и проведения встречи • Техника получения обратной связи • Анализ результатов деловых переговоров • Соблюдение протокола и этикета 	<ul style="list-style-type: none"> • Теория межличностного общения • Основы маркетинга • Основы психологии • Методика проведения деловых переговоров • Протокол и этикет

Выдержки из Инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы

Утверждена 7 октября 1982 года
начальником Главного управления
предприятий обслуживания РФ

4. Содержание помещений

4.1. Все помещения должны тщательно убираться специальным штатом горничных и уборщиц.

4.2. Приступая к работе, горничная должна надеть чистую и хорошо выглаженную форменную или спецодежду.

Спецодежда:

халат хлопчатобумажный — 3 штуки — срок использования — 24 месяца;
фартук и косынка — 3 штуки — срок использования — 24 месяца;
резиновые перчатки — 1 пара — по мере износа.

4.3. Горничная должна иметь 2 тележки:

первая — для транспортировки средств, необходимых для уборки (синтетический порошок для мойки, 0,5%-ный раствор хлорной извести, синтетические препараты для чистки различных поверхностей, мыло, ветошь, швабра, щетки и ведро);

вторая — для транспортировки белья двухъярусная: наверху кладутся комплекты чистого белья, вниз — грязное белье в полиэтиленовых мешках.

4.4. Уборка санитарных узлов (в номерах и общих), умывален, кабин личной гигиены женщин и душевых общего пользования должна производиться с обязательным применением 0,5%-ного раствора хлорной извести. После окончания уборки руки должны промываться 0,2%-ным раствором хлорной извести.

Способ приготовления хлорной извести: 1 кг сухой хлорной извести насыпают в емкость, в которую наливают 10 л холодной воды, и оставляют стоять сутки; полученный раствор процеживают и применяют при уборке из расчета 0,5 л на 10 л воды. Раствор хлорной извести хранится в темной стеклянной посуде с притертой пробкой, на банке или бутылке должна быть этикетка с надписью и указанием срока изготовления; срок использования — 3 дня.

4.5. Различают несколько взаимосвязанных между собой видов уборки жилых номеров, а именно: текущую ежедневную, после выезда проживающих и генеральную.

4.6. Ежедневная уборка жилых номеров должна производиться в следующей последовательности:

1) помещения должны проветриваться через форточки в зимнее время и через окна летом 20—30 мин после ухода проживающего и во время уборки;

2) мытье посуды с последующим накрыванием ее чистым полотенцем до окончания уборки;

3) уборка постели с обязательным переворачиванием перинки, встряхиванием простыни и пододеяльника, взбиванием подушки (подушка и перинка должны быть в чехле, шерстяное одеяло в пододеяльнике), для дневного содержания постель накрывают покрывалом;

4) заправка постели происходит следующим образом: расстилается простыня так, чтобы один край ее (к внутренней стороне кровати) был подвернут под перинку, а другой, внешний, доходил до царги кровати; расправляются подушка и одеяло с пододеяльником «конвертом» (закрывая подушку), в итоге все накрывается покрывалом;

5) удаление пыли с мебели (протирание внутри шкафов, тумбочек, столов), телевизоров, радиоприемника, телефона;

6) удаление пыли пылесосом из ковров и ковровой дорожки;

7) удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с полов: паркетных (покрытых лаком или мастикой), дощатых, из синтетических ковров (тафтинговых), влажное протирание полов из линолеумов, поливинилхлоридных плиток и релина.

4.7. Через день протираются полностью (снаружи и внутри) влажным способом холодильник и электроарматура, предварительно выключенная из сети (настольная лампа, прикроватные светильники, торшеры, бра).

4.8. После выезда проживающих производится дополнительно замена постельного белья.

4.9. Систематически по мере необходимости, но не реже установленной периодичности, проводится генеральная уборка номеров, которая заключается в следующем:

еженедельно протираются насухо отжатой тряпкой паркетные и дощатые полы; обрабатываются пылесосом: перинки, подушки, шерстяные одеяла, мягкая часть мебели (стульев, кресел, диванов); протираются влажным способом оконные блоки с подоконниками;

не реже одного раза в месяц натираются специальными мастиками полы из линолеума, поливинилхлоридных плиток, релина и паркета, покрытого мастикой; моются с применением нашатырного спирта холодильник (снаружи и внутри), двери, батареи, протираются эстампы, литографий, картины, потолочные светильники;

один раз в два месяца необходимо влажным способом протирать поверхность стен, обметать потолок, удалять пыль с помощью пылесосов с матрасов, менять шторы, покрывала, протирать карнизы;

не менее двух раз в год моются окна (весной и осенью).

4.10. Во время уборки категорически запрещается становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель.

4.11. В двухкомнатных номерах сначала делают уборку спальни, потом гостиной, прихожей, а затем санузла. В трехкомнатном номере убираются соответственно спальня, гостиная, кабинет, прихожая и санузел.

4.12. Приступая к уборке санузлов, горничная должна надеть резиновые перчатки.

4.13. Ежедневная уборка санузлов в номерах должна производиться в следующей последовательности:

1) протирают навесную полочку с зеркалом, полотенцесушитель;

2) протирают глазурованную керамическую плитку вокруг сантехприборов; моют умывальник, ванну (поддон для душа), биде, унитаз;

3) удаляют мусор из педального ведра, после чего его моют.

После окончания уборки и дезинфекции рук на туалетную полочку ставят стаканы по числу проживающих в номере, вывешивают на полотенецдержатель комплекты полотенец (махровое и личное льняное) индивидуального пользования; вывешивают на ванную (поддон) полотенца для ног по числу проживающих (вафельное или махровое малых размеров), выкладывают на пол около ванны (поддона) резиновый коврик, а также полиэтиленовый пакет для белья, отдаваемого в стирку. На каждый сантехприбор должны быть положены этикетки с надписью «Продезинфицировано».

Периодически, не менее одного раза в неделю, в санузле полностью моют кафельные стены, ежемесячно удаляют пыль со светильников.

4.14. В комплекс ежедневной уборки санузлов общего пользования входят:

протирание навесных стеклянных полочек с зеркалами;

мытьё умывальников, унитазов, писсуаров;

протирание кафельных плиток вокруг сантехприборов;

протирание дверей и перегородок, мытьё пола.

По мере необходимости, но не реже одного раза в неделю, полностью моются кафельные стены, перегородки, двери, а также ежемесячно протираются светильники.

4.15. К умывальникам (мужским и женским) и кабинам личной гигиены женщин предъявляются описанные выше требования и периодичность уборки.

4.16. В душевых общего пользования:

на пол кабины выкладываются резиновые коврики;

протираются зеркала в комнатах для раздевания;

удаляется пыль с банкетов, вешалок для одежды;

протираются банкетки легкодезинфицирующим раствором;

моются настенные мыльницы, резиновые коврики;

протираются кафельные стены;

удаляется мусор из педальных ведер с последующим их мытьем;

моются полы;

ежемесячно протираются светильники.

4.17. Вестибюли, холлы, гостиные, комнаты бытового самообслуживания, служебные комнаты, галереи, лестницы убираются в следующей последовательности (ежедневная уборка):

проветривание помещений;

удаление пыли с кресел (банкетов), диванов, журнальных столиков, подцветочниц, зеркал и т.д.;

удаление пыли пылесосом из ковров и ковровой дорожки;

удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных;

мытьё всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости.

Через день протирается электроарматура, предварительно выключенная из сети.

Еженедельно протираются насухо отжатой тряпкой паркетные полы, обрабатывается пылесосом мягкая часть мебели, протираются влажным способом оконные блоки с подоконниками.

Не реже одного раза в месяц моются двери, батареи, протираются эстампы, литографии, картины, потолочные и настенные светильники.

Каждые два месяца необходимо протирать поверхности стен, обметать потолки, менять шторы, протирать карнизы. Не менее двух раз в год моются окна (весной и осенью). Паркетные полы натираются по мере необходимости.

Список литературы

1. *Биржаков М. Б.* Введение в туризм. — М.: Невский Фонд и Олбис, 1999.
2. *Зубков А. А., Чибисов С. И.* Справочник работника гостиничного хозяйства. — М.: Высш. шк., 1988.
3. *Лощинский В. М.* Сервировка и этикет стола. — Минск: Элайда, 1998.
4. *Надежин И. А.* Современный ресторан и культурное обслуживание. — М.: Экономика, 1980.
5. *Папирян Г. А.* Экономика туризма. — М.: Финансы и статистика, 1999.
6. *Семенов В. С., Калининский И. М., Попова Н. А.* Гостиничное хозяйство: Справ. пособие. — М.: Стройиздат, 1985.
7. *Сенин В. С.* Организация международного туризма. — М.: Финансы и статистика, 1999.
8. *Сертификация и лицензирование туристско-экскурсионных, гостиничных услуг и перевозок пассажиров авиатранспортом: Нормативные документы и справочная информация.* — СПб., 1998.
9. *Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А. Д. Чудновского.* — М.: ЭКМОС, 2000.
10. *Уокер Д.* Введение в гостеприимство. — М.: ЮНИТИ, 1998.
11. *Усов В. В.* Организация обслуживания в ресторанах. — М.: Высш. шк., 1990.
12. *Ходорков Л. Ф.* Мировое гостиничное хозяйство. — М., 1991.