

Л.Л. Руденко
Н.П. Овчаренко
А.Б. Косолапов

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учебное пособие

Москва, 2013

**Издание подготовлено совместно с
Издательским центром IPR Media
www.iprmedia.ru**

УДК ***
ББК ***

Авторы:

Руденко Л.Л. — кандидат технических наук, доцент Дальневосточного Федерального университета, кафедры сервиса и туризма.

Овчаренко Н.П. — кандидат технических наук, доцент Дальневосточного Федерального университета, кафедры сервиса и туризма.

Косолапов А.Б. — доктор медицинских наук, профессор Дальневосточного Федерального университета, кафедры сервиса и туризма.

Руденко Л.Л.

Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 176 с. — ISBN

Учебное пособие «Технологии гостиничной деятельности» соответствует образовательным стандартам третьего поколения. В нем рассмотрены такие вопросы, как: теория гостиничной деятельности, система классификации гостиниц, виды и особенности гостиничного продукта, основы производственно-технологической деятельности средств размещения, стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу, инновационные технологии в гостиницах.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Гостиничное дело», «Туризм», «Сервис», а также может быть полезно специалистам в области гостеприимства.

© Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П.,
Косолапов А.Б., 2013
© ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2013
© ИТК «Дашков и К°», 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	5
1.1. Основные понятия гостиничной деятельности.....	5
1.2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.....	10
1.2.1. Понятие правового регулирования.....	10
1.2.2. Международная практика регулирования гостиничной деятельности.....	11
1.2.3. Правовая база гостиничной деятельности в Российской Федерации.....	14
Глава 2. СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	21
2.1. Общие подходы к классификации.....	21
2.2. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.....	33
Глава 3. ОСОБЕННОСТИ И ВИДЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	44
3.1. Виды гостиничных услуг.....	44
3.2. Основные элементы гостиничного продукта.....	52
Глава 4. ОСНОВЫ ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	64
4.1. Гостевой цикл.....	64
4.2. Технология обслуживания гостей.....	66
4.2.1. Бронирование мест в гостинице.....	66
4.2.2. Регистрация и поселение гостя.....	70
4.2.3. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице.....	74

4.2.3.1. Уборка номерного фонда	74
4.2.3.2. Организация питания гостя	85
4.2.3.3 Обеспечение безопасности гостя	97
4.2.4. Технология обслуживания VIP-клиентов	102
4.2.5. Организация выезда гостя	104
Глава 5. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ	108
5.1. Стандарты обслуживания в средствах размещения	108
5.1.1. Общие стандарты обслуживания	108
5.1.2. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов	128
5.2. Культура обслуживания	131
Глава 6. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ	142
6.1. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы	142
6.2. Дополнительные минимальные требования к основным должностям и профессиям обслуживающего персонала	150
Глава 7. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЦАХ	161
7.1. Понятие инноваций в гостиничном бизнесе	161
7.2. Характеристика инновационных технологий в гостиницах	165
Литература	172
Нормативно-правовые акты	174

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Основные понятия гостиничной деятельности

С развитием технического прогресса индустрия гостеприимства претерпевает огромные изменения. Совершенствуются методы и технологии обслуживания клиентов, предприятия приобретают новую технику, оборудование, мебель. Эти изменения реализуются с помощью социальных и производственных технологий. К **социальным технологиям** относится система сервиса, построенная:

- ✓ на точности и своевременности исполнения текущих операций;
- ✓ комплексном удовлетворении потребностей клиентов посредством предоставления основных и дополнительных услуг;
- ✓ комфорте гостиничной среды;
- ✓ эстетике и эргономике.

Производственные технологии связаны с объектами технократического происхождения. К этим объектам относятся здания гостиниц, предприятия питания, спортивные сооружения, рекреационные объекты, транспортные и коммуникационные средства.

Таким образом, социальные технологии выстраиваются на взаимоотношениях между сотрудниками и клиентами гостиницы, производственные же технологии больше направлены на обслуживание техники, инженерных сооружений предприятия.

Взаимодействие социальных и производственных технологий составляет содержание гостиничной деятельности, причем главными в измерении и оценке получаемых результатов являются социальные технологии, потому что их качество непосредственно может оценить клиент.

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД)¹ определяет деятельность гостиниц как предоставление мест для временного проживания в отелях, мотелях и загородных гостиницах, а также в отелях с условиями для проведения конференций. В отдельные виды деятельности выделяется предоставление прочих мест для временного проживания:

- ✓ в туристических лагерях и на горных туристических базах;
- ✓ кемпингах;
- ✓ детских лагерях на время каникул;
- ✓ пансионатах, домах отдыха и т. п.;
- ✓ сдаваемых в наем меблированных комнатах для временного проживания;
- ✓ железнодорожных спальных вагонах и прочих транспортных средствах;
- ✓ прочих местах для временного проживания.

В Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации² **гостиница** определяется как имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Всемирная туристская организация (ЮНВТО) дает следующее определение гостинице: «гостиница, отель — дом с меблированными комнатами («номера») для временного проживания путешественников». В зависимости от уровня гос-

¹ Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. ОК 029-2001. Утвержден постановлением Госстандарта России от 06.11.2001 г. № 454-ст.

² Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490.

тиницы в ней существуют дополнительные услуги: рестораны, дискотеки, казино, бассейны и др.

Под гостиничной деятельностью понимается деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-то коллективное средство размещения. Эта деятельность связана с непосредственным распоряжением и управлением средством размещения для предоставления услуг временного проживания и обслуживания граждан³.

В целом деятельность гостиничного предприятия можно представить в виде 3 больших групп бизнес-функций.

К первой группе относится **основная деятельность по оказанию гостиничной услуги**. Это поселение гостей, обеспечение питанием, обслуживание в номерах, предоставление дополнительных услуг и пр. В реализации этих функций участвует персонал службы номерного фонда (бронирование, портье, уборка номеров), службы общественного питания и др. Особенность их работы связана с непосредственным общением с гостями. Ориентация на удовлетворенность клиентов — основной принцип управления качеством гостиничной услуги. Поэтому к персоналу данной службы предъявляются особые требования:

- ✓ к уровню профессионализма;
- ✓ личностным чертам характера (вежливость, доброжелательность, внимательность, дружелюбность, толерантность);
- ✓ пониманию специфических потребностей клиентов.

Ко второй группе относятся бизнес-функции, выполняемые **вспомогательными структурными подразделениями гостиницы**: кадровой службой, бухгалтерией, юридической службой, отделом маркетинга.

К третьей группе гостиничной деятельности относятся работы, связанные с **техническим обеспечением предприятия**. Это ремонт номерного фонда, обеспечение работоспособности

³ Сенин В.С. Организация международного туризма // Все о туризме. Туристическая библиотека [Сайт]. — URL: http://tourlib.net/books_tourism/senin02.htm.

вычислительной техники и информационных систем, техническое обслуживание торгового оборудования, уборка территории и мест общего пользования, охрана и работа службы безопасности, работа прачечной, обслуживание здания и пр.

Работники вспомогательных и обеспечивающих подразделений должны обладать достаточными профессиональными навыками, однако в процессе их деятельности отсутствует необходимость непосредственного контакта с клиентами гостиницы.

Таким образом, гостиничная деятельность опирается на человеческие ресурсы и технический потенциал и предполагает соблюдение равновесия между ними. Достижение такого равновесия возможно на основе использования эффективных технологий обслуживания, производства и управления.

Словарь-справочник «Туризм, гостеприимство, сервис»⁴ трактует понятие «технология», исходя из его происхождения (от греч. *texno* — искусство, мастерство + *logos* — учение), как совокупность методов обработки, изготовления, изменения качества или свойств материала, осуществляемых в процессе производства продукции. Там же дается второе понятие «технологии» — как науки о мастерстве. Обобщая эти понятия, можно сказать, что технология означает «знаю как делать». Таким образом, по отношению к гостиницам под **технологией гостиничной деятельности** подразумевается совокупность социальных и производственных методов и способов преобразования материальных, человеческих, финансовых и прочих гостиничных ресурсов для создания гостиничного продукта.

Технологию гостиничной деятельности часто представляют как метод гостиничного обслуживания.

Под технологией гостиничного обслуживания понимают последовательный, поэтапный процесс обслуживания клиентов с целью оправдания их ожиданий и возвращения вновь

⁴ Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Под ред. Л.П. Воронковой. — М.: Аспект Пресс, 2002. — С. 282.

в гостиницу и как конечный результат получения гостиницей прибыли.

Обслуживание клиента начинается с момента его обращения в гостиницу, чтобы забронировать номер. **Этапы процесса обслуживания включают:**

- ✓ предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- ✓ прием, регистрацию и размещение гостей;
- ✓ предоставление услуг проживания и питания (включая уборку номера);
- ✓ предоставление дополнительных услуг;
- ✓ окончательный расчет и оформление выезда.

Персонал гостиницы ориентируется на достижение основной цели — удовлетворенности клиента оказанными услугами. Гостеприимное обслуживание выполняет тройную функцию — удовлетворяет потребности клиентов, формирует имидж гостиницы, способствует решению проблем в сфере управления персоналом. Рассмотрим основные результаты гостеприимного обслуживания:

Гость испытывает:	Отель имеет:	Персонал имеет:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ощущение желанности; ✓ качественное обслуживание, соответствующее стандарту, о котором он мечтал; ✓ наслаждение и удовольствие; ✓ уверенность в себе и гостинице; ✓ оправданность произведенных денежных затрат 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ удовлетворенного клиента; ✓ признательность и уважение гостя; ✓ растущую положительную репутацию; ✓ растущий доход; ✓ увеличивающуюся прибыль; ✓ возможность расширения своей деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ имидж профессионалов; ✓ гордость за свою работу; ✓ растущее чувство удовлетворения работой; ✓ внедрение новых технологий в производственный процесс; ✓ повышение заработной платы; ✓ решение социальных проблем

Руководству гостиничного предприятия надо искать пути повышения привлекательности технологий гостеприимства для сохранения постоянных клиентов и привлечения новых. На международном рынке индустрии гостеприимства отечес-

твенные гостиницы могут достичь конкурентных преимуществ проявлением известного на весь мир русского гостеприимства, которого так ждут иностранные гости.

1.2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

1.2.1. Понятие правового регулирования

Осуществление гостиничной деятельности затрагивает интересы многих участников этого бизнес-процесса. Возникающие при этом разнообразные, взаимосвязанные и взаимозависимые отношения нуждаются в правовом регулировании. **Правовое регулирование** — это многокомпонентный процесс, посредством которого государство регулирует отношения, возникающие в жизни общества. Участники этого процесса — граждане, юридические лица, государственные структуры, взаимодействуя друг с другом, ориентируются на нормы права, закрепленные в обществе. Правовое регулирование осуществляется посредством выполнения требований (обязанностей) и реализации дозволенных прав.

Механизм правового регулирования соответствующих общественных отношений включает такой частный элемент, как нормативное регулирование.

Все разнообразие отношений участников рынка гостиничных услуг, вступающих в правовые отношения, может быть сведено к двум обобщенным разделам:

1) отношения, связанные с предоставлением размещения и связанного с ним обслуживания (бронирование номеров, прием, размещение и обслуживание гостей и т. п.);

2) отношения, возникающие в гостиничном предприятии в связи с его хозяйственной деятельностью (водо-, тепло- и электроснабжение, ремонт, приобретение мебели, инвентаря, оборудования, расходных материалов и т. п.).

1.2.2. Международная практика регулирования гостиничной деятельности

Единых межгосударственных нормативных документов, имеющих обязательный характер в плане регулирования гостиничной деятельности, нет. Различные международные организации периодически прилагают усилия по унификации и стандартизации гостиничного бизнеса, однако принимаемые положения носят исключительно рекомендательный характер. Среди документов подобного плана наиболее известны следующие:

✓ Международная гостиничная конвенция, принятая в 1975 г. Международной гостиничной ассоциацией и вступившая в действие в 1979 г.;

✓ Международные гостиничные правила, одобренные в 1981 г. Советом Международной гостиничной ассоциации.

Международная гостиничная конвенция призвана регулировать подписание и исполнение гостиничных контрактов, которые заключают турагенты и владельцы гостиниц, взявшие на себя обязательства соблюдать ее правила. Конвенция состоит из 3 частей, представленных 61 статьей. В первой части приведены общие положения и цели конвенции. Вторая часть описывает порядок заключения гостиничного контракта, выплат владельцу гостиницы и турагенту, освобождение от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, правила оформления аннуляции заказов. В этой же части приводятся общие взаимные обязательства сторон и особенности заключения контрактов по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам и группам туристов. В заключительной части говорится о том, что единственно компетентным органом, который вправе толковать положения данной конвенции, является Комитет по связям, состоящий из представителей, назначенных каждой из договаривающихся сторон, и каким образом можно урегулировать спор, возникающий в случае применения правил конвенции, а также продлить срок ее действия.

Конвенция имеет 3 приложения, в которых даются определения терминов, используемых в гостиничных контрактах, и правила рассмотрения споров в арбитраже.

Действующие Международные гостиничные правила были приняты Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. в столице Непала г. Катманду. В последующие годы они неоднократно пересматривались и в настоящее время содержат положения, соответствующие современному развитию международного туризма.

Целью Международных гостиничных правил является систематизация общепринятой международной практики, регулирующей договорные отношения, связанные с размещением в гостинице. Они призваны проинформировать клиента и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях. В правилах в наиболее общей форме определены принципы взаимоотношений клиента и гостиницы. Они дают основу для детализации национального законодательства или, если оно не принято, — определенные ориентиры при разрешении конкретных ситуаций, постоянно возникающих в практической деятельности гостиниц.

Еще одним рекомендательным документом, применяемым в международной практике, является Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами Всемирной туристской организации (UNWTO или ЮНВТО). Эта классификация включает 2 категории:

1) коллективные средства размещения туристов, которые делятся:

- ✓ на гостиницы и аналогичные средства размещения;
- ✓ специализированные средства размещения;
- ✓ прочие коллективные средства размещения;

2) индивидуальные средства размещения.

Под **коллективным средством размещения** понимается «любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам место для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении», однако число номеров, которое в нем имеется, превышает минимум, определяемый каждой страной самосто-

ательно (например, в Италии — 7 номеров). Организационная структура коллективного средства размещения предполагает единое руководство, группировку по классам или категориям, зависящим от степени оснащения оборудованием, комфортабельности номеров, ассортимента предоставляемых услуг.

К специализированным средствам размещения относятся санаторные учреждения, оздоровительные и спортивные лагеря, базы, пансионаты, лагеря труда и отдыха, конгресс-центры. К этим же средствам размещения принадлежат транспортные средства, например поезда, морские и речные суда (как гостиницы на воде — флотели, так и обычные транспортные теплоходы, яхты и др.), при условии предоставления в них мест для ночевки.

К прочим коллективным средствам размещения относятся приспособленные для временного проживания и отдыха дома и бунгало, специально оборудованные и огороженные площадки для палаточных городков, автокемперы (дома на колесах), а также бухты для маломерного флота.

В группу «**индивидуальные средства размещения**» входят комнаты, квартиры, коттеджи, виллы, особняки, замки (например, во Франции). Все они предоставляются в пользование либо на правах аренды, либо бесплатно, например знакомым, родственникам или на правах взаимного обмена.

В каждой стране приняты свои законодательные акты и нормативные документы, регулирующие отнесение мест и объектов временного проживания и отдыха к тем или иным средствам размещения. Так, в Италии отнесение предприятий размещения к гостиничному хозяйству регулируется Основным законом по развитию и совершенствованию туризма, принятым в 1983 г. На основании этого закона гостиничными предприятиями признаются гостиницы, мотели, пансионаты, дома и меблированные квартиры, туристические базы, дома и лагеря отдыха, альпийские приюты, сельские дома и комплексы, предназначенные для размещения туристов, и даже целые туристские деревни.

В большинстве стран гостиничная деятельность лицензируется и для получения лицензии необходимо пройти про-

цедуру предварительной классификации. Любая классификация средств размещения основана на различиях в качестве предоставляемых услуг, что формально выражается в присваиваемых категориях. Для обозначения категорий гостиниц и других средств размещения применяют различные символы: во Франции, России, КНР и многих других странах — звезды, в Великобритании — короны или ключи. Гостиницам высшей категории при звездной классификации присваивается 5 звезд, гостиницам низшей категории — звезда.

Унифицированной международной классификации гостиниц до настоящего времени нет, хотя еще в 1989 г. Секретариат ЮНВТО разработал Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями. В этих рекомендациях приведены минимальные требования к зданию предприятия размещения, к его номерному фонду, качеству оборудования, мебели, энерго-, тепло- и водоснабжению, санитарно-гигиеническому обустройству, наличию средств связи и системы безопасности. Многие гостиничные цепи разрабатывают свои критерии оценки качества предлагаемых услуг, отличающихся от национальных стандартов более высокими требованиями.

1.2.3. Правовая база гостиничной деятельности в Российской Федерации

Регулирование гостиничной деятельности в нашей стране осуществляется различными нормативно-правовыми актами. В зависимости от их юридической силы они подразделяются на законы и подзаконные нормативные акты. В юриспруденции существует принцип верховенства законов. Этот принцип означает, что, когда различные нормативные акты по-разному решают один и тот же вопрос, применяется нормативный акт, имеющий большую юридическую силу. Высшей юридической силой обладает *Конституция РФ*. Это основной закон РФ, закрепляющий основы общественного и экономического строя,

форму правления, государственного устройства, правовое положение личности, порядок организации и компетенцию органов власти и управления в центре и на местах.

Нормативно-правовая основа предоставления услуг размещения отражена в положении ч. 1 ст. 8 Конституции РФ, где закреплены в виде гарантии «единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств», а также провозглашено право граждан на свободу перемещения, выбор места пребывания и жительства.

Второе место в иерархии верховенства законов занимают **федеральные законы и кодексы РФ**. Они относятся к нормативным актам высших органов государственной власти, обладают большей юридической силой по отношению к подзаконным нормативным актам. Непосредственное отношение к деятельности гостиниц имеют Гражданский кодекс РФ (далее по тексту — ГК РФ), Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее по тексту — Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ») и Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту — Закон «О защите прав потребителей»).

В ГК РФ прямого указания на особенности предоставления услуг размещения нет, хотя регулирование договорных отношений по оказанию возмездных услуг изложено в главе 39. Соответствующие статьи этой главы посвящены понятию договора возмездного оказания услуг и механизмам его исполнения, условиям оплаты услуг, праву одностороннего отказа от исполнения договора возмездного оказания услуг.

В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в РФ» гостиницы и иные средства размещения рассматриваются как составная часть туристской индустрии, а также как составная часть туристского продукта. Таким образом, предоставление гостиничных услуг является неотъемлемой частью как туристской деятельности в целом, так и ее государственного регулирования.

Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон «О защите прав потребителей», который регламентирует взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, определяет права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья, получение информации об услугах и их исполнителях, государственную и общественную защиту, а также механизм реализации этих прав.

Последующие места в законодательной иерархии, имеющей отношение к гостиничной деятельности, занимают указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, распоряжения Президента и Правительства РФ. Указы и постановления имеют нормативный характер, они затрагивают существенные стороны экономической, политической или общественной жизни государства и обязательны для исполнения. Распоряжения предназначены для исполнения отдельными государственными органами или должностными лицами.

Большую группу нормативных документов составляют *государственные стандарты* — ГОСТы и *технические регламенты*.

Стандарт — это документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, а также правила выполнения работ или оказания услуг. Национальным стандартом становится в результате утверждения национальным органом РФ по стандартизации — Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии.

В отличие от стандарта **технический регламент** — это документ, который устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (к продукции или процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

В соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (далее по тек-

сту — Федеральный закон «О техническом регулировании») понятия «технический регламент» и «стандарт» разделены, в связи с чем все стандарты должны утратить обязательный характер и применяться добровольно. До 1 сентября 2011 г. в период до принятия соответствующих технических регламентов закон предусматривал обязательное исполнение требований стандартов в части, соответствующей целям защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества; охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений; предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей. С 1 сентября 2011 г. все нормативные правовые акты и нормативные документы в области технического регулирования, не включенные в перечень обязательных, имеют добровольное применение.

Федеральный закон «О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие в процессе разработки, принятия, применения и исполнения на добровольной основе требований к оказанию услуг. В законе рассматривается процедура добровольной сертификации, т. е. формы подтверждения соответствия услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводам правил или условиям договоров.

К основным стандартам в сфере гостиничной деятельности в РФ относятся:

✓ ГОСТ 30335–95/ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения» (утв. и введены в действие постановлениями Госстандарта России от 12 марта 1996 г. № 164, от 21 февраля 1994 г. № 34 соответственно);

✓ ГОСТ Р 52113–2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. № 253-ст);

✓ ГОСТ Р 51185–2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 518-ст);

✓ ГОСТ Р 53423–2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. № 496-ст);

✓ ГОСТ Р 50764–2009 «Услуги общественного питания. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. № 495-ст);

✓ ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 г. № 580-ст).

ГОСТ Р 51185–2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» дает определения таким понятиям, как «средство размещения», «гостиница», «номер», «классификация», а также устанавливает виды средств размещения и номеров в них. В ГОСТе содержатся общие требования, которые носят рекомендательный характер.

В соответствии с ним **классификация средств размещения** — это система, позволяющая проводить оценку стандартов качества средств размещения, а также их оснащения, оборудования и предоставляемых ими услуг. Средству размещения, прошедшему оценку в соответствии с этой системой, присваивается категория — от 1 до 5 звезд.

ГОСТ Р 53423–2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» содержит единый терминологический русскоязычный массив, характеризующий понятия, используемые в туристской индустрии, с сопоставлением их с аналогами на английском, немецком и французском языках.

К нормативно-распорядительным документам относятся **ведомственные инструкции, правила, приказы, уставы, положения, решения и постановления местных органов государственной власти и нормативные акты муниципальных органов**, действующие на территории соответствующих населенных

пунктов. Перечисленные документы принимаются в соответствии с законами РФ, указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ.

Важнейшим документом, регулирующим повседневные отношения гостиничных предприятий и других участников рынка услуг размещения, являются Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, принятые постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490. Цель их принятия — упорядочение деятельности хозяйствующих субъектов в сфере предоставления гостиничных услуг в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». Данные правила представлены 4 разделами, в которых отражены общие положения, информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице, порядок предоставления и оплаты услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

Отнесение средств размещения к различным категориям регулируется приказом Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

В гостиничной деятельности руководствуются также **строительными нормами и правилами** (СНиП), **санитарными правилами и нормами** (СанПиН), **правилами пожарной безопасности**. На уровне конкретного гостиничного предприятия действуют локальные нормативные предписания — приказы, распоряжения и др.

Кроме перечисленных правовых и нормативных документов, следует назвать договор на гостиничное обслуживание. Этот документ имеет наибольшее практическое значение для повседневной оперативной деятельности гостиничного предприятия.

Согласно договору на гостиничное обслуживание предприятие обязуется по заданию клиента предоставить услуги

по временному проживанию в специально оборудованном жилом помещении, выполнить или организовать выполнение иных услуг по гостиничному обслуживанию, определенных договором и связанных с временным проживанием, а клиент обязуется заплатить за эти услуги установленную плату. Договор на гостиничное обслуживание заключается как путем двухстороннего подписания документа, так и посредством оформления заинтересованным лицом (организацией) заявки на бронирование. Такая заявка может быть передана гостинице любым доступным способом — устно по телефону или скайпу, обычной или электронной почтой, курьером. При этом должна быть установлена достоверность происхождения заявки, т. е. ее связь с заказчиком. Действие договора начинается с момента подтверждения заказа, в котором должно быть указано время начала предоставления обслуживания.

Содержание договора между клиентом и гостиницей обязательно предусматривает:

- ✓ виды предоставляемых услуг;
- ✓ уровень предлагаемого сервиса;
- ✓ минимальную и максимальную длительность проживания;
- ✓ стоимость обслуживания;
- ✓ сроки и порядок оплаты;
- ✓ другие условия, зависящие от особенностей предприятия размещения или запросов клиента.

Вопросы и задания

1. Дайте определение понятию «гостиничная деятельность» и раскройте его содержание.

2. Назовите международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Укажите цель создания этих документов.

3. Какими нормативно-правовыми документами регулируется гостиничная деятельность в РФ? Какое место отводится гостиничной деятельности в этих документах?

Глава 2. СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

2.1. Общие подходы к классификации

Классификация гостиничного предприятия важна как для самого предприятия, так и для клиента. И для того и для другого классификационные требования выражаются в уровне цен, количестве и качестве предоставляемых услуг. Однако факторы, связанные с национальными, культурными особенностями, состоянием экономики, историческим развитием стран, не позволяют создать единую мировую систему классификации. В данном вопросе каждая страна идет своим путем, учитывая международный практический опыт.

Гостиничные предприятия классифицируются по различным критериям. Самыми распространенными критериями, определяющими сегмент клиентов, уровень сервиса, являются: месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен и комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение гостиничного предприятия⁵.

1. Месторасположение. Специалисты гостиничного бизнеса чаще всего рассматривают 5 месторасположений:

1) **центр города.** Гостиницы, расположенные в центре города, отличаются высоким уровнем сервиса и высокой стои-

⁵ Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. — 4-е изд. — Мн.: Новое знание, 2003. — С. 48.

мостью предоставляемых услуг, значительным перечнем дополнительных услуг и, как правило, ориентированы на деловых туристов;

2) **аэропорт, железнодорожный вокзал, автовокзал.** Отличительная особенность — непродолжительность пребывания в гостинице, средний уровень сервиса, небольшое количество дополнительных услуг, почасовая оплата услуг проживания, ориентация на транзитных клиентов;

3) **пригород.** Удаленность отеля от центра города, более низкие цены на услуги, ориентация на различные сегменты потребителей;

4) **курорт (лечебно-оздоровительная местность).** Обязательное наличие в отеле медицинских услуг, дополнительные услуги связаны с активными видами деятельности, организация питания по полному пансиону, возможность диетического питания, ориентация на отдых и оздоровление;

5) **автомагистраль.** Отличительная особенность — непродолжительное пребывание в гостинице, средний уровень сервиса, небольшое количество дополнительных услуг, обязательная автостоянка, почасовая оплата услуг проживания, ориентация на клиентов, перемещающихся на автомобиле.

2. **Продолжительность работы** средства размещения находится в тесной взаимосвязи с месторасположением и сегментом клиента. По продолжительности работы гостиницы и средства размещения могут подразделяться на работающие:

- ✓ круглогодично;
- ✓ 2 сезона;
- ✓ 1 сезон.

3. **Обеспечение питанием.** Организация питания в гостинице является важной дополнительной услугой. Существует мнение, что «гостиница без питания — просто ночлежка».

Организация питания может быть представлена несколькими вариантами:

- ✓ полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- ✓ полупансион (размещение и двухразовое питание);

- ✓ размещение и только завтрак;
- ✓ система «все включено».

4. **Продолжительность пребывания гостей.** По этому признаку выделяют:

- ✓ гостиницы для длительного пребывания клиентов (от недели до полугода и более);
- ✓ гостиницы для кратковременного пребывания клиентов (от 2–3 дней до недели).

5. **Уровень цен на номера** складывается из многих критериев, но основные из них — уровень комфорта гостиницы и конъюнктура рынка. Выделяют следующие ценовые категории гостиниц:

- ✓ бюджетные;
- ✓ экономичные;
- ✓ бизнес-класса;
- ✓ фешенебельные.

6. **Уровень комфорта** — наиболее распространенный комплексный критерий классификации, используемый во всем мире. Уровень комфорта — очень сложный показатель для оценивания, чаще субъективный, указывающий на качество услуг в отеле. Эти показатели, как правило, присутствуют в классификационных требованиях многих стран мира. Основными составляющими этого комплексного показателя можно назвать:

- ✓ оснащение и состояние номерного фонда;
- ✓ количество предприятий питания;
- ✓ внешний вид здания, обустроенность территории, прилегающей к гостинице;
- ✓ техническое оснащение и оборудование гостиницы;
- ✓ количество дополнительных услуг;
- ✓ наличие стандартов и требований к персоналу и др.

Слагаемые уровня комфорта:

- ✓ состояние номерного фонда (площадь номеров в м², доля одноместных однокомнатных и многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т. д.);

- ✓ состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т. п.;
- ✓ наличие и состояние предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т. п.;
- ✓ состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;
- ✓ информационное обеспечение и техническое оснащение: наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т. д.;
- ✓ обеспечение возможности предоставления дополнительных услуг⁶.

Самой распространенной системой классификации по уровню комфорта является **система звезд**. Такая система применяется во Франции, Австрии, Египте, Китае, России и ряде других стран.

Наряду с ней используются:

- ✓ система букв (A, B, C, D) — в Греции;
- ✓ система корон — в Великобритании;
- ✓ система разрядов;
- ✓ система баллов и др.

На европейском гостиничном рынке принята единая система стандартизированной информации (SIS — Standardized Information System), состоящая из огромного количества пиктограмм (условных рисунков). Цель системы состоит в том, чтобы оказать помощь туристам, пребывающим в Европе, облегчить чтение каталогов, проспектов, связанных с предприятиями размещения. Эта система удобна и достаточно информативна.

Задача любой классификации — представить информацию не только для специалистов, но и для клиентов. Эти классификации создают маркетинговые компании.

Такие классификации более простые, чем государственные. В таблице 1 представлена классификация авторитетной в гостиничном бизнесе фирмы ВТИ (Business Travel International).

⁶ Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. — 4-е изд. — Мн.: Новое знание, 2003. — С. 49–50.

Классификация гостиниц по ВТИ (Business Travel International)

Категория	Разряд	Характеристика
Superior Deluxe	Высший	Исключительно отели класса люкс, предлагающие самый высокий стандарт проживания, услуг и удобств
Deluxe	Высший	Предоставляет аналогичные по характеру услуги, что и гостиницы класса «Superior Deluxe», но без излишеств, строго в соответствии с целью удовлетворения потребностей клиента
Moderate Deluxe	Высший	Гостиницы этого разряда не имеют такой высокой репутации, как предыдущие, остальные характеристики схожи
Superior First Class	Высший	Гостиницы выше среднего класса
First Class	Высший	Комфортабельные гостиницы со стандартными номерами, местами для проведения общего досуга и стандартным набором удобств
Moderate First Class	Низший	
Superior Tourist Class	Низший	
Tourist Class	Низший	
Moderate Tourist Class	Низший	

Классификации, подобные ВТИ, могут отличаться от национальной классификации. Для оценки категории гостиницы приглашаются независимые международные эксперты.

В некоторых странах существует несколько систем классификаций. Для примера можно привести Великобританию, где действуют следующие системы классификаций:

- 1) система корон (от 1 до 6 корон);
- 2) классификация ВТА (British Travel Authority) — Ассоциации британских туристских агентств (бюджетные гостиницы;

гостиницы туристского класса; гостиницы среднего класса; гостиницы первого класса; гостиницы высшей категории);

3) классификационная схема АА (Automobile Association development Ltd). Отели в системе АА подразделяются на 5 категорий (от 1 до 5 звезд). Лучшие отели одного класса отмечаются красными звездами (обычные звезды желтого цвета на черном фоне). В системе АА имеется самая престижная награда — признание гостиницы отелем года. Эту награду получают ежегодно только 4 избранных отеля — по одному в Англии, Шотландии, Уэльсе, Ирландии;

4) система звезд.

Согласно немецкой классификации гостиничные предприятия подразделяются на 5 классов, соответствующих определенному количеству звезд:

- ✓ туристский класс — 1 звезда;
- ✓ стандартный класс — 2 звезды;
- ✓ комфортный класс — 3 звезды;
- ✓ первый класс — 4 звезды;
- ✓ люкс — 5 звезд.

Немецкая классификация устанавливает требования по 22 обязательным и независимым от класса предприятий критериям:

- ✓ работа службы приема (рецепции);
- ✓ сервис завтраков;
- ✓ сервис напитков;
- ✓ наличие телефона в номере;
- ✓ работа телефона в номере;
- ✓ минимальная площадь для 75% номеров, включая площадь санузла;
- ✓ санитарный комфорт;
- ✓ оснащение санузлов;
- ✓ наличие номеров-апартаментов;
- ✓ меблировка и оснащение номера;
- ✓ наличие радио и ТВ в номере;
- ✓ наличие подарков для гостей;

- ✓ наличие сейфов;
- ✓ количество и состояние холлов;
- ✓ возможность безналичного расчета;
- ✓ наличие телефона;
- ✓ количество и режим работы гостиничных баров;
- ✓ количество и режим работы ресторанов;
- ✓ возможность проведения конференций и банкетов;
- ✓ услуги стирки и глажения;
- ✓ внутренняя и внешняя телефонная связь.

Количество дополнительных услуг (для гостиниц класса люкс — 270; первого — 120; комфортного — 70; стандартного — 25; туристского — 0)⁷.

Наиболее распространенной и известной, понятной клиентам является система звезд, поэтому возникает необходимость устанавливать соответствие между существующей классификацией и системой звезд.

Например, в Греции гостиницам категории А соответствуют 4 звезды, В — 3 звезды, С — 2 звезды, D — 1 звезда. В Великобритании для того, чтобы соотнести систему корон с количеством звезд, необходимо от количества корон отнять 1 звезду (например, 4 короны = 3 звезды).

В США нет официально утвержденной правительством классификации гостиниц. По уровню комфорта они обычно делятся на 5 категорий. Высшая категория (5 звезд) присуждается двумя учреждениями: American Automobile Association (AAA) и Mobile Travel Guide⁸.

7. Вместимость номерного фонда. Под вместимостью номерного фонда понимается число мест (номеров), которое может быть предложено клиентам одновременно. Общепринятого подхода к определению вместимости малых, средних и больших гостиниц в настоящее время нет, так как необходимо учесть

⁷ Иванов В. В., Волов А. Б. Гостиничный менеджмент. — М.: ИНФРА-М., 2007. — С. 22.

⁸ Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. — 4-е изд. — Мн.: Новое знание, 2003. — С. 58.

социально-экономические и культурно-исторические особенности развития страны.

Вместимость отеля является важным показателем, от этого может зависеть организационная структура предприятия, количество персонала, количество дополнительных услуг. Классификацию по вместимости номерного фонда можно представить:

- ✓ мини — от 5 до 10 номеров;
- ✓ малые — до 100–150 номеров;
- ✓ средние — от 100 до 300–400 номеров;
- ✓ большие — от 300 до 600–1000 номеров;
- ✓ гиганты — более 1000 номеров.

8. Функциональное назначение гостиничного предприятия. Функциональное назначение гостиничного предприятия — это тот сегмент рынка, на который должен быть в основном ориентирован отель. Найти свою «нишу» на рынке гостиничных услуг является задачей любого предприятия.

Выделяются 2 большие группы предприятий:

- 1) транзитные гостиницы;
- 2) целевые гостиницы.

Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов при кратковременной остановке. В этой группе наибольшую популярность и широкое распространение в мире получили **мотели**. Мотели представляют собой простые одноэтажные и двухэтажные сооружения малой или средней вместимости, расположенные вне городской застройки, у автомагистралей. Для них характерен средний уровень обслуживания при небольшом количестве персонала (американская норма — 11 человек на 100 номеров). Первый мотель был построен в штате Калифорния в 1925 году. Как самостоятельная гостиничная концепция мотели получили развитие лишь в 1950-е годы. В связи с потребностями клиента в мотелях расширялся спектр услуг, и они все меньше стали отличаться от отелей. Основным отличием между мотелем и отелем стало то, что мотели предлагают услуги парковки и технического обслуживания ав-

томобилей. Новым типом средств размещения, в котором были объединены черты мотелей и отелей, стал мотор-отель.

Гостиницы по цели приезда разделяются, в свою очередь, на несколько типов.

Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, находящихся в деловых поездках и командировках. Они предназначены для обслуживания симпозиумов, съездов, собраний, конференций и т. д. В эту группу входят поощрительные поездки для персонала фирм (10–15% от общего количества деловых поездок).

Начало этому виду положило открытие в 1908 году Элсвортом Статлером (США) гостиницы «Буффало Статлер» для обслуживания бизнесменов и коммерсантов. В настоящее время эта концепция является одной из ведущих на рынке гостиничных услуг. Это связано с тем, что:

- ✓ свыше 50% совершаемых поездок составляют деловые;
- ✓ поездки с целью отдыха и лечения составляют 40%;
- ✓ поездки с остальными целями (поиск работы, посещение друзей и т. д.) достигают 10%.

Важность деловых клиентов для гостиничных предприятий обусловлена рядом причин:

1) деловые люди — участники конференций, симпозиумов, форумов и т. д., как правило, имеют большой достаток, в связи с чем они не только оплачивают свое проживание, но и активно пользуются дополнительными услугами: прачечной, парикмахерской, массажными кабинетами, бассейном, спортивными комплексами, казино, прокатом автомобилей и т. д. Кроме того, деловые люди часто размещаются в гостиницах с членами своих семей, которые не связаны с деловой программой, но активно участвуют в развлекательной. Все это в итоге значительно повышает доходы гостиниц;

2) ориентация на обслуживание деловых людей позволяет гостиницам наиболее точно проводить предварительное бронирование мест, прогнозировать загрузку материальной базы⁹;

⁹ Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. — 4-е изд. — Мн.: Новое знание, 2003. — С. 67.

3) создаются прекрасные возможности для повторных приездов, так как, если клиент будет удовлетворен сервисом, он обязательно поделится информацией о гостинице, предлагаемых услугах, их качестве и порекомендует своим друзьям и знакомым и сам непременно воспользуется ее услугами еще раз;

4) проведение деловых мероприятий позволяет гостинице сгладить пики сезонности;

5) обслуживание деловых людей позволяет гостиницам увеличить загрузку в период межсезонья.

Гостиницы делового назначения должны иметь категорию 4–5 звезд. Обязательным условием является наличие в инфраструктуре гостиницы нескольких конференц-залов на разную вместимость, укомплектованных необходимым оборудованием (мультимедийное оборудование, компьютеры, экраны, микрофоны, кабины для синхронного перевода и т.д.), комнат для переговоров. В номерах должны быть предусмотрены рабочие зоны, которые также должны быть укомплектованы необходимым оборудованием. В структуре деловой гостиницы должен быть бизнес-центр, позволяющий деловому человеку решить все необходимые технические и организационные вопросы. Наличие нескольких ресторанов с различными кухнями, возможность организации кофе-тайма также является необходимым условием. Гостиница должна иметь большой спектр дополнительных услуг, направленных на отдых делового человека.

По мере развития технического прогресса требования клиентов к услугам, предлагаемым гостиницами делового назначения, возрастают. В современных условиях деловой человек при выборе отеля обращает внимание на то, чтобы в рабочей зоне гостиничного номера рядом с письменным столом находилась розетка для подключения к Интернету и электронной почте. Телефон, установленный в номере, должен быть оборудован кнопкой электронного вызова и иметь много функций: «побудка», «голосовая почта» и т.д.

Курортная гостиница. Курортная гостиница должна быть расположена в местности, имеющей источники лечения или оздоровления. Это может быть море, горы, лес, минеральные и грязевые источники. В структуре гостиницы должны быть лечебные помещения, предназначенные для лечения и оздоровления клиентов, предусмотрено диетическое питание. В штатном расписании должно быть большое число медицинских работников. Каждый номер курортной гостиницы должен иметь выход на балкон. Номерной фонд должен быть оснащен мебелью, располагающей к отдыху. Большое значение в курортной гостинице придается организации досуга отдыхающих. В штатном расписании обязательно предусматривается должность аниматора, воспитателя, организатора культурно-массовых и спортивных мероприятий. Курортные гостиницы сотрудничают с экскурсионными и туристическими фирмами с целью организации экскурсий и турпоездов для своих клиентов.

Заполняемость курортных гостиниц очень подвержена сезонности, так как период функционирования зависит от климатического фактора.

С целью выравнивания загрузки в период межсезонья многие курортные гостиницы стремятся к созданию новых рынков, и все большее внимание этих гостиниц обращено на обслуживание делового туризма.

Сезонность спроса на гостиничные услуги порождает и ряд других проблем, из которых особенно важными являются найм и сохранение квалифицированной рабочей силы. Администрация гостиницы вынуждена нанимать каждый сезон на работу новую группу служащих, что влечет значительные расходы на их профессиональную подготовку.

Сезонность спроса влечет за собой проблему обеспечения сохранности курортной гостиницы в том случае, если гостиница закрывается полностью. Возможны 2 пути решения данной проблемы:

- ✓ содержание охраны и персонала, который поддерживает здание и оборудование в надлежащем состоянии;

✓ использование автоматической системы контроля над зданием и поддержания определенных параметров микроклимата.

Однако в том и другом случае требуются материальные затраты.

Туристская гостиница. Туристская гостиница рассчитана на обслуживание туристических групп. Размещение и обслуживание групп определяется программой, которая обозначена в путевке. Размещаются туристы по двухместным номерам, завтрак входит в стоимость размещения. Дополнительные услуги предоставляются в зависимости от функционального назначения.

Спортивная гостиница — гостиница, имеющая развитый комплекс спортивно-оздоровительных сооружений, которые предназначены для занятия различными видами спорта (например, плавание, гольф, теннис, футбол, баскетбол, волейбол и т. д.). Наиболее яркими представителями спортивных отелей являются гостиницы на горнолыжных курортах. В таких гостиницах должны предоставляться услуги проката инвентаря, а также специальные помещения для размещения инвентаря.

Клубная гостиница — гостиница, принадлежащая различным клубам и обществам. Такие гостиницы являются закрытыми и используются только для отдыха членов клуба и приглашенных ими гостей.

9. Классификация гостиничных номеров. Официальной классификации гостиничных номеров в мире не существует. Можно выделить только некоторые тенденции.

Гостиничные номера классифицируются:

- ✓ по числу мест;
- ✓ количеству комнат;
- ✓ назначению.

Число мест в номере определяется размером и количеством спальных мест, на которых размещаются клиенты. В одноместном номере, как правило, устанавливается одна двухспальная кровать, что позволяет разместить и 2 человек, например супружескую пару. Двухместный номер имеет 2 отдельные

кровати. Трехместный может иметь 3 отдельные кровати, а может иметь двухспальную кровать (для родителей) и кровать для ребенка. Многоместные номера меблируются отдельными кроватями.

По **количеству комнат** имеются однокомнатные номера (прихожая, жилая комната, санузел); двухкомнатные (прихожая, гостиная, спальня, санузел); трехкомнатные (прихожая, гостиная, спальня, кабинет, санузел); многокомнатные, которые могут включать кухню, комнаты для переговоров, детскую и т. д.

По **назначению** различают номера бизнес-класса, эконом-класса, номера-апартаменты, номера для некурящих, для гостей с животными, для женщин, для людей с ограниченными возможностями.

Номера бизнес-класса предназначены для размещения лиц, находящихся в деловых поездках и командировках, а эконом-класса — для размещения широкого контингента клиентов. Они отличаются скромной недорогой обстановкой и оборудованием, что отражается на невысокой цене размещения. Номера-апартаменты (для долгосрочного размещения семей) состоят из гостиной, спальни, кухни. Различают такую категорию, как люкс-апартаменты — трех-, четырехкомнатные номера. Это наиболее дорогая категория. В зарубежной практике они известны как сьют-номера.

2.2. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения

В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ» стандартизация и классификация объектов туристской индустрии является одним из способов государственного регулирования сферы туризма. В статье 5 указанного закона говорится: «Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляется аккредито-

ванными организациями в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Федеральный закон «О техническом регулировании» предусматривает, что система сертификации может быть создана любым юридическим лицом или предпринимателем. По данным журнала «ProОтель», в реестре Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирования) зарегистрировано 58 систем добровольной оценки услуг гостиниц, из них активно действует 6¹⁰. Часть из них в качестве знака соответствия используют звезды.

Федеральный закон «О техническом регулировании» предусматривает следующие формы подтверждения соответствия:

- ✓ добровольную сертификацию;
- ✓ обязательную сертификацию;
- ✓ декларирование соответствия.

Подтверждение соответствия осуществляется на основе принципов:

- ✓ доступности информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам;
- ✓ недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов;
- ✓ установления перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов продукции в соответствующем техническом регламенте;
- ✓ уменьшения сроков осуществления обязательного подтверждения соответствия и затрат заявителя;
- ✓ недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации;
- ✓ защиты имущественных интересов заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при осуществлении подтверждения соответствия;

¹⁰ Сертификация, классификация гостиниц: всегда ли выгодна добровольная оценка качества услуг? // ProОтель. 2009. № 22. Сентябрь.

✓ недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента (ст. 23 Федерального закона «О техническом регулировании»).

Понятия «сертификация» и «классификация» участники гостиничного бизнеса трактуют следующим образом. **Сертификация** — это установление соответствия отеля минимальным требованиям, предъявляемым к средствам размещения. **Классификация** — это длительный и трудоемкий процесс, который требует от средства размещения больше усилий и времени, чем сертификация, более тщательной работы, в особенности относительно качества оказываемых услуг и сервиса.

Преимуществами отелей, подтвердивших соответствие услуг нормативным требованиям, являются:

- ✓ обеспечение качества и безопасности услуг;
- ✓ наличие и знание нормативных документов, стандартов сервиса;
- ✓ повышение квалификации персонала;
- ✓ улучшение состояния номерного фонда;
- ✓ консультации специалистов;
- ✓ повышение доходности.

Согласно Порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы, средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, утвержденному приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. № 35 классификация гостиниц и иных средств размещения проводится в 3 этапа:

1) оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения категории;

2) принятие решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории;

3) подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории проводится в следующем порядке:

✓ получение аккредитованной организацией от заявителя заявки на проведение классификации и прилагаемых к ней документов;

✓ проведение оценки гостиницы и иного средства размещения и составление акта.

Для проведения классификации заявитель направляет на проведение классификации в аккредитованную организацию заявку, к которой прилагаются:

✓ анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ по классификации;

✓ копии учредительных документов и документов о государственной регистрации юридического лица или копии документов о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя, заверенные заявителем;

✓ копии документов (заверенные заявителем), подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям пожарной безопасности, соблюдение санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил, норм и требований охраны окружающей среды.

После получения заявки и документов аккредитованная организация заключает договор с заявителем на проведение классификации и проводит работы по оценке соответствия гостиницы и иного средства размещения категории. Оценка соответствия базируется на совокупности минимальных требований и критериев балльной оценки.

Категории гостиниц и иных средств размещения обозначаются символом «звезда». Высшая категория средства размещения — 5 звезд, низшая — 1 звезда.

Для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров от 5 до 15 устанавливается категория «мини-отель».

Оценка соответствия категории включает в себя оценку гостиницы и иного средства размещения в целом и его номерного фонда. Она проводится в 5 этапов.

1. Предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по минимальным критериям. По результатам предварительной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и иного средства размещения категории.

2. Оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения.

3. Оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения.

4. Балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по установленным критериям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов.

5. На основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения определенной категории.

Средства размещения определенной категории должны соответствовать требованиям, указанным в табл. 2.

Таблица 2

Критерии балльной оценки средств размещения

Категория	Оценка средств размещения, баллов		
	Гостиницы, отели и прочие средства размещения с количеством номеров более 50	Гостиницы, отели и прочие средства размещения с количеством номеров менее 50	Дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения
5 звезд	120	70	135
4 звезды	100	60	115
3 звезды	80	45	95
2 звезды	50	35	60
1 звезда	20	18	30

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%.

Если гостиница или иное средство размещения по суммарному количеству баллов не соответствует категории, установленной при предварительной оценке (1-й этап), то принимаются следующие решения:

✓ в случае, если суммарное количество баллов ниже значений, установленных для данной категории, средству размещения присваивается более низкая категория по отношению к предварительной оценке;

✓ в случае, если суммарное количество баллов выше значений, установленных для данной категории, средству размещения присваивается категория, соответствующая предварительной оценке.

По результатам оценки составляется акт, который оформляется в 2 экземплярах.

К акту прилагаются протоколы, подписанные представителями аккредитованной организации и заявителем в 2 экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя, второй направляется в аккредитованную организацию.

Оценка соответствия номеров осуществляется по критериям и установленным требованиям.

Классификация номеров по категориям основана на комплексе минимальных требований и критериях балльной оценки.

Устанавливаются следующие **категории номеров средств размещения**:

- ✓ высшая: «сюит», «апартамент», «люкс», «студия»;
- ✓ первая;
- ✓ вторая;
- ✓ третья;
- ✓ четвертая;
- ✓ пятая.

Оценка соответствия номеров категориям проводится в 3 этапа.

1. Проводится предварительная оценка соответствия номера по минимальным требованиям. По ее результатам составляются протоколы соответствия номеров категориям.

2. Проводится балльная оценка соответствия номеров по установленным критериям. По ее результатам составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов.

3. На основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия.

Результаты оценок номеров оформляются протоколами.

Номера определенной категории должны соответствовать **критериям балльной оценки:**

- ✓ высшая — 45 баллам;
- ✓ первая — 23;
- ✓ вторая — 9;
- ✓ третья — 9;
- ✓ четвертая — 8;
- ✓ пятая — 4 баллам.

Если номера первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий по суммарному количеству баллов не соответствуют категории, установленной при предварительной оценке (1-й этап), то принимаются следующие решения:

✓ в случае, если суммарное количество баллов в номере первой категории ниже значений, установленных для данной категории, номеру присваивается более низкая категория — вторая;

✓ в случае, если в номерах второй, третьей, четвертой и пятой категорий суммарное количество баллов ниже установленных значений, номера выводятся из номерного фонда для ремонта.

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%, кроме номеров второй, третьей, четвертой и пятой категорий.

По результатам экспертной оценки составляется акт, который оформляется в 2 экземплярах.

К акту прилагаются протоколы, подписанные представителями аккредитованной организации и заявителем в 2 экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя, второй направляется в аккредитованную организацию.

Оценка персонала гостиниц и иных средств размещения проводится в соответствии с установленными требованиями и критериями балльной оценки с учетом следующего **суммарного количества баллов**:

- ✓ для категории «5 звезд» — 29 баллов;
- ✓ «4 звезды» — 27;
- ✓ «3 звезды» — 25;
- ✓ «2 звезды» — 19;
- ✓ «1 звезда» — 17 баллов.

По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов и на основании которых проводится окончательная оценка соответствия персонала категории из расчета 1 балл за 1 соответствие требованиям к персоналу гостиниц и иным средствам размещения.

Принятие решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории проводится в следующем порядке:

- ✓ аккредитованная организация анализирует вышеуказанные документы и принимает решение о присвоении гостинице или иному средству размещения категории;
- ✓ решение о присвоении гостинице или иному средству размещения категории подписывается руководителем аккредитованной организации и заверяется печатью;
- ✓ аккредитованная организация оформляет свидетельство о присвоении гостинице и иному средству размещения соответствующей категории.

Свидетельство о присвоении гостинице и иному средству размещения категории, предусмотренной настоящей системой содержит:

- ✓ наименование аккредитованной организации, проводившей классификацию;
- ✓ дату и номер выдачи;
- ✓ полное название гостиницы и иного средства размещения;
- ✓ место нахождения;
- ✓ присвоенную категорию;
- ✓ должность;
- ✓ фамилию, имя и отчество руководителя аккредитованной организации и его подпись, заверенную печатью.

Копия свидетельства направляется в Минспорттуризм РФ для внесения в перечень классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

В аккредитованной организации остается 1 экземпляр акта с протоколами.

В случае принятия решения об отказе в присвоении категории, решение с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю не позднее 30 календарных дней со дня принятия решения аккредитованной организацией.

Подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения осуществляется 1 раз в 2 года по результатам проведения аккредитованной организацией оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения требованиям присвоенной категории.

При проведении работ по подтверждению категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения аккредитованная организация проверяет устранение несоответствий, выявленных в ходе проведения классификации, но не повлиявших на решение о присвоении категории, а также фиксирует несоответствия, возникшие за истекший период. По результатам работ по подтверждению категории составляется акт, на основании которого аккредитованная организация принимает решение о подтверждении соответствующей категории.

Решение направляется аккредитованной организацией заявителю с уведомлением о вручении. Копия решения направляется в Минспорттуризм РФ для внесения в перечень классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

Аккредитованные организации **проводят дополнительную оценку соответствия гостиниц и иных средств размещения** соответствующей категории в следующих случаях:

- ✓ наличие информации о претензиях к гостинице и иному средству размещения, имеющему свидетельство о присвоении категории, поступившей в Минспорттуризм РФ, в аккредитованную организацию или органы исполнительной власти субъектов РФ в сфере туризма;

- ✓ наличие изменений в планировке помещений, технологии оказания услуг, организационной структуре гостиницы и иного средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

При отрицательных результатах оценки аккредитованная организация принимает решение о приостановлении или отмене действия категории. Решение направляется заявителю с уведомлением о вручении. Копия решения направляется в Минспорттуризм РФ для внесения изменений в перечень классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

Свидетельство о присвоении соответствующей категории является основанием для применения знака категории гостиницы или иного средства размещения. Знак категории графически представляет собой совокупность от 1 до 5 пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

Графическое изображение знака категории средства размещения должно соответствовать следующим требованиям:

- ✓ форма знака — прямоугольная с изображением пятиконечных звезд в количестве, соответствующем присвоенной категории;

- ✓ изображение звезд размещается в 1 ряд в средней части знака;

- ✓ в верхней части знака наносится надпись «Государственная система классификации объектов туристской индустрии»;

- ✓ знак изготавливается из любого прочного материала, обеспечивающего длительное использование при соответствующих климатических условиях;
- ✓ цветовая гамма знака должна обеспечивать четкое восприятие нанесенной на него информации;
- ✓ высота знака — 400 мм, ширина — 500 мм;
- ✓ знак размещается у главного входа в гостиницу или иное средство размещения;
- ✓ в мини-отелях вместо изображения звезд располагается текст — «мини-отель».

Вопросы и задания

1. Дайте классификацию гостиничных предприятий по наиболее распространенным критериям.
2. Почему в каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации гостиниц подходят по-разному?
3. Назовите минимальные требования-критерии, которым должно отвечать гостиничное предприятие, чтобы претендовать на присвоение категории.
4. Приведите примеры классификации гостиниц, принятых государственными органами управления туризмом зарубежных стран и их профессиональными ассоциациями и объединениями.
5. Дайте классификацию гостиничных предприятий по функциональному назначению.
6. Назовите особенности классификации гостиниц в РФ.

Глава 3. ОСОБЕННОСТИ И ВИДЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

3.1. Виды гостиничных услуг

Сфера услуг является одним из перспективных секторов экономики. В некоторых странах доля услуг составляет 70% в валовом внутреннем продукте. Именно сфера услуг предоставляет огромное количество рабочих мест. Однако до сих пор не существует общепринятого определения термина «услуги».

Согласно ГОСТ 30335–95/ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения», **услуга** — результат непосредственных взаимодействий исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

По функциональному назначению услуги подразделяются на материальные и социально-культурные. **Материальная услуга** — это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. К ним относят бытовые услуги, жилищно-коммунальные, транспортные и услуги общественного питания. **Социально-культурная услуга** удовлетворяет духовные, интеллектуальные потребности и поддерживает нормальную жизнедеятельность потребителя. К социально-культурным услугам относят медицинские, образовательные услуги, услуги культуры, туристские и гостиничные услуги.

Следует привести ряд определений термина «услуги» представителями известных отечественных научных школ. Так, по определению специалистов Российского государственного университета туризма и сервиса, «услуга есть не что иное,

как полезное действие потребительской стоимости товара или непосредственного труда». Отсюда следует, что могут существовать услуги как материальные, вещественные, так и нематериальные — в виде человеческой деятельности, результаты которой не имеют материально-вещественного содержания. Однако любая услуга сопровождается полезными эффектами, которые призваны удовлетворять потребности людей, что в сочетании с экономическими результатами обеспечивает существенные социальные эффекты. По определению Ф. Котлера, профессора международного маркетинга Высшей школы менеджмента Дж. Л. Келлога при Северо-Западном университете США, «услуги — это объекты продажи в виде действий, выгод или удовлетворений». Из этого определения вытекает, что услуги несохраняемы и клиенту предлагается нечто, не имеющее материальной формы. По мнению Н.Б. Щениковой, «услуга (сервис) — это вид деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это благо предоставляется не в виде вещей, а в форме деятельности»¹¹.

Услуга — комплексное понятие, состоящее из материальной составляющей, которая осязаема и понятна потребителю, и нематериальной составляющей, которая имеет субъективное восприятие и обладает следующими свойствами:

✓ неосязаемость (услугу невозможно оценить до того, как услуга будет потреблена; услуга выступает в виде обещания, что предполагает высокое доверие к персоналу, который ее оказывает);

✓ неразрывность производства и потребления (производство услуги требует активного участия не только исполнителя, но и потребителя; производство услуги может быть осуществлено только при наличии потребителя);

¹¹ Щеникова Н.Б. Основы туризма и индустрии гостеприимства: Учеб.-метод. пособие. — Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. — С. 7.

✓ несохраняемость (услуга, в частности гостиничная услуга, рассчитана на удовлетворение потребностей, имеющих в данный момент. Если услуга вовремя и качественно не оказана, то возможный доход гостиницы меняется и не может быть выполнен. Пример — не проданный сегодня номер не будет продан уже никогда);

✓ непостоянство качества (услуги индустрии гостеприимства характеризуются большой изменчивостью. Это является одной из причин недовольства гостей. Качество услуги зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. На непостоянство качества услуги огромное влияние оказывает человеческий фактор);

✓ сезонность спроса (заполняемость гостиницы, соответственно доходность, зависит от времени года, дней недели, от функционального назначения предприятия).

Но именно нематериальная составляющая услуги чаще всего оказывает главное впечатление на потребителя.

Услуга не может иметь готовой, законченной формы, она формируется в ходе обслуживания при тесном взаимодействии исполнителя и потребителя. Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы. Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте — месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения. Гость вступает в контакт с обслуживающим персоналом в ресторане, у стойки портье, в номере, следовательно, гостиничное предприятие должно обеспечивать успешное контактирование персонала с клиентом. Вместе с тем, гость обязан соблюдать правила проживания и следовать принятым нормам поведения в общественных местах¹².

¹² Кусков А.С. Гостиничное дело: Учеб. пособие. — 2-е изд., испр. — М.: ИТК «Дашков и К», 2010. — С. 57.

Количество сервисных услуг постоянно растет, что связано с повышением культуры и благосостоянием населения. *Индустрию сервиса* можно представить как производную 5 составляющих (Н. Б. Щеникова)¹³:

1) технический сервис — связан с удовлетворением потребностей человека в различных видах техники. Сервис этого типа обеспечивается такими техническими средствами, как оборудование для приготовления пищи, бельеобработывающие агрегаты, воздухо- и водоочистители, средства для хранения пищи, теле- радио- и видеотехника, компьютерные устройства;

2) технологический сервис — это удовлетворение различных потребностей человека (одежда, здоровье, питание, восстановление здоровья) с помощью современных технологий в условиях мелкого производства и быта. Это требует применения современных технологий производства из текстиля, кожи, древесины, металла и др. материалов;

3) информационный сервис — это различные типы информационных систем. Необходимо увеличение числа оргтехники и компьютеров в личном пользовании и подключение их к информационным сетям системы Internet;

4) транспортно-коммуникационный сервис — это автомобильный транспорт, авиатранспорт, речной, морской, железнодорожный, электронная связь (телеграф, телефон). Коммуникационный сервис — это целенаправленный обмен информацией по желанию обеих сторон в любое удобное для них время;

5) потребности человека и гостиничные услуги. Прежде чем разработать гостиничную услугу, необходимо знать — будет ли она востребована клиентом? Но этого еще недостаточно. О рыночном успехе гостиничного предприятия будет свидетельствовать не только степень соответствия услуг потребностям клиентов, но и эффективное убеждение их в том, что предприятие удовлетворит их потребности, и даже извещение о том, что

¹³ Щеникова Н.Б. Основы туризма и индустрии гостеприимства. — Владивосток: ВГУЭиС, 2002.

у них есть такие потребности, которые гостиница в состоянии удовлетворить.

Выделяют различные *виды потребностей*. Американский психолог А.Г. Маслоу выделил 5 основных групп потребностей, выступающих в определенной последовательности, вытекающей из их важности и степени сложности. О пирамиде Маслоу следует помнить, задумываясь над предоставлением услуг гостиничного предприятия:

- ✓ физиологические потребности (сон, голод);
- ✓ потребность в безопасности (безопасность клиента, его имущества);
- ✓ общественные потребности («Я отношусь к людям, которые пользуются услугами как минимум гостиниц 3 звезды», «Меня знает директор и персонал гостиницы, поскольку я принадлежу к числу их постоянных клиентов», «У меня есть карта постоянного клиента гостиничной цепи X»);
- ✓ потребности уважения и признания («Правда ли, что ты был на том банкете в гостинице X?», «Я завидую тебе, что ты останавливаешься в таких шикарных гостиницах», «О, у тебя есть золотая карта этой гостиничной цепи!»);
- ✓ потребности самореализации («Наконец-то я достиг того, что я могу пользоваться гостиницами, а не рассчитывать на приют родных, близких, знакомых», «В гостинице X для меня всегда имеется номер с видом на море»).

Клиент прибывает в гостиницу, чтобы удовлетворить физиологические потребности и потребность в безопасности. Он привязывается к гостинице, которая кроме удовлетворения этих элементарных потребностей насыщает общественные потребности, потребности успеха и признания, а также потребности в самореализации.

Гостиница, как правило, не является целью путешествия, но удовлетворение потребностей для гостиницы означает учесть причину, по которой человек отправился в путь.

Потребности клиента, которые может реализовать гостиница:

1) размещение. Размещение в гостинице удовлетворяет потребность в отдыхе. Удовлетворение этой потребности тре-

бует защиты от погодных условий — дождя, холода, жары, изоляции от людей, с которыми нет желания находиться рядом. Удовлетворение этой потребности также включает необходимость гигиенических процедур. Гостиничное предприятие удовлетворяет потребность в размещении, предоставляя в распоряжение гостя помещение, которое зависит от вида и категории предприятия. Это могут быть апартаменты, состоящие из нескольких комнат, а может быть кровать в многоместном помещении турбазы;

2) питание. Потребность в питании гостиничное предприятие удовлетворяет с помощью различного рода заведений — ресторанов, баров, мини-баров в номерах, кафе, а также возможности подачи еды в номер;

3) безопасность. Безопасность жизни, сохранность денег, ценностей, документов, багажа — основные потребности человека в путешествии, при размещении в гостинице. Эти потребности гостиница удовлетворяет, оборудуя номера замками, дверными глазками и внутренней цепочкой. Кроме того, гостиница может быть оборудована мини-сейфами, камерами хранения, депозитными ячейками, системами видеонаблюдения;

4) общение. Потребность в контактах, общении также необходима человеку во время путешествия. Для удовлетворения этой потребности в гостинице предоставляется доступ в Интернет, как минимум для отправки электронной почты, создаются возможности срочной подзарядки аккумуляторов гостей, которые не взяли с собой необходимых устройств. По мере развития технического прогресса будут появляться новые способы коммуникации, которые гостиница должна будет внедрять для удовлетворения потребности клиента в общении;

5) работа. Удовлетворение потребности клиентов в работе осуществляется, например, с помощью бизнес-центра;

6) рекреация. Для удовлетворения потребности в рекреации служат сауны, солярии, массажные кабинеты, тренажерные залы, бассейны, места для прогулок, пляжи, спортивные площадки, теннисные корты, поля для гольфа, лыжные трассы и др.;

7) развлечения. Развлечения в гостинице удовлетворяют общественные потребности. Как правило, их предоставляет гостиничный ресторан с танцами и дискотекой;

8) наблюдение за детьми. Гостиничное предприятие предлагает питание для детей, помещения и площадки для игр, профессиональную опеку.

Потребности клиентов с ограниченными возможностями.

В РФ проблемой, связанной с потребностями клиентов с ограниченными возможностями, стали заниматься совсем недавно. Реконструкция гостиничного предприятия под клиентов с ограниченными возможностями требует значительных затрат. Однако гостиницы стремятся облегчить пользование своими услугами таким клиентам:

✓ передвигающимся на инвалидных колясках — выделяются места для парковки, позволяющей коляске выехать из машины, создается возможность миновать лестницы, увеличивается ширина дверей, позволяющая проехать коляске, устанавливаются устройства, облегчающие пользование ванной, туалетом, умывальником;

✓ передвигающимся с помощью костылей, протезов, палок, тележек — размещаются поручни на спусках, лестницах, в коридорах, опоры, которые поддерживают костыли и палки возле столов, кресел и стоек, убираются пороги;

✓ глухим, глухонемым, слабослышащим — устанавливается оптико-акустическая сигнализация (например, световой сигнал вместо стука в дверь);

✓ плохо видящим — устанавливаются свето-акустическая сигнализация, надписи и указатели соответствующих размеров на высоте 150 см, меняется фактура ковровой дорожки с целью обратить внимание на изменение направления движения или возникшее препятствие.

Спектр услуг, оказываемых в гостинице, очень широк. На рис. 1 показана структура гостиничных услуг, предоставление которых зависит от возможностей гостиничного предприятия.

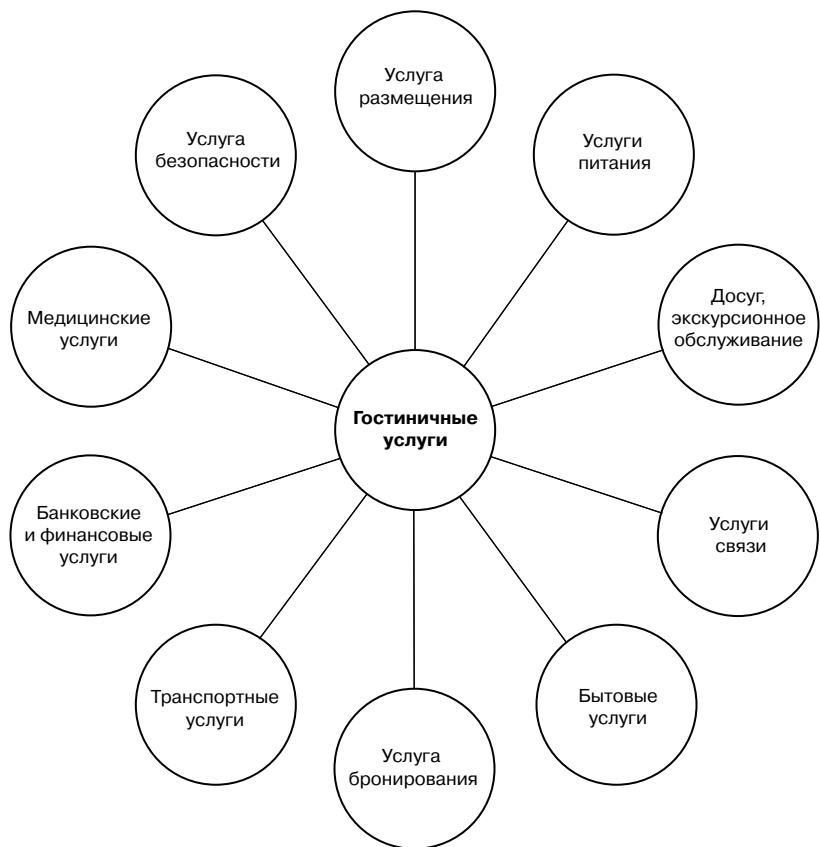


Рис. 1. Структура гостиничной услуги

Гостиничная услуга представляет собой непрерывное взаимодействие персонала и клиента во время пребывания его в гостинице с учетом организационной структуры управления. Гостиничная услуга не может осуществляться без клиента, в связи с этим он становится частью этой системы и оказывает непосредственное влияние на формирование гостиничной услуги.

3.2. Основные элементы гостиничного продукта

Гостиничный продукт представляет собой комплекс услуг, оказываемых гостиницей. Термин «гостиничный продукт» позволяет подчеркнуть комплексный характер гостиничного предложения, т.е. результат человеческого труда, хозяйственной деятельности, представленный в материально-вещественной, духовной, информационной форме, либо в виде выполнения работ или услуг.

Гостиничный продукт может быть классифицирован по целому ряду признаков, среди которых заслуживают внимания следующие:

- ✓ по соответствию стандарту;
- ✓ в зависимости от вместимости средства размещения;
- ✓ в зависимости от типа гостиничного предприятия;
- ✓ в зависимости от специализации гостиничного предприятия;
- ✓ в зависимости от категории клиентов.

Традиционно услуга связана с размещением, питанием, бытовым обслуживанием, досугом. Создавая гостиничный продукт, можно достичь огромного количества комбинаций, тем самым удовлетворить потребности и желания огромного числа клиентов. Кроме того, гостиничный продукт, созданный на международном, национальном, региональном или местном уровне, увеличивает число комбинаций.

В зависимости от вместимости средства размещения можно выделить гостиничный продукт мини-отеля, малого, среднего, крупного отелей.

В зависимости от типа гостиничного предприятия выделяют гостиничный продукт отеля, мотеля и т.п. Например, гостиничный продукт мотеля, в отличие от отеля отличается предоставлением автостоянки с услугами автосервиса. В отличие от мотелей гостиницы, как правило, формируя основной продукт, включают в него завтраки, — что может отсутствовать в мотеле.

Гостиничный продукт может быть специализированным:

- ✓ для отдыха;
- ✓ делового туризма;
- ✓ спортивного туризма;
- ✓ познавательного туризма;
- ✓ лечебно-оздоровительного туризма и т. д.

С точки зрения категорий клиентов, можно выделить гостиничный продукт для индивидуального и группового приема; приема молодежи, людей среднего и пожилого возраста и т. п. Персонифицированный гостиничный продукт имеет более высокие цены, и на практике означает выполнение любого разумного желания клиента. В зависимости от причины приезда ожидания гостей будут существенно различаться. Число этой категории гостей постоянно увеличивается, поэтому гостинице необходимо иметь соответствующие предложения. Прежде всего это касается номерного фонда. На практике формирование индивидуального продукта связано с принципом «сервис исполняет любые желания клиента».

Для родителей с детьми должны быть созданы условия для детей и родителей. Возможность приготовления пищи для грудных детей, наличие детских кроватей, детской ванночки, набор бутылочек, запас пеленок, подгузников и т. д. Наличие детского уголка с игрушками, настольные игры, принадлежности для рисования, детский столик и стульчик, в гардеробе на высоте детского роста детские плечики, защитные решетки на балконе и окнах и другое. Родителям с детьми-подростками можно предложить номер со смежными комнатами.

Для отпускников в номере должно быть достаточно информации, касающейся отдыха и развлечений. У них нет четкого распорядка дня, поэтому время уборки не должно совпадать со временем нахождения гостя в номере.

Гости, приехавшие на лечение, стремятся к покою и отдыху. Для них необходимо наличие дополнительных полотенец, халатов. При уборке номера следует соблюдать определенный режим.

Для клиентов, занимающихся спортом, требуется помещение для хранения инвентаря и просушки одежды.

Гости с нарушением опорно-двигательного аппарата нуждаются в оптимально удобных условиях проживания, в частности:

- 1) номера должны быть расположены вблизи от лифта;
- 2) на стенах должны быть поручни, которые облегчат передвижение без посторонней помощи;
- 3) от ковров в этих номерах следует отказаться;
- 4) матрац на кровати должен лежать на уровне инвалидной коляски;
- 5) краны в ванной комнате должны располагаться на таком уровне, чтобы до них легко было дотянуться, сидя в коляске;
- 6) ванная комната должна быть достаточно просторной. В ней легко должны размещаться гость, инвалидная коляска и человек, оказывающий ему помощь;
- 7) душевая кабинка должна монтироваться таким образом, чтобы гостю не требовалось посторонней помощи для принятия душа. В душевой кабинке обязательно должно быть предусмотрено место для сидения;
- 8) унитаз в туалетной комнате должен монтироваться на значительно более высоком уровне, чем обычно;
- 9) выключатели должны располагаться таким образом, чтобы до них было легко дотянуться из положения сидя;
- 10) «глазок» в двери должен быть расположен на уровне глаз человека, сидящего в инвалидной коляске, так же должны быть расположены дверной замок и звонок.

Гостям с нарушением слуха необходимо предлагать номера с повышенной звукоизоляцией. Разумно предлагать таким гостям наушники.

Для очень высоких гостей должна быть кровать длиной не менее 2 м. Хороши кровати, не имеющие изножья. Одеяла, простыни должны быть больше по размеру, чем предусматривает стандарт. Зеркало необходимо монтировать так, чтобы верхний край был на высоте 210 см от пола.

Для молодоженов знаками внимания со стороны отеля могут быть шампанское, цветы, конфеты, фрукты в специально оформленном номере.

Некурящие гости не должны страдать от запаха дыма сигарет. Уместно выделить номера для «некурящих».

Некоторые гостиницы предоставляют номера для гостей с домашними животными. В таких номерах должны быть миски для кормления и питья животных, наполнитель для туалета, корма в ассортименте.

Формирование группового гостиничного продукта определяется общностью интересов и целей клиентов. Групповой гостиничный продукт однороден для всех членов группы и предлагается по более низким ценам, чем индивидуальный. Группы имеют четкий распорядок, уборка в номерах может быть легко спланирована. По возможности членов одной группы следует селить в соседних номерах или в одной части здания, на одном этаже. Так как цены для туристских групп ниже, то следует думать о снижении затрат (гостевые принадлежности, смена белья и т. п.).

На формирование гостиничного продукта большое влияние оказывает возраст клиентов. Гостиничный продукт для молодежи имеет очень существенные отличия от гостиничного продукта для пенсионеров или детей. Даже подготовка персонала в данном случае имеет существенное значение.

Степень разнообразия гостиничных продуктов ограничена только возможностями творческого воображения. Если у умеренно дорогой гостиницы нет возможности комбинировать собственные продукты, можно разработать программу совместно с неконкурирующей фирмой, например: рестораном, театром, перевозчиком. Так, «Hospitality Franchise Systems, Inc» подписали соглашение с «Pizza Hut» о доставке пиццы в номера своих гостиниц с поштучной оплатой. Учитывая, что возможности гостиниц включают 40 0000 номеров, этот продукт включает в себе значительную потенциальную прибыль как для «Pizza Hut», так и для «Hospitality Franchise Systems, Inc».

Специалисты гостиничного бизнеса выделяют **4 уровня гостиничного продукта**:

- ✓ основной;
- ✓ сопутствующий;
- ✓ дополнительный (поддерживающий);
- ✓ расширенный.

На основном уровне ставится вопрос: «Что клиент покупает на самом деле?»

Прежде всего необходимо установить, какие выгоды хочет получить клиент? Так как любой гостиничный продукт является комбинацией услуг, то необходимо скомбинировать таким образом, чтобы эти выгоды были видны покупателю. Чем выше категория гостиницы, тем большим количеством сопутствующих услуг «обрастает» основной продукт. При проектировании гостиничного продукта необходимо учитывать целевой сегмент, чтобы он не оказался слишком доступным или наоборот недостижимым. Дополнительный или поддерживающий продукт позволяет выделить конкурентные преимущества. По истечении времени поддерживающий продукт становится сопутствующим, так как находит широкое применение и внедрение.

Продукт в расширенном толковании включает в себя доступность гостиницы, ее общую атмосферу, легкость общения клиентов с обслуживающим персоналом, их участие в процессе обслуживания и взаимодействие клиентов друг с другом. Подобные факторы вместе с основным сопутствующим и дополнительным продуктами и составляют понятие «расширенный продукт».

С точки зрения управления основной продукт представляет собой центр бизнеса. Он является причиной его существования. Сопутствующие продукты необходимы для представления основного продукта на целевом рынке. Дополнительные продукты могут оказать помощь при позиционировании продукта. Основной продукт, сопутствующие и дополнительные продукты определяют, что получает

клиент; но не как он воспринимает то, что получает. Способ предложения продукта — вот что определяет восприятие его клиентом. Расширенное толкование продукта включает то, что предлагается потребителю, и то, как это предлагается¹⁴.

При проектировании гостиничного продукта необходимо учитывать его особенности. По мнению А.С. Кускова, можно выделить *следующие особенности и свойства гостиничного продукта*¹⁵:

- ✓ ситуационность гостиничной услуги, предоставляемой одновременно и меняющей характеристики при повторном обращении к услуге;

- ✓ индивидуальность услуги, поскольку даже в условиях массовой организации гостиничного продукта отель готов выполнить индивидуальные запросы клиента;

- ✓ различность свойств потребительской стоимости гостиничных продуктов, поскольку гостиничный продукт не имеет четких качественных характеристик, они будут выявлены только при получении услуги;

- ✓ неопределенность и относительная анонимность источника комплекса услуг, которые будут оказаны туристу; ему известна лишь турфирма, продавшая турпродукт, гарантировавшая определенные гостиничные услуги, которые еще будут предоставлены;

- ✓ покупатель преодолевает расстояние, отделяющее место приобретения продукта от места потребления, следовательно, гостиничные услуги могут быть реализованы только тогда, когда потребитель будет доставлен в место их производства;

- ✓ образование дохода потребителей, предназначенного для приобретения гостиничного продукта, регулируется условиями страны постоянного проживания, хотя сам процесс

¹⁴ Кусков А.С. Гостиничное дело: Учеб. пособие. — 2-е изд., испр. — М.: ИТК «Дашков и К», 2010. — С. 57.

¹⁵ Там же.

потребления формируется условиями стран временного пребывания или мировыми ценами;

✓ неопределенность и субъективность критериев качества гостиничного продукта, которые, помимо прямых показателей, зависят от ряда переменных (мода, состояние здоровья клиента, отношение персонала, социальный статус клиента, возраст клиента и т.п.);

✓ значительное влияние на качество гостиничного продукта оказывают внешние факторы, имеющие форс-мажорный характер, т.е. не зависящие от воли и действий продавца и покупателей.

Гостиничный продукт обладает рядом свойств:

✓ гостеприимство — радушие, уважение, любезность, достоинство персонала;

✓ обоснованность — предоставляемые гостиницей услуги должны соответствовать специализации предприятия, тем самым обосновывать цель путешествия;

✓ надежность — реклама гостиничного продукта должна быть достоверной;

✓ эффективность — достижение желаемого эффекта от гостиничного продукта при минимизации затрат гостиницы и расходов клиента;

✓ целостность — гостиничный продукт должен иметь завершенный вид, целостную структуру;

✓ ясность — в использовании гостиничный продукт должен быть понятен клиенту;

✓ простота в эксплуатации — дает возможность находить недостатки гостиничного продукта в создании и технологии;

✓ гибкость — гостиничный продукт должен имеет возможность совершенствоваться с развитием новых технологий и потребностей разных клиентов;

✓ полезность — гостиничный продукт должен удовлетворять потребности определенного сегмента потребителей, приносить стабильный доход гостинице.

Таким образом, **гостиничный продукт можно представить в виде двух составляющих:**

1) материальная услуга (номера, оборудование, питание, меблировка, оформление гостиницы, т.е. данная составляющая реальна, осязаема, объективна, соизмерима в отношении «цена — качество», имеет кратковременное воздействие на гостя);

2) нематериальная услуга (обслуживание, психологическая атмосфера, радушие, дружелюбие, соучастие, т.е. данная составляющая субъективна, абстрактна, отсутствует возможность предварительной оценки, она создает внутренний имидж предприятия, имеет длительное воздействие на гостя).

Гостиничный продукт имеет свою структуру. В литературе используются разные подходы к структуре гостиничного продукта, но общим является наличие в структуре нескольких уровней.

Согласно мнению А.С. Кускова и других авторов, структура гостиничного продукта включает в себя 2 части (рис. 2): ядро продукта — его функциональные свойства и характеристики, и «фирменную оболочку» продукта, куда входят эстетические показатели качества, показатели комфортности, марка, гарантии, имидж. «Оболочка» интересует клиента в большей мере, так как он выигрывает от ее качества, именно она обеспечивает полное, завершенное удовлетворение от гостиничной услуги.

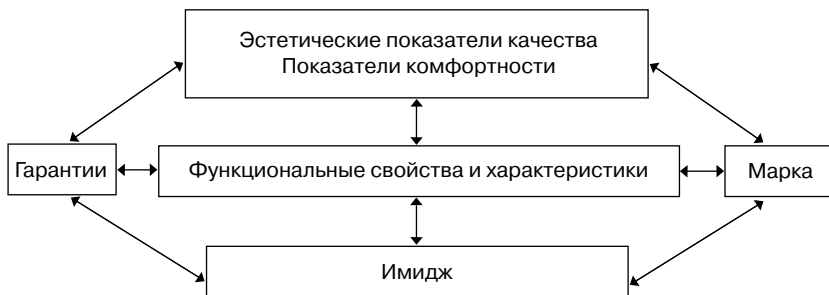


Рис. 2. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя

Согласно А.С. Кускову, существует и другая точка зрения, согласно которой в структуре гостиничного продукта выделяется 3 уровня¹⁶ (рис. 3).

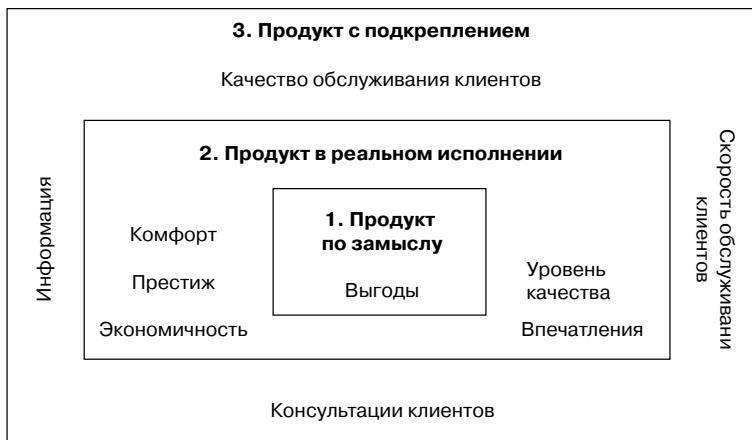


Рис. 3. Уровни гостиничного продукта

Сердцевиной любого гостиничного продукта является необходимость удовлетворить конкретные потребности клиента. Этот уровень продукта направлен на решение определенной проблемы, характеризует способность продукта удовлетворять определенную потребность и называется **продуктом по замыслу**. Это основная коммерческая идея гостиничного продукта. Клиент приобретает не продукт как таковой, а некоторую реальную выгоду от совокупности его свойств. Например, гость, остановившийся в номере гостиницы, приобретает не просто кровать, телевизор, ванную и др. во временное пользование — он приобретает возможность комфортно провести ночь и отдохнуть; организаторы и участники конференций не просто арендуют зал, техническое оборудование — они хотят купить саму конференцию.

На втором уровне рассматривается **гостиничный продукт в реальном исполнении**. Это совокупность свойств и харак-

¹⁶ Кусков А.С. Гостиничное дело: Учеб. пособие. — М.: Дашков и К, 2008.

теристик гостиничного продукта, позволяющих реализовать замысел продукта. К ним относятся признаки исполнения и свойств продукта — дизайн отеля, гостевых номеров, ресторанов, общественных мест, качество обслуживания, комфорт, престиж, безопасность и др. Продукт в реальном исполнении — это форма гостиничного продукта, который создается персоналом и менеджментом отеля.

Третий уровень — **гостиничный продукт с подкреплением**, т. е. продукт в реальном исполнении с определенным набором дополнительных услуг, которые предоставляются гостю, как правило, бесплатно. В качестве примера можно привести: предложение бокала вина в ресторане при заказе ужина, предоставление бесплатной консультации и информации по какому-то вопросу, комплимент в номере, трансфер и т. п. Подкрепление гостиничного продукта делает его более привлекательным для клиента.

Н. И. Кабушкин и Г. А. Бондаренко выделяют 4 уровня гостиничного продукта (рис. 4).

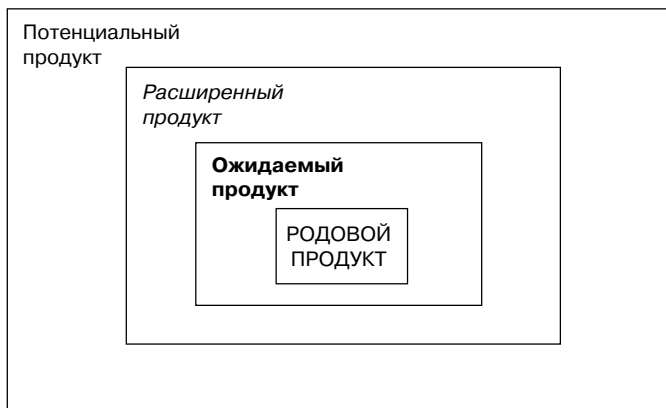


Рис. 4. Уровни гостиничного продукта (Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко)

«**Родовой продукт**» — это основной замысел, как и в ранее представленных схемах.

«**Ожидаемый продукт**» — это продукт в реальном исполнении.

«Расширенный продукт» — включает преимущества перед другими рыночными аналогами. Это может быть и место расположения, и дополнительные услуги.

«Потенциальный продукт» — в отличие от расширенного, который фиксирует только то, что уже сделано, содержит все, что потенциально достижимо и реализуемо в перспективе привлечения и удержания гостей. Преуспевающие предприятия постоянно находятся в процессе поиска удачного потенциального продукта.

Таким образом, гостиничный продукт — результат хозяйственной, интеллектуальной, сервисной деятельности исполнителя, создаваемый для удовлетворения потребителя в процессе оказания услуги¹⁷.

Вопросы и задания

1. Дайте определение «гостиничной услуги». В чем принципиальные отличия услуг, в частности гостиничных, от товара?

2. В чем заключается специфика гостиничных услуг в сравнении с прочими услугами?

3. Поясните такие особенности гостиничных услуг, как: неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, несохраняемость, непостоянство качества. Приведите примеры.

4. Объясните комплексность гостиничной услуги. Раскройте структуру гостиничной услуги и укажите, от чего она зависит?

5. Дайте определение «гостиничного продукта». Приведите классификацию гостиничного продукта по нескольким признакам.

6. Покажите специализацию гостиничного продукта для отдыха, делового, спортивного, познавательного туризма и т.п. Приведите примеры.

¹⁷ Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. — 4-е изд. — Мн.: Новое знание, 2003. — С. 45.

7. Поясните формирование группового гостиничного продукта.

8. Какие особенности гостиничного продукта следует учитывать при его проектировании?

9. Назовите свойства гостиничного продукта и поясните их на конкретных примерах.

10. Поясните уровни гостиничного продукта у разных авторов (А. С. Кускова, Н. И. Кабушкина, Г. А. Бондаренко).

11. Объясните, в чем заключаются разные подходы к структуре гостиничного продукта?

Глава 4. ОСНОВЫ ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

4.1. Гостевой цикл

Гостевой цикл — это взаимодействие персонала гостиницы с клиентом на протяжении всего времени нахождения его в средстве размещения. В практике гостиничного бизнеса выделяется *несколько этапов гостевого цикла*:

- ✓ бронирование места в средстве размещения (предварительный заказ мест в гостинице);
- ✓ въезд гостя в средство размещения (приветствие, встреча, регистрация, размещение);
- ✓ проживание гостя (предоставление дополнительных услуг);
- ✓ выезд гостя (окончательный расчет, оформление выезда).

На основе гостевого цикла выстраивается организационная структура гостиничного предприятия, позволяющая осуществить указанные выше этапы.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490, исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление клиентов, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

В процессе обслуживания гостей главная роль в гостиницах принадлежит службе приема и размещения (СПиР). В СПиР

происходит предварительный заказ мест, регистрация при поселении, расчет за проживание и оказанные услуги, оформление выезда. Во многих гостиницах РФ эта служба имеет английское название «Reception». Функции СПиР на протяжении всего гостевого цикла можно разделить на 4 этапа: бронирование, въезд, проживание, выезд или: до прибытия, прибытие, размещение (поселение), выезд (убытие). Каждый этап цикла должен сопровождаться профессиональным обслуживанием с учетом ожиданий и пожеланий гостей. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы в ходе гостевого цикла представлено на рис. 5.

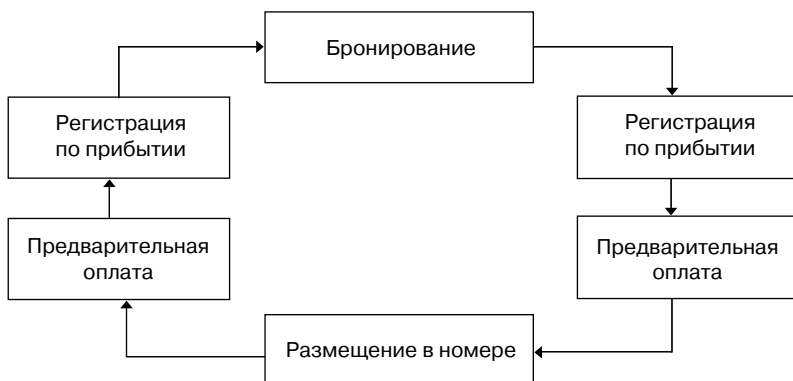


Рис. 5. Технологический цикл обслуживания гостей

1 этап — бронирование номера. Задача службы, которая занимается бронированием, заключается в том, чтобы клиент, обратившийся в гостиницу, обязательно забронировал номер именно в этой гостинице.

2 этап — въезд гостя. Включает следующие процедуры:

- 1) встреча гостя (помощь в разгрузке багажа, охрана багажа, приветствие гостя);
- 2) регистрация гостя, включающая:
 - ✓ заполнение анкеты;
 - ✓ выяснение срока проживания, категории номера и количества персон;
 - ✓ установление тарифа на проживание;

- ✓ выяснение платежеспособности клиента.

Второй этап заканчивается выбором номера, сопровождением в него клиента и доставкой багажа.

3 этап — проживание. Цель служб отеля на этапе проживания — создать все условия для гостя, чтобы он остался доволен. Большое значение имеет санитарно-гигиеническое состояние гостиницы, организация питания, количество и качество предоставляемых дополнительных услуг.

4 этап — выезд гостя. Этот этап включает процедуру выписки. Расчет с клиентами производится:

- ✓ за проживание;
- ✓ дополнительные платные услуги;
- ✓ телефонные переговоры.

Расчет за проживание производится с учетом единого расчетного часа. В случае утери или порчи имущества гостиницы клиент обязан оплатить его стоимость. Основанием для оплаты служит акт, который составляется в 3 экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в СПиР. Выезд гостя должен осуществляться оперативно. Если имеется факт порчи, утери имущества гостиницы, об этом гость должен быть извещен заранее. В задачи горничной входит осуществление осмотра номера во время уборки и сообщение вышестоящему руководству об утратах или поломке имущества и оборудования.

Желательно, чтобы при выезде клиент заполнил анкету, отражающую пожелания гостинице. По статистике анкету заполняют только 5% гостей, поэтому необходимо позаботиться об их стимулировании, так как это важный фактор для развития гостиницы.

4.2. Технология обслуживания гостей

4.2.1. Бронирование мест в гостинице

С бронирования начинается процесс взаимодействия клиента и гостиницы. На выбор клиента могут влиять многие

факторы или их совокупность, например реклама, рекомендации знакомых, расположение гостиницы, предыдущий опыт, название гостиницы, простота получения информации и бронирования, цены, профессионализм менеджера по бронированию. В больших отелях существует отдельная служба бронирования. В средних и малых отелях менеджеры по бронированию входят в состав службы приема и размещения.

Процесс бронирования можно разделить на следующие этапы:

- ✓ получение заявки;
- ✓ определение наличия номеров;
- ✓ регистрация предварительного заказа;
- ✓ подтверждение бронирования;
- ✓ выполнение заказа;
- ✓ составление отчета о бронировании.

Клиент может использовать различные **способы бронирования**:

- ✓ письменный;
- ✓ с помощью телефона;
- ✓ с помощью факса;
- ✓ с помощью Интернета (интернет-страничка гостиницы, электронная почта, глобальная компьютерная система бронирования, корпоративная система бронирования).

Каждая заявка должна быть обработана, и клиенту направлен ответ о возможности или невозможности бронирования. Если бронирование невозможно по каким-то причинам, то в официальном отказе необходимо предложить возможные варианты и выразить надежду на сотрудничество в будущем. В зависимости от способа бронирования ответ должен быть отправлен в следующие сроки: на заявку, полученную по телефону или факсу, — в течение нескольких часов, с помощью Интернета — в течение нескольких минут, по почте — в течение 1–2 дней.

После подтверждения заявка вносится в электронную систему бронирования. Изменения, произошедшие в брониро-

вании, или аннуляция заявки фиксируются на специальных бланках.

Наиболее современным способом контроля бронирования является модуль бронирования, или модуль ведения номерного фонда автоматизированной системы управления.

В международной практике различают **2 вида бронирования: гарантированное и негарантированное**. Наиболее предпочтительным для гостиничного предприятия является гарантированное подтверждение заявок. Такое подтверждение предполагает соответствующие гарантии оплаты места в гостинице в случае задержки или неприбытия клиента. Как правило, в качестве такой гарантии используется предоплата, размер которой колеблется от 50 до 100%. Достаточно часто персонал отеля требует предоставить номер кредитной карты клиента или гарантийное письмо предприятия.

Бронирование — процедура достаточно рискованная для гостиницы, так как часто гости задерживаются или не приезжают и забронированные номера остаются пустыми. В этом случае гостиницы предпринимают одно из следующих действий:

1) случаи неявки гостя списываются в дополнительные расходы;

2) отель выставляет гостям счет-неустойку (стоимость номера за вычетом сэкономленных затрат);

3) при бронировании отель требует от клиента предоплаты или предоставления номера кредитной карты;

4) отель осуществляет процедуру «двойного бронирования» (сверхбронирования, или *overbooking*), т.е. бронирует места на 5–10% сверх имеющихся в наличии. Процедура двойного бронирования часто приводит к необходимости выплаты штрафов клиентам, забронировавшим одно и то же место.

Двойное бронирование — это маркетинговая политика гостиницы, обязывающая ее найти альтернативное решение размещения, вернуть задаток за бронирование и уплатить штраф. При применении двойного бронирования необходимо располагать достоверной информацией об отказах за опреде-

ленный период времени, так как процент неявок по месяцам может быть разным. Среднестатистическую величину допустимых перебронирований можно рассчитать по формуле

$$OB = (NS + LS) / RB \times 100\%,$$

где *OB* (overbooking) — среднестатистический размер допустимых перебронирований в %;

NS (no-snow — неявка) — среднестатистическое количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей;

LS (late cancellation) — среднестатистическое количество номеров, отменяемых в последний момент;

RB (rooms booked) — количество забронированных номеров.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в случае опоздания клиента с него взимается плата за бронирование и 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 на общих основаниях в порядке очереди.

В гостиницах РФ существует практика взимания дополнительной платы с индивидуального клиента, бронирующего место в средстве размещения. Обычно плата за бронь составляет от 25 до 50%, ее устанавливает администрация гостиницы. В международной практике, напротив, клиент, забронировавший гостиницу, получает скидку, а бронь взимается только в случае опоздания клиента. То же самое прописано в Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, однако на практике гостиничные предприятия продолжают взимать плату за бронирование в случае приезда индивидуального клиента. Для туристских групп предусматривается скидка за бронирование. В зависимости от срока проживания и размера туристской группы эта скидка может составлять 30–35% от гостиничного тарифа.

Негарантированное бронирование (бронирование без предварительной оплаты) предполагает сохранение номера за клиентом в случае его опоздания до 18.00 часов.

Бронирование мест в отеле может осуществляться несколькими способами:

1) бронирование осуществляется на сайте или интернет-странице гостиницы, но это подходит только для тех клиентов, которые уже пользовались услугами гостиницы и знают о ее существовании на рынке гостиничных услуг. Если говорить о гарантированном бронировании, то клиенту необходимо иметь кредитную карту, чтобы подтвердить оплату. Негарантированное бронирование не позволит сохранить номер за клиентом в случае его опоздания;

2) бронирование через компьютерные системы бронирования по телефону требует много времени для того, чтобы подобрать нужный вариант для клиента. Ответ клиент получает не сразу, а через некоторый промежуток времени.

Данные системы позволяют осуществлять бронирование в режиме онлайн, т.е. непосредственно получать от отеля подтверждение брони или же отказ в ней.

Отмена бронирования должна быть зафиксирована в бланке аннуляции и регистрационном журнале, в котором должны быть указаны: дата отмены, паспортные и контактные данные, номер аннуляции, период аннуляции.

4.2.2. Регистрация и поселение гостя

Служба приема и размещения объединяет швейцаров, подносчиков багажа, консьержей, телефонных операторов, парковщиков автотранспорта, менеджеров по работе с клиентами, сотрудников служб бронирования (при отсутствии самостоятельной службы).

Этап цикла обслуживания «Въезд гостя» включает несколько процедур:

1) **встреча, приветствие гостя.** Парковщик автомобилей должен припарковать транспортное средство, на котором при-

был гость, как можно ближе к входу в отель, при необходимости поставить автомобиль на стоянку. Подносчик багажа обеспечивает доставку багажа клиента в зону службы приема и размещения. Швейцар приветствует гостя и осуществляет контроль за сохранностью багажа гостя, пока происходит регистрация. Служащие стойки размещения должны давать гостю понять, что заметили его, даже если они заняты.

Формальности по размещению не должны превышать:

- ✓ 8 минут (для индивидуальных клиентов);
- ✓ 15 минут (группа до 30 человек);
- ✓ 40 минут (группы от 30 до 100 человек);

2) **регистрация гостя.** Договор на оказание услуг заключается при предъявлении потребителем гражданского паспорта, военного билета, удостоверения личности, выданного паспортными службами. Возможно поселение по загранпаспорту, если гражданин направляется за рубеж и находится в городе проездом. Регистрация лиц, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей.

На каждого регистрируемого человека заполняются 2 экземпляра анкеты определенной формы. Анкеты должны быть заполнены разборчивым почерком без помарок и исправлений. Типичными ошибками являются: отсутствие полной даты рождения, наименования органа, выдавшего документ, или указание неполного адреса места жительства. Анкета может быть заполнена как гостем, так и служащим отеля. Подписать анкету должен гость. Один экземпляр анкеты помещается в действующую информационную картотеку прибывающих лиц. После отъезда гостя на анкете проставляется дата фактического выезда, и она перемещается в архивную папку, где хранится не менее года. Вторые экземпляры анкет в течение 24 часов после их заполнения направляются гостиницей в паспортный стол (центральное адресное бюро);

3) **выяснение платежеспособности клиентов.** Форму оплаты, периодичность оплаты устанавливает гостиница. Гостиница

высокого класса должна позволять производить оплату своих услуг всеми возможными методами. При заезде регистратор уточняет форму оплаты, которую предпочитает гость. Расчеты с клиентами могут производиться:

- ✓ за наличные деньги;
- ✓ по кредитным картам;
- ✓ по безналичному расчету;
- ✓ ваучерами.

Если гостиница принимает к оплате кредитные карты, то наклейки с видом логотипов платежных систем должны быть размещены на видных местах. Работать с кредитной картой необходимо в присутствии клиента. Кредитная карта должна быть проверена на достоверность и сделана копия, на которой указан номер кредитной карты, имя и фамилия владельца.

Для проверки кредитной карты клиента используется POS-терминал (от англ. Point Of Sale — точка продажи) — электронный прибор, снабженный устройством, позволяющим распечатывать чеки, что позволяет сократить время оплаты гостиничных услуг по кредитным картам на 40 секунд. Терминал соединен посредством интернет-связи с центром определенного крупного банка, который занимается обработкой кредитных карт и имеет с гостиницей договор на обслуживание. Банк при этом берет определенный процент за услуги. POS-терминал осуществляет следующие операции:

- ✓ продажа в режиме онлайн;
- ✓ возврат денег на счет клиента;
- ✓ отмена производимой транзакции;
- ✓ повторная печать чека;
- ✓ предварительная авторизация — представляет собой операцию проверки действительности кредитной карты и блокировки запрашиваемой суммы у клиента без проведения финансовой операции на 1 месяц;

4) **назначение номера.** При назначении номера администратор должен учесть множество особенностей клиента:

- ✓ национальные особенности;

- ✓ суеверия и предрассудки;
- ✓ отношение к курению;
- ✓ возраст;
- ✓ стиль жизни;
- ✓ цель прибытия.

Если гостиница предоставляет размещение туристической группе, то в данном случае всей информацией по бронированию мест владеет туристическая фирма. Как правило, это двухместные номера, но возможны и другие варианты. Регистрацию клиентов осуществляет руководитель группы по списку и документу, который подтверждает право на проживание.

Администратор заполняет групповое размещение на поселение, а каждому клиенту выписывается карта гостя.

Порядок регистрации иностранных граждан регулируют следующие документы:

✓ Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

✓ Федеральный закон от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;

✓ Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9.

Иностранным лицом считается физическое лицо, не имеющее гражданства РФ, но имеющее подтверждение гражданства другого государства.

Согласно вышеупомянутому закону от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ, иностранное лицо, временно проживающее и временно пребывающее на территории РФ, обязано зарегистрироваться (встать на учет) в течение 7 рабочих дней со дня прибытия.

Регистрация (учет) проводится по месту пребывания иностранного гражданина (гостиница, санаторий, дом отды-

ха, любое другое место, указанное в законе), либо по месту жительства. В случае регистрации по месту пребывания обязанность уведомления территориального отдела Федеральной миграционной службы о прибытии иностранного гражданина берет на себя принимающая сторона. Иностранец предъявляет принимающей стороне документ, удостоверяющий его личность и признаваемый в этом качестве на территории РФ, и миграционную карту.

Нарушение правил миграционного учета грозит принимающей стороне штрафом от 2 до 500 тыс. рублей. Иностранец может быть наказан ограничением на въезд на территорию РФ сроком до 5 лет.

Этап цикла обслуживания «Въезд гостя» заканчивается назначением номера и сопровождением в него гостя.

4.2.3. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице

В этапе цикла обслуживания гостя «Проживание» выделяют технологии обслуживания, направленные на удовлетворение:

- ✓ бытовых потребностей гостя;
- ✓ потребности в питании;
- ✓ потребности в безопасности.

4.2.3.1. Уборка номерного фонда

Бытовые услуги оказывает, как правило, персонал **службы хозяйственного обеспечения**. Важнейшей функцией службы, в которой работает 50% всего персонала гостиницы, является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, общественных помещений гостиницы, оказание услуг клиенту в чистке, стирке, ремонте его вещей. Руководителю этой службы подчинены горничные, супервайзеры, стюарды, работники прачечной

и химчистки, флористы, швеи, уборщицы и некоторые другие категории работников.

Уборкой номеров занимаются горничные. Номера убирают независимо от того, заняты они или свободны. Уборку производят в отсутствие гостя; если гость находится в номере, необходимо получить у него разрешение на уборку. В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок от 16 до 20 номеров в день.

Служба хозяйственного обеспечения работает круглые сутки в 3 смены, как правило, с плавным переходом от смены к смене. Примерный график работ горничных:

1-я смена (утренняя или дневная)	2-я смена (вечерняя)	3-я смена (ночная)
с 7.00 до 15.30	с 13.00 до 21.30	с 21.30 до 7.00
с 8.30 до 17.30	с 14.00 до 22.00	с 22.00 до 8.30
с 7.00 до 16.00	с 14.00 до 22.30	с 22.30 до 7.00

График должен быть составлен своевременно, в середине месяца сотрудники уже должны знать график работы на следующий месяц.

В службе хозяйственного обеспечения широко применяется система взаимозаменяемости. Это позволяет более эффективно использовать персонал службы. С этой целью проводят регулярное перекрестное обучение персонала. Кросс-тренинговые занятия дают возможность замены сотрудника в случае необходимости, позволяют сотруднику профессионально развиваться, исключить зависть в коллективе, что улучшает корпоративную культуру, исключить злоупотребление служебным положением. Горничные формируются в бригады и распределяются по сменам. Каждая смена имеет свой объем работы и требуемое количество горничных. Работа в первой смене — самая трудоемкая, во второй смене горничные убирают служебные помещения и проводят промежуточную уборку в номерном фонде,

в третьей смене — небольшие работы по подготовке номеров, если есть выезд гостя. Каждая бригада работает поочередно в каждой смене.

Супервайзер обязан проконтролировать качество уборки и передать в СПиР информацию о статусе номеров.

В гостиницах высоких категорий обслуживания работают стюарды. Они начинают работу во второй половине дня. В обязанности стюардов входит обеспечение каждого номера деталями, которые придают ему праздничный вид.

Последовательность проведения видов уборочных работ:

- ✓ в первую очередь убираются номера по просьбе гостей;
- ✓ номера VIP-гостей;
- ✓ затем забронированные номера, так как эти номера должны быть готовы к определенному времени;
- ✓ далее убираются номера, которые освободились после выписки гостей, так как их тоже необходимо сдать под заселение;
- ✓ ежедневная текущая уборка;
- ✓ вечерний сервис;
- ✓ уборка номеров после вечерних и ночных отъездов.

Жилые номера должны быть убраны до 16.00.

Текущая уборка жилых номеров. Перед началом уборки горничная должна получить задание, в котором прописаны статус-номера, и в зависимости от этого начинать уборку. Для определения статуса номера используются различные сокращения:

- ✓ CL или CLN — чистый;
- ✓ DI или DTY — грязный;
- ✓ OC или OCC — занятый, жилой;
- ✓ DP или DEP — выездной, гость уже выписался;
- ✓ DN — выездной, но гость еще не расплатился;
- ✓ OO или OOO — номер, находящийся в вынужденном простом, неисправный, в плохом состоянии, ремонтируемый;
- ✓ OS — забронированный для особо важных гостей;
- ✓ AE — ожидаемый, под заезд;

- ✓ NS — для некурящих;
- ✓ INSP — проверенный;
- ✓ VAC — свободный.

Примеры:

- ✓ № 101 — CL\AE — чистый номер, готовый к заезду;
- ✓ № 311 — VAC\CLN\INSP — свободный, убранный, про-

веренный.

Уборка номера происходит в отсутствие проживающих клиентов. Поэтому горничная должна убедиться, что в номере никого нет. В некоторых гостиницах установлены индикаторы, которые позволяют определить наличие гостя в номере. Исключением является, если клиент разрешил уборку в его присутствии или в номере находится больная.

1. Подготовка к уборке. Вход в номер. Каждая горничная имеет в распоряжении тележку, которая предназначена для перевозки и доставки в номер белья, гостевых принадлежностей, информационных материалов и т.п. Ежедневно при получении тележки горничная должна проверить наличие содержимого в соответствии со стандартным списком. Нижняя полка тележки предназначена для белья, верхняя — для комнатных и ванных принадлежностей. Все они должны быть уложены правильно, чтобы избежать неудобств во время уборки номера: более тяжелые вещи внизу, легкие — наверху. Содержание тележки горничной:

1. Комплекты постельного белья	
Покрывала	2 для каждой кровати
Простыни	1 для каждой кровати
Наволочки	2 для каждой кровати
Ванные полотенца	1 для каждого гостя
Полотенца для лица	1 для каждого гостя
Полотенца для рук	1 для каждого гостя
Полотенца для пола	1 для каждой ванной

2. Принадлежности для номера	
для комнаты	для ванной
Список услуг отеля	Мыло
Карточки «Не беспокоить»	Туалетная бумага
Ручки, блокноты, конверты	Шампуни
Пепельницы и спички	Шапочка для душа
Формы для оформления одежды в стирку/чистку	Гигиенический набор
Инструкции поведения в отеле	Пакеты для мусора
Анкеты о пребывании в отеле	Халаты
Швейные наборы	Тапочки
Карта для заказа завтрака в номер	Наборы для чистки зубов
Полиэтиленовые пакеты	Расческа для волос
Губка для полировки ботинок	Щетка для одежды
Меню для заказа блюд и напитков в номер	
Флаеры с информацией о специальных предложениях	
3. Моющие средства	
Чистящие и дезинфицирующие средства, дезодоранты, полировочные материалы	

2. Начало уборки. Перед началом уборки горничная должна:

- ✓ проверить комплектацию тележки горничной всеми необходимыми материалами;
- ✓ пополнить запасы материалов на тележке до нужного количества;
- ✓ поставить тележку напротив двери, параллельно стене, а также поставить тележку на тормоз;
- ✓ проверить наличие таблички «НЕ БЕСПОКОИТЬ» на ручке двери (если табличка висит, то ни в коем случае нельзя стучать или звонить в номер до тех пор, пока ее не снимут. Если это не произойдет до конца дня — сообщить дежурной);
- ✓ дважды настойчиво постучать в дверь рукой (не ключами);

- ✓ подождать ответа гостя;
- ✓ постучать опять;
- ✓ если нет ответа, вставить ключ (электронную карточку) и мягко открыть дверь;
- ✓ входя, произнести: «Доброе утро/день/вечер. Служба горничных (уборка номеров). Могу я войти?»;
- ✓ войти в номер;
- ✓ положить ключи от номеров в карман фартука, чтобы обеспечить их недоступность для посторонних лиц;
- ✓ подготовить и установить необходимые для проведения уборки оборудование и материалы;
- ✓ оставить дверь приоткрытой; тележка должна закрывать проход в номер в целях безопасности. В многокомнатном номере закрывают дверь на ключ и вывешивают снаружи табличку «ИДЕТ УБОРКА»;
- ✓ поставить чистящие средства на пол ванной комнаты, положить там же резиновые перчатки;
- ✓ перед началом уборки номера надеть перчатки и нанести моющее средство на сантехнику, чтобы за время уборки комнаты отошли загрязнения и подействовали химические вещества;
- ✓ раздвинуть шторы и, если позволяет погода, открыть окно.

3. Последовательность уборки. Текущая уборка номера производится в следующей последовательности:

- ✓ проверка состояния номера (исправности осветительных приборов, легкости движения занавесей, наличия грязи и повреждений на окнах, работы телевизора, радио, музыкального центра и др., сохранности мебели);
- ✓ уборка пепельниц и мусора (из занятого номера ничего не должно быть удалено, кроме того, что лежит в корзине для мусора);
- ✓ уборка стола и посуды (остатки пищи накрыть салфеткой или убрать в холодильник, удалить мусор со стола, стол тщательно протереть, проверить соответствие наличия посуды и столовых приборов для номера данной категории, вымыть

посуду и столовые приборы, протереть насухо и поставить в установленное стандартное место);

✓ уборка письменного стола (нельзя трогать и передвигать учебники, рукописи, деловые бумаги, протереть стол мягкой тканью, средством по уходу за деревянными поверхностями, при наличии дефектов сделать отметку в наряде-задании для ремонта);

✓ замена грязного белья (при работе с грязным бельем обязательно использовать перчатки, белье и наматрасник проверить на наличие дефектов. Если дефекты возникли по вине гостя, следует составить акт о порче имущества гостиницы, грязное белье свернуть и поместить в мешок для грязного белья на тележке);

✓ уборка кровати (постельное белье должно быть выстиранным, отутюженным, без распоротых швов, дыр, пятен или складок; одеяла, покрывала и подушки должны лежать на стульях, а не на полу; наматрасник должен быть чистым, без пятен, он ровно кладется сверху на кровать; размер простыни должен соответствовать размеру матраса; постелить простынь на матрас и сделать «уголки» в каждом нижнем углу кровати; заправить стороны простыни полностью под матрас; убедиться, что края ровные; положить в центр кровати покрывало и убедиться, что оно висит ровно; сделать складку сверху на покрывале; сбить подушки, надеть наволочки на подушку по направлению к себе; встряхнуть подушки, убедиться, что наволочка на подушку надета полностью; положить подушки в изголовье кровати, подушки должны быть одного размера и одной высоты; накрыть подушки верхним краем покрывала);

✓ уборка мебели (протереть мебель чистой салфеткой и средством ухода за мебелью, при наличии дефектов сделать отметку в наряде-задании для ремонта);

✓ удаление пыли с ковров и мягкой мебели;

✓ протирка от пыли плинтусов, подоконников, радиаторов, оконных и дверных стекол;

✓ доукомплектование номера необходимыми принадлежностями (анкета гостя, меню ресторана, ручка или карандаш, рекламная папка, список предоставляемых услуг, справочник, блокнот для записей, мешок для сдачи белья в стирку или химчистку, салфетка для обуви, ложечка для обуви, одежная щетка, таблички «прошу не беспокоить», «прошу убрать номер»);

✓ уборка санитарного узла.

Перед уборкой санитарного узла горничная должна надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук. Уборка проводится в соответствии с требованиями санитарных норм и правил в следующей последовательности: удаляется мусор из мусорных корзин, затем на раковину, ванную, биде, унитаз наносится моющее средство с антисептическими свойствами. Уборка осуществляется по принципам «сверху — вниз» и по часовой стрелке, чтобы не оставить необработанных участков. Укомплектовать санузел необходимым количеством полотенец, туалетной бумагой, санитарно-гигиеническими принадлежностями.

4. Окончание уборки. В конце уборки номера необходимо внимательно осмотреть весь номер, вынести все оборудование и уборочные материалы за пределы номера, повторно протереть пыль, закрыть окна, форточки, погасить свет, проверить закрыты ли краны, выйти из номера, закрыть дверь на ключ. Сделать отметку в бланке задания.

Уборка номеров после выезда гостей проводится в той же последовательности, что и текущая уборка, однако имеет некоторую *специфику*:

✓ на уборку отводится больше времени;

✓ полностью заменяются предметы гостеприимства разового пользования;

✓ осматривается все техническое оборудование;

✓ стаканы накрываются специальной бумагой или гофрированными крышечками, чтобы исключить попадание пыли и микроорганизмов;

- ✓ на дно раковины, ванны кладется оповещение для гостей, что данный сантехнический прибор продезинфицирован;
- ✓ крышка и сидение унитаза должны быть соединены с помощью ленты с надписью «дезинфицировано»;
- ✓ выкладывается запасной запечатанный рулон туалетной бумаги.

Описанные манипуляции убедят клиента в том, что номер приготовлен с учетом высочайших санитарных норм и требований.

Промежуточная уборка номеров (вечерний сервис). Вечерний сервис проводится в гостиницах категории не ниже, чем 4 звезды. Вечернее обслуживание проводится во всех номерах в интервале между 18.00 и 21.00 часами, по возможности в отсутствие проживающих. Подготовка номера ко сну гостей заключается в следующем:

- ✓ проветривание помещения;
- ✓ чистка пепельницы и мусорных корзин;
- ✓ уборка грязной посуды из ресторана;
- ✓ приведение в порядок посуды, которой укомплектован номер;
- ✓ протирка пыли;
- ✓ уборка санузла, если гость пользовался им в течение дня;
- ✓ снятие кроватного покрывала и складывание его в шкаф;
- ✓ отгибание угла одеяла под углом 45 градусов, острым углом вверх;
- ✓ задвигание плотных штор;
- ✓ включение торшера или ночной лампы;
- ✓ разворот телевизора в сторону кровати;
- ✓ регулировка температуры в номере на 20–22 °С;
- ✓ выкладка на тумбочку мини-упаковки шоколада, мятных конфет или витаминов;
- ✓ размещение на прикроватной тумбочке карточки с пожеланием «спокойной ночи» с указанием прогноза погоды на завтра.

Генеральная уборка номера осуществляется не реже 1 раза в 7–14 дней. График генеральной уборки составляется руководителем подразделения.

В перечень работ, выполняемых в процессе генеральной уборки номерного фонда, входит:

- ✓ стирка белых занавесей;
- ✓ химчистка/стирка плотных занавесей (штор) или уборка с пылесосом;
- ✓ химчистка/стирка покрывал;
- ✓ химчистка мягкой мебели;
- ✓ выведение пятен с ковровых покрытий;
- ✓ влажная уборка ковровых покрытий/мытьё пола под мебелью;
- ✓ влажная протирка шкафов сверху и внутри;
- ✓ переворачивание и пропылесосивание матрасов;
- ✓ чистка/влажная уборка потолков, стен, подклеивание обоев;
- ✓ мытьё/чистка плафонов, абажуров, картин;
- ✓ мытьё телефонных аппаратов, включая провода;
- ✓ мытьё батарей, плинтусов (обязательно за мебелью);
- ✓ мытьё шнуров, проводов осветительных приборов, телевизора;
- ✓ мытьё кондиционеров и пультов, пульта телевизора;
- ✓ удаление пятен и натирка полиролью корпусной мебели;
- ✓ мытьё стаканов, подносов, ваз, пепельниц;
- ✓ мытьё/полировка дверей, дверных стекол;
- ✓ мытьё окон и подоконников;
- ✓ мытьё ведер, корзин для мусора;
- ✓ мытьё холодильника, мини-бара внутри и снаружи;
- ✓ влажная протирка сейфа и полки в шкафу;
- ✓ проверка/замена рекламных папок, справочников, табличек (дверных и на столах);
- ✓ мытьё потолков, стен и пола в ванной комнате, вентиляционных решеток, сантехнических приборов с внешней стороны;
- ✓ стирка штор для ванн;

- ✓ чистка фена и проводов к нему;
- ✓ осмотр и устранение неисправностей коммуникационных систем технической службой;
- ✓ косметический ремонт.

По возможности на генеральную уборку по очереди могут быть закрыты блоки номеров. Эти номера полностью выводятся из эксплуатации на целый день. По мере необходимости для отдельных предметов оборудования и оснащения номеров используются услуги сторонних организаций (чистка ковров, мытье окон).

Горничные должны быть осведомлены о **правилах поведения на этажах и в номерах гостей** и следовать нижеприведенному кодексу:

- ✓ разговоры на этажах должны быть сведены к минимуму; в случае необходимости обмена информацией разговор необходимо вести на пониженных тонах, даже в случае, когда гости отсутствуют в поле зрения на этаже;

- ✓ резкие и необоснованные движения должны быть сведены к минимуму;

- ✓ проход на этаже (коридор) должен быть свободен от тележек горничных, оборудования и т. п.;

- ✓ горничные должны приветствовать гостей при встрече;

- ✓ в случае необходимости горничные должны предоставить нужную информацию об отеле, направлениях в здании и т. п.;

- ✓ не рекомендуется спорить с гостями, при возникновении нестандартных ситуаций следует обращаться к супервайзеру на этаже;

- ✓ запрещается входить в комнату, на двери которой висит табличка «не беспокоить»; если она находится там длительное время, следует обратиться к супервайзеру на этаже;

- ✓ дверь комнаты, которую убирает горничная, должна быть широко открыта;

- ✓ если во время уборки гость возвращается в комнату, следует поинтересоваться о возможности продолжить уборку или прийти попозже;

✓ если горничная вошла в комнату, где находится гость, ей следует извиниться и выйти.

4.2.3.2. Организация питания гостя

В настоящее время наличие предприятий питания в гостинице является обязательным условием. Чем выше категория средства размещения, тем больше требований к предприятиям питания. Как правило, в гостиницах предприятия питания представлены барами, ресторанами, кафе.

Бары отеля классифицируются следующим образом:

- ✓ бар в вестибюле;
- ✓ бар при ресторане;
- ✓ вспомогательные бары на этажах отеля;
- ✓ банкетный бар;
- ✓ мини-бары в номерах.

Класс предприятия питания (совокупность отличительных признаков, характеризующих качество предоставляемых услуг, уровень обслуживания) зависит от категории отеля.

Рестораны и бары подразделяются на 3 класса (табл. 3).

Таблица 3

Классы баров и ресторанов

Класс	Краткая характеристика
Люкс	Изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных и фирменных блюд, напитков, коктейлей
Высший класс	Оригинальность интерьера, комфортность, разнообразный ассортимент заказных и фирменных блюд, напитков, коктейлей
Первый класс	Гармоничность, комфортность, ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления

Гостиничное предприятие может сдавать площади в аренду под предприятия питания или иметь в структуре службу, которая занимается организацией питания. Второй вариант более предпочтительный, так как от функционирования ресторанов и баров гостиница получает более весомый доход, чем от сдачи помещений в аренду. Составляющие дохода службы питания в отеле представлены в табл. 4.

Таблица 4

Источники дохода службы питания в отеле

Отделение службы питания	Основной сегмент потребителей	Основной предлагаемый продукт	Часы обслуживания
Основной ресторан	Гости отеля	Завтраки, обеды, ужины для клиентов отеля	06.30–23.00
Вечерний ресторан	Гости отеля + клиенты «с улицы»	Ужины	18.00–24.00
Лобби-бар/кафе	Гости отеля + клиенты «с улицы»	Алкогольные и безалкогольные напитки, легкие закуски	11.00–02.00
Обслуживание в номерах	Гости отеля	Выбор блюд и напитков по специальной карте	24 часа в сутки
Мини-бары в номерах	Гости отеля	Алкогольные, безалкогольные напитки, закуски	24 часа в сутки
Обслуживание конференций	Участники и организаторы конференций	Кафе-тайм, ланч, праздничный ужин	По заказу
Обслуживание вне отеля (кейтеринг)	Компании, частные лица	Выездное обслуживание	По заказу

Персонал службы питания состоит из руководителя службы, персонала ресторана, персонала кухни.

Персонал ресторана состоит из следующих должностей:

- ✓ директор ресторана;
- ✓ метрдотель;
- ✓ менеджер (старший официант);
- ✓ помощник старшего официанта;
- ✓ менеджер (старший официант) по обслуживанию в номерах;
- ✓ менеджер банкетов;
- ✓ ответственный за уборку посуды со столов, за соблюдение чистоты в зале и т. п.;
- ✓ сомелье — ответственный по винам;
- ✓ официант, готовящий блюда в присутствии клиента;
- ✓ официанты, работающие в зале.

Персонал кухни состоит из таких должностей, как:

- ✓ главный шеф-повар или шеф-директор кухни;
- ✓ первый шеф-повар, второй шеф-повар;
- ✓ ночной шеф-повар;
- ✓ шеф-повар банкетного обслуживания;
- ✓ шеф-кондитер;
- ✓ шеф-повар по соусам;
- ✓ повара по блюдам;
- ✓ оформитель (декоратор) блюд;
- ✓ изготовитель мороженого;
- ✓ обвальщик (специалист по обработке мороженых туш);
- ✓ пекарь;
- ✓ мясник;
- ✓ вспомогательный персонал.

В зависимости от принятой стратегии и размера гостиницы штатное расписание конкретного предприятия может варьироваться.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов могут быть следующие **условия питания**:

- ✓ полный пансион (П, FB): завтрак, обед, ужин;

- ✓ полупансион (ПП, НВ): двухразовое питание;
- ✓ только размещение и завтрак (З, ВВ);
- ✓ all inclusive (все включено): трехразовое питание, бесплатные закуски, алкогольные и другие напитки в течение всего дня.

Способы предоставления услуг питания в отелях могут быть следующие:

- ✓ питание, включенное в стоимость гостиничного номера;
- ✓ питание, не включенное в стоимость размещения и предоставляемое за дополнительную плату;
- ✓ самообслуживание — клиенты сами готовят пищу;
- ✓ снабжение гостей продуктами питания и напитками через мини-бары в номере в любое время суток.

Обслуживание гостя может происходить: в ресторане, баре, гостиничном номере, любом другом месте в пределах отеля.

Различают следующие **виды меню**:

✓ a la carte (меню со свободным выбором) — гости заказывают блюда из меню. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, и официант активно помогает гостю в выборе блюд из напитков;

✓ happy hour («счастливый час») — меню a la carte со скидкой до 50% (с 17.00 до 19.00);

✓ женское — меню a la carte, в котором не проставлены цены;

✓ a part — гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в установленный промежуток времени. Этот метод характерен для домов отдыха и курортных гостиниц;

✓ заказных блюд — блюда, приготовленные по заказу клиентов;

- ✓ table d'hote — все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается, когда все гости соберутся за столом;
- ✓ шведский стол — предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом;
- ✓ меню зала экспресс — несколько вариантов комплексов с супом и вторым блюдом, меню шведского стола, которые подает официант;
- ✓ меню комплексного обеда — определенный набор блюд в соответствии со временем дня;
- ✓ de jour — меню дежурных дневных блюд;
- ✓ меню бизнес-ланча — используется для быстрого обслуживания посетителей (с 12.00 до 16.00). Предоставляется несколько курсов из нескольких блюд;
- ✓ тематическое — например, «Пасхальное меню», «Постное меню», «Меню для влюбленных»;
- ✓ меню воскресного бранча — используется для обслуживания семейных пар;
- ✓ меню банкетное — составляется для конкретного случая с учетом события, вида банкета и пожелания клиента;
- ✓ меню дневного рациона — составляется для участников деловых мероприятий (совещания, конференции, симпозиумы и т. д.);
- ✓ меню кофе-брейка — организуется для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, симпозиумов и т. д.;
- ✓ меню завтраков — специальные карты меню завтрака содержат ассортимент континентального, американского, русского, диетического, вегетарианского завтраков. Составляются с учетом национальных особенностей. Гость на карте отмечает выбранные блюда и напитки, которые утром к указанному времени доставят в номер.

Последовательность обслуживания гостей в ресторане:

- 1) приветствовать гостей;

- 2) проводить за столик;
- 3) предложить гостям воду;
- 4) презентовать меню и винную карту;
- 5) принять заказ на напитки;
- 6) обслужить напитками;
- 7) спросить о заказе закусок;
- 8) подать закуски;
- 9) принять основной заказ;
- 10) принять заказ на вино;
- 11) убрать пустые тарелки от закусок;
- 12) налить вино;
- 13) подать салат и хлеб;
- 14) убрать пустые тарелки (салат);
- 15) подать основное блюдо;
- 16) осведомиться все ли нравится гостям;
- 17) убрать столик;
- 18) принять заказ на десерт;
- 19) подать десерт, чай/кофе;
- 20) рассчитать гостей.

Обслуживание в гостиничных номерах. Эта форма обслуживания предполагает специальную подготовку персонала. Организация питания в номере осуществляется непосредственно из гостиничного ресторана или из поэтажных буфетов. Необходимо, чтобы приборы, которые используются для обслуживания в номерах, имели отличительные признаки. В гостинице должна быть разработана технология приема заказа, это может быть:

- ✓ вызов официанта в номер;
- ✓ заказ по карте-меню, которая находится в номере;
- ✓ через диспетчерский пункт.

Заказ должен быть доставлен в номер в течение 15–25 минут. Все сотрудники службы «Room service» должны пользоваться лифтом для персонала. Тележки и подносы не должны провозиться в лифтах для гостей. Официанты должны триж-

ды постучать в дверь и сказать: «Добрый день. «Room Service». Ваш завтрак/обед/ужин». Если никто не отвечает, надо позвонить в номер по телефону.

Технология обслуживания гостей в номере:

Процедура
Подвинуть стул к столу. Если заказано вино, то необходимо поинтересоваться — надо ли его разлить
Стол должен быть полностью накрыт. Горячая пища закрыта. Салфетки должны быть сложены около горячих блюд
Необходимо вести себя деликатно. Снять салфетки с тарелок. Тарелки расставить на столе наиболее удобно для гостя. Предложить открыть занавески за завтраком и закрыть за ужином
Оставить чек для подписи, забрать его, когда забирается поднос/тележка
Уточнить, когда можно забрать поднос/тележку и попросить позвонить в «Room Service»
Выйти из комнаты с вежливой фразой: «Наслаждайтесь едой. Приятного аппетита»

Подача блюд — это настоящее искусство. Существуют различные способы подачи блюд. Основными из них являются:

✓ **венский стиль** — блюда укладываются на тарелки на кухне, затем их подносят посетителям и расставляют на столе;

✓ **французский стиль** — еда кладется на кухне на сервировочное блюдо, которое затем ставится на стол и посетители сами перекладывают с него в тарелки нужные порции;

✓ **английский стиль** — еда кладется на кухне на сервировочное блюдо, официант приносит его и сам раскладывает порции по тарелкам посетителей;

✓ **русский стиль** — еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у посетителей разделяет ее

на порции и посетители сами перекладывают эти порции на тарелки;

✓ **стиль gueridon** — приготовление блюда на глазах у посетителей.

Использованную посуду убирают из номера через некоторое время. При этом необходимо спросить на это разрешение. За обслуживание в номерах с проживающих взимается дополнительная плата.

Комплектация мини-баров в номерах. В гостевых комнатах могут быть небольшие бары с холодильником. Стоимость продукции мини-бара не входит в стоимость номера. Использование мини-баров приносит гостинице хорошую прибыль, так как цены на продукты и напитки в мини-барах в несколько раз выше розничных цен. С мини-баром гость не чувствует недостатка в напитках в любое время суток. Разработкой ассортимента, закупкой продукции занимается служба питания и напитков. Мини-бар может быть закрыт на ключ, и ключ вручается гостю при поселении, если он намерен пользоваться мини-баром. Однако чаще мини-бар не закрывается. Пополнение мини-баров возложено на службу питания. В номере должна находиться информация о порядке пользования мини-баром.

Специфика гостиничного ресторана. Работа гостиничных предприятий питания тесно связана со всеми подразделениями отеля.

Проблемой гостиничных предприятий питания является время обеда и ужина. Если завтрак можно продать гостю «принудительно», то для обеда и ужина следует разрабатывать специальные программы. Также необходимо использовать современные **технологические приемы**:

- ✓ бизнес-ланчи;
- ✓ организацию уличной террасы;
- ✓ дни национальных кухонь;

✓ кейтеринг (обслуживание вне помещения предприятия). Кейтеринг можно подразделить на 5 основных категорий: кейтеринг в помещении, вне помещения, индивидуальный, разъездной, розничная продажа.

Кейтеринг в помещении. Вид обслуживания сходен с ресторанным обслуживанием. Разница заключается в том, что кейтеринг открыт лишь тогда, когда проводится какое-либо мероприятие. Ресторан работает в установленные часы. Такой вид кейтеринга не требует выезда к клиенту, он сам «приходит» к организатору.

Кейтеринг вне помещения. Пицца, приготовленная персоналом предприятия, перевозится в место, указанное клиентом. При реализации такого вида кейтеринга необходимо иметь оборудование для перевозки приготовленной пищи, упаковку, транспорт.

Индивидуальный кейтеринг. Приготовление блюд осуществляется в помещении заказчика и под его контролем. Обслуживание организуется специалистом по кейтерингу. Он обязан провести послебанкетную уборку. Этот вид кейтеринга самый простой, так как предпринимателю нет необходимости беспокоиться о продуктах, посуде, оборудовании для приготовления пищи.

Разъездной кейтеринг. Такую форму обслуживания часто называют «торговлей с автомобиля». Полуфабрикаты и продукты приготовлены на одном предприятии.

Розничная продажа. Обслуживание заключается в доставке заказчику запечатанных в целлофан подносов с пищей или пакетов с заранее приготовленными завтраками или обедами. Такой вид кейтеринга широко применяется на спортивных мероприятиях, фестивалях, карнавалах и в других общественных организациях.

Банкетное обслуживание. Очень широко применяется в гостиничных ресторанах. Банкет могут заказать как гости отеля, так и клиенты «с улицы». Для проведения банкетов

необходимо наличие специального зала, высококвалифицированного персонала, который бы обеспечил высокую культуру обслуживания, слаженность в работе, четкость, ритмичность.

В зависимости от формы обслуживания различают банкеты за столом с полным обслуживанием, частичным обслуживанием, банкет-коктейль, банкет-фуршет, банкет-чай, банкет-кофе, комбинированный.

Организация банкета начинается с приема заказа. Метрдотель должен уточнить следующие позиции:

- ✓ вид банкета;
- ✓ дату и часы проведения банкета;
- ✓ количество гостей и их состав (пол, возраст, национальность, профессии);
- ✓ отмечаемое событие;
- ✓ общую сумму заказа;
- ✓ сумму на каждую персону;
- ✓ форму оплаты;
- ✓ список приглашенных почетных гостей;
- ✓ тип расстановки стульев и столов;
- ✓ тип сервировки стола;
- ✓ расписание мероприятия и план рассадки гостей;
- ✓ необходимое техническое оборудование для гостей;
- ✓ меню, время подачи закусок и горячих блюд, тип напитков;
- ✓ художественное и музыкальное оформление;
- ✓ карточки меню, визитные карточки, номера для столов;
- ✓ полный адрес и реквизиты заказчика.

Особое внимание стоит уделить оформлению банкета. Это могут быть: воздушные шары, цветы, драпировка, ленты, банты, свечи, статуэтки, плакаты, световое оформление и т. д. Метрдотель выписывает приходный ордер, а за 2–3 дня до банкета оформляется заказ-счет.

Технологические и организационные особенности проведения банкетов представлены в табл. 5.

Специфика видов банкетного обслуживания

Вид банкета	Повод организации	Рассадка гостей	Количество участников банкета	Особенности обслуживания	Продолжительность банкета	Количество официантов
Банкет с полным обслуживанием	Официальный прием	По протоколу	10-50, реже 100 и более	Подача всех блюд официантами	50-60 минут	3 официанта на 12-16 участников банкета
Банкет с частичным обслуживанием	Неофициальный прием	Произвольная, для почетных гостей — центральные места (столы)	Любое, позволяющее разместиться в зале	Холодные напитки и закуски заранее стоят на столе	1,5-2 часа, кроме свадебного и годового, но возможно продление времени банкета	1 официант на 10-14 гостей
Банкет-коктейль	Участники конференции; при встречах и проходах делегаций; встречи с видными зарубежными деятелями	Произвольная; свободный выбор места в зале	Любое, позволяющее разместиться в зале	Главным напитком является коктейль; нет твердо установленных правил; нет банкетных столов; напитки в рюмках и бокалах на подносах предлагаются гостям официантами	Не более 2 часов	1 официант на 18-20 гостей

Виды банкетов	Повод организации	Рассадка гостей	Количество участников банкета	Особенности обслуживания	Продолжительность банкета	Количество официантов
Банкет-фуршет	Официальный прием; неофициальный прием	Не предусматривается; свободный выбор места в зале	Любое, позволяющее разместить в зале	Гости едят и пьют, стоя у столов, к которым не ставят стулья. Гости сами выбирают еду и напитки, в любое время могут уйти с банкета, не дожидаясь его окончания. Напитки в рюмках и бокала на подносах предлагаются гостям официантами.	Не более 2 часов	1 официант на 18-20 гостей
Банкет-чай, банкет-кофе	Неофициальный прием для родственников, друзей, коллег	Произвольная	Любое, позволяющее разместить в зале. Должно быть много свободного пространства и проходов. Количество участников небольшое	Чайный (кофейный) стол размещают по центру, выставляются кондитерские изделия, напитки, фрукты, предусматривается обслуживание официантами	Вторая половина дня, с 16.00 до 18.00. Не более 2 часов	1 официант на 10-14 гостей
Банкет-комбинированный	Неофициальный прием	В соответствии с правилами комбинированных банкетов	Наличие 2 залов, находящихся рядом	Комбинируется из 2 или 3 видов банкета. Например, банкет-фуршет и банкет с полным обслуживанием	30-40 минут — банкет фуршет, затем 1-1,5 часа и более — банкет с полным обслуживанием	3 официанта на 12-16 участников банкета

4.2.3.3 Обеспечение безопасности гостя

Безопасность гостиничного предприятия — один из основных факторов, на который обращает внимание гость при выборе гостиницы. Номер может быть прекрасно меблирован и чист, персонал внимателен и приветлив, но всего лишь одна кража из номера омрачит пребывание в отеле — сразу и навсегда. Гости, как правило, не возвращаются в этот отель. Можно быть уверенным, что они расскажут всем своим знакомым об этом случае. Поэтому любое гостиничное предприятие обязано разработать технологии и создать концепцию безопасности. Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но и разработку предупредительных мер защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий.

Эффективное решение проблемы безопасности в средстве размещения зависит от комплексного решения.

Для гостиничного предприятия *наиболее опасны следующие угрозы:*

- ✓ пожар;
- ✓ взрыв;
- ✓ кражи;
- ✓ нападение на гостя;
- ✓ террористический акт;
- ✓ повреждение и угон автотранспорта;
- ✓ нанесение морального ущерба клиентам, персоналу отеля;
- ✓ угрозы природного характера;
- ✓ угрозы техногенного характера;
- ✓ отравления и заболевания по вине гостиницы.

Основные объекты безопасности отеля представлены в табл. 6.

Таблица 6

Объекты безопасности отеля

Места повышенного интереса	Возможная угроза
Касса, пункт обмена валют	Вооруженное ограбление, кража

Места повышенного интереса	Возможная угроза
Камера хранения, сейф, депозитные ячейки	Вооруженное ограбление, кража
Зал приема гостей, место хранения ключей, багажа	Захват заложников, хищение ключей, кража, убийство
Помещения администрации отеля	Захват заложников, хищение ключей, кража, убийство
Помещения службы безопасности	Нейтрализация охраны и системы сигнализации
Гостиничные номера	Ограбление, кража, нападение на гостей
Помещения конфиденциальных переговоров	Установка подслушивающей аппаратуры
Ресторан, бар, кафе	Вооруженное ограбление, захват заложников, кража
Автостоянка	Угон автомобиля, закладка взрывного устройства

Безопасность здания предполагает комплекс технических мероприятий в наиболее опасных зонах. Все вентиляционные трубопроводы должны быть закрыты решетками. Пожарные лестницы должны быть доступны для эвакуации. В отеле должны быть определены критические зоны, куда вход сотрудников ограничен. Все общественные помещения должны контролироваться с помощью видеокамер. Должно проводиться регулярное обучение персонала с целью правильного поведения при возникшей угрозе. Например, **при телефонной угрозе**:

- ✓ оператор должен узнать время и место события. С этой целью он должен попросить повторить сообщение, под любым предлогом;
- ✓ необходимо завязать диалог со звонящим;
- ✓ выяснить, каковы его требования и цель планируемой акции;
- ✓ дать понять, что администрация отеля готова к переговорам;
- ✓ при угрозе взрыва надо постараться выяснить, где находится взрывное устройство;

- ✓ постараться выяснить сведения о личности звонящего, например, его местонахождение;
- ✓ при разговоре необходимо делать заметки: определить характер речи, звуки, шум, сопровождающие разговор, дефекты речи;
- ✓ если номер не определен, необходимо не вешать трубку, установить номер телефона, откуда был сделан звонок;
- ✓ сообщить руководителю службы безопасности.

С целью предотвращения краж в гостевых номерах отелей широко используют электронные карточные замки. Как правило, карточные ключи хранятся у клиента, тем самым исключая возможность кражи и подделки ключей со стойки администратора. Электронные карточные замки открываются изнутри простым нажатием на ручку; имеют автоматическое питание; информируют обслуживающий персонал о снижении напряжения питания батарей; при закрывании дверей автоматически защелкиваются; имеют защитную функцию антиотжима при закрытой двери; имеют возможность открыть замок в нестандартных ситуациях; имеют функцию перекодирования; имеют внутренние часы реального времени; имеют память не менее чем на 100 событий. Помимо ключей входные двери гостевых номеров оборудуются не ключевыми запорами изнутри, а дверными глазками (1,5 м от пола), доводчиками двери.

Для хранения ценных бумаг, вещей, денег каждый гостиничный номер оборудуется мини-сейфом, который управляется персональным кодом клиента. Сейфы жестко прикреплены к полу или к мебели. При пятикратном введении неправильного кода включается режим «сна», что исключает подбор кода.

Депозитные ячейки используются для хранения особо важных и ценных вещей. Как правило, депозитарий располагается вблизи стойки регистрации. Каждая ячейка открывается 2 ключами — мастер-ключом, хранящимся у администратора, и ключом, передаваемым клиенту. Помещение хранилища должно иметь прочные стены, дверь из металла или прочного дерева, возможно наличие решетки. Дверь должна быть снаб-

жена механизмом автоматического запирания, не позволяющим по ошибке оставить дверь открытой. Депозитарий должен быть снабжен системой охранной сигнализации и просматриваться видеонаблюдением с записью происходящего внутри.

Камеры хранения в отеле предназначены для хранения крупногабаритных вещей, чтобы не загромождать ими пространство номера.

Санитарная безопасность обеспечивает защиту гостя от заболевания по вине гостиницы. С этой целью в гостинице должны быть предусмотрены следующие меры безопасности:

- ✓ контроль качества и безопасности поступающих пищевых продуктов, условия хранения;
- ✓ контроль за санитарно-техническим состоянием систем водоснабжения и канализации гостиницы;
- ✓ личная гигиена персонала;
- ✓ санитарная обработка помещений;
- ✓ создание условий труда для персонала, отвечающих трудовому законодательству и санитарным нормам и правилам;
- ✓ контроль за санитарным состоянием бассейнов, бань, саун, массажных кабинетов и т. д.

Передача информации сторонним организациям, не связанным с отелем прямыми служебными контактами и совместными обязательствами, является **коммерческой безопасностью** отеля. Опыт показывает, что 80% сохранности информации зависит от правильного подбора, расстановки и обучения персонала. Сохранность конфиденциальной информации может быть обеспечена договорными отношениями, которые предусматривают обязательства и ответственность сторон, включая возмещение материальных затрат за нарушение конфиденциальной информации отеля. Руководитель отеля должен издать специальный приказ о введении «Перечня, содержащего конфиденциальные сведения», разработать инструкцию по соблюдению режима конфиденциальности, ограничить доступ к носителям информации, обеспечить учет и сохранность документов подобного рода, использовать технические и организационные средства для защиты информации.

К методам и приемам защиты информации можно отнести следующие:

1) сотрудники отеля должны проявлять осторожность в разговорах с партнерами или клиентами, для которых любая информация может быть важной;

2) на вопросы, которые раскрывают конфиденциальные стороны, ответы должны быть уклончивыми;

3) особое внимание надо обращать на предметы, забытые в офисах отеля (блокнот-органайзер, флوماстер, портмоне и т.д.), которые могут оказаться техническими устройствами для «снятия» информации. Такие «находки» необходимо сразу передавать в службу безопасности;

4) не рекомендуется оставлять посетителей одних в офисе;

5) при разговоре по телефону не стоит обсуждать вопросы, содержащие коммерческую тайну;

6) любой фоновый шум поможет предупредить считывание информации.

Пожарная безопасность должна обеспечить гостю сохранение жизни и здоровья в случае возникновения этой угрозы. С этой целью в гостинице должны быть предусмотрены меры, исключающие ее. К таким мероприятиям относятся:

✓ инструктаж сотрудников по противопожарной безопасности;

✓ инструкции о мерах пожарной безопасности в номерах;

✓ планы-схемы эвакуации гостей в случае пожара;

✓ система оповещения гостей о пожаре;

✓ оборудованные места для курения, номера для курящих и некурящих, памятки в номерах;

✓ наличие достаточного количества эвакуационных выходов;

✓ незагроможденные эвакуационные пути и выходы;

✓ не устраивать в гостиничных номерах производственные и складские помещения;

✓ в помещениях отеля должны быть установлены тепловые и дымовые датчики, системы пожарной сигнализации, пожарная техника.

Обеспечить безопасность отеля позволяют технические средства безопасности отеля. В состав комплекса этих средств входят:

1) система охранной и тревожно-вызывной сигнализации, с помощью которой контролируется внешний периметр гостиницы, стоянка (парковка) автотранспорта, внешний контур гостиницы, касса, камера хранения, кладовые, офисы администрации гостиницы, аппаратные, пультовые, общественные помещения гостиницы;

2) система управления доступом в номера, с помощью которой обеспечивается блокирование несанкционированного доступа и беспрепятственного санкционированного доступа в номера и другие помещения, организация режима доступа, учет рабочего времени сотрудника;

3) система видеонаблюдения обеспечивает визуальный контроль над обстановкой в отеле. Рекомендуется установить видеокамеры при въезде на автомобильную стоянку, на пути от парковки (стоянки) до входа в отель, на главном входе в отель, на служебном входе в отель, в зоне регистрации гостей, в лифтах и лифтовых холлах, снаружи пожарных выходов, в зоне приема продуктов и имущества, в зонах камер хранения и депозитария, во всех общественных помещениях. Размещая видеокамеры, необходимо соблюдать правило непопадания в поле зрения камер дверей гостиничных номеров;

4) система пожарной безопасности и пожаротушения.

4.2.4. Технология обслуживания VIP-клиентов

VIP-клиентов встречает либо директор, либо специальный VIP-менеджер. Наличие VIP-клиентов обеспечивает гостинице увеличение дохода и автоматически повышает имидж отеля. Задачей отеля является обеспечение всех ожиданий таких клиентов в зависимости от статуса.

Различают несколько категорий VIP-статусов.

1. **Первая категория VIP-клиентов** — президенты, министры, дипломаты, знаменитости из шоу-бизнеса и т. п.

2. **Вторая категория VIP-клиентов** — постоянные клиенты. Исследования показывают, что увеличение постоянных клиентов на 5% увеличивает прибыль на 25% и более. Приобрести нового клиента в 4–6 раз труднее, чем удержать имеющегося.

3. **Третья категория VIP-клиентов** — персоны, которые могут оказаться полезными для бизнеса отеля.

Отнесением гостей к определенному VIP-статусу занимается руководство отеля, при этом определяется перечень и количество предметов гостеприимства и процент скидки на услуги гостиницы. Если VIP-клиент — иностранец, то необходимо соблюдать протокол, который предварительно согласовывается с посольством. Согласованию подлежат следующие вопросы:

- ✓ кто будет встречать гостя;
- ✓ каковы предпочтения в меню;
- ✓ какова программа пребывания гостя в гостинице?

Если гость относится к категории VIP, то за день до его приезда необходимо:

1) проверить полное имя VIP-клиента, занимаемую должность, титул, название компании, количество сопровождающих лиц;

2) уточнить категорию номера;

3) уточнить срок пребывания в отеле, тариф проживания;

4) уточнить дату, время прибытия, номер рейса и т. п.;

5) проверить заказан ли трансфер;

6) уточнить предпочтения VIP-клиента, особые пожелания.

На основании собранной информации готовится бланк-заказ на обслуживание клиента. Он проверяется и корректируется генеральным директором или менеджером по работе с VIP-персонами.

При встрече в аэропорту гостю желательно вручить букет цветов. Процедура регистрации может проходить в номере. В номере следует четко и быстро проинформировать гостя

об удобствах и имеющемся оборудовании. Необходимо оказывать знаки внимания в день рождения, поздравлять с национальными праздниками.

Некоторые гостиницы создают специальные номера для женщин. В номере раскладывают специальные гляцевые журналы, всегда должны быть цветы, дополнительные плечики и вешалки для одежды, расширенный набор санитарно-гигиенических предметов, особый интерьер номера по цвету и дизайну.

Если с VIP-клиентом находятся маленькие дети, работниками отеля должен быть приготовлен специальный детский набор, в который могут входить книжки-раскраски, карандаши, краски, игрушки, губки для мытья, детский шампунь и т.д. Необходимо предусмотреть детское меню в ресторане, услуги няни или воспитательницы.

Особое значение придается безопасности VIP-гостя, относящегося к первой категории. *Основные меры безопасности* заключаются в следующем:

- ✓ выделение номера под охрану гостя;
- ✓ возможность обыскать официанта до того, как он войдет в номер;
- ✓ телефонисты не должны давать сведения о VIP-клиенте и номере его комнаты;
- ✓ контролировать балконную дверь, не оставлять открытой во время уборки номера;
- ✓ вся корреспонденция поступает в штаб, проверяется, только потом передается VIP-клиенту.

Таким образом, отель должен максимально удовлетворить потребности клиентов, если это не доставляет неудобства другим гостям и не вредит сотрудникам отеля.

4.2.5. Организация выезда гостя

В день отъезда гость получает счет, в котором отражены задолженности за проживание, пользование дополнительными

услугами, телефонные переговоры. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом — 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 00.00 до 12.00) плата за проживание не взимается, если клиент проживает более суток. При выезде клиент обязан освободить номер гостиницы в 12.00 в день отъезда. Если клиент задерживается, то плата за проживание взимается **в зависимости от времени задержки:**

- ✓ не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата;
- ✓ от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток;
- ✓ более 12 часов после расчетного часа — плата за полные сутки.

При предоставлении гостю дополнительных и сопутствующих услуг оплата может быть осуществлена 2 способами: «гость — кассир» или «гость — база данных — кассир». Разница между этими вариантами заключается в том, что гость либо сразу оплачивает предоставленную ему услугу, либо при выезде из гостиницы.

Существует **2 основных вида расчета:** наличный и безналичный.

Проверка номера гостя происходит в момент оформления окончательного счета. Проверку осуществляет горничная и сообщает в службу приема и размещения о состоянии номера. Существует технология проверки номера горничной в присутствии клиента, тогда делается отметка в карте гостя. При необходимости осуществляется помощь в доставке и погрузке багажа в транспорт.

Желательно, чтобы гость оставил свои впечатления о проживании в гостинице, высказанные в отзыве гостя замечания и пожелания необходимо рассматривать благоприятно, поблагодарить гостя и пожелать «счастливого пути», выразить надежду, что при необходимости гость снова остановится в гостинице или воспользуется ее услугами.

Вопросы и задания

1. Объясните понятие «гостевой цикл». Представьте его в виде схемы и поясните.
2. Что значит операционный процесс обслуживания?
3. Какие факторы влияют на выбор клиентом той или иной гостиницы?
4. Перечислите основные этапы бронирования мест в гостиницах и дайте им краткую характеристику.
5. Почему двойное бронирование является риском для гостиницы?
6. В чем преимущества централизованной системы бронирования гостиничных компаний?
7. Назовите способы бронирования номера в отеле и возможные варианты компьютерного бронирования.
8. В чем заключаются особенности взаимодействия предприятий размещения с турфирмами и иными организациями, занимающимися бронированием мест в отеле?
9. Перечислите основные процедуры этапа цикла обслуживания «Въезд гостя» и кратко охарактеризуйте их.
10. Назовите особенности размещения (регистрации) туристических групп и иностранных граждан в гостинице.
11. Укажите документы, которые регулируют порядок регистрации иностранных граждан.
12. Гостиница высокого класса должна позволять производить оплату своих услуг всеми возможными методами. Каковы эти методы?
13. Какие особенности должен учесть администратор при назначении номера клиенту? Поясните на конкретных примерах.
14. В службе хозяйственного обеспечения широко применяется система взаимозаменяемости. Поясните значение этой процедуры.
15. Объясните принцип последовательности уборки номеров в гостинице.

16. Назовите виды уборки номеров. Дайте их характеристику и отличительные особенности.

17. Поясните особенности организации питания клиентов в гостинице в отличие от общедоступных предприятий питания.

18. Назовите организационные мероприятия по безопасности клиентов в гостинице.

Глава 5. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Стандарты обслуживания в средствах размещения

Уровень обслуживания в гостиничном предприятии должен отвечать ожиданиям гостя, для этого его руководство разрабатывает стандарты обслуживания. Стандарты обслуживания — это нормы, правила, которыми пользуется обслуживающий персонал для оказания услуг. **Стандарт обслуживания** — это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостям¹⁸. Результаты изучения потребностей, ожиданий, предпочтений клиентов оформляются в виде правил, инструкций, должностных обязанностей, рабочих тетрадей, изучаются и принимаются к исполнению обслуживающим персоналом гостиницы.

Стандарты обслуживания можно представить в виде 2 основных групп:

- ✓ общие стандарты обслуживания;
- ✓ стандарты работы служб и подразделений.

5.1.1. Общие стандарты обслуживания

Общие стандарты обслуживания предполагают их выполнение всеми работниками гостиницы, находящимися в зоне обслуживания клиента.

¹⁸ *Балашова Е. А.* Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. — М.: ООО «Вершина», 2006. — С. 26.

Ниже приведены основные виды стандартов:

- ✓ стандарты внешнего вида;
- ✓ поведения персонала гостиницы (этикет служебного поведения);
- ✓ обслуживания гостей;
- ✓ правила телефонных коммуникаций;
- ✓ поведения в конфликтной ситуации;
- ✓ поведения в чрезвычайных ситуациях.

Стандарты внешнего вида. Обязательными требованиями к обслуживающему персоналу является соблюдение стандартов внешнего вида. Внешний вид сотрудника производит первое впечатление на гостя. Безупречный внешний вид сотрудника показывает уважение к гостю и формирует у гостя мнение о гостинице.

Всем сотрудникам гостиницы необходимо заботиться о том, чтобы выглядеть ухоженными и опрятными. В течение всего рабочего дня все сотрудники обязаны сохранять стандарт внешнего вида.

Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными, причесанными и убранными с лица. Цвет волос должен выглядеть натуральным. Длинные волосы у женщин должны быть уложены в прическу. Прическа должна сохраняться в течение всей рабочей смены.

Мужчины должны быть выбриты и аккуратно подстрижены.

Сотрудники, обращающиеся с техникой, должны соблюдать особую осторожность и носить защитный головной убор, не обнажающий распущенных волос.

Особый уход должен быть за ногтями. Следует их аккуратно подстригать, чистить, женщинам допускается пользоваться неярким лаком.

Необходимо соблюдать правила личной гигиены. Разрешается пользоваться в меру дезодорантами и антиперспирантами, обязательно принимать душ, следить за свежестью своего дыхания.

Не следует пользоваться духами, туалетной водой или дезодорантом с резким запахом. Использование парфюмерии

должно быть умеренным, запах легкий, неназойливый, ощущаться на расстоянии не более 15–20 см.

Макияж должен быть неярким. Не разрешается использование помад и теней для век темных тонов, а также ярких румян. Вечерние варианты макияжа не допускаются. Мужчинам запрещается использование декоративной косметики.

Женщинам допускается на работе носить скромные украшения в виде тонкой цепочки, браслета, маленьких сережек и не более 2-х колец. Мужчины могут носить часы и обручальное кольцо, но исключается ношение серег.

Форменная одежда. Форменная одежда выдается, как правило, в комплекте, все его атрибуты должны быть на работнике, например, к юбке и кофте может прилагаться галстук и пр. Весь комплект одежды должен быть чистым и выглаженным. Нижнее белье должно соответствовать цвету блузки или рубашки. Одежда должна быть застегнута на все пуговицы, не допускается закатывать рукава и поднимать воротник. Длина юбки должна быть не выше колена. На работе женщины должны носить колготки телесного цвета.

Все сотрудники обязаны носить в рабочее время на левой стороне форменной одежды фирменный значок. Не допускается ношение ни одного из предметов формы вне работы. В карманах не допускается ношение предметов, изменяющих форму кармана.

Брюки должны быть немного ниже щиколотки. Носки выбирают под цвет обуви.

Сотрудникам необходимо свести к минимуму «выползание» рубашки из брюк у мужчин и блузки из юбки у женщин. Рекомендуется использование корсажной ленты с резиновой строчкой.

В шкафчике работника обязательно должны быть запасные носки (колготки), пуговицы.

Обувь должна быть в хорошем состоянии, нестоптанной и хорошо начищенной. Цвет обуви — рекомендуемый в утвержденном списке комплекта униформы.

Для работников службы размещения, швейцаров, работников службы безопасности необходимо ношение закрытой обуви

классического фасона, на устойчивом невысоком каблучке (для женской обуви допускается каблук не выше 5 см по внутренней стороне).

Для остальных сотрудников необходимо ношение закрытой обуви (допускается обувь с открытой фиксированной пяткой). Обувь должна быть на прямой подошве или на каблучке не выше 2 см по внутренней стороне. Не допускается ношение авангардной и спортивной обуви.

Стандарт поведения персонала гостиницы. Стандарты поведения требуют от обслуживающего персонала профессионализма и компетентности, четкости, быстроты и культуры обслуживания гостя. Для этого предусмотрены правила внутреннего трудового распорядка, этикета и служебные инструкции. Данные документы отражают специфику деятельности той или иной гостиницы, особенности ее взаимодействия с партнерами и клиентами.

Главная задача правил служебного поведения — необходимость создания условий для гармоничного, комфортного сочетания плодотворной деятельности гостиницы и работы каждого сотрудника. От того, насколько хорошо служащие знают деловой этикет, правильно понимают этику корпоративного поведения и соизмеряют свои действия со служебными инструкциями, зависят не только личные достижения каждого, но и внутренняя атмосфера гостиницы, способствующая успеху общего дела. В противном случае благополучие гостиницы и профессиональный рост каждого ее работника становится невозможным, так как возникает противоречие между целями и условиями труда¹⁹.

Стандарты поведения персонала гостиницы отвечают на вопрос: «Что должны делать сотрудники гостиницы?»

От персонала требуется:

✓ вежливость, доброжелательность и уважение к каждому гостю;

¹⁹ Стандарты и качество отеля: в 2 т. / Под общ. ред. А. Т. Корневой. — СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2009. — Т. 2. — п. 8.3.

- ✓ быстрая реакция на просьбы гостей;
- ✓ умение устанавливать контакт как с отечественными, так и зарубежными гостями;
- ✓ понимание желаний и потребностей гостей;
- ✓ проявление профессионализма, особенно в сложных ситуациях;
- ✓ придерживаться принципов корпоративной культуры и др.

Стандарты обслуживания гостей. Стандарты обслуживания гостей отвечают на вопрос: «Как сотрудники должны обслуживать, чтобы гость остался доволен?»

При обслуживании следует:

- 1) приветствовать гостей радушно и с улыбкой;
- 2) не оставлять гостя без внимания, даже если сотрудники службы заняты;
- 3) обращаться к гостям по имени, чтобы они знали, что сотрудники помнят их имена;
- 4) всегда предлагать помощь гостям, не дожидаясь, пока они о ней попросят;
- 5) когда гость обращается с просьбой:
 - ✓ слушать внимательно;
 - ✓ усвоить всю информацию;
 - ✓ спросить, если что-то непонятно;
 - ✓ оказать нужную помощь;
 - ✓ предложить альтернативные решения;
- 6) доставлять корреспонденцию в течение 30 минут;
- 7) если гость уехал, все факсимильные сообщения хранить 7 дней и только потом уничтожать; почтовую корреспонденцию сразу передавать в почтовое отделение с пометкой «Адресат выбыл» и указанием даты выбытия;
- 8) иметь всегда готовую информацию:
 - ✓ о курьерских услугах и прейскурантах на них;
 - ✓ о нотариальных конторах, банках;
 - ✓ об аренде машин, заказе такси;
 - ✓ о химчистке, прачечной и ремонте одежды;
 - ✓ о возможности приобретения и проявки фотопленки, заказа цветов;

- ✓ об услугах переводчика;
 - ✓ о кинотеатрах, музеях, ночных клубах (местонахождение и репертуар или программа);
 - ✓ о церквях и других культовых учреждениях;
 - ✓ о магазинах, рынках, торговых центрах;
 - ✓ об экскурсиях;
 - ✓ об услуге заказа билетов на поезда и самолеты;
- 9) работнику иметь в наличии:
- ✓ карту местности;
 - ✓ расписание самолетов, поездов и т. д.;
 - ✓ справочники;
- 10) работники обязаны знать расписание ежедневных мероприятий, проводимых в гостинице. Эта информация должна быть своевременно передана в службу безопасности и доведена до сведения швейцаров, чтобы они могли направлять гостей в нужные помещения отеля;
- 11) умело и профессионально рекомендовать гостям различные услуги отеля;
- 12) охотно говорить обо всех услугах гостиницы и проявлять интерес и заботу о гостях.

Международные требования к обслуживанию гостей регламентированы критериями, представленными в табл. 7.

Таблица 7

**Международные регламенты обслуживания,
установленные в гостинице²⁰**

Требования к обслуживанию	Поведение сотрудников
Быстрота обслуживания	Служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям; требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку; все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель

²⁰ Стандарты и качество отеля / Под общ. ред. А. Т. Корнеевой: В 2 т. — Т. 2. — СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2009.

Требования к обслуживанию	Поведение сотрудников
Точность исполнения заказа	Гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения
Предвосхищение желаний гостя	Необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят; служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение
Дружелюбие и вежливость	Сотруднику надо первым начинать беседу с любым посетителем, находящимся в радиусе 2 м; всегда, когда возможно, использовать титулы перед фамилией гостя (господин, сэр, доктор и т. п.); устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8–10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения
Внимательность	Давать гостю понять, что он замечен, даже если персонал занят; следует быть предельно внимательным
Стандарты внешнего вида	Предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников
Конфиденциальность информации	Соблюдать конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т. п.
Знание работы	Любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию
Терпение	Жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер; никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию

Требования к обслуживанию	Поведение сотрудников
Ответственность	Необходимо чувствовать ответственность и испытывать гордость при поддержании порядка в отеле; в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или лица; брать ответственность за решение проблемы следует на себя
Численность персонала	Должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров: отели «5 звезд» — не менее 20 человек на 10 номеров; отели «4 звезды» — не менее 12 человек на 10 номеров; отели «3 звезды» — не менее 8 человек на 10 номеров; отели «2 звезды» — не менее 6 человек на 10 номеров

Правила телефонных коммуникаций. Обслуживание гостей по телефону требует определенных правил и этикета. Стандарты упрощают работу сотрудникам, обеспечивая их четкими рекомендациями, позволяют быстрее реагировать на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной стороне обслуживания (улыбаться, поддерживать доброжелательную интонацию голоса и пр.).

Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.

Общие правила телефонного разговора. Главное правило — разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже приведены правила телефонного общения:

Что необходимо делать в телефонном общении:	Чего нельзя делать в телефонном общении:
<p>1) быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону;</p> <p>2) говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро. Не кричать — громко сказанные слова, проходя через телефон, становятся менее разборчивыми, да и сам голос — менее приятным;</p> <p>3) недопустимо раздражаться — это является грубым нарушением этики межличностного и делового общения;</p> <p>4) внимательно слушать;</p> <p>5) обращаться к собеседнику по имени или называть его звание (профессор и т. п.);</p> <p>6) если в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам</p>	<p>1) вести посторонние разговоры;</p> <p>2) что-то есть, пить, курить. Шуршать бумагой, жевать резинку;</p> <p>3) перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости;</p> <p>4) часто прерывать беседу и делать долгие паузы;</p> <p>5) класть трубку на твердую поверхность с шумом;</p> <p>6) резко бросать трубку на рычаги, щелкать по трубке, кашлять в телефонную трубку;</p> <p>7) заставлять собеседника ждать. Следует предупредить его о том, что придется подождать. Предложить ему перезвонить или сделать это самому сотруднику, если вы опоздали;</p> <p>8) выяснять номер телефона, если сотрудник попадает не туда. Можно уточнить: «Это номер 257?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку;</p> <p>9) спросить звонящего: «Кто звонит?» в том случае, если звонят не сотруднику</p>

В деловом телефонном разговоре допускается уточнять, насколько хорошо клиент слышит сотрудника, можно попросить повторить гостя свои пожелания, извиниться, если клиента плохо слышно и т. д.

Рассмотрены нормы телефонной коммуникации:

Исходящий звонок (порядок действий может варьироваться):
<ul style="list-style-type: none"> ✓ всегда держать под рукой блокнот и ручку; ✓ готовясь к телефонному разговору, составить перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный звонок с извинениями, что что-то упущено, оставляет неприятное впечатление и допустим только в крайнем случае;

- ✓ дать телефону позвонить 5–6 раз, возможно, человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность дойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя;
- ✓ поздороваться;
- ✓ назвать свой отель;
- ✓ назвать себя;
- ✓ сообщить причину звонка;
- ✓ всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора;
- ✓ если абонент не представился, вежливо спросить: — «Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;
- ✓ если нужного человека нет, — поинтересоваться, когда удобнее перезвонить;
- ✓ в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу;
- ✓ при звонке на сотовый номер помнить, что разговор должен быть еще более кратким, чем обычный деловой звонок, поскольку тариф, как правило, высок;
- ✓ звонок по служебному телефону для личного (домашнего) разговора может быть оправдан только серьезной причиной.
- ✓ всегда держать под рукой блокнот и ручку;
- ✓ готовясь к телефонному разговору, составить перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный звонок с извинениями, что что-то упущено, оставляет неприятное впечатление и допустим только в крайнем случае;
- ✓ дать телефону позвонить 5–6 раз, возможно человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность дойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя;
- ✓ поздороваться;
- ✓ назвать свой отель;
- ✓ назвать себя;
- ✓ сообщить причину звонка;
- ✓ всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора;
- ✓ если абонент не представился, вежливо спросить: — «Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;
- ✓ если нужного человека нет, — поинтересоваться, когда удобнее перезвонить;
- ✓ в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу;
- ✓ при звонке на сотовый номер помнить, что разговор должен быть еще более кратким, чем обычный деловой звонок, поскольку тариф, как правило, высок;
- ✓ звонок по служебному телефону для личного (домашнего) разговора может быть оправдан только серьезной причиной.

Звонок на автоответчик:

- ✓ текст необходимо тщательно сформулировать — он должен быть кратким, конкретным и ясным;
- ✓ после тонового сигнала поздороваться и представиться;
- ✓ назвать дату и время звонка;
- ✓ оставить краткое сообщение;
- ✓ при необходимости сообщить время своего следующего звонка и свой номер телефона

Входящий звонок:

- ✓ по телефону может отвечать любой сотрудник, находящийся недалеко;
- ✓ поднять трубку не позже второго звонка: первое впечатление об отеле складывается уже от того, как долго приходится ждать ответа;
- ✓ назвать отель, назвать службу, представиться по имени;
- ✓ поздороваться («Доброе утро/день/вечер»);
- ✓ держать трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон;
- ✓ улыбаться во время телефонного разговора, тогда голос будет звучать более дружелюбно;
- ✓ говорить четко, не торопясь;
- ✓ постараться свести к минимуму фоновый шум, не делать лишних движений;
- ✓ никогда не перебивать звонящего. Внимательно выслушать, прежде чем ответить;
- ✓ выяснить, какая помощь требуется собеседнику и что можно для него сделать;
- ✓ на заданный вопрос дать корректный вежливый ответ;
- ✓ не говорить слишком долго, позволить сказать и другой стороне;
- ✓ называть собеседника по имени, если это возможно;
- ✓ выразить сожаление, если желание или просьба собеседника не могут быть выполнены;
- ✓ избегать специальных терминов, или объяснить их подробно;
- ✓ проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки;
- ✓ когда сотруднику необходимо ответить на другой телефонный звонок или срочно отвлечься, следует извиниться перед собеседником и спросить — может ли он подождать, получить его ответ и действовать сообразно его разрешения;
- ✓ если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «Одну минуту, я сейчас передам трубку»;
- ✓ следует избавить клиента от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок;
- ✓ заканчивая телефонный разговор:
 - поблагодарить собеседника за звонок;
 - дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены

Завершение телефонного разговора:

- ✓ если линию разъединили, перезванивает тот человек, который звонил до разъединения;
- ✓ завершает телефонный разговор тот, кто первый позвонил. Если разговор был со старшим по возрасту или социальному статусу, то инициатива завершения разговора остается за ним;
- ✓ беседа по телефону учтиво завершается, если приходит посетитель — следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание. Чем дольше идет беседа по телефону в присутствии гостя, тем скорее он почувствует себя обойденным вниманием;
- ✓ если необходимо прервать разговор каким-либо приемлемым для данного случая объяснением: «Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас время» или «Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что Вы очень заняты, поэтому...»;
- ✓ существуют стандартные фразы, с помощью которых можно закончить разговор или отделить один вопрос от другого:
 - «Итак, по этому вопросу мы договорились?»;
 - «Могу ли я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?»;
- ✓ разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа

В деловом разговоре следует избегать некоторых выражений обычной разговорной речи:

Нежелательные выражения	Выражения — заменители
— Да. — Говорите.	Назвать место работы, представиться и поздороваться.
— Кто говорит? Что вы хотите? — По какому вопросу? — Объясните мне, в чем дело. — Могу ли я вам помочь?	— Чем я могу вам помочь?
— Алло! Алло! Что? — Вы меня слышите?	— Госпожа Иванова, извините, вас очень плохо слышно. Перезвоните, пожалуйста.
— Как вас зовут?	— Могу ли я узнать ваше имя?
— Это вы звонили уже 3 раза?	— Мне кажется, мы уже общались с вами?

Нежелательные выражения	Выражения — заменители
<p>— Все обедают. — Никого нет. — Перезвоните.</p>	<p>— Оставьте, пожалуйста, ваш телефон, Иван Иванович вам перезвонит. — Не могли бы вы перезвонить завтра в 16 часов?</p>
<p>— Нет, у нас нет такого.</p>	<p>— У нас не зарегистрировано это имя, не могли бы вы предоставить больше информации о...</p>
<p>— Сейчас я посмотрю, можно ли его побеспокоить.</p>	<p>— Я попробую вас с ним соединить.</p>
<p>— Он не может сейчас с вами поговорить.</p>	<p>— К сожалению, я не могу вас с ним соединить в данный момент.</p>
<p>— Он вас знает?</p>	<p>— Как вас представить?</p>
<p>— Будете ждать или перезвоните?</p>	<p>— Вы предпочитаете подождать или перезвонить через несколько минут?</p>
<p>— Подождите секунду.</p>	<p>— Чтобы найти нужную информацию, может потребоваться 2–3 минуты. Вы можете подождать или перезвоните через несколько минут?</p>
<p>— Не вешайте трубку.</p>	<p>— Будьте любезны, подождите, пожалуйста.</p>
<p>— Я не знаю.</p>	<p>— Позвольте, я уточню это для вас.</p>
<p>— Я передам ему, когда его увижу.</p>	<p>— Как только он вернется, я сразу передам эту информацию ему.</p>
<p>— Вас слушают.</p>	<p>— Слушаю вас.</p>
<p>— Простите за то, что заставил вас подождать. Вы все еще на линии?</p>	<p>— Спасибо за то, что вы подождали.</p>
<p>— Можете попробовать перезвонить в четверг..</p>	<p>— Перезвоните, пожалуйста, в четверг утром.</p>
<p>— Мы не сможем это сделать.</p>	<p>— Чем мы сможем быть для вас полезны?</p>
<p>— Мы не сможем это сделать до тех пор, пока...</p>	<p>— Мы будем рады сделать это для вас, когда...</p>
<p>— Я не могу вам ничего обещать</p>	<p>— Обещаю вам сделать все возможное</p>

Стандарт поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтных ситуациях в коллективе:

1) для того чтобы коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата, что предполагает сочетание взаимного доверия с высокими требованиями членов группы друг к другу. При этом допускается критика, свободное выражение мнения, исключается давление руководства на подчиненных;

2) сотрудники признают деловые отношения, построенные на взаимных правах и обязанностях работников и руководства компании;

3) сотрудники понимают свои и задачи коллектива и поэтому включаются в решение сложных проблем, принимая на себя ответственность за их решение.

Разрешение конфликтов во многом зависит от того, насколько благоприятна психологическая обстановка в коллективе. В благоприятной обстановке быстрее решаются возникающие проблемы и их легче предотвратить.

В конфликтной ситуации в обязанности руководителя входит:

1. **Выяснение причины конфликта.** Руководителю необходимо:

- ✓ определить, какие интересы затронуты в конфликте;
- ✓ установить, что является истинной причиной конфликта, а что — лишь поводом для его возникновения именно в данный момент;
- ✓ проанализировать предшествующие отношения участников конфликта;
- ✓ выявить объективные истинные противоречия и отделить от них сопутствующие эмоциональные факторы.

2. **Анализ конфликта.** Руководитель выясняет:

- ✓ вызван ли конфликт практическими действиями, связанными с работой, или направлен на разбор личных отношений?

✓ имеет ли место перенос деловых разногласий на сферу личных отношений (или наоборот)?

✓ какова степень объективности возникшего конфликта?

✓ кто является активной, а кто — пассивной стороной?

✓ каковы цели инициатора конфликта и его участников?

Проанализировав ситуацию, руководитель обязан обозначить способы выхода из конфликта. При необходимости наказать инициаторов сложившейся ситуации, мешающей нормальной работе сотрудников и функционированию службы гостиницы.

В обязанности каждого сотрудника гостиницы входит соблюдение основных **правил бесконфликтного общения**:

1) проявлять интерес к собеседнику;

2) делать как можно больше благожелательных посылов. Говорить о том, что интересует собеседников, и уметь их слушать;

3) избавляться от стремления к превосходству. Указывать на ошибки других не в грубой форме, не прямо, а косвенно. Учиться помогать своим коллегам;

4) сдерживать агрессию, находя конструктивные способы решения назревших проблем;

5) преодолевать эгоизм. Поступая эгоистично и достигая каких-либо благ за счет других людей, человек при этом теряет значительно больше — свою добрую репутацию, из-за чего в дальнейшем его потери увеличатся.

Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Цель гостиничного предприятия — удовлетворять желания гостей. Необходимо делать все для того, чтобы ни один из гостей не ушел из гостиницы недовольный обслуживанием. Недовольный клиент, общаясь с друзьями, родственниками, наносит серьезный ущерб репутации гостиницы. Сами клиенты редко высказывают свое недовольство, они просто больше не посещают данное предприятие. Поэтому важно выяснять мнение клиента о полученном обслуживании в гостинице и с благодарностью принимать все его претензии, жалобы.

Именно последние позволяют гостинице совершенствоваться в обслуживании, повышать его качество.

Ниже приводятся правила работы с возможными жалобами клиентов:

Что нужно делать, когда гость жалуется	Как себя вести, когда гость жалуется
<ol style="list-style-type: none">1. Повторять жалобу, чтобы сотрудник и гость лучше друг друга поняли.2. Выслушивать, извиняться и успокаивать гостя. Возможно, жалоба связана и с другими причинами недовольства гостя.3. Принимать претензии гостя к сведению и благодарить за замечания: он обратил внимание на проблему. Ее решение поможет улучшить обслуживание и не потерять других гостей. Будет правильно поблагодарить его за сотрудничество	<ol style="list-style-type: none">1. Оставить все свои дела.2. Не допускать жестов, выражающих нетерпение.3. Смотреть гостю в глаза и не опускать свои.4. Никогда не вступать в спор с гостем (не сопротивляться ему).5. По возможности, обращаться к гостю по имени.6. Выяснять основную причину жалобы.7. Извиняться и сразу принимать меры.8. Благодарить гостя за сотрудничество

Использование сотрудником данных правил позволит успокоить гостя и продемонстрировать желание решить проблему.

Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях (один из примеров). При обнаружении признаков, указывающих на возможность совершения террористических актов, персонал гостиницы должен:

- ✓ при обнаружении предмета, вызывающего подозрение, немедленно сообщить дежурному администратору (портье), охраннику службы безопасности, подробно описать точное местоположение и внешний вид предмета;
- ✓ дежурному администратору — вызвать наряд милиции;
- ✓ охранникам службы безопасности — приостановить пропуск людей и въезд автотранспорта на территорию гостиницы;

✓ охранникам службы безопасности — обозначить опасную территорию и закрыть доступ к ней до приезда специального наряда милиции;

✓ сотрудникам гостиницы не прикасаться к предметам, вызывающим подозрение (не пытаться развернуть, рассмотреть, передвинуть и т. п.), так как они могут содержать взрывное устройство.

Стандарты работы служб и подразделений. Каждая служба и категория работников должна быть обеспечена стандартами поведения в процессе обслуживания.

На примере служб, которые непосредственно обслуживают гостей, приведем основные правила поведения сотрудников:

Служба бронирования
<p>Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя. Трубку необходимо снять до третьего звонка. Начать разговор следует с приветствия «Доброе утро (день, вечер)» или «Здравствуйте». Назвать гостиничный комплекс и подразделение.</p> <p>Получив заказ, обязательно повторить его.</p> <p>Усвоить всю информацию, если что-то вам непонятно, уточнить.</p> <p>Предоставить клиенту быстро и четко, в полном объеме всю интересующую его информацию, включая сведения о номерном фонде, тарифах на номера, различных дополнительных услугах, имеющихся в отеле.</p> <p>Если клиента не устраивает предложенный вами вариант, предложить альтернативные решения.</p> <p>После обсуждения и выбора, сделанного клиентом, заполнить бланк заказа установленного образца, делая необходимые отметки в нужных графах.</p> <p>Все заявки на бронирование должны содержать следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ число и категории номеров;✓ сроки проживания в гостинице;✓ фамилии приезжающих;✓ форму оплаты. <p>Присвоить номер заявке, зарегистрированной в журнале, и сообщить его клиенту или отправить письменное подтверждение по факсу.</p> <p>Разговор следует закончить с улыбкой, вежливо и поблагодарить за обращение гостя в гостиницу.</p>

Если клиент обращается с просьбой о бронировании номеров лично в службу размещения, портье предлагает ему заполнить бланк заказа установленного образца. Такая заявка оформляется так же, как и заявка по телефону.

Занести принятое бронирование в компьютер

Служба приема и размещения

Гостей следует встречать и разговаривать стоя, не заставляя их ждать.

Всегда предлагать помощь гостям, не дожидаясь, пока они вас о ней попросят.

Когда гость обращается с просьбой:

- ✓ слушать внимательно;
- ✓ усвоить всю информацию;
- ✓ если что-то непонятно, спросить;
- ✓ оказать нужную помощь;
- ✓ предложить альтернативные решения.

Всегда, когда возможно, лично заниматься выполнением просьбы гостя, стараться не отсылать гостя в другой отдел или к другому человеку. Если просьба гостя — вне компетенции сотрудника, пригласить по телефону компетентного работника, либо сопроводить к нему гостя.

Любую просьбу гостя нужно выполнять срочно, обязанность портье — получить ответ в течение 10 минут и быстро и четко доложить гостю.

Просьбы гостей выполнять так, чтобы гость остался удовлетворен результатом.

Обычные просьбы выполнять моментально, те просьбы, которые требуют индивидуального подхода, должны быть выполнены в течение 2 часов.

Предоставлять гостям точную и полную информацию.

Работники обязаны знать отель, помещения, часы работы служб и общую информацию.

Процедура регистрации. Служба работает круглосуточно.

Внимание должно быть обращено к каждому подошедшему к стойке размещения гостю, даже если все сотрудники службы заняты в данный момент.

Приветствовать гостей радушно и с улыбкой.

Узнать фамилию гостя и обращаться к нему «Господин...».

Проверить всю информацию по бронированию или пожелания гостя (т. е. тип номера, тип кровати, курящий или некурящий, особые пожелания, дата отъезда).

Подтвердить стоимость номера, услуг и объяснить порядок предоставления услуг (т. е. время завтрака, услуги и т. д.).

Предложить гостю заполнить анкету. По просьбе гостя помочь ему с заполнением анкеты. Сверить данные паспорта с данными анкеты.

Обратить внимание гостя на «Порядок проживания в гостинице», его права и обязанности. Подписывая анкету, гость заключает договор с гостиницей и несет ответственность, указанную в данном «Порядке».

Внести все данные гостя в компьютер, оформить регистрацию и поселение. Оформить карту гостя.

Принять оплату, выдать гостю счет. Выдать ключ от номера и карту гостя.

Довести до сведения гостя информацию об имеющихся услугах: камере хранения, индивидуальных сейфах, бизнес-услугах, услугах предприятий питания.

Пожелать приятного отдыха.

Иметь наготове телефонные сообщения, оставленные до приезда гостей. Если у гостя тяжелые вещи, организовать поднос багажа в номер.

Регистрация должна занимать не более 6 минут.

Процедура выписки. Выписка должна проходить быстро.

Гостя приветствуют доброжелательно, с улыбкой.

Гость не должен оставаться без внимания, даже если все сотрудники службы заняты.

Гости не должны ждать кассира более 2 минут.

Спросить — доволен ли гость пребыванием в гостинице.

Позвонить горничной, уведомить её о выезде гостя.

Проверить счет гостя вместе с ним. Узнать у гостя — нет ли дополнительных расходов, еще не внесенных в счет.

Поблагодарить гостя за проживание в отеле.

Предложить помощь с багажом

Стандарт действий в случае заявления гостя о технической неисправности в номере. При поступлении в службу размещения заявки от гостя о наличии технической неисправности в его номере срочно сообщить об этом горничной на этаж, мастеру ремонтно-эксплуатационной группы и инженеру по эксплуатации и ремонту.

Не позже, чем через 15 минут мастер должен прибыть в номер, от жильца которого поступила заявка о неисправности. Неисправность должна быть устранена в течение 30 минут — 1 часа. Если нет возможности быстро устранить неисправность, горничная сообщает об этом портье службы размещения — извиниться перед гостем и перевести его в другой номер.

После устранения неисправности в журнале «Регистрация технических неисправностей» должна быть сделана отметка о выполнении работ, горничная на этаже обязана сразу сообщить об этом в службу размещения.

Контролировать выполнение поступившей заявки до момента ее исполнения мастером.

При разговоре с гостем (по телефону или лично) сообщить ему о принятых мерах и результате действий работника, еще раз попросив извинения за доставленные временные неудобства.

В выходные и праздничные дни, а также в ночное время принять заявку от гостя, проследив за ее регистрацией в журнале на этаже, с указанием неисправности и номера комнаты.

Срочно вызвать дежурного мастера ремонтно-строительной группы.

Если есть необходимость, то принять, по возможности, экстренные меры по ликвидации неисправности, до прихода мастера (перекрыть воду, отключить свет и т. д.).

Сообщить о вызове главному инженеру или инженеру по эксплуатации гостиничного хозяйства.

Служба сервиса

Стандарт предоставления трансфера транспортом гостиницы. Зарегистрировать в журнале полученную заявку на трансфер.

Внимательно проверить наличие всех необходимых сведений, содержащихся в заявке:

- ✓ дата и время прилета (приезда);
- ✓ номер рейса (поезда, вагона);
- ✓ Ф. И.О. клиента;
- ✓ контактный телефон;
- ✓ время прибытия машины к месту встречи.

Сделать ксерокопию заявки и передать её механику автотранспортной службы.

Оформить бланк заказа, заполнив все необходимые графы. Указать также номер машины, фамилию водителя, который будет выполнять заказ, и номер его мобильного телефона.

Подготовить информационный лист и табличку с названием гостиницы и фамилией клиента.

Под роспись передать информационный лист и табличку водителю, выполняющему трансфер. Наличие мобильного телефона у водителя обязательно.

Соединившись по телефону с клиентом, сообщить ему номер машины, фамилию и имя водителя, его контактный телефон. По просьбе клиента отправить ему письменное подтверждение заказа.

Проконтролировать исполнение заказа до момента приезда клиента в отель.

При непредвиденных обстоятельствах в дороге (остановки, техническая неисправность, метеоусловия, ДТП) водитель по мобильному телефону немедленно сообщает об этом в службу размещения. Сотрудник обязан срочно принять необходимые меры для дальнейшего выполнения трансфера и своевременной встречи клиента (отправьте другую машину, закажите такси). При отсутствии возможности произвести замену автомобиля самостоятельно, доложить руководству (начальнику службы размещения). Сообщить о происшедших изменениях по контактному телефону клиенту

В любом подразделении за некачественное обслуживание клиентов основную ответственность несет его руководитель.

5.1.2. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов

Существуют особые рекомендации по обслуживанию некоторых категорий клиентов гостиницы. К этим категориям относятся иностранные гости, туристы, приезжающие группами, и VIP-клиенты.

Стандарт приема иностранных граждан. Поприветствовать гостя доброжелательно, с улыбкой, на английском языке — «Glad to see you at our hotel!».

Уточнить, был ли ему зарезервирован номер, если нет, то предложить все возможные варианты размещения в отеле.

Когда гость сделает свой выбор, попросить у него для регистрации паспорт с въездной визой и миграционную карту.

Особое внимание обратить на сроки действия визы и дату пересечения границы.

Иностранные граждане при поселении в гостиницу анкеты не заполняют.

Занести данные паспорта и миграционной карты в «Книгу регистрации иностранных граждан», присвоив гостю личный регистрационный номер.

На обратной стороне миграционной карты поставить штамп с указанием регистрационного номера и даты заезда. Дата

отъезда проставляется по факту в день выезда иностранного гражданина из гостиницы.

Выписать «Разрешение на право занятия номера» (форма 6-Г), карту гостя и взять оплату за проживание, уточнив заранее форму оплаты (наличный расчет или по кредитной карте).

Проинформировать гостя о работе других служб отеля (их местонахождение и режим работы).

Выдать гостю счет об оплате и ключ от номера, пожелать приятного отдыха.

Организовать поднос багажа в номер.

Каждый день в 8 часов утра портье ночной смены до сдачи дежурства обязан передать отчет о числе зарегистрированных за сутки иностранных граждан в паспортно-визовую службу города.

В конце каждого месяца по запросу работника ОВИРа портье готовит отчет о проживавших иностранных гостях по странам и целям приезда.

Стандарт размещения групп туристов. Получив заявку на групповое размещение, зарегистрировать ее и отправить подтверждение по адресу заказчика в утвержденном порядке.

Внести заявку на бронирование в ежемесячный график заездов.

Проинформировать об этом начальника службы размещения и службу питания.

Номера к заселению групп подготовить заранее, накануне заезда номера ставятся на бронирование, информация передается работникам тех этажей, на которых размещены забронированные номера. В день поселения заранее оформить карты гостя, запрограммировать ключи, сообщить на этаж о поселении.

При заезде выдать каждому гостю анкету для заполнения, предварительно ознакомив с «Порядком проживания в гостинице», а также с правилами противопожарной безопасности (указанные документы находятся на стойке портье службы размещения).

Информацию о руководителе группы (Ф.И.О. и номер комнаты) зафиксировать в журнале *передачи смен*.

Согласовать заранее с руководителем группы как производить расчет оплаты проживания. Возможен вариант выписывания счетов индивидуально на каждого гостя, или — по просьбе руководителя — только на него с перечислением всех занятых номеров.

При оформлении оплаты по безналичному расчету уточнить в бухгалтерии сведения о поступлении денег на расчетный счет гостиницы.

После отъезда группы туристов данные передать в бухгалтерию.

Процедура приема VIP-гостей. Поселение VIP-гостей требует особой деликатности, повышенного внимания и высокого профессионализма.

Статус VIP-гостя определяет менеджер по маркетингу, а в случае его отсутствия — старший сотрудник службы размещения.

Проинформировать заранее о заезде менеджера по маркетингу, который разработает план встречи.

При наличии распоряжения генерального директора дать указание горничным на этаже поставить в номер бутилированную воду, фрукты, цветы, шампанское.

При поселении VIP-гостей — представителей шоу-бизнеса, — предложить от имени администрации гостиницы сделать памятную запись в книге отзывов и снимок для стенда «Звездные гости отеля».

Проинструктировать горничных этажа, где поселяются VIP-гости, об известных индивидуальных особенностях обслуживания клиента (его привычках, пожеланиях, распорядке дня).

Если VIP-гость по какой-либо причине не может сам заполнить анкету проживающего, предложить сделать это сопровождающему его лицу с условием оригинальной подписи гостя.

Проявить к гостям повышенное внимание, предупредительность и доброжелательность, улыбаться.

Внедрение стандартов обслуживания позволяет руководству и персоналу контролировать качество оказываемых услуг и своевременно принимать необходимые меры для его повышения.

5.2. Культура обслуживания

Термин культура (лат. cultura — воспитание, почитание) имеет большое количество различных значений в разных областях деятельности.

В сфере обслуживания под культурой понимают такие области деятельности, которые связаны с самовыражением человека, проявлением его особенных черт (характера, навыков, умений и знаний).

Культура обслуживания представляет собой «практическую реализацию общечеловеческих и духовных ценностей»²¹, поддерживаемых предприятием с целью оказания гостю качественных, запоминающихся услуг.

Система ценностей и убеждений в гостиничном предприятии может выражаться в безупречном внешнем виде сотрудников, улыбке, доброжелательном отношении к гостям, готовности помочь им в любой ситуации, следовании стандартам обслуживания, внешнем виде гостиницы, т.е. во всем том, что привлекает и заинтересовывает каждого гостя. В связи с этим одна из главных задач руководства гостиницы состоит в развитии обслуживающей стороны бизнеса, развитии культуры обслуживания, усвоении норм этикета каждым работником (от горничной до директора).

Например, этика поведения с клиентами *предусматривает следующие правила:*

- 1) начинать с приветствия гостя;
- 2) оставаться в течение всего диалога приветливым и доброжелательным;
- 3) улыбаться не только мимикой, но и глазами;

²¹ *Выжлецов Г. П.* Аксиология культуры. — СПб.: СПбГУ. — С. 66.

- 4) в присутствии посетителя не вести личных телефонных разговоров, не принимать пищу и/или напитки;
- 5) уметь слушать;
- 6) сводить к минимуму ожидание посетителей, время ожидания не должно утомлять;
- 7) быть опрятным, терпеливым и вежливым.

Одними из таких правил являются приведенные выше стандарты обслуживания (раздел 5.1). Каждая гостиница должна иметь свою организационную культуру.

Высокая культура на предприятии позволяет:

- ✓ определить поведение служащих, т.е. знать, как действовать в любой создавшейся ситуации, чего ожидать от них;
- ✓ обозначить перед служащими цели и заставить их хорошо относиться к своей гостинице;
- ✓ побудить работников выполнять каждую просьбу гостей.

Таким образом, **культура обслуживания** — это умелое удовлетворение потребностей клиентов и сотрудников, это стиль работы руководства. Наиболее действенный и эффективный способ создания культуры обслуживания состоит в том, чтобы установить стандарты обслуживания, обучить персонал, контролировать постоянное и неукоснительное выполнение стандартов обслуживания.

Конкурентоспособность гостиницы во многом зависит от компетенции менеджеров, от уровня подготовки сотрудников, что является основой качества обслуживания. Качество обслуживания нестабильно, так как зависит от тех работников, которые производят гостиничный продукт и доставляют его потребителю. Но именно культура обслуживания позволяет поддерживать качество на должном уровне. Только коллективные усилия всех сотрудников обеспечат высокое качество обслуживания, соответствующее стандартам.

Например, ошибка одного сотрудника должна быть исправлена другими работниками ещё до того, как гость её заме-

тит. В гостиничных предприятиях, в которых нет слаженной работы всего трудового коллектива, создается некомфортная среда для клиентов. От каждого сотрудника требуется первым реагировать на просьбу гостя и решать его проблему, либо передать ее решение более компетентному в данной проблеме служащему. Важно удостовериться в окончательном решении проблемы гостя.

В данной ситуации важна одна из сторон культуры обслуживания — корпоративная культура.

Корпоративная культура — это общий стиль гостиницы. Корпоративная культура выражается через то, как сотрудники относятся друг к другу и к своей работе, назначение у неё одно: спланировать огромный коллектив вокруг общих ценностей, задач при решении проблем предоставления безукоризненного сервиса, создавать собственный стиль в общении с гостями.

Корпоративная культура (культура обслуживания) вырабатывается руководством предприятия и реализуется в виде следующих мероприятий:

- ✓ поощрение персонала обслуживания с целью ориентации его на клиента;
- ✓ использование мероприятий для привлечения и сохранения хороших служащих;
- ✓ регулярное информирование служащих о деятельности организации (например, об услугах фитнес-центра, меню в гостиничном баре или ресторане);
- ✓ внедрение программ обучения новых служащих, чтобы настроить их на работу в коллективе и снизить текучесть кадров, содействовать развитию организации;
- ✓ формирование позитивного имиджа предприятия и др.

Высокая культура позволяет организации и ее служащим действовать как единое целое, ассоциируя себя с теми товарами и услугами, которые предлагает гостиница. Соблюдение стандартов всеми сотрудниками позволяет говорить об особом стиле гостиницы.

Культурное поведение работников сферы гостиничного сервиса должно быть не только с клиентами, но и между собой. Однако 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. Персонал, который может говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения составляет гордость любой гостиницы. Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружелюбной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник сможет добиться расположения гостя. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами, и его ожидания оправдались — это и 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 и пришел лично. Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество — это неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей²².

Понятие «культура обслуживания» многогранное, сложное, состоящее из нескольких элементов, тесно связанное с такими понятиями, как организационная культура, корпоративная культура, профессиональный этикет, качество обслуживания и др. Основные слагаемые культуры обслуживания представлены в табл. 8.

²² Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образ. — 4-е изд., стер. — М.: Академия, 2011. — С. 67–68.

Основные элементы культуры обслуживания в гостиницах

Элементы	Меры обеспечения культуры обслуживания
Безопасность и экологичность при обслуживании	<ul style="list-style-type: none"> ✓ организация безопасных условий проживания гостей; ✓ наличие информации об аварийных выходах в здании; ✓ наличие систем оповещения и средств защиты от пожара, предусмотренных правилами пожарной безопасности; ✓ соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил состояния помещений, оборудования, удаление отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов; ✓ исключение из работы лиц, являющихся источником инфекционных заболеваний; ✓ расположение гостиниц в благоприятных экологических условиях
Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> ✓ наличие внутреннего организованного пространства помещений гостиницы, связанного спланированным решением, объемной композицией и архитектурой всего здания; ✓ рациональная связь жилых помещений с общественной и вспомогательной зонами обслуживания, которые объединены технологическим процессом; ✓ учет в интерьере, дизайне, эстетике специализации гостиницы (например, деловой или курортный стиль); ✓ с помощью архитектурных приемов достижение связи предприятия с окружающей средой; ✓ использование гармонии в освещении холлов и помещений; ✓ наружное освещение самого здания, вывесок и подходов к нему должно гармонизировать с окружающей средой и в то же время привлекать внимание. Яркое освещение рекомендуется для гостиниц, расположенных в центральных частях города, умеренное — в удаленных районах
Наличие достаточного количества и качества мебели, оборудования, материалов, инвентаря и пр.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ соблюдение функционально-технологических, эргономических, эстетических и специальных требований к мебели, оборудованию, материалам и инвентарю; ✓ соответствие мебели: компактности, эстетичности, удобству, прочности, износостойкости, гигиеничности, с гладкими поверхностями (препятствующими скоплению грязи); ✓ соответствие технического оборудования, предназначенного для непосредственной эксплуатации клиентами, современному уровню: надежности, простоте в обращении (игровые автоматы, лифты и пр.); ✓ оборудование, мебель не должны загромождать проходы клиентам и обслуживающему персоналу и должны обеспечивать уют, комфорт и высокую культуру обслуживания

Элементы	Меры обеспечения культуры обслуживания
Знание и соблюдение персоналом этических норм и правил обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ориентация на запросы клиентов; ✓ создание полного комфорта гостям; ✓ безукоризненная вежливость, внимательность и тактичность по отношению ко всем без исключения гостям; ✓ высокая квалификация кадров; ✓ благожелательное отношение к клиенту с того момента, когда он переступил порог гостиницы. Важен положительный психологический настрой гостя на обслуживание; ✓ проявление особой манеры обращения с каждым гостем; ✓ обслуживающий персонал должен руководствоваться нравственными нормами, соответствующими профессии; ✓ претендент на работу в сфере гостеприимства должен обладать коммуникативными способностями
Знание специальных правил обслуживания отдельных категорий клиентов — иностранцев, инвалидов, детей и пр.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ работникам службы приема и размещения гостиниц необходимо знание хотя бы одного иностранного языка. Персонал гостиниц высшего класса в достаточном объеме должен владеть как минимум 2 языками международного общения²³; ✓ горничная на этаже, не дожидаясь просьбы, должна помочь престарелому или инвалиду, уделить им больше внимания. Если в гостинице по техническим причинам будет отключена вода или отопление, то она заранее предупредит гостей словесно или через объявление об отсутствии воды на определенный срок. Информирование гостей о создавшихся неудобствах в гостинице обязательно²⁴

Практическая сторона культуры обслуживания тесно связана с профессиональной этикой работников индустрии гостеприимства.

Этика поведения сотрудников при обслуживании клиентов гостиницы представлена в разделе 5.1. Ниже перечислены

²³ Приказ Минспорттуризма РФ от 25 января 2011 г. № 35 «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи».

²⁴ ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

качества, которыми должны обладать работники сферы гостеприимства.

Качества	Характеристика
Деловитость	Умение брать на себя ответственность за решение текущих задач
Сознательность	Четкое понимание своих обязанностей и грамотное их выполнение
Честность	Искренность и правдивость как на словах, так и в поступках
Организованность	Умение выполнять работу в срок и качественно
Уважение	Понимание и принятие чужого мнения
Вежливость	Проявление деликатности и такта в отношении всех сотрудников и гостей
Приличные манеры	Проявление чувства меры в поведении
Корректность	Умение быть спокойным, уравновешенным в любых ситуациях
Тактичность	Готовность к уступчивости, проявление доброжелательности, отзывчивости
Терпимость	Проявление сдержанности в достижении взаимного понимания, разных точек зрения
Благородство	Умение служить интересам других
Выдержка	Умение контролировать эмоции, подавлять в себе раздражительность
Пунктуальность	Своевременное выполнение своих поручений. Не вовремя оказанная услуга свидетельствует о бестактном отношении к клиентам

Культура поведения обслуживающего персонала гостиницы на практике заключается в выполнении определенных правил обхождения и обращения с гостем, в умении правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет.

Правила обхождения и обращения. Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и коллективу. Очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями. Г.А. Папирян выделяет *ряд факторов тактичного поведения гостиничных работников:*

✓ 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 ненужные вопросы, 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 внимательным и тактичным надо быть к пожилым людям, прощать их слабости²⁵.

Умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет. Гостиничному работнику необходимо грамотно, ясно излагать свои мысли. Язык персонала должен быть красивым как при общении с клиентом лично, так и в письмах, и по телефону. И. Ю. Ляпина предлагает следующие правила, которые персонал гостиницы должен учитывать при обслуживании своих клиентов²⁶:

✓ нет лучшего рекламного агента, чем довольный гость;

✓ гость никогда не замечает, что вы для него сделали, но прекрасно видит, что вы не сделали для него;

✓ нужно много времени, чтобы завоевать доверие гостя, но очень мало, чтобы его потерять;

✓ нет значительных гостей, хорошее обслуживание учитывает интересы каждого;

²⁵ Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны): Учебник. — М.: Экономика, 2000. — С. 54–55.

²⁶ Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образ. — 4-е изд., стер. — М.: Академия, 2011. — С. 72.

- ✓ не гость должен приспособливаться к персоналу, а персонал гостиницы к нему;
- ✓ гость не может мешать персоналу, он — цель его работы;
- ✓ не сотрудник оказывает услугу, давая разъяснения, а гость ему — тем, что обратился к сотруднику;
- ✓ работа персонала заключается в удовлетворении желаний гостя;
- ✓ не следует делать различия по внешнему виду и одежде гостей;
- ✓ обслуживание гостя — дело каждого сотрудника гостиницы;
- ✓ сотрудники не должны показывать разочарования, если гость не остановился в их гостинице, следует быть к нему вежливым в любом случае, чтобы в будущем он захотел вернуться.

Выполнение перечисленных выше правил должно осуществляться под руководством управляющего гостиницей. От управляющего зависит стиль общения в коллективе, своевременное повышение квалификации персонала гостиницы, использование современных технологий обслуживания.

Большое значение имеет забота о порядке, тишине, соблюдении правил, установленных в гостинице. Работник гостиницы должен уметь в вежливой форме предупредить гостя о недопустимости нарушения порядка, пресечь различные проявления таких нарушений. Уезжая из гостиницы, гости прощаются с персоналом, благодарят за гостеприимство, желают всего доброго. Работники, в свою очередь, обязаны поблагодарить гостей за посещение их гостиницы, пожелать им доброго пути²⁷.

В условиях интернационализации гостиничного бизнеса иностранная культура оказывает определенное влияние на национальные традиции отечественных гостиниц.

²⁷ *Ляпина И. Ю.* Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образ. — 4-е изд., стер. — М.: Академия, 2011. — С. 72–73.

В связи с этим культура обслуживания в российских гостиницах должна адаптироваться и соответствовать международным стандартам обслуживания. **Обслуживание, соответствующее международным стандартам, — это:**

- ✓ обслуживание с «первого предъявления», установление тесных связей с гостями, умение предугадать их желания;
- ✓ соблюдение правила, узаконенного английскими предприятиями сервиса, — «джентльмен обслуживает джентльмена».

Насколько умело и профессионально сотрудники владеют перечисленными навыками, настолько их деятельность соответствует международным требованиям.

Вопросы и задания

1. Дайте определение понятию «стандарты обслуживания». Объясните назначение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии.

2. Какие основные группы стандартов обслуживания выделяют? Чем они отличаются друг от друга?

3. Назовите основные положения «Стандартов внешнего вида сотрудников гостиницы».

4. Какие качества требуют от работников гостиниц «Стандарты поведения»? В чем их главная задача?

5. Раскройте содержание «Стандартов обслуживания гостей». Какие требования к обслуживанию прописаны в «Международных регламентах обслуживания в гостиницах»?

6. Что необходимо и чего нельзя делать в телефонном общении?

7. Каких правил должны придерживаться сотрудники и руководство при соблюдении «Стандартов поведения в конфликтных ситуациях»?

8. Назовите правила работы персонала с возможными жалобами клиентов.

9. В чем заключаются особенности «Стандартов обслуживания отдельных категорий клиентов (иностранцев, туристов, VIP-гостей)»?

10. Раскройте понятие «культура обслуживания» как многогранное, сложное явление, состоящее из нескольких элементов.

11. Назовите важные качества, которыми должны обладать работники сферы гостеприимства.

12. Поясните, каким образом культура обслуживания в отечественных гостиницах должна адаптироваться и соответствовать международным стандартам обслуживания.

Глава 6. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

6.1. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы

Обслуживающий персонал гостиниц и других средств размещения подразделяют на группы в соответствии со следующими службами:

- ✓ приема и размещения;
- ✓ номерного фонда;
- ✓ питания;
- ✓ безопасности;
- ✓ дополнительных и сопутствующих услуг: физкультурно-оздоровительных, медицинских, торговли, бизнес-услуг, конференц-услуг и т. п.

К **обслуживающему персоналу службы приема и размещения** относятся основные категории работников, непосредственно контактирующих с туристами при бронировании номеров и услуг, размещении туристов и в течение всего времени проживания в средстве размещения, — это старший администратор (менеджер по размещению), администратор, менеджер по бронированию, дежурный по этажу, консьерж, портье, швейцар (привратник), носильщик (подносчик багажа).

К **обслуживающему персоналу службы номерного фонда** относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием туристов в номерах (комнатах), общих помещениях в части наведения порядка и чистоты помещений, оборудования, инвентаря, а также контролирующие санитар-

ное состояние в средстве размещения: старшая горничная, горничная, уборщик общих помещений.

К **обслуживающему персоналу службы питания** относятся основные категории работников, занятых обслуживанием туристов в предприятиях общественного питания средства размещения (ресторанах, барах, кафе, столовых, предприятиях других типов) и номерах (или комнатах). К ним относятся администратор зала (метрдотель), официант, помощник официанта, бармен, помощник бармена, сомелье, специалист по приготовлению кофе (бариста), буфетчик, кассир, посудомойщица.

К **обслуживающему персоналу службы безопасности** относятся категории работников, занятых охраной объекта, обеспечивающих сохранность имущества средства размещения и безопасность туристов, проживающих в средстве размещения, а также гостей и потребителей дополнительных услуг (питания, физкультурно-оздоровительных, парикмахерских, торговли и т. п.): охранники (секьюрити, вахтер, контролер, сторож), работники пожарной службы и медицинские работники (врачи, медсестры).

Обслуживающий персонал других служб оказывает дополнительные услуги. В этих службах работают администраторы, тренеры и инструкторы спортивно-оздоровительных центров, медицинский персонал спа-центров, физиотерапевтических и процедурных кабинетов, работники бизнес-центров.

Требования к обслуживающему персоналу любых средств размещения устанавливаются, исходя из следующих критериев:

- ✓ наличие соответствующей квалификации и уровня профессиональной подготовки, которые предполагают наличие теоретических знаний и практических навыков;

- ✓ способность к организации обслуживания гостей в средстве размещения;

- ✓ способность к руководству подчиненным персоналом (для менеджеров);

- ✓ знание и соблюдение профессиональных стандартов и должностных инструкций;

- ✓ знание основ профессиональной этики и соблюдение этических норм и принципов;
- ✓ знание технологии работы в чрезвычайных ситуациях;
- ✓ умение оказывать первую помощь проживающим туристам до прибытия соответствующих специалистов (медицинских работников, полиции, МЧС и др.);
- ✓ знание нормативных и руководящих документов, регламентирующих профессиональную деятельность.

Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиничного предприятия, подразделяются на общие и дополнительные.

К обслуживающему персоналу средств размещения всех типов и категорий предъявляют следующие **общие требования**:

- ✓ наличие образования, квалификации и профессиональной подготовки, соответствующих занимаемой должности;
- ✓ соответствие квалификации требованиям, установленным действующими нормативными документами и указанным в должностных инструкциях, утвержденных руководителем средства размещения;
- ✓ наличие опыта работы и (или) прохождения профессиональной подготовки, соответствующей уровню предоставляемых услуг;
- ✓ участие в организуемых администрацией в средствах размещения мероприятиях по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства на основе теоретической подготовки и практических навыков;
- ✓ знание требований нормативных и технических документов на услуги гостиниц и иных средств размещения, общих требований к средствам размещения по ГОСТ Р 51185–2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», а также требований должностных инструкций;
- ✓ знание правил внутреннего трудового распорядка и правил оказания услуг клиентам;
- ✓ владение профессиональной терминологией.

Главным документом, фиксирующим квалификационные требования к персоналу гостиницы, является **должностная инструкция**. Эти документы разрабатываются для каждой группы должностей и утверждаются руководителем предприятия размещения. В них не должны содержаться требования, идущие вразрез с действующим законодательством. При приеме на работу сотрудники обязаны пройти инструктаж и ознакомиться с должностными инструкциями, в которых регламентированы правила внутреннего трудового распорядка и соответствующие должностные обязанности — стандарты работы.

Обслуживающий персонал должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества при проживании в средстве размещения. Особое внимание необходимо уделять маломобильным группам населения (пожилым лицам, инвалидам, беременным) в соответствии с ГОСТ Р 53998–2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

Персонал средства размещения, занятый обслуживанием посетителей, обязан знать и соблюдать санитарные требования, правила гигиены рабочего места и личной гигиены. При приеме на работу и далее ежегодно персонал обязан проходить медицинские осмотры (предварительный и периодические) и иметь санитарную книжку, в которой фиксируются проведенные медицинские исследования.

В последние годы к обслуживающему персоналу средств размещения повсеместно стали предъявлять требования знаний современной оргтехники, средств коммуникации, включая Интернет, и даже в отдельных случаях — программное обеспечение.

В категорийных средствах размещения (от 1 до 5 звезд) обслуживающий персонал должен носить установленную для сотрудников данного предприятия униформу, включая обувь.

Работники средств размещения на форменной одежде должны носить служебный значок с указанием имени/фами-

лии и должности на русском языке. В средствах размещения категории 3–5 звезд имя/фамилия работника и его должность должны быть указаны на двух языках.

Обслуживающий персонал должен соблюдать деловой стиль в одежде, быть аккуратным и опрятным. Форменная одежда и обувь должны быть в хорошем состоянии без видимых повреждений. Этические нормы поведения персонала средств размещения требуют проявления в пределах своих должностных обязанностей таких личностных качеств, как гостеприимность, доброжелательность, тактичность, вежливость, внимательность. К дополнительным важным личным характеристикам персонала относятся пунктуальность, стрессоустойчивость и, в особенности, культура речи. В гостиницах, работающих с иностранными гостями, обслуживающий персонал должен знать особенности их обслуживания, связанные с культурными, экономическими и иными различиями. Также необходимо знание иностранных языков, причем, обязательно английского языка, имеющего международный характер.

Не реже чем раз в 3 года должна проводиться профессиональная переподготовка работников средства размещения на курсах повышения квалификации по специальной программе для владеющих иностранными языками.

Формирование и совершенствование профессиональных навыков должно проводиться как в повседневных условиях на рабочих местах, так и на различных курсах, тренингах, семинарах. Не реже 1 раза в 5 лет обслуживающий персонал средств размещения должен проходить переаттестацию, по результатам которой подтверждается или повышается квалификационный разряд.

Специалистам технических служб, работникам кухни и вспомогательных служб разрешено появляться в специальной одежде в зоне нахождения гостей только в экстренных случаях, обусловленных производственной необходимостью, например, при устранении аварий.

В обобщенном виде квалификационные требования к обслуживающему персоналу предприятий индустрии гостеприимства представлены в приложении к Системе классификации гостиниц и иных средств размещения²⁸ (табл. 9).

Таблица 9

**Требования к персоналу гостиниц
и иных средств размещения и его квалификации**

№ п/п	Требования	*	**	***	****	*****
1.	Квалификационные требования					
	Квалификация руководителя и персонала должна соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников гостиницы	+	+	+	+	+
	1.1. Требования к уровню образования					
	1.1.1. Наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления гостиницы	+	+	+	+	+
	1.1.2. Наличие среднего профессионального образования для линейного персонала гостиниц.	+	+	+	+	+
	1.1.3. Количество руководящих работников высшего и среднего звена управления гостиницы, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства:	+	+	+	+	+
	- более 25%					
	- не менее 50%		+	+	+	+
	- более 50%			+	+	+
	- не менее 75%				+	+
	- более 75%					+

²⁸ См. приказ Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. № 35 «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи».

№ п/п	Требования	*	**	***	****	*****
	<p>1.2. Требования к стажу работы</p> <p>1.2.1. Стаж работы для руководителя высшего звена управления гостиницы — не менее 3 лет на руководящей позиции начальника любой службы гостиницы</p> <p>1.2.2. Стаж работы для руководителей среднего звена управления гостиницы — не менее 3 лет на позиции старшего смены или супервайзера</p>	+	+	+	+	+
	<p>1.3. Требования к повышению квалификации персонала гостиницы. Весь персонал гостиницы должен пройти профессиональную переподготовку или повышение квалификации</p> <p>Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена на базе высших профессиональных учебных заведений, общественных организаций: — не реже 1 раза в 2 года</p> <p>Переподготовка или повышение квалификации линейного персонала на базе профессиональных учебных заведений, общественных организаций: — не реже 1 раза в 2 года</p>	+	+	+	+	+
	<p>1.4. Требования к знанию иностранных языков. Знание персоналом гостиницы иностранных языков в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей:</p> <p>1.4.1. одного на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей;</p> <p>1.4.2. в дополнение к п. 1.4.1 разговорный уровень владения языком для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;</p>	+	+	+	+	+

№ п/п	Требования	*	**	***	****	*****
	<p>1.4.3. в дополнение к п. 1.4.1 не менее 2-х иностранных языков для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями (один иностранный язык — свободное владение);</p> <p>1.4.4. не менее 2-х на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей и 2 иностранных языков (один — свободное владение) для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;</p> <p>1.4.5. не менее 2-х на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей и минимум 2 иностранных языков — свободное владение для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями</p>			+	+	+
2.	<p>К персоналу предъявляют следующие требования:</p> <p>— знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;</p> <p>— знание и соблюдение стандартов предприятия и технологий обслуживания;</p> <p>— знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;</p> <p>— знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;</p> <p>— знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;</p> <p>— умение оказать первую помощь в ЧС;</p>	+	+	+	+	+

№ п/п	Требования	*	**	***	****	*****
	— знание требований нормативных и технических документов на услуги средств размещения;	+	+	+	+	+
	— знание и умение работать с системами:					
	— система управления гостиницей (PMS — Property Management System)			+	+	+
	— глобальная система бронирования (Global Distribution System) для сотрудников службы бронирования и службы приема и размещения			+	+	+
	— система управления рестораном (Point Of Sales) для персонала службы питания			+	+	+
	— система финансово-бухгалтерского учета (Accounting System) для планово-финансовой службы			+	+	+

6.2. Дополнительные минимальные требования к основным должностям и профессиям обслуживающего персонала²⁹

1. Начальник службы гостиничного фонда.

Организует работу:

- а) службы гостиничного фонда;
- б) работников по оказанию первой помощи гостям и действию в чрезвычайной ситуации;
- в) по дезинсекции номеров.

²⁹ Материалы основаны на приказе Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».

Контролирует подготовку и организует работу по обслуживанию гостей, подготовке номеров, проведению замены номеров, стирке и чистке одежды гостей, уборке помещений общего пользования и административных помещений. Планирует работу сотрудников службы гостиничного фонда по проведению нестандартных процедур уборки помещений. Рассматривает жалобы и претензии гостей и принимает по ним решения. Контролирует соблюдение работниками службы гостиничного фонда требований охраны труда на рабочих местах, передачу дел при окончании смены. Проводит производственный инструктаж работников службы гостиничного фонда перед началом смены. Оказывает помощь подчиненным работникам в разрешении возникших в ходе работы проблем.

Должен знать:

- ✓ законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма;
- ✓ нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность;
- ✓ правила предоставления гостиничных услуг;
- ✓ правила содержания жилых и других помещений гостиницы;
- ✓ правила оказания бытовых и иных видов услуг;
- ✓ организационную структуру гостиницы и службы гостиничного фонда;
- ✓ теорию межличностного общения;
- ✓ основы психологии;
- ✓ основы гостиничного менеджмента и менеджмента персонала;
- ✓ методы контроля качества обслуживания;
- ✓ методы технологии уборки;
- ✓ ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей;
- ✓ виды применяемого оборудования, приборов и материалов;
- ✓ характеристики химических веществ и инсектицидов;
- ✓ характеристики несчастных случаев и правила оказания первой помощи гостям;

- ✓ методы работы с жалобами гостей;
- ✓ основы научной организации труда;
- ✓ трудовое законодательство;
- ✓ правила внутреннего распорядка;
- ✓ правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 3 лет.

2. Начальник службы приема и размещения.

Контролирует:

- а) подготовку и организацию работы службы приема и размещения;
- б) работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению;
- в) организацию хранения ценностей;
- г) организацию работы по проведению расчетов с гостями и процедурой отъезда гостей;
- д) соблюдение работниками службы приема и размещения мер по охране труда на рабочем месте;
- е) процедуры передачи работниками дел при окончании смены;
- ж) работу с жалобами гостей.

Организует работу:

- а) по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- б) оказанию первой помощи гостям и осуществлению действия в экстремальной ситуации, требующей незамедлительного принятия решений.

Организует и контролирует работу по срочным заказам, обеспечивает необходимый уровень взаимодействия с другими службами и руководством. Планирует потребности в материальных ресурсах и персонале подразделений службы приема

и размещения. Анализирует сложности в работе службы приема и размещения, проводит изменения в работе службы. Оказывает помощь работникам службы в разрешении возникающих в ходе работы проблем. Осуществляет распределение обязанностей работников службы. Проводит производственный инструктаж работников службы. Создает систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения, осуществляет контроль за функционированием системы стимулирования, анализирует ее эффективность и осуществляет ее совершенствование. Управляет конфликтными ситуациями.

Должен знать:

- ✓ законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма;
- ✓ нормативные документы, регулирующие экономическую и хозяйственную деятельность гостиниц;
- ✓ правила предоставления гостиничных услуг;
- ✓ организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы;
- ✓ порядок процедуры расчета при выезде гостей и технологию организации выезда гостей;
- ✓ технологию взаимодействия с другими гостиницами, в том числе передачи брони;
- ✓ планировку помещений гостиницы;
- ✓ психологию продаж;
- ✓ методы продвижения гостиничных услуг;
- ✓ теорию межличностного общения;
- ✓ правила ведения файловой системы, текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере;
- ✓ перечень услуг, предоставляемых гостиницей;
- ✓ организацию системы безопасности гостиницы;
- ✓ системы охранной сигнализации и правила работы с ними;
- ✓ правила сейфового хранения ценностей гостей;
- ✓ основы конфликтологии;
- ✓ стандарты работы с жалобами гостей;

- ✓ правила оказания первой помощи гостям;
- ✓ порядок действий в чрезвычайных ситуациях;
- ✓ основы физиологии и фармакологии;
- ✓ правила оплаты гостиничных услуг;
- ✓ основы научной организации труда;
- ✓ методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- ✓ иностранный язык;
- ✓ трудовое законодательство;
- ✓ правила внутреннего трудового распорядка;
- ✓ правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 3-х лет.

3. Дежурный по этажу.

Осуществляет:

- а) прием и размещение гостей;
- б) контроль за уборкой помещений общего пользования и административных помещений, расположенных на этаже;
- в) работу по оказанию первой помощи гостям в чрезвычайной ситуации;
- г) контроль за соблюдением работниками правил по охране труда на рабочем месте;
- д) контроль за передачей дел работниками по окончании смены.

Анализирует жалобы и претензии гостей и принимает оперативные решения по их устранению.

Должен знать:

- ✓ законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма;
- ✓ нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания;

- ✓ правила предоставления гостиничных услуг и правила содержания помещений гостиницы;
- ✓ теорию межличностного общения;
- ✓ основы психологии;
- ✓ основы гостиничного менеджмента;
- ✓ методы контроля качества обслуживания;
- ✓ методы технологии уборки;
- ✓ санитарно-гигиенические нормы и правила содержания помещений гостиницы;
- ✓ иностранный язык;
- ✓ основы трудового законодательства;
- ✓ правила внутреннего трудового распорядка;
- ✓ правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» без предъявления требований к стажу работы.

4. Менеджер службы приема и размещения.

Осуществляет:

- а) подготовку рабочих мест и организацию работы службы приема и размещения;
- б) координацию работы сотрудников службы по встрече, регистрации и размещению клиентов в гостинице;
- в) координацию работы по хранению и извлечению информации из файловой системы, по выдаче и хранению ключей от номеров, по сопровождению гостей к их номерам, по хранению ценностей гостей.

Организует работу по передаче информации для гостей. Работает с жалобами и претензиями гостей, принимает по ним решения. Оказывает первую помощь гостям в экстремальной ситуации. Координирует работу работников службы по проведению расчетов с гостями при выезде. Осуществляет передачу дел по окончании смены.

Должен знать:

- ✓ законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма;
- ✓ правила предоставления гостиничных услуг;

- ✓ иностранный язык;
 - ✓ теорию межличностного общения;
 - ✓ системы служб приема и размещения;
 - ✓ планировку помещений службы приема и размещения;
 - ✓ основы научной организации труда;
 - ✓ правила пользования оргтехникой;
 - ✓ методы продвижения гостиничных услуг;
 - ✓ принципы ведения файловой системы, текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере;
 - ✓ организацию работы службы приема и размещения;
 - ✓ правила и порядок функционирования других гостиничных служб;
 - ✓ перечень услуг, предоставляемых гостиницей;
 - ✓ системы безопасности и сейфовое хранение ценностей гостей;
 - ✓ типы депозитарных ячеек;
 - ✓ методы работы с жалобами клиентов;
 - ✓ теорию оказания первой помощи;
 - ✓ порядок действий в чрезвычайных ситуациях;
 - ✓ основы физиологии и фармакологии;
 - ✓ правила и порядок расчета с гостями при их отъезде;
 - ✓ технологию взаимодействия с другими гостиницами,
- в том числе по передаче брони;
- ✓ системы охранной сигнализации и правила работы с ними;
 - ✓ основы трудового законодательства;
 - ✓ правила внутреннего трудового распорядка;
 - ✓ правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявлений требований к стажу работы или среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» и стаж работы не менее 2 лет.

5. Консьерж.

Обеспечивает гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы. Содействует достижению поддержания высокого уровня обслуживания гостей. Ежедневно контролирует список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечивает данной информацией заинтересованные службы. Обеспечивает проверку номеров, предназначенных для гостей категории VIP, встречает гостей во время заезда, сопровождает их в номер, информирует их об услугах, предоставляемых в гостинице. Принимает и исполняет заказы гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов. Получает почту, проверяет ее, сортирует и организует доставку гостям в номер. Принимает сообщения, обеспечивая точную передачу информации по назначению. Принимает заказы от гостей на аренду автомобиля, вызов такси, оформляет наряды и путевые листы водителей. Принимает и исполняет заказы гостей, желающих посетить театры, цирки и т. д. Оказывает помощь в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений. По просьбе гостей оказывает им факсимильные услуги. Предоставляет подробную информацию о достопримечательностях, музеях, выставках и т. д. Выполняет поручения гостя. Выполняет кассовые операции, обеспечивая правильное ведение финансовых отчетных документов.

Должен знать:

- ✓ законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма;
- ✓ правила предоставления гостиничных услуг;
- ✓ планировку помещений гостиницы;
- ✓ организацию работы гостиницы, службы приема и размещения;
- ✓ правила и процедуры бронирования номеров гостиницы, приема, регистрации, размещения и отъезда гостей;
- ✓ стандарты обслуживания;

- ✓ правила пользования оргтехникой;
- ✓ меры безопасности;
- ✓ системы охранной сигнализации и правила работы с ними;
- ✓ иностранный язык;
- ✓ основные нормы международного этикета;
- ✓ основы трудового законодательства;
- ✓ правила внутреннего трудового распорядка;
- ✓ правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» без предъявления требований к стажу работы.

6. Портье.

Встречает, приветствует, регистрирует и размещает гостей. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контактует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Выдает ключи от номеров. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Осуществляет контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей. Осуществляет подключение междугородней и международной связи в номер и организует оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей. Отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы. Рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению. Производит расчет с гостями при их отъезде. Организует отъезд и проводы гостей. Оказывает первую помощь в экстремальной ситуации. Получает почту и сообщения. Принимает и вручает корреспонденцию гостям. Информировывает гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.

Должен знать:

- ✓ законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма;
- ✓ нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы;

- ✓ иностранный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения);
- ✓ правила приема и обслуживания гостей;
- ✓ правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- ✓ расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц;
- ✓ порядок бронирования номеров гостиницы;
- ✓ правила эксплуатации контрольно-кассовых машин;
- ✓ методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера;
- ✓ правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.);
- ✓ типы и системы ключей;
- ✓ правила расчета с гостями при их отъезде;
- ✓ технологию передачи брони в другие гостиницы;
- ✓ планировку помещений гостиницы;
- ✓ организацию деятельности служб гостиниц;
- ✓ систему охранной сигнализации и правила работы с ней;
- ✓ основы трудового законодательства;
- ✓ правила внутреннего трудового распорядка;
- ✓ правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис», без предъявления требований к стажу работы.

Вопросы и задания

1. Назовите основные группы обслуживающего персонала гостиницы. По какому признаку определены данные группы?
2. В каких документах фиксируются функциональные обязанности, права и квалификационные требования к обслуживающему персоналу?
3. Каким требованиям должен отвечать обслуживающий персонал средств размещения?

4. В чем заключаются общие квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиничного предприятия?

5. На основании каких документов и кем разрабатываются должностные инструкции персонала?

6. Дайте сравнительную оценку квалификационным требованиям к обслуживающему персоналу различных категорий гостиниц, исходя из данных таблицы «Квалификационные требования к обслуживающему персоналу предприятий индустрии гостеприимства».

7. Какими знаниями, умениями и навыками должны обладать основные категории обслуживающего персонала гостиниц?

Глава 7. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЦАХ

7.1. Понятие инноваций в гостиничном бизнесе

Определение понятия «инновация» трактуется многими авторами неоднозначно, потому что инновации имеют место почти во всех сферах человеческой деятельности. Осмысление феномена инновации прослеживается в технической, технологической, экономической, политической и прочих сферах и отражает специфику каждой из них. Сфера услуг, в частности гостиничная деятельность, не исключение. Определение инновации, данное Г.А. Аванесовой для сферы услуг, применимо и к гостиничной деятельности³⁰. В качестве **инновации** (новшества, нововведения) в гостиничном бизнесе выступает результат деятельности (гостиничный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация гостиничной деятельности и др.), который способен более эффективно удовлетворять потребности гостей. Под **инновационной деятельностью** понимается процесс создания новых товаров и технологий посредством практического использования идей и изобретений.

Классификация инноваций по признакам, наиболее характерным для гостиничных предприятий, представлена в табл. 10.

³⁰ Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие для студентов вуза. — М.: Аспект Пресс, 2005. — С. 165.

Классификация инноваций в гостиничной деятельности

Признаки классификации	Виды инноваций	Характеристика
По степени новизны	1) Базисные; 2) частичные	Новшества в организации сервиса и обслуживании клиентов, которые заметным образом изменяют всю организацию гостиничной деятельности; усовершенствующие некоторые звенья и аспекты процесса обслуживания
По типу новизны для рынка	1) Новые для отрасли в мире; 2) новые для отрасли в стране; 3) новые для данного предприятия	Нововведения, которые могут использоваться во многих предприятиях сферы услуг и производства, в частности, в гостиницах мира; инновации, которые используются только в индустрии гостеприимства; новшества, внедренные только в конкретной гостинице
По этапам НТП	1) Технические; 2) организационно-технологические; 3) управленческие; 4) комплексные	Разработка и внедрение новых видов техники, оборудования, строительных материалов, технических коммуникаций в гостиницах; внедрение новых организационных приемов, способов регулирования гостиничной деятельности; использование новейших социальных, информационных и производственных технологий; инновации в области менеджмента и маркетинга; охватывающие одновременно разные аспекты и стороны сервисной деятельности

Источниками инноваций в гостиничных предприятиях служат меняющиеся запросы и требования клиентов (например, ожидание курортов на Луне), изменение потребностей производственного процесса (устаревшие технологии, оборудование), изменения в структуре отрасли или рынка (глобализация, интернационализация гостиничного бизнеса), демографические изменения (появление особых категорий клиентов — номера, этажи гостиниц только для женщин), изменения в восприятии и в ценностных установках (проживание в пещерах, тюрьмах, под водой и пр.). Новые знания в области менеджмента, маркетинга позволяют внедрять эффективные способы и методы труда, программы привлечения клиентов, вступать в новые стратегические альянсы по управлению гостиницей, например, франчайзинг с международными гостиницами и т. д.

Ниже показана важность внедрения инноваций каждым гостиничным предприятием:

Внедрение инноваций стимулирует:	Эффективное инновационное внедрение позволяет гостинице:
конкурентную борьбу на рынке гостиничных услуг;	увеличить объем продаж и повысить прибыльность процесса оказания услуг;
меняющиеся потребительские запросы и требования клиентов;	укрепить деловой имидж;
обновление производственного процесса гостиницы, решение накопившихся проблем как в производственном, так и в социальном плане;	стабилизировать свое положение на рынке в целом;
совершенствование существующих и разработку абсолютно новых продуктов, которые смогут заменить устаревающие;	увеличить объем продаж;
своевременное реагирование гостиницы на меняющиеся запросы гостей	расширить число клиентов

Инновационная деятельность предполагает разработку новой идеи активным руководством или работником гостиницы. Далее эта идея углубляется и конкретизируется в ходе создания

внедренческого проекта. Вслед за этим инновационный процесс продолжается в деятельности по внедрению нововведения, а также в ходе его распространения в гостиничной практике.

Как правило, инновационный процесс охватывает разные стороны производственной, организационно-технологической, маркетинговой и управленческой деятельности независимо от того, как внедрение обозначают сами менеджеры и в каких структурных подразделениях они его отработывают. Основными участниками внедрения инновационных процессов являются менеджеры, маркетологи гостиницы, но без поддержки всей команды работников инновации вряд ли будут эффективными. Каждый работник на своем месте может своевременно указать на отклонения или проблемы в использовании инноваций, и это в итоге позволит быстрее адаптировать нововведение на предприятии.

За прошедшее десятилетие в российской гостиничной сфере осуществилась замена всего организационно-экономического механизма, на основе которого разворачивается инновационная деятельность. С начала перестройки отечественной экономики первые нововведения в гостиничной сфере появляются в Москве и Санкт-Петербурге. Появление гостиничных предприятий, принадлежащих к ведущим международным гостиничным цепочкам «Хилтон», «Марриотт», «Холидей Инн» и другим, кардинально изменило формы работы, стратегию гостеприимства и в целом подход к гостиничному бизнесу. Глобальные компании, отмечает Г. А. Папирян, имеют значительное преимущество над своими конкурентами, работающими исключительно у себя дома. Так, они, оперируя во многих странах мира, имеют возможность изучить передовой опыт других стран и переводить его в страны, где они развернули свою деятельность. Г. А. Аванесова считает, что многие из нововведений, которые нес с собой зарубежный опыт гостеприимства, являлись для отечественных гостиниц базовыми, т. е. требовавшими коренной перестройки. Но были и такие новшества, которые позволяли усовершенствовать лишь отдельные формы или звенья обслуживания.

7.2. Характеристика инновационных технологий в гостиницах

Успешная деятельность гостиничного предприятия во многом зависит от использования им инновационных технологий. Об этом хорошо было рассказано в разделе 7.1. В данном разделе больше раскрывается содержательная сторона инновационных технологий, на конкретных примерах в сфере гостеприимства.

Под **инновационными технологиями** в гостиницах следует понимать методы и приемы инновационной деятельности, направленные на создание нововведений, реализацию новшеств, которые приводят к качественным изменениям в разных сферах гостиничной деятельности (организационной, управленческой, маркетинговой и др.), рациональному использованию материальных и человеческих ресурсов.

В отличие от инновационных традиционные технологии характеризуются такими методами воздействия на гостиничные процессы, которые основаны на прошлом опыте, отличаются малой наукоемкостью, не мотивируют персонал, организационную систему к переменам, изменениям. Инновационные технологии ориентируются на активное использование достижений науки и техники.

Введение новых технологий стало неотъемлемой частью политики, стратегии и, как результат, залогом успеха гостиничного бизнеса. Руководство гостиницы в стремлении удержать своих клиентов и привлечь новых постоянно находится в поиске предложения новых услуг. Внедрение новых услуг позволяет предприятию укрепить свои конкурентные преимущества, улучшить процессы оказываемых услуг. Такие улучшения заключаются в скорости обслуживания, предложении большего выбора клиентам или улучшении качества.

Инновационные технологии обслуживания относятся к передовым технологиям, поэтому, ссылаясь на определение передовых технологий обслуживания, данное А.В. Сорокиной, под **инновационными технологиями обслуживания** понимается совокупность всех существующих и применяемых

отелем организационных, технологических, маркетинговых, финансовых, кадровых и других инструментов, методов и способов ведения бизнеса. Автор советует с целью выявления новых важных направлений собирать информацию об уже существующих и появляющихся технологиях, которые можно применить для ведения бизнеса. При этом необходим обзор не только гостиничных технологий, но и тех, которые используют партнеры, поставщики и сами клиенты. Поиск целесообразно также вести в смежных и даже далеких от гостиничного бизнеса отраслях ³¹.

Приведем примеры инновационных технологий, получивших распространение в московских отелях (табл. 11).

Таблица 11

Инновационные технологии, используемые в отелях г. Москвы ³²

Название отеля	Виды инновационных технологий
Отели группы «Марriott» и отель «Балчуг Кемпински»	Одними из первых на гостиничном рынке Москвы стали использовать автоматизированную систему управления доходами, обеспечивающую поддержку управленческих решений по оптимизации продаж объектов номерного фонда и максимизации доходов. Данная технология предопределила успех этих отелей на рынке на несколько лет вперед
«Парк Арарат Хайят»	Первым среди московских отелей внедрил услугу высокоскоростного и беспроводного подключения к сети Интернет. Пользование Интернетом стало возможно не только в гостевых комнатах или бизнес-центре, но и практически в любом помещении отеля. Новая технология привлекла дополнительное внимание к отелю со стороны бизнесменов, а также организаторов высокобюджетных IT-конференций

³¹ Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. — М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. — С. 58–59.

³² Там же. — С. 58–59.

Название отеля	Виды инновационных технологий
«Космос Клуб» («Star Club»)	Внедрил двухуровневую систему поощрения гостей, которая предусматривает выдачу 2-х видов дисконтных карт — «серебряной» и «золотой». «Серебряная» карта выдается гостю при бронировании номера по «гаск gate» при первом поселении, а право на скидку он получает уже при втором заезде. «Золотую» карту гость может получить после того, как сумма оплаченных им в гостинице услуг составит 5000 у. е.
«Аэростар»	Использовал гибкую программу поощрения постоянных клиентов. В зависимости от количества ночей, которые гость провел в отеле, он получает «серебряное», «золотое», «платиновое» или «бриллиантовое» членство. Среди обеспечиваемых ими привилегий — проживание в номерах повышенной категории, приглашение на специальный ужин, получение махрового халата с личной монограммой, бесплатное пользование массажной процедурой в фитнес-центре
«Кволити-отель»	Гостям отеля выдаются специальные VIP-карты сроком на 1 год, которые дают 10%-ную скидку на проживание и пользование услугами бара, ресторана и фитнес-центра
«Шератон Палас»	Задействовал программу «Preferred Guest». За каждую ночь, проведенную в гостинице, постоялец получает бонусные баллы — «старпойнты». Накопленные баллы можно использовать для бесплатного проживания в любом из отелей цепи, при приобретении авиабилетов у компаний-партнеров или потратить их непосредственно на месте: оплатить ужин, массаж, spa-процедуры, приобрести сувениры
«Marriott Rewards»	Программа «Marriott Rewards» присваивает гостям уровень «Silver» после бронирования 10 ночей в год в любом из отелей компании, «Gold» — после 50, «Platinum» — после 75 ночей. Программа насчитывает более 60 партнеров и предлагает свыше 300 различных поощрений — бесплатное проживание в отелях, ваучеры на питание, пропуски в тематические парки и т. п.

Название отеля	Виды инновационных технологий
«Националь» совместно с компанией «Le Meridien»	Программа «Marriott Rewards» присваивает гостям уровень «Silver» после бронирования 10 ночей в год в любом из отелей компании, «Gold» — после 50, «Platinum» — после 75 ночей. Программа насчитывает более 60 партнеров и предлагает свыше 300 различных поощрений — бесплатное проживание в отелях, ваучеры на питание, пропуски в тематические парки и т. п.

Как видно из таблицы, московские отели внедряют управленческие, организационные и особенно активно маркетинговые инновационные технологии.

Инновационные технологии активно используются на специальных развлекательных мероприятиях (концерты — шоу музыкальных фонтанов, пиратские бои при гостиницах Лас-Вегаса), тематические костюмированные вечера с ужином при свечах в исторических гостиницах (графские замки Франции). Многие гостиницы устраивают кулинарные, чайные фестивали, дни национальной кухни, используя маркетинговые инновации в виде бонусных карт, специальных скидок, выстраивая таким образом долгосрочные взаимоотношения с клиентами.

Отдельные подразделения гостиницы могут сами по себе быть инновационными. Например, спа-салоны, фитнес-центры, гольф-клубы, где используются новейшие эксклюзивные средства, способы, технологии оздоровления, развлечения, отдыха. И именно это привлекает в гостиницу клиентов.

Гостиницами могут использоваться также акции для партнеров и корпоративных клиентов, цель акций — укрепление и расширение деловых контактов. Например, программа «Preference Plus» предусматривает для партнеров бесплатные бонусы (карты в фитнес-клуб отеля или бесплатное проживание).

Программа «Почетный гость» (с 1997 г. для гостей ресторанов и предприятий корпорации «Ростик Групп») была создана

с использованием международного опыта в области директ-маркетинга. Суть программы в следующем: при оплате счета в любом ресторане компании по желанию участника на его карту заносились баллы (10% суммы счета). В дальнейшем владелец карты мог расплачиваться ими при оплате счета, а мог копить их. Ко дню рождения гостя сеть ресторанов корпорации дарила ему подарки — коробку конфет, бутылку шампанского и т. п.

Программа лояльности «Почетный гость» пользовалась большой популярностью у завсегдатаев ресторанов сети и оценивалась экспертами рынка как лучшая программа лояльности в России. Сотрудничество корпорации «Ростик Групп» с агентством «Контрамарка» постепенно расширяет границы программы. Теперь владельцам карты «почетный гость» бонусные баллы начисляются не только при оплате счетов в ресторанах холдинга «Ростик Ресторантс», но и при покупке билетов на все зрелищные мероприятия через агентство «Контрамарка». Призовые очки начисляются по сложной системе в зависимости от посещаемого ресторана. Их можно будет расходовать при приобретении билетов, при оплате счетов в ресторанах, а также при покупке подарков из предлагаемого партнерами каталога «Exclusive».

Представители таких партнеров гостиницы, как турфирмы, получают специальные дисконтные карты, дающие право на скидку 20 или 50% в ресторанах и фитнес-центре.

Достоинство программы «Почетный гость» в том, что оплата счета в ресторане или билетов в театр, кино, на концерт означает не просто сделку с клиентом, а установление с ним долгосрочных отношений, дающих стимул в посещении того же заведения³³.

Особую группу клиентов составляют крупные корпорации, время от времени размещающие в отелях большие делегации.

³³ Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. — М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. — С. 62.

В отелях сети «Кемпински» («Kempinski») для таких партнеров существуют программы «Business Concierge» и «Meeting Concierge», по которым заказчикам предоставляются специальные цены на размещение больших групп во всех отелях сети, особая процедура отмены бронирования, возможность раннего приезда и позднего отъезда, помощь работника отеля в организации мероприятия, льготные цены на аренду помещений и дополнительного оборудования³⁴.

Правильное ведение конкурентной борьбы подразумевает, что менеджмент отеля должен знать свои сильные и слабые стороны в каждом классе рассмотренных выше технологий, а также аналогичные показатели основных конкурентов. Основываясь на этих данных, следует расставить приоритеты в развитии и внедрении новых продуктов, оценив их экономическую эффективность. На этой информации должна строиться продуктовая политика предприятия³⁵.

Технологиям всегда нужно придавать важное значение. Добросовестное управление технологиями не требует больших усилий по сравнению с плохим управлением, но вносит значительный вклад в прибыль. Самый лучший способ достичь таких результатов — это спланировать технологическую стратегию, основанную на систематическом анализе технологического профиля компании³⁶.

Вопросы и задания

1. Дайте определение понятию «инновации» в гостиничном бизнесе. Раскройте содержание данного понятия на конкретном примере.

³⁴ Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. — М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. — С. 62.

³⁵ Там же, С. 63.

³⁶ Квартальнов В. А. Теория и практика туризма. Проблемы управления технологическими инновациями: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2003. — С. 514–515.

2. Приведите классификацию инноваций с примерами для каждого вида.

3. В чем заключается значение инноваций в гостиничной деятельности?

4. Как вы считаете, почему к инновационным процессам помимо менеджеров, специалистов по маркетингу привлекаются рядовые работники, весь персонал гостиничного предприятия?

5. Приведите примеры влияния иностранных компаний на инновационные процессы в российском гостиничном бизнесе.

6. Дайте определение инновационным технологиям и назовите их отличие от традиционных технологий в гостиницах.

7. Приведите примеры управленческих, организационных и маркетинговых инновационных технологий из последних периодических изданий по гостиничному и ресторанному бизнесу.

Литература

1. *Балашова Е. И.* Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. — 2-е изд., перераб. — М.: Вершина, 2006. — 200 с.
2. *Вотинцева Н. А.* Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса. — Ростов н/Д: Феникс, 2007. — 287 с.
3. *Жмулина Д. А.* Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг: Монография. — М.: Волтерс Клувер, 2010. — 110 с.
4. *Иванов В. В., Волов А. Б.* Гостиничный менеджмент. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 384 с.
5. *Кусков А. С.* Гостиничное дело: Учебное пособие. — 2-е изд., испр. — М.: ИТК «Дашков и К», 2010. — 328 с.
6. *Федцов В. Г.* Культура гостиничного туристского сервиса: Учебник. — Ростов н/Д: Феникс, 2008. — 503 с.
7. *Феоктистов И. А.* Гостиничный бизнес: особенности учета и налогообложения. — М.: Гросс-Медиа, 2008. — 200 с.
8. *Сорокина А. В.* Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. — М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. — 304 с.
9. *Барышева Н. А., Тарарина Л. В.* Отель — гость. Практические рекомендации по содержанию отеля. — Челябинск: ИД «Аркаим», 2007. — 176 с.
10. *Кабушкин Н. И.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. — 4-е изд., стер. — Мн.: Новое знание, 2003. — 368 с.
11. *Скобкин С. С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебно-практическое пособие. — М.: Экономистъ, 2003. — 224 с.
12. *Джанджугазова Е. А.* Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для студ. вузов. — 2-е изд., испр. — М.: ИЦ «Академия», 2005. — 224 с.

13. Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2008. — 432 с.

14. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. — М.: Магистр, 2010. — 493 с.

15. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. — 352 с.

16. Стандарты и качество отеля / Под общ. ред. А. Т. Корнеевой: В 2 т. — Т. 2. — СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2009.

17. Браун Г., Хепнер К. Практическое пособие для официантов: Пер. с англ. — М.: Финансы и статистика, 2006. — 272 с.

18. Говорова Д. Д. Сервировка стола от А до Я. — М.: ЭКСМО, 2009. — 190 с.

19. Зигель Л., Зигель С., Ленгер Р., Ленгер Х. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. — М.: Центрполиграф, 2008. — 288 с.

20. Инч А., Херст А. 1000 правил сервировки и столового этикета. — М.: АСТ, 2009. — 160 с.

21. Калашников А. Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания. — М.: ТК Велби, Проспект, 2008. — 384 с.

22. Милл Р. К. Управление рестораном: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере услуг)»: Пер. с англ. — 3-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. — 535 с.

23. Разработка корпоративных стандартов для гостиницы: Рабочая тетрадь семинара-тренинга / Сост. О. В. Женжера. — Владивосток, 2011.

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
4. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 20 марта 2011 г. № 42-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».
6. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490.
8. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства, утв. постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9.
9. ГОСТ Р 50762–2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 475-ст).
10. ГОСТ 30335–95/ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения» (утв. и введены в действие постановлениями Госстандарта России от 12 марта 1996 г. № 164, от 21 февраля 1994 г. № 34 соответственно).
11. ГОСТ Р 52113–2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. № 253-ст).

12. ГОСТ Р 51185–2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 518-ст).

13. ГОСТ Р 53423–2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. № 496-ст).

14. ГОСТ Р 50764–2009 «Услуги общественного питания. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. № 495-ст).

15. ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 г. № 580-ст).

Учебное издание

Руденко Людмила Лазаревна
Овчаренко Наталья Петровна
Косолапов Александр Борисович

Технологии гостиничной деятельности

Верстка — *С.С. Сизиумова*
Корректор — *Д.С. Клюев*