



**ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

**ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ**

## Обозначения уровня гостиниц

- **Греция** – «буквы» (государственная система)
- **Великобритания** – «короны» (государственная система); «розы» (негосударственная система); «ключи»; «алмазы»
- **Шотландия** – «звезды», «ключи», «драконы»
- **Австралия** – «классы»
- **Швейцария** – «разряды»
- **Франция** – «звезды», «разряды»
- **США** – «звезды», «разряды», «алмазы»
- **Италия** – «звезды»
- **Таиланд** – «буквы»
- **Страны Прибалтики** – «звезды», «короны»





Служба управления  
номерным фондом

Служба приема  
и размещения

Стойка  
администратора

Телефонная  
служба

Кассир

Ночной аудит

Отдел  
бронирования

Служба персонала  
в униформе

Служба посыльных

Служба швейцаров

Служба  
носильщиков

Служба консьержей

Служба парковки

Транспортная  
служба

Бюро  
обслуживания

Служба эксплуатации  
номерного фонда

Служба горничных

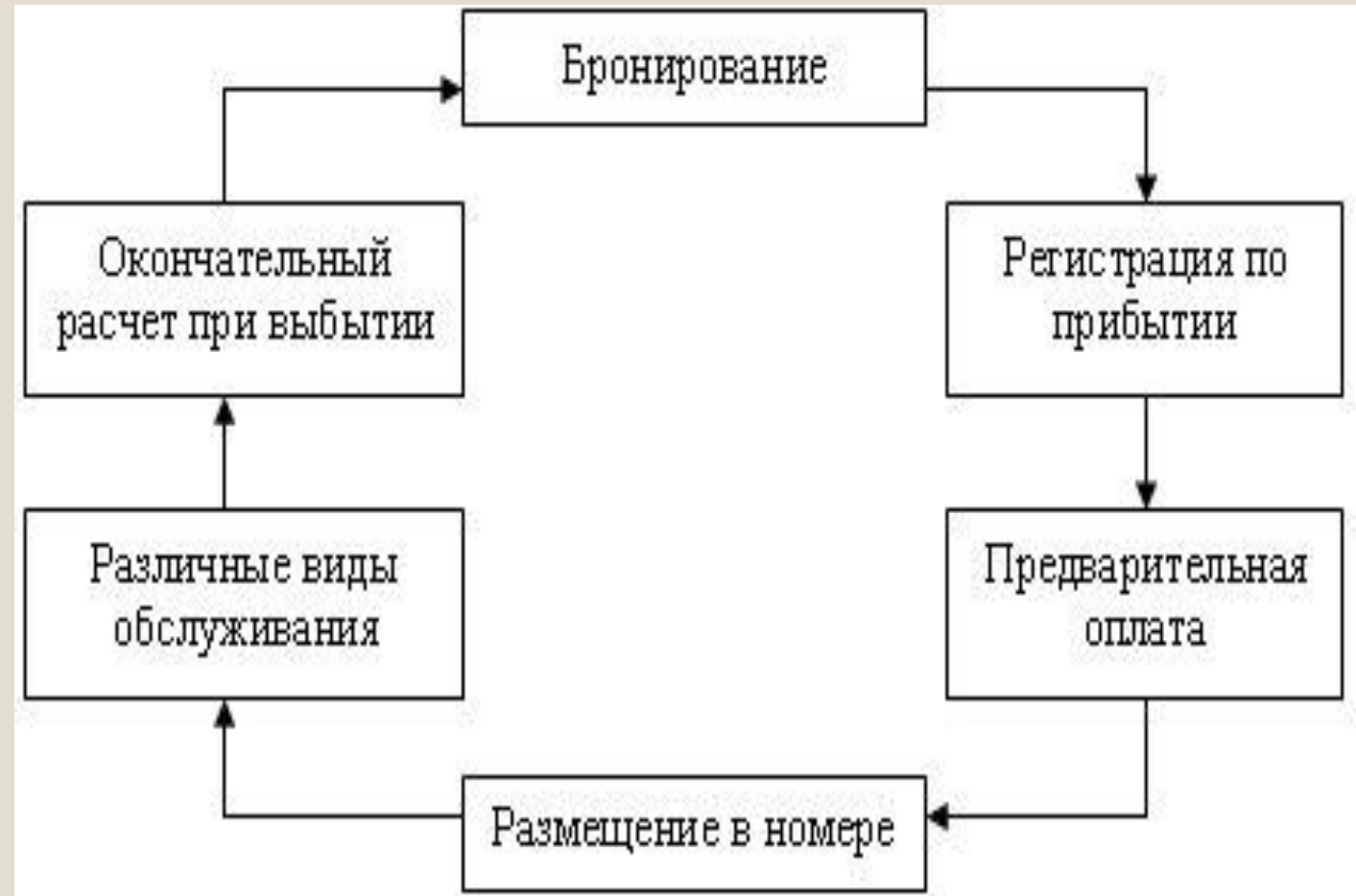
Прачечная/  
химчистка

Группа контроля

Отдел уборки  
служебных поме-  
щений и прилегаю-  
щей территории

Хозяйственная  
служба

- Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в отеле предусмотрены следующие основные службы:
- бронирования;
- обслуживания;
- приема и размещения;
- эксплуатации номерного фонда;
- безопасности.



Технологический цикл обслуживания гостей

**Бронирование** - процедура достаточно рискованная для гостиницы, так как практика показывает, что очень часто гости задерживаются или не приезжают в отель вовсе, номера стоят пустые.

**В этом случае гостиница действует в следующих направлениях:**

- случаи неявки гостя отель списывает в качестве дополнительных расходов, не предпринимая мер к их снижению;
- персонал отеля выставляет гостям счета-неустойки (стоимость номера за вычетом сэкономленных затрат);
- при бронировании отель требует от клиента предоплаты или предоставления номера кредитной карты;
- гостиницы осуществляют процедуру "двойного бронирования", то есть бронируют места на 5-10% сверх имеющихся в наличии.

**!!! Но процедура двойного бронирования часто приводит к тому, что гостиницы попадают на штрафные санкции от клиентов, забронировавших одно и то же место.**

- В Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации не оговаривается размер оплаты за бронь. Его устанавливает администрация гостиницы.
- Обычно с индивидуальных туристов берут **50%** от тарифа номера или места в номере.
- Для туристской группы берется плата в размере **до 30-35%** от гостиничного тарифа.



# Все гостиничные службы подразделяются на контактные и неконтактные

## К контактными, относятся:

- служба бронирования,
- служба обслуживания,
- служба приема и размещения,
- служба эксплуатации номерного фонда.

## К неконтактными относятся:

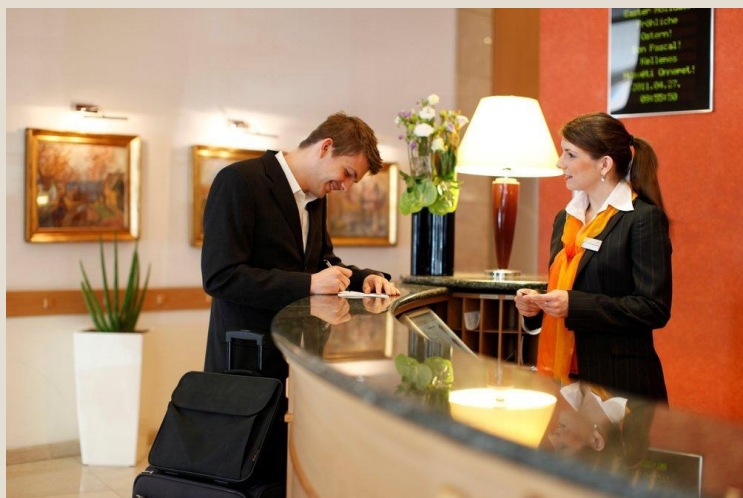
- коммерческая,
- финансово-экономическая,
- бухгалтерская,
- инженерно-техническая и прочие службы.





## **Персонал контактных служб должен:**

- иметь опрятный и привлекательный внешний вид;
- иметь безупречную манеру поведения;
- знать этику и психологию общения с людьми;
- быть коммуникабельным и располагающим к контакту;
- знать иностранные языки в объеме, необходимом для приема гостей;
- быть молодым по возрасту (чаще не старше 30-35 лет).



## **Среди специалистов гостиничного менеджмента достаточно популярна классификация персонала контактных служб.**

### **Выделяется четыре основных типа:**

- **"замороженные"** - персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей, проявляет незначительную заинтересованность и инициативу в приеме и обслуживании клиентов, редко улыбается и проявляет активность в налаживании контактов с гостем;
- **"гастрофабрика"** - персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и не учитывающий ни их пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше.
- **"дружеский хаос"** - персонал, которому присущи вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей.
- **"профессионалы"** - персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне, и обладающий необходимыми качествами для приема гостей.

# Вспомогательные службы

Обеспечивают процесс работы  
гостиничного предприятия,  
предлагая:

- Услуги стирки
- Швейной службы
- Служба уборки помещений
- Службы копирования
- Услуги склада и т.д.



# Дополнительные службы

Оказывают платные услуги:

- Парикмахерские
- Бассейн
- Сауна
- Солярий
- Спортивные заведения и т.д.





**Отель Wow Торкарі Palace 5\* (Турция, Анталия, Кунду)**