

Управление контактной зоной в гостиницах



Основные понятия о гостиницах

Sheraton Sharm Hotel (Main Building)



Классификация гостиниц

По месту расположения:

- гостиницы в центре города;
- пригородные;
- гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;
- плавучие отели.



Типы гостиничных предприятий



В соответствии с Положением о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения, оценка гостиниц базируется на совокупности минимальных требований и критериях бальной оценки.

Категории обозначаются символом * - звезда. Высшую категорию гостиниц обозначают - *****, низшую - *. Не категорийные средства размещения обозначаются «без звезд».



Классификация номеров

Гостиничные номера различают:

- **по числу мест:** одноместные, двухместные, и т.д.

- **по количеству комнат:** однокомнатные, двухкомнатные, многокомнатные;

- **по назначению:** бизнес-класса, эконом-класса, апартаменты и т. д.



Служба бронирования принимает заявки на бронирование мест в гостинице, составляет графики заезда гостей, оформляет необходимые при бронировании документы. Главной задачей службы бронирования является максимальная загрузка предприятия.



Служба обслуживания



Служба приема и размещения



<http://astra-tour.prom.ua/>

Служба эксплуатации номерного фонда (служба горничных) основной функцией является уборка номеров и их комплектование, кроме этого горничные следят за состоянием всего оснащения номеров.



Служба безопасности



<http://litvin772.tiu.ru>

Организация питания в гостиницах



Предоставление дополнительных услуг в гостинице

Правилами предоставления гостиничных услуг предусмотрены **услуги без оплаты:**

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, ниток, иголки, набора посуды.



Интерьер



Прилегающая территория

