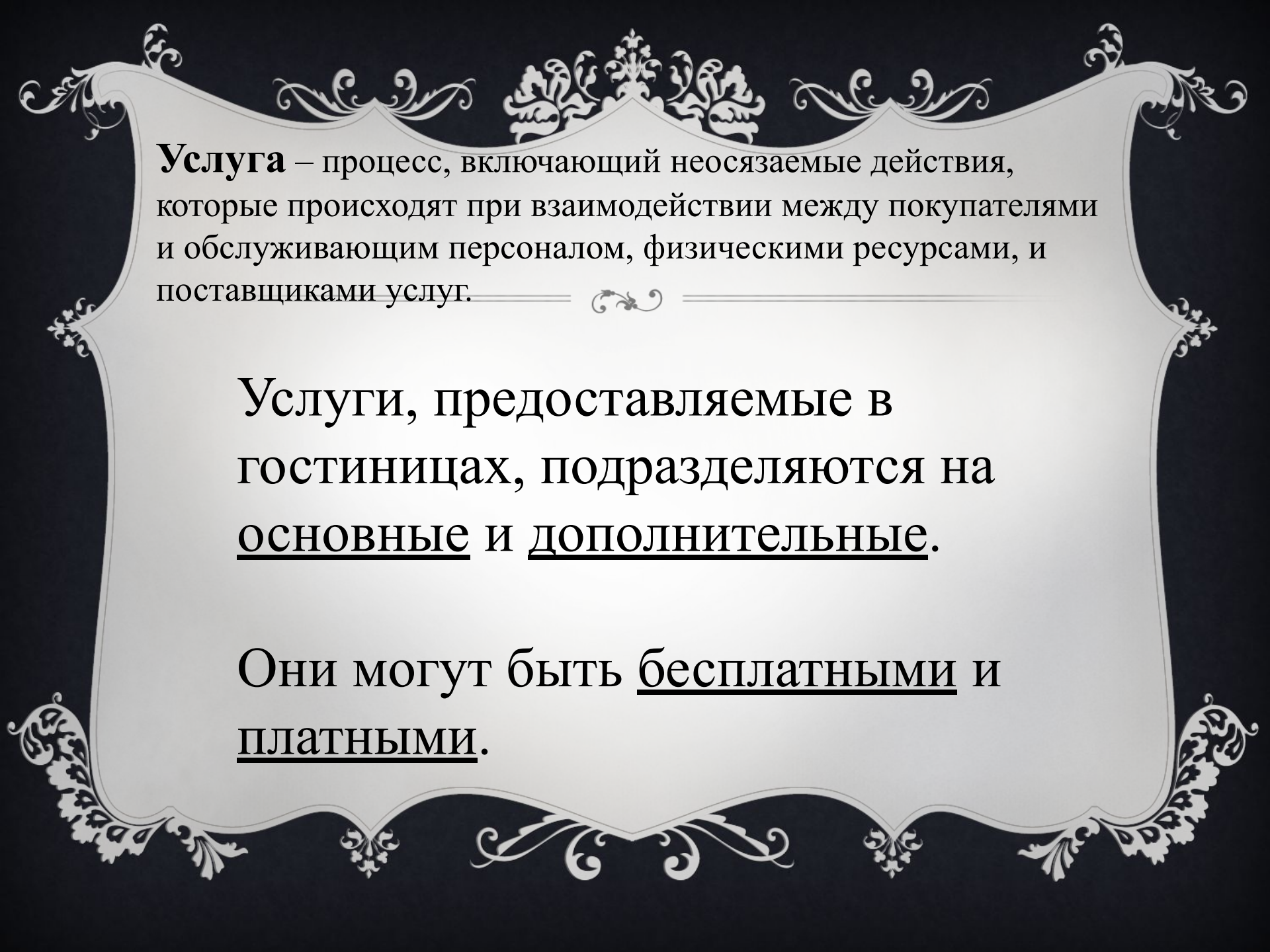




Дополнительные услуги в гостинице

Выполнила
Шарипова Даша
студентка
Группы 214ГС



Услуга – процесс, включающий неосязаемые действия, которые происходят при взаимодействии между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, и поставщиками услуг.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные.

Они могут быть бесплатными и платными.

Услуги отеля делятся на:

- Обязательные (включенные в стоимость номера и предоставляемые за дополнительную плату)
- Дополнительные (бесплатные и предоставляемые за отдельную плату)

К основным услугам относятся
проживание и питание.



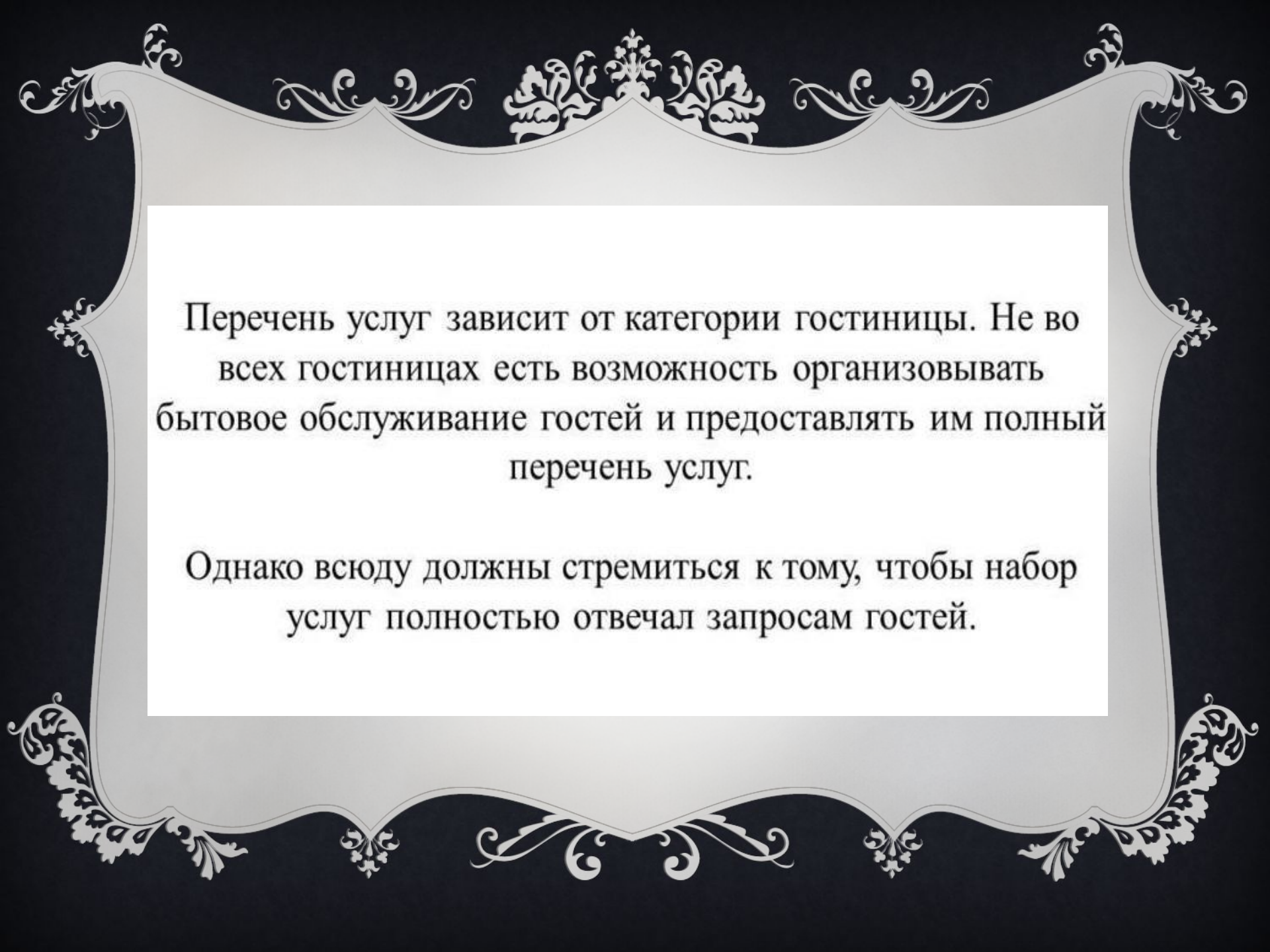
Услуги, включаемые в стоимость номера:

- Бронирование (через интернет, GDS, по телефону);
- Различные способы оплаты (наличные, кредитные карты, счета);
- Информация о службе портье;
- Безопасность;
- Сейф;
- Хранение багажа;
- Ограниченное питание F&B (завтрак, бар);
- Уборка номера;
- Международное телевидение;
- Туалетные принадлежности;
- Услуги носильщика.

Без дополнительной оплаты гостям:

1. Вызов скорой помощи;
2. Использование медицинской аптечкой;
3. Предоставление кипятка, иголок, ниток, посуды и столовых приборов;
4. Доставка в номер корреспонденции;
5. Побудка к определенному времени.





Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг.

Однако всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Оказывая какие – либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность.

При оказании услуг важным является не только их количество, но и **КАЧЕСТВО!!!**



К дополнительным или прочим услугам относятся:

- Конференц-зал, залы для переговоров;
- Бассейн;
- Прокат автомобиля;
- Услуги прачечной;
- Химчистки;
- Парикмахерской;
- Массажного кабинета и ряд других.



Дополнительно могут предоставляться
бесплатные услуги:

1. Консьерж;
2. Обмен валюты;
3. Оборудование для инвалидов;
4. Транспортные услуги;
5. Фен;
6. Чистка обуви;
7. Быстрое оформление при заезде и выезде;
8. Этаж люкс для корпоративных клиентов.



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РФ

1. Разработаны на основе Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", действующего законодательства и регулирующего отношения между потребителями (гражданами, проживающими в гостиницах или имеющими намерение воспользоваться услугами гостиницы) и исполнителями в сфере предоставления гостиничных услуг (гостиницы, мотели, объединения гостиниц, граждане-предприниматели, осуществляющие деятельность в сфере гостиничных услуг, далее именуемого - гостиница).

2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок не свыше двух месяцев, независимо от места прописки. Проживание свыше двух месяцев возможно только с разрешения исполнителя.

The image features a dark background with a light gray, ornate frame. The frame is decorated with intricate white floral and scrollwork patterns at the top, bottom, and corners. Inside the frame, there is a white rectangular area with a faint, repeating pattern of green leaves and flowers. Centered within this white area is the text "СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!" in a bold, red, serif font, arranged in three lines.

**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!**