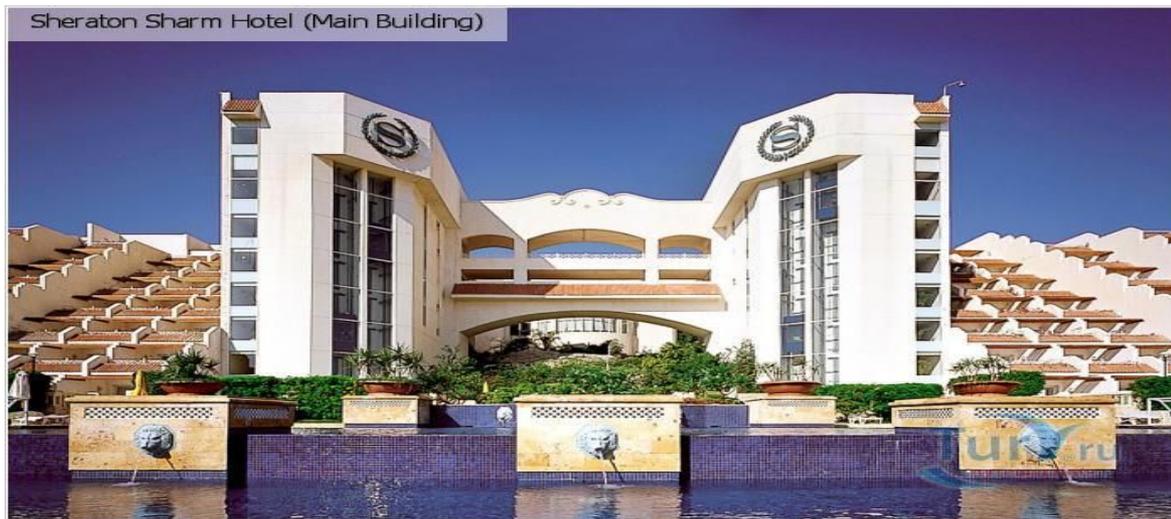


Основные функции гостиницы

Основной функцией является предоставление посетителям жилья, что включает в себя выполнение основных элементов технологического процесса обслуживания гостей: бронирование, регистрации по прибытии, предварительной оплаты размещения в номере, обслуживания на этажах. Наряду с этим в гостиницах оказываются информационные и транспортные услуги, услуги общественного питания, прочие услуги.



Гостиницы обладают следующими признаками:

- состоят из номеров,
- предоставляют разнообразные услуги,
- классифицированы и сертифицированы в соответствии с предоставляемыми услугами, оборудованием, архитектурой зданий и квалификацией персонала.



Классификация гостиниц

По месту расположения:

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



По уровню, ассортименту и стоимости услуг:

- *отели с ограниченным сервисом*, которые предлагают минимум услуг;
- *отели «люкс»*, обладающие фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, оборудованием;
- *отели среднего уровня* ориентированы на широкий круг потребителей, со средним уровнем цен;

По уровню, ассортименту и стоимости услуг:

- отели экономического класса, располагаются в черте города, с числом номеров от 10 до 150;*
- мотели, предназначены для туристов, путешествующих на автотранспорте, располагаются вблизи автотрасс;*
- курортные гостиницы, отдалены от города и располагаются вблизи водоемов, в живописных местах.*

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.

«Апартаменты» - 3-4 комнатные номера, предназначенные для долгосрочного проживания. Иногда апартаменты имеют до 8 комнат, и оборудованы кухней с набором посуды и бытовой техники.

Классификация номеров

«Сюит» - номер из 3 комнат площадью не менее 75 кв.м., с нестандартно широкой кроватью (200x200) и дополнительным гостевым туалетом.

«Люкс» - номер из 2 комнат не менее 35 кв.м., рассчитан на проживание 1-2 человек.

«Студия» - однокомнатный номер площадью не менее 25 кв.м., с планировкой, позволяющей использовать часть номера в качестве гостиной-столовой.

Службы гостиницы.

Для осуществления технологического процесса обслуживания гостей в гостинице предусмотрены следующие службы:

- бронирования;
- обслуживания;
- приема и размещения;
- эксплуатации номерного фонда;
- безопасности.

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 является важнейшей в гостинице, так как персонал этой службы непосредственно работает с гостями и выполняет все функции, связанные с их обслуживанием. К этой службе относятся такие служащие как швейцар, коридорный, подносчик багажа, консьержи и др.



Служба приема и размещения оформляет регистрацию гостя по прибытии, производит распределение номеров, учет свободных мест, выписывает счета и производит расчет с клиентами.



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



Организация питания в гостиничных предприятиях

Организация обслуживания в ресторанах и кафе при гостиницах предлагаются следующие условия питания:

- **полный пансион** - трехразовое питание
- **полупансион** - двухразовое питание
- только **завтрак** - одноразовое питание



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.



Перечень **дополнительных платных услуг** зависит от категории гостиницы и возможности их организации.

В состав **бытовых услуг** входят: стирка и химчистка одежды, ремонт и глажение личных вещей, ремонт и чистка обуви, хранение вещей, услуги проката предметов, мелкий ремонт часов, аппаратуры, парикмахерские услуги, массажный кабинет и др.

К **транспортным услугам** относят: бронирование билетов на транспорт, заказ такси, прокат автотранспорта.

