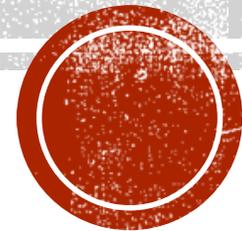


**ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ
ТУРИЗМА
ЛЕКЦИЯ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**



УЧЕБНЫЕ ВОПРОСЫ:

- 4.1 Типы гостиничных предприятий и их классификация.
- 4.2 Организация службы приема и размещения гостей.
- 4.3 Организация службы обслуживания номеров.
- 4.4 Стандарты обслуживания и управление качеством в гостиничном бизнесе.



4.1 ТИПЫ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

Элсворт М.Статлер «Клиент
всегда прав».

«Клиенты не всегда правы, но
они всегда остаются клиентами».



Отель или гостиницу можно определить как заведение, основным видом деятельности которого является предоставление клиентам услуг размещения и оказание одного или нескольких следующих видов сопутствующих услуг:

- предоставление питания и напитков
- обслуживание номеров (услуги горничных)
- служба швейцара и охрана, прачечное обслуживание
- использование обстановки, оборудования и т.п.

Начало гостиничной классификации было положено ещё в те времена, когда существовало очень мало заведений, заслуживающих доверия. Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников.



ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ КЛАССИФИЦИРУЮТ ПО РАЗЛИЧНЫМ КРИТЕРИЯМ. НАИБОЛЕЕ УПОТРЕБЛЯЕМЫЕ СРЕДИ НИХ:

уровень комфорта

вместимость номерного фонда

функциональное назначение

месторасположение

продолжительность работы

обеспечение питанием

продолжительность пребывания

уровень цен

форма собственности.



КЛАССИФИКАЦИЯ ПО УРОВНЮ КОМФОРТА:

Наиболее распространены следующие системы классификации по уровню комфорта:

- Система звезд - европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд.
- Система букв - система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D.
- Система корон или ключей
- Балловая индийская система



КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ ПО РАЗМЕРАМ (ВМЕСТИМОСТИ)

Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест. В статистических данных часто приводят оба эти параметра.

- 1) малые (до 100 номеров)
- 2) средние (от 101 до 500 номеров);
- 3) крупные (свыше 500 номеров).

По количеству номеров:

- до 150 номеров – малые;
- от 150 до 299 – средние;
- от 300 до 600 – крупные;
- свыше 600 – мега-отели.



Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению.

- гостиницы делового назначения
- Гостиницы для отдыха
- Транзитные гостиницы.
- Гостиницы для постоянного проживания.

Классификация гостиниц по месторасположению:

- 1) Гостиницы, расположенные в черте города (отели-люкс, гостиницы среднего класса, все гостиницы делового назначения;)
- 2) Гостиницы, расположенные на морском побережье, горах, в лесу и т.п

Классификация гостиниц по продолжительности работы:

- 1) Работающие круглосуточно
- 2) Работающие два сезона
- 3) Односезонье.



Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

- 1) Гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трех разовое питание)
- 2) Гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак

Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:

- 1) Для длительного пребывания клиентов
- 2) Для кратковременного пребывания

Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

- 1) Бюджетные
- 2) Экономичные
- 3) Средние
- 4) Первоклассные
- 5) Апартаментные
- 6) фешенебельные

Классификация гостиниц по форме собственности:

- 1) кондоминиумы
- 2) таймшерные



4.2 ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ (СПИР)

- **Служба приема и размещения (СПиР)** – это структурное подразделение гостиничного предприятия, отвечающее за встречу, регистрацию, размещение, обслуживание и выезд гостей. СПиР является связующим звеном между гостем и другими службами отеля, координируя их взаимодействие для обеспечения комфортного пребывания.
- Персонал службы приема и размещения осуществляет **основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними**. По принятой в индустрии гостеприимства оценке качества обслуживания и системы его поддержания, служба приема и размещения является главной «точкой соприкосновения», по которой оценивается весь отель в целом.
- Негативные впечатления клиента от этой службы могут перерасти в **отрицание отеля** в дальнейшем. Нетактичный вопрос, «неправильная» с точки зрения клиента интонация могут вызвать его негативную реакцию гораздо большей силы, чем удовлетворение от того, что его просто хорошо обслужили.



ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ:

продажа номерного фонда,
регистрация гостей и
распределение гостевых
номеров;

обработка заказов на
бронирование, когда в
гостинице нет специального
подразделения или когда
оно закрыто;

координация всех видов
обслуживания клиентов;

обеспечение гостей
информацией о гостинице,
местных
достопримечательностях и
любой другой
интересующей гостя
информацией;

обеспечение руководства
гостиницы точными
данными об использовании
номерного фонда (отчет о
статусе номеров);

подготовка и выдача
платежных документов
(счетов) за
предоставленные услуги и
осуществление
окончательных расчетов с
клиентами.



ЭТАПЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ

предварительный заказ мест в гостинице
(бронирование)

прием, регистрация и размещение гостей

предоставление услуг проживания и питания (уборка
номера)

предоставление дополнительных услуг
проживающим

окончательный расчет и оформление выезда



ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В ГОСТИНИЦЕ

Размещение – процесс, состоящий из нескольких операций: встречи, регистрации гостя, вручения ключа и сопровождения в номер.

Встреча – трансфер, пред регистрация.

Регистрация – анкета, карта гостя; наиболее важная часть процедуры регистрации – контакт с гостем.

Вручение ключа – во всех отелях должно выполняться международное требование: «политика неразглашения номера комнаты» как мера безопасности.

Сопровождение в номер.

Оплата услуг



ОПЛАТА УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

наличный расчёт

кредитный лимит

безналичный расчёт

перечисление через банк фактически
затраченных сумм на счёт отеля



ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ ГОСТЕЙ

- Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из них заранее забронировали места в гостинице, другие – нет.
- **При предварительном заказе** данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе, и производит регистрацию. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку.
- **Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования** занимает больше времени, иногда до 5-ти минут. В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю.



ОСОБЕННОСТИ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ТУРИСТОВ

Въезд в Российскую Федерацию обязывает получения визы. Визы бывают однократные и многократные, индивидуальные и групповые, студенческие, въездные, выездные, транзитные и др. Для осуществления пограничного контроля предусмотрены карточки прибытия или убытия иностранца, которые прикрепляются к национальным паспортам иностранных граждан.

По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, предоставить свой паспорт для регистрации. Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, ей следует получить лицензию на международную туристскую деятельность.

Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации.



4.3 ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРОВ

С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

Возглавляет службу обслуживания **менеджер**, которому подчинены:

- Швейцары
- Коридорные
- подносчики багажа
- лифтеры
- консьержи
- рассыльные
- водители (обслуживают арендованные машины и паркуют автомобили гостей).



СЛУЖАЩИЕ СЛУЖБЫ ПАРКОВКИ АВТОМОБИЛЕЙ

- Данная служба, занимающаяся парковкой автомобилей клиентов, обычно существует только в отелях, предоставляющих услуги мирового класса.
- Наличие подобной услуги позволяет гостям не беспокоиться о таких вещах, как поиск места парковки, способы передвижения к отелю в случае неблагоприятной погоды, сохранность автомобиля. Конечно, услуги служащих парковки стоят дороже, чем самообслуживание.
- Персонал, выполняющий функции парковки, отвечает за все транспортные средства, взятые на хранение. Расчеты за предоставляемые услуги осуществляются посредством передачи соответствующей информации на стойку администратора для включения в счета пользователей этих услуг.
- Опытные служащие службы парковки автомобилей всегда держат запасные места в районе входа в отель для сведения к минимуму задержек клиентов при подъезде к гостинце, для чего они и контролируют движение других автомобилей.





ШВЕЙЦАРЫ (DOOR-MAN).

- открытие дверей гостиницы и помощь прибывающим гостям;
- помощь гостям в погрузке и разгрузке багажа из транспортных средств;
- сопровождение гостей до стойки регистрации;
- управление движением транспортных средств у входа в гостиницу для обеспечения безопасности гостей и посетителей отеля;
- вызов такси по запросу;
- помощь служащим парковки автомобилей;
- выполнение несложных дополнительных услуг в вестибюле гостиницы.



НОСИЛЬЩИК БАГАЖА (PORTER).

Оказывают услуги по:

- доставке багажа до места проживания гостей;
- предоставлению наиболее интересной информации о гостинице, системах ее безопасности и т.п.;
- обеспечению доступности багажного отделения отеля для временного хранения вещей клиентов;
- доставке писем, посылок, сообщений и дополнительных предметов быта в гостевой номер
- доставке вещей постояльцев в химчистку или прачечную
- выполнению несложных дополнительных услуг в холле гостиницы и других общественных местах
- разгрузке и погрузке багажа в случае отсутствия дежурного у двери.



КОНСЬЕР(CONCIERGE)

- Консьер(concierge) выполняет различные заказы гостей, связанные с информационными, транспортными, досуговыми или деловыми услугами, предоставляемыми гостиницей.
- Они должны иметь свежую информацию относительно мероприятий, проводимых в отеле, о возможностях по предоставлению медицинской помощи, о местных развлечениях и достопримечательностях, времени работы и перечне услуг различного рода оздоровительных и спортивных центров.
- Они же осуществляют заказ автомобиля с водителем, организуют прокат автомобиля.
- В их функции также входит заказ билетов в театры, кино, на концерты, поезда и самолеты.
- В России услуги консьержа обычно предоставляются на этажах VIP обслуживания.
- Консьерж оказывает гостям отеля множество услуг. В частности, он может зарезервировать столик в ресторане, достать билеты на популярные спектакли или на престижные спортивные состязания, забронировать места на авиарейсы, обеспечить информацией о местных достопримечательностях. Опытные консьержи известны своей изобретательностью.
- Достать билет на выступление известного исполнителя за несколько часов до концерта или организовать столик в переполненном ресторане - это часть сферы ответственности, подтверждающей репутацию консьержа.





BELLMAN(BELLBOY) И ДВОРЕЦКИЙ

- Беллманы (bell-man), ещё его называют посыльным, коридорным, пажем. Сопровождают гостей в номера. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор.
- При этом особенно важно дать информацию о предоставляемых гостиницей услугах, о наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, химчистки, бассейна, спортзалов. В номере коридорный должен в некоторой степени помочь гостю разместиться, т.е. объяснить (и одновременно проверить исправность), что и как работает (освещение, радио- и телеприемники, кондиционер, телефон, мини-бар).
- Если гость попросит, то устраивают «экскурсию» по отелю. В их обязанности также входят доставка почты, газет, частных сообщений в номер
- Дворецкие. Главное отличие между дворецким и консьержем – ознакомление гостя с внутренним миром отеля, он посредник между клиентом и всеми гостиничными службами, включая услуги секретаря, переводчика, гида.
- «В отель въезжает новый клиент. Его встречает сотрудник с бокалом шампанского и словами «я - ваш дворецкий.». Если гость посещает не первый раз, и известно, что он, к примеру, не пьет шампанского, то на подносе, к его удивлению и восторгу, оказывается бутылочка любимого пива или минеральной воды.





4.4 СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ



МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ISO 9000

1) достаточная материальная база;

2) вполне квалифицированный персонал, заинтересованный в хорошей работе (человеческий фактор);

3) хорошая организационная структура.



СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

- 1) система, отвечающая за подбор персонала и его обучение;
- 2) система, осуществляющая контроль качества оказываемых услуг в гостинице. Для полноценного функционирования данной системы каждое гостиничное предприятие должно иметь свой собственный кодекс стандартов, который должен учитывать требования и пожелания клиентов, в первую очередь клиентов постоянных;
- 3) система мониторинга удовлетворенности клиентов. Для ее функционирования необходимо проводить анализ жалоб и предложений клиентов.



КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ.КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

- **Корпоративный стандарт** должен ассоциироваться с торговой маркой. Минусом франшизы является то, что такой договор не позволяет владельцам гостиницы выбирать, применять или не применять стандарт обслуживания, принятый в данной корпорации.
- **Корпоративные стандарты** формировались на протяжении многих лет, «впитывая» в себя специализацию гостиничного оператора и развитие потребительского спроса на гостиничные услуги. Сейчас практически все международные гостиничные бренды имеют свой корпоративный стандарт, который строго соблюдается, невзирая на географическое расположение гостиницы.
- Так как в современном гостиничном бизнесе России очень много зарубежных корпораций, то они оказали большое влияние на создание **корпоративной культуры** в нашей стране.
- Корпоративная культура – это система ценностей и убеждений, разделяемых всеми работниками, коллективное сознание и менталитет организации.
- Цель корпоративной культуры – сформировать нужное поведение работников гостиницы, их взаимоотношения с клиентами и руководством, поставить перед ними цели.



СИСТЕМА ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM) И ЕЁ ПРИНЦИПЫ

1) принцип ориентации на потребителя, заключающийся в необходимости следить за текущими и будущими потребностями потребителей;

2) принцип главенствующего положения руководителя. Хороший руководитель должен обеспечить наличие единого экономического плана гостиничного предприятия;

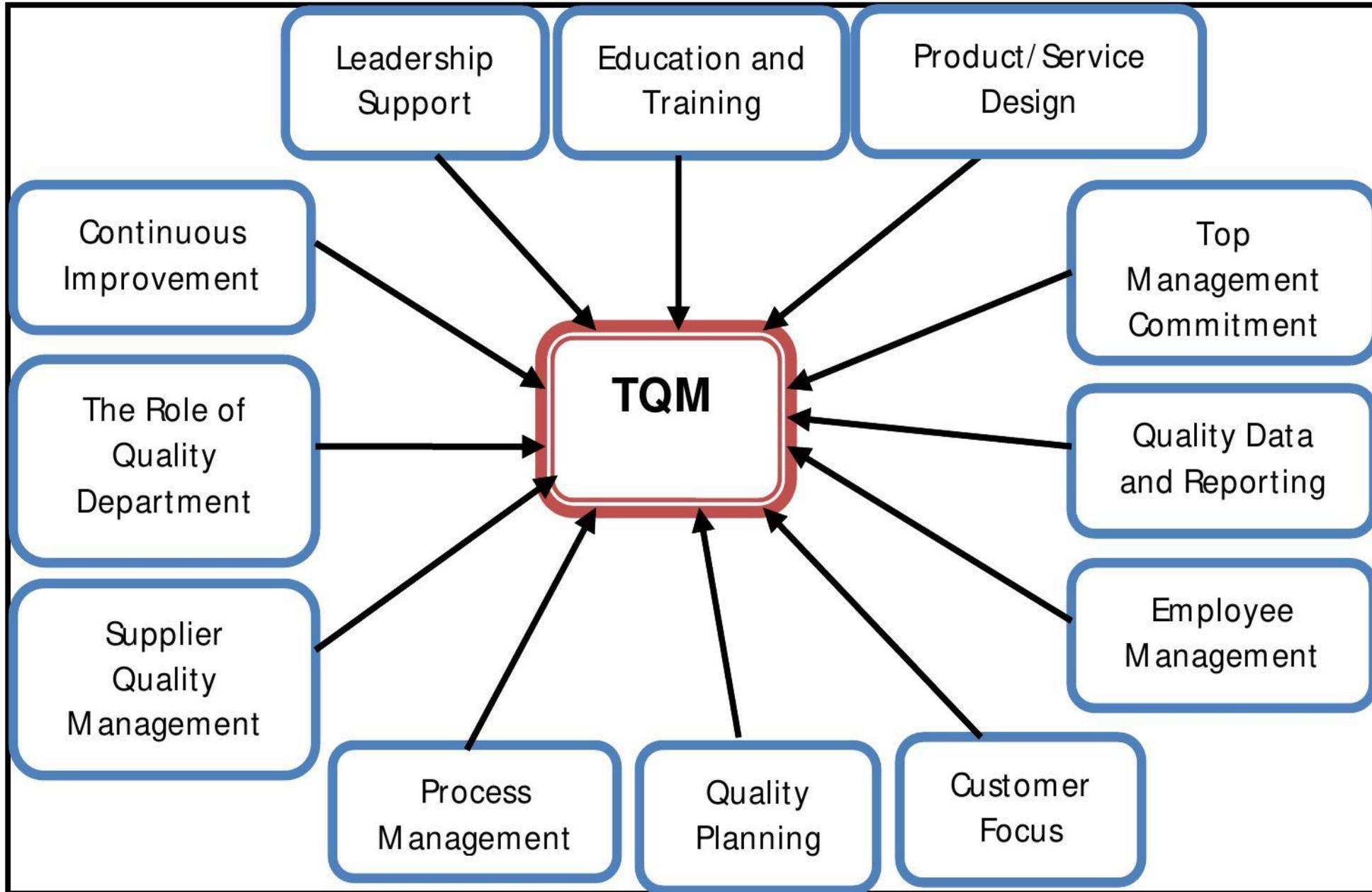
3) принцип полного вовлечения работников в процесс обслуживания предприятия;

4) принцип подхода к системе качества как к процессу;

5) принцип системного подхода к процессу управления;

6) принцип работы над постоянным улучшением деятельности организации в целом.





КАЧЕСТВО. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Управление качеством как процессом в индустрии гостеприимства подразумевает:

- точную формулировку значения понятия качества применительно к каждому конкретному предприятию;
- понимание управленческим персоналом различия между понятиями качества и ценности;
- восприятие качества как процесса, подразумевающее непрерывность усилий по удовлетворению потребностей клиентов;
- понимание связей между качеством и корпоративной культурой.



СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАК ПРОЦЕСС

Формирование стратегии управления качеством в сфере услуг основывается на стандартизации. Стандартизация — это процесс подтверждения объекта стандартизации требованиям стандарта.

Во всем мире признана и широко используется система международных стандартов ISO 9000, в России эти стандарты введены как серия ГОСТ Р ИСО 9000—96.

Наиболее известные стандарты в области туризма и гостиничного бизнеса: ГОСТ Р 50644 «Туристско - экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», ГОСТ Р 50645 «Туристско - экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», ГОСТ Р 50690 «Туристско - экскурсионное обслуживание. Туристские услуги».

