



**Современный
Гуманитарный
Университет**

Дистанционное образование

Рабочий учебник

Фамилия, имя, отчество _____

Факультет _____

Номер контракта _____

ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

ЮНИТА 2

**ОСНОВНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ И
ТЕХНОЛОГИЯ ИХ РАБОТЫ**

МОСКВА 1998

Разработано А.Г.Бос

Рекомендовано Министерством общего и профессионального образования Российской Федерации в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений

КУРС: ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

Юнита 1. Основы организации гостиничного дела.
Юнита 2. Основные подразделения гостиницы и технология их работы.
Юнита 3. Гостиничный бизнес за рубежом.

ЮНИТА 2

Рассматриваются вопросы, связанные с классификацией гостиниц, организацией управления основными структурными подразделениями и технологией их работы.

Для студентов Современного Гуманитарного Университета

Юнита соответствует образовательной профессиональной программе №1

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРОГРАММА КУРСА по данной юните	4
ЛИТЕРАТУРА	5
ПЕРЕЧЕНЬ УМЕНИЙ	6
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ОБЗОР	7
1. Структура управления гостиничным хозяйством	7
1.1. Функции основных подразделений	7
1.2. Управление номерным фондом	9
1.3. Организация инженерной службы	11
1.4. Система охраны	12
2. Технология гостиничного дела	13
2.1. Процесс обслуживания	13
2.2. Организация услуг	13
2.3. Уборка помещений	14
2.4. Противопожарная профилактика	15
2.5. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений ...	16
2.6. Гостиничная реклама	17
3. Управление персоналом	20
3.1. Специфика работы с персоналом в гостинице	20
3.2. Культура поведения служащих гостиниц	21
3.3. Секреты высококачественного обслуживания	25
3.4. Компьютерные системы в гостиницах	27
3.5. Обслуживание внешних служб гостиницы	27
3.6. Обслуживание внутренних служб гостиницы	28
3.7. Программное обеспечение интерфейсов	28
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	30
ТРЕНИНГ УМЕНИЙ	33
ФАЙЛ МАТЕРИАЛОВ	38
ГЛОССАРИЙ*	

* Глоссарий расположен в середине учебного пособия и предназначен для самостоятельного заучивания новых понятий.

ПРОГРАММА КУРСА по данной юните

Структуры управления гостиничным хозяйством. Функции основных подразделений. Управление номерным фондом. Организация инженерной службы. Система охраны.

Технология гостиничного дела. Процесс обслуживания. Организация услуг. Уборка помещений. Противопожарная профилактика. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений. Гостиничная реклама.

Управление персоналом. Специфика работы с персоналом в гостинице. Культура поведения служащих гостиницы.

Секреты высококачественного обслуживания. Компьютерные системы в гостиницах.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

* 1. Бугаенко В.С., Каминский И.М., Никульшин В.В. и др. Техника обслуживания и культура работы в гостиницах. Киев, 1977. С.127-141, 236.

Дополнительная

* 2. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. М., 1988. С.228-232.

* 3. Семенов В.С., Каминский И.М., Попова Н.А. Гостиничное хозяйство. М., 1985. С.156-157.

4. Кашина О.В., Никульшин В.В. Организация обслуживания иностранных туристов в гостинице. М., 1979.

5. Купцов П.А. Практическое пособие для работников гостиниц. 1971.

6. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. М., 1991.

* 7. Роберт А. Браймер-сборник. Основы управления в индустрии гостеприимства. М., 1995. С.138-143, 262-263, 283-286.

Примечание. Знаком (*) отмечены работы, выдержками из которых сформирован тематический обзор.

Современный Гуманитарный Университет

ПЕРЕЧЕНЬ УМЕНИЙ

№ п/п	Умения	Алгоритм
1	Оформление проживания в гостинице (функции портье).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заключение контракта на размещение (наличие брони, анализ данных о наличии свободных мест, выбор номера, заполнение гостем регистрационной карты, оформление карты гостя). 2. Расчет суммы к оплате с учетом льгот (за 1 сутки).
2	Расчет платы за проживание в гостинице.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расчет платы за бронирование. 2. Расчет платы за проживание, в том числе при размещении до расчетного часа. 3. Расчет платы при задержке выезда после расчетного часа (задержка до 6 часов; от 6 до 12 часов; более 12 часов). 4. Предоставление льгот по оплате. 5. Окончательный расчет платы за проживание в гостинице.

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ

Функции основных подразделений

Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника (рис.1).

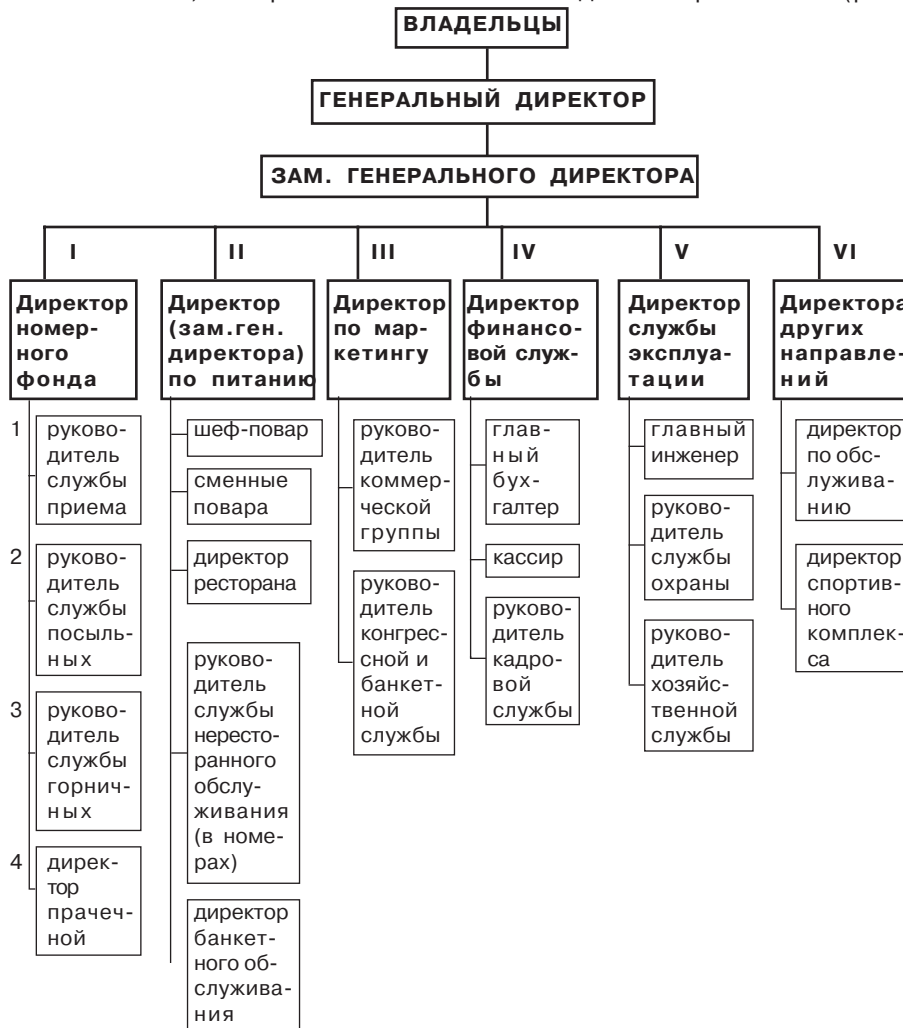


Рис.1. Примерная организационная структура гостиничного предприятия

* Жирным шрифтом выделены новые понятия, которые необходимо усвоить. Знание этих понятий будет проверяться при тестировании.

Ответственность за принятие общих управленческих решений лежит на высшем звене управления. Оперативные решения принимаются согласно зафиксированной управленческой иерархии в интересах удовлетворения потребностей клиентов. Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию.

Подразделения могут быть ориентированы на производство продукции (кухня или прачечная), предоставление услуг (ресторан или служба горничных) или на информационное обслуживание (служба портье, служба бронирования).

Организационная структура гостиницы - это модель объединения всех функциональных подразделений предприятия в единый механизм.

Существуют самые разнообразные типы гостиничных организационных структур, которые зависят от размеров предприятия и характера входящих в него подразделений, а также от управленческой философии, базирующейся на интересах владельцев гостиниц.

Коротко перечислим функции основных структурных подразделений.

I Отдел номерного фонда состоит из таких подразделений как портье, служба горничных, объединенная сервисная группа. Руководитель отдела номерного фонда несет ответственность за создание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми на предприятии стандартами.

II Подразделение общественного питания в зависимости от категории гостиницы включает в себя ресторан(ы), кафе или бары на этажах, подразделение по обслуживанию банкетов и собраний, пищеблок(и). Директор по питанию обязан составлять меню, обеспечивать поставку необходимых исходных продуктов, распределять по участкам обслуживающий персонал, осуществлять контроль за качеством готовой продукции и обслуживания, а также соблюдать разумный режим экономии. Каждый отдел в подразделении общественного питания имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах. Каждая торговая точка имеет своего руководителя, который контролирует качество обслуживания и создание общей благоприятной атмосферы.

III Важнейшими направлениями работы являются коммерция и маркетинг. Главными обязанностями гостиничного персонала являются продажа клиентам готовых для размещения номеров и связанного с размещением в гостинице обслуживания. Маркетинг предполагает осуществление контроля за соответствием создаваемых гостиничным предприятием услуг тем специфическим потребностям, которые характерны для тех категорий потребителей, на которые данное предприятие нацелено.

Директор отдела маркетинга контролирует работу коммерческой службы группового обслуживания (например, туристического), а также организацию банкетного обслуживания.

Система предварительного бронирования помогает обеспечить рентабельный уровень загрузки гостиницы. Поэтому представители коммерческого отдела стараются наладить контакты с организаторами конгрессов, симпозиумов, совещаний для обеспечения стабильной работы своего предприятия.

IV Административные подразделения гостиницы включают бухгалтерию и отдел кадров. В обязанность бухгалтерии входит ведение единого финансового учета предприятия, куда относятся доходы от торговых точек, учет расходов и доходов в целом по предприятию, ведение операций по выплате заработной платы.

В крупных гостиницах имеется подразделение, занимающееся исключительно подбором, расстановкой и повышением квалификации работников гостиницы. В обязанности этого подразделения входит ведение личных дел всех сотрудников.

V Служба эксплуатации обеспечивает бесперебойную работу всех систем

жизнеобеспечения гостиницы (электро- и водоснабжение, вентиляция, кондиционирование, связь, лифтовое хозяйство и пр.), безопасность гостей и персонала, текущий ремонт оборудования, мебели и инвентаря.

VI **Директора других направлений** отвечают за поддержание высокого уровня предоставляемого обслуживания во всех сферах гостиничных услуг.

Рассмотрим подробнее специфику работы ряда основных подразделений гостиницы.

Управление номерным фондом

Самым ответственным в гостиничном хозяйстве является подразделение, заведующее номерным фондом. Весь успех гостиницы, даже если доходы ресторана и оказывают на него позитивное воздействие, полностью зависит от того, насколько прибыльным и успешным является этот сектор. По данным американской статистики, доходы от продажи номерного фонда предприятия составляют от 50% до 75% всех доходов предприятия и дают 70-80% чистой прибыли.

Главные составляющие номерного фонда - это служба портье, служба бронирования и приема гостей и служба горничных.

Служба портье - это стержень всей системы управления гостиницы, основной задачей которой является прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера.

Порядок регистрации, приема гостей и подготовки номера во многом зависит от размеров предприятия, степени механизации и автоматизации, а также от наличия компьютерных систем.

Процесс оформления включает в себя встречу гостя, его регистрацию и сопровождение в отведенный номер. В процессе оформления обсуждаются такие важные для обеих сторон вопросы, как цена за номер, сроки размещения, порядок оплаты. Для большинства гостиниц высокого класса нормальным является просьба к гостю показать его кредитную карточку, которая в большинстве случаев является достаточной гарантией платежеспособности. Если клиент является обладателем золотой карточки одной из ведущих кредитных компаний, таких как "Американ Экспресс", "Виса" или "Мастеркард", этого окажется вполне достаточно, чтобы не беспокоиться об оплате.

Именно от службы портье зависит то первое впечатление, которое гость получает от гостиницы. Хорошо обученный персонал способен сгладить самые острые углы и разрешить конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы. Вежливость и уважение к гостям должны быть главной заботой всего персонала.

В процессе регистрации выясняется наличие или отсутствие предварительного бронирования, а также условия размещения, необходимые гостю. Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет **регистрационную карточку**, в которой указывает адрес своего постоянного места жительства, паспортные данные, срок проживания (прил. 1). В регистрационной карточке портье проставляет дату, время поселения, номер комнаты, срок проживания и подписывает ее. Портье оформляет **Карту гостя** (прил. 2), которая является документом на право входа проживающего в гостиницу и получения ключа от номера. Цифровая сетка в нижней части карты должна быть подчеркнута в тех числах месяца, в которые гость не проживал в гостинице. Незачеркнутыми остаются месяц и период проживания. По окончании оформления посыльный провожает гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж.

В современных гостиницах применяются самые разнообразные системы запирающих номеров, от традиционного английского замка до самых современных электронных систем, обеспечивающих высокую степень надежности и

безопасности. В последнее время в больших и дорогих отелях получили распространение картонные или пластиковые карточки, являющиеся ключом к компьютерной системе запираения дверей.

Традиционная система контроля за номерным фондом в гостинице предусматривает, что служба портье должна иметь картотеку, содержащую сведения о занятости номеров и наличии свободных мест. Это позволяет контролировать загрузку номеров. Однако такую форму контроля в наши дни применяют лишь небольшие гостиницы. В большинстве случаев средние и крупные гостиницы устанавливают компьютерные системы, позволяющие хранить огромный информационный массив и получать данные на экране дисплея в считанные секунды.

Другая важная функция службы портье состоит в проведении расчетов за проживание. Цена прейскуранта на места в гостинице дифференцирована с учетом разряда гостиницы, категории номера и количества мест в нем. Плата за проживание производится согласно установленному единому расчетному часу - с 12 часов текущих суток по местному времени (прил. 3,7). Сроки и формы оплаты за проживание и услуги устанавливаются гостиницей.

Служба бронирования и приема гостей позволяет гостинице более планомерно осуществлять свою маркетинговую политику, а клиенту платить по более низким ценам.

Специфика предоставления гостиничных услуг состоит в том, что если упущена возможность их продать, она упущена навсегда. Поэтому служба бронирования делает все от нее зависящее, чтобы заполнить свободные номера заблаговременно и как можно раньше.

Крупные гостиницы стремятся к проведению таких мероприятий, как симпозиумы, фестивали, конгрессы, которые требуют предварительного бронирования. Номера, не забронированные заранее, передаются для непосредственной продажи в службу размещения, обязанностью которой является привлечение как можно большего числа гостей с размещением по наиболее высокой цене.

В ситуации, когда спрос на размещение в определенные периоды времени превышает предложение, некоторые гостиницы за рубежом проводят так называемое двойное бронирование, т.е. подтверждают размещение дополнительным группам или индивидуалам даже тогда, когда все места уже заняты. Опытные специалисты службы размещения идут на риск, из собственной практики зная примерный уровень последующих неизбежных отказов от бронирования. Таким образом, успешно функционирующая гостиница как бы ходит по канату, балансируя между неполным бронированием номеров и двойным бронированием. И то и другое плохо, так как в первом случае гостиница упускает свои возможности получить максимальную прибыль, а во втором - вынуждена платить неустойку за отказ в уже подтвержденном размещении.

Технически бронирование осуществляется просто: как правило, на основании прямого телефонного звонка в отдел бронирования (см. прил. 3).

Заведующий службой горничных несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы, за информирование службы портье о готовности номеров к заселению.

Типичный состав бригады по уборке помещений в гостиницах высокого класса включает старшую горничную, заведующих сменами, сменных контролеров, горничных и рабочих, а в гостиницах класса люкс - еще и стюардов. Обязанности этих работников распределяются следующим образом:

Старшая горничная получает задание, которое распределяет среди подчиненных, в соответствии со штатным расписанием, выполняет все административные функции, возложенные на нее директором по должностной инструкции.

Заведующий сменой выполняет распоряжения старшей горничной, а также

ее обязанности в случае отсутствия той.

Сменные контролеры осуществляют контроль за работой смены горничных в соответствии с принятыми стандартами. В их обязанность также входит передача в службу портье информации о свободных и занятых номерах для оперативного учета.

Ежедневной обязанностью горничной является выполнение сменного задания - уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны.

Рабочие выполняют задания по перемещению мебели, мелкому ремонту оборудования и инвентаря, доставке чистого постельного белья на этажи.

В гостиницах класса люкс имеются **стюарды**, в обязанности которых входит обеспечение каждого номера или апартамента свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида, а также установка убирающейся кровати. Это, в частности, традиция для отелей высшего класса в Америке, которая неукоснительно соблюдается.

Организация инженерной службы

Руководитель, в обязанности которого входят функции **главного инженера**, несет ответственность за бесперебойную работу всех систем жизнеобеспечения гостиницы, их обслуживание, ремонт, профилактику и своевременную замену.

Системы жизнеобеспечения современной гостиницы настолько сложны, что инженерная служба должна всегда быть готова к различным незапланированным событиям, начиная от затопления туалетов и кончая остановками лифтов. Для обеспечения стабильной работы оборудования и коммуникаций руководитель обязан осуществлять точный учет и своевременный контроль за всем инженерным комплексом. Опытный главный инженер в любой момент может дать квалифицированную информацию генеральному директору для принятия соответствующих управленческих решений.

Остановимся на производственных подразделениях инженерной службы гостиницы.

Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха связаны с обеспечением производственных, жилых и общественных помещений гостиницы чистым и контролируемым по влажности и температуре воздухом, созданием благоприятной по своим параметрам среды обитания (влажность в пределах 30-60%, температура 20°С).

Первостепенная задача - бесперебойное обеспечение жилых номеров, кухни, прачечной, баров и ресторанов водой высокого качества, в которой отсутствуют вредные примеси, такие как грязь или ржавчина, запах или специфический привкус. Вода также должна иметь определенный напор и температуру.

Аналогичным образом обстоит дело и со снабжением электроэнергией. Электрическое обеспечение гостиницы помимо номеров обеспечивает работу холодильных установок, кухонного оборудования, компьютерных систем и т.д.

В большинстве современных гостиниц установка и обслуживание лифтовых систем является сферой деятельности производителей лифтов. Администрация гостиниц заключает с этими организациями долгосрочные договоры на обслуживание. Однако работники инженерной службы тоже обязаны постоянно следить за работой лифтового хозяйства, фиксируя самые незначительные отклонения в его работе и сообщая о неисправностях обслуживающей фирме.

Кроме перечисленных инженерная служба выполняет и другие функции: оказывает руководителям других отделов помощь в принятии решений по закупке оборудования и инвентаря, проводит профилактические работы по всем инженерным системам, организует текущие строительные и ремонтные работы, уход за фасадом здания, бассейном и зелеными насаждениями, проводит по

необходимости дезинфекционные работы.

В целом, инженерная служба играет немаловажную роль в обеспечении высококачественного гостиничного обслуживания и, следовательно, в поддержании высокого уровня доходности предприятия.

Система охраны

Система охранных мероприятий в гостиничном хозяйстве должна выполнять три основных функции:

- охрана гостей и их имущества;
- охрана служащих;
- охрана имущества компании.

Личная и имущественная безопасность клиентов обеспечивается разнообразными мерами, которые предпринимает администрация, начиная с хранения материальных ценностей в специально оборудованных сейфах и кончая внедрением сложнейших электронных систем запирающих номеров и наблюдения. На эти цели затрачиваются огромные средства, однако такие расходы оправданы, поскольку ничто не может до такой степени подорвать репутацию предприятия, как случаи причинения вреда клиентам и, связанные с этим, судебные иски.

Другая важная задача - обеспечение надлежащих условий безопасности для работы служащих гостиницы. Персонал работает с хорошей отдачей только тогда, когда они сами и их имущество находятся под защитой специальных служб.

Администрация гостиницы максимально заинтересована в создании таких условий, которые позволили бы обеспечить безопасность не только гостей и своего персонала, но и сохранность имущества предприятия: мебели и оборудования, товаров на складе, поставляемых продуктов, финансовых средств и пр.

Не имеет смысла тщательное планирование доходов при отсутствии стратегии их эффективной охраны.

Главным в осуществлении мер по поддержанию на предприятии безопасных условий проживания гостей и работы персонала является правильный подбор рабочих и служащих, а также выбор соответствующей программы обучения.

Многолетний опыт показывает, что невозможно предотвратить все случаи краж и проявления вандализма. Однако руководитель предприятия способен значительно снизить число преступных проявлений благодаря проведению эффективной кадровой политики.

Предварительная проверка претендентов, выяснение условий их предыдущей работы и причины увольнения, включение вопросов безопасности в ознакомительные учебные программы - эти меры позволяют избежать многих проблем, возникающих у нового сотрудника уже в первые дни работы.

Каждый работник гостиницы должен быть заинтересован в поддержании безопасности гостей и их имущества и, в силу этой заинтересованности, должен являться частью общей службы охраны.

В каждой гостинице есть зоны особого внимания, которые требуют соответствующих мер безопасности:

- контроль за хранением ключей (неукоснительное соблюдение порядка выдачи ключей гостям, обслуживающему персоналу);
- безопасность жилых помещений (использование нестандартных крепежных средств для дверных и оконных замков, использование сейфов, дверных глазков и коридорных телевизионных систем наблюдения, оповещение об экстремальной ситуации с помощью "горячей" телефонной линии);
- безопасность инженерных систем жизнеобеспечения (особая система защиты в аварийной ситуации, умение сотрудников действовать в экстремальных ситуациях);

- контроль за посторонними лицами (доскональное знание администрацией местного законодательства и правил удаления из здания посторонних лиц);
- контроль за гаражом (тщательный отбор и обучение персонала, наличие охранных систем, многоуровневый контроль).

Деньги, израсходованные на осуществление контрольных и охранных мероприятий, не бывают истрачены напрасно. Стремление к обеспечению безопасности и контролю за сохранностью материальных ценностей, если, конечно, оно не превращается в подозрительность и не оскорбляет работников и клиентов, оправдано. В конечном итоге это приводит к большему доверию со стороны клиентов, а значит, и к укреплению престижа предприятия.

ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Процесс обслуживания

Круглосуточная работа гостиницы с непрерывным циклом обслуживания определяет и ее задачи. Важнейшим документом, в котором отражены деятельность гостиницы, обязанности обслуживающего персонала и гостей, являются “Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации” (см. прил. 7). В “Правилах” отражен многолетний опыт работы по обслуживанию гостей, регулируется порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице, порядок предоставления разнообразных услуг, удовлетворяющих бытовые, хозяйственные и культурные потребности, фиксируются основные права и обязанности потребителя и исполнителя. Однако “Правила” не могут отразить всех тех вопросов, которые возникают при обслуживании гостей. Во многих гостиницах спорными вопросами остаются: пропускной режим работы гостиниц, выплата денег за пропавшие вещи, возмещение ущерба, причиненного гостинице гостями и др. В этих случаях администрация должна тщательно разобраться с каждым случаем, непредусмотренным “Правилами”, и принять разумное решение.

Основываясь на “Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ”, администрация гостиниц разрабатывает для своих предприятий “Правила внутреннего распорядка”, отражающие специфику работы данного предприятия. Образец такого документа представлен в приложении 3.

Гостиничный цикл охватывает период времени от того момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета. Традиционный гостиничный цикл (прибытие - размещение - проживание - выезд) можно разделить на 4 этапа:

- 1) до заключения контракта на размещение (бронирование, предварительная оплата, прибытие гостя);
- 2) заключение контракта на размещение (выбор номера, занятие номера, выставление счета за номер, почтовые расходы, телефон и другие дополнительные услуги);
- 3) обслуживание во время пребывания в гостинице (уборка номера, предоставление разнообразных дополнительных услуг);
- 4) после заключения контракта на размещение (предъявление счета, полный расчет, выезд гостя).

Мы уже рассмотрели функции службы портье, в которых сосредоточены услуги, связанные с размещением в гостинице и расчетами за проживание. Остановимся на других элементах гостиничного обслуживания.

Организация услуг

Услуги питания проживающим в гостинице предоставляют рестораны, кафе, столовые, бары, буфеты.

Одна торговая точка может обслужить завтраки и обеды. Другая, чаще всего ресторан, предоставляет исключительно ужины с полной сервировкой и большим выбором разнообразных тонких блюд. В крупных гостиницах есть помещения, которые могут быть использованы для проведения банкетов, где большие группы обслуживаются одновременно.

Буфетное или барное обслуживание заключается, главным образом, в обеспечении клиентов спиртными напитками под аккомпанемент небольшого ансамбля или звукозапись.

По желанию гостя осуществляется доставка завтраков, обедов и ужинов в номер.

В обслуживании клиентов принимают участие службы быта, которые осуществляют за дополнительную плату стирку и глажение белья, химчистку, мелкий ремонт одежды, чистку обуви. Гости могут воспользоваться почтовыми и телеграфными услугами, разнообразными услугами бизнес-центра, туристическими и культурно-развлекательными услугами, им предоставляется медицинское и транспортное обслуживание.

Для обеспечения безопасности имущества проживающих организовано хранение ценностей в сейфе администрации и багажа в камере хранения гостиницы.

Расчет за предоставленные разнообразные услуги осуществляется отдельно (прил. 4).

Доставкой заказов в приемные пункты службы быта, расположенные в здании гостиницы, занимаются горничные, они же вручают выполненные заказы проживающим.

При сдаче номера работник гостиницы должен знать дату выезда проживающего, чтобы не произошло недоразумения, когда исполнение заказа происходит после отъезда гостя и практически вручить его заказчику невозможно. Особенно это важно учитывать при выполнении заказа иностранному гостю.

Вручая выполненный заказ, горничная предварительно должна убедиться, что работа выполнена доброкачественно. Плохо выполненную работу принимать, а тем более вручать заказчику, категорически запрещается.

В перечень бесплатных услуг, предоставляемых гостиницей, входит:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Уборка помещений

По объему работы уборка помещений - это самая трудоемкая сфера деятельности персонала. Она включает уборку вестибюлей, жилых номеров, коридоров, холлов, гостиных, общественных, административных, подсобных и производственных помещений.

Уборка вестибюля представляет собой комплекс разнообразных работ, выполнение которых затруднено тем обстоятельством, что в течение суток, за исключением коротких ночных часов, через вестибюль движутся потоки людей, входящие и выходящие из гостиницы. Выполняют ее горничные и уборщицы, которые работают по сменному графику (дневная и ночная смены). В дневное время убирают мусор из напольных и настольных пепельниц, протирают от пыли мебель, оборудование, перила, поручни, чистят пылесосом ковровую дорожку, ковры и ковровые покрытия, а также мягкую мебель, опорожняют мусорные урны. В ночные часы моют полы и убирают все помещения вестибюля.

В ранние часы швейцары чистят металлические части и ручки дверей, а также различные вывески и указатели, протирают стекла дверей, следят за состоянием подножных щеток и решеток в тамбуре. В обязанности швейцара входит контроль за работой тепловой завесы.

Особое место среди уборочных работ в гостинице занимает текущая уборка жилых номеров. Начать работу необходимо с номеров, поставленных на бронь, и свободных номеров, так как в них в любое время могут поселить гостей. Если они уже были убраны в вечернее или ночное время, утром горничной следует протереть пыль с полированных поверхностей и проверить качество уборки санитарного узла, наличие в нем туалетной бумаги и мыла, обратить внимание на наличие рекламно-справочного материала на письменном столе. Такая проверка отнимает немного времени, зато создает уверенность в хорошей подготовке номера к заселению. Затем горничная убирает номера, которые освободились после выезда проживающих, чтобы подготовить их к заселению и не допустить простоев, лишь после этого она приступает к текущей, ежедневной уборке номеров, занятых проживающими, как правило, выполняя ее в отсутствие проживающих, за исключением тех случаев, когда в номере находится больной или живет большая семья, один из членов которой всегда в номере. В подобной ситуации убирают помещение в присутствии и с разрешения проживающих - в удобное для них время.

Убирая номер в отсутствие проживающих, горничная не должна закрывать его на ключ с внутренней стороны, в большинстве гостиниц такая уборка производится при полукоткрытых дверях.

Если книга, рукопись или журнал лежат на столе раскрытыми, их не закрывают и не перекаладывают.

То же самое относится и к разложенным на столе бумагам. В таком случае необходимо убрать мусор и пыль со стола, не трогая лежащих на столе вещей.

Выбрасывая мусор из пепельницы, необходимо просмотреть, не положил ли проживающий в нее случайно запонки, кольцо, часы.

При работе с бытовыми пылесосами горничная должна наблюдать, чтобы в щетку и насадку не попали какие-либо вещи: кольцо, серьги, пуговицы и т.д.

Во время уборки категорически запрещается становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель.

Противопожарная профилактика

Противопожарная профилактика - это комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности жизни людей, сохранность зданий и имущества, предупреждение пожаров и создание условий для успешного их тушения.

Противопожарная безопасность в гостиницах обеспечивается соблюдением требований, изложенных в правилах пожарной безопасности. В них предусматривается целый ряд профилактических мер, круг служебных обязанностей должностных лиц, организация эвакуации людей и действия персонала во время пожара.

Для гостиниц очень важно содержать в надлежащем порядке пути эвакуации, средства противопожарной защиты (системы дымоудаления, подпора воздуха в лифтовых шахтах, установки пожарной автоматики внутреннего пожарного водопровода).

В коридорах, на лестничных клетках, дверях, ведущих к путям эвакуации или непосредственно на улицу, должны находиться символические изображения знака "выход" - открытая дверь с силуэтом бегущего человека и стрелка, указывающая его движение к выходу.

В каждом номере применительно к структуре здания гостиницы должен быть поэтажный план индивидуальной эвакуации. Вывешивать его следует в

удобном месте.

Для обеспечения должного уровня безопасности проживания гостиницы должны быть оборудованы системой экстренного оповещения гостей на случай вынужденной эвакуации.

Наиболее частые причины возникновения пожаров в гостиницах - неосторожное обращение с огнем, неисправность электросетей, электрооборудования, нарушения технологического процесса и правил эксплуатации оборудования для приготовления пищи, несоблюдение мер пожарной безопасности при ремонтных и электросварочных работах, а также часты случаи загораний от неисправных телевизоров, установленных в номерах.

Принятые на работу в гостиницу проходят инструктаж по пожарной безопасности - знакомятся с действующими в гостинице правилами и инструкциями, регламентирующими поведение персонала, средствами тушения пожаров (работа с пожарным краном и огнетушителями разного вида), с работой противопожарной сигнализации и автоматики. Периодически в гостиницах проводятся учебные пожарные тревоги, цель которых - выработать навыки поведения персонала в аварийной ситуации.

Как правило, случаи возгораний происходят в позднее и ночное время. Дежурный персонал, заступая на работу, обязан в первую очередь проверить наличие первичных средств пожаротушения, не загромождены ли чем-либо эвакуационные проходы, коридоры, холлы и лестничные клетки, убедиться в возможности быстрого и беспрепятственного открывания дверей всех эвакуационных выходов.

При возникновении пожара дежурный администратор (или другие должностные лица) обязан немедленно сообщить о пожаре в пожарную охрану, принять все меры, зависящие от него, к эвакуации людей из номеров, использовать все средства оповещения о пожаре.

Чрезвычайно важно для обеспечения строгого противопожарного режима в гостинице напомнить гостю о соблюдении противопожарных правил.

В каждой гостинице имеется памятка проживающему, в которой излагаются основные рекомендации о мерах пожарной безопасности и правила поведения при пожаре (прил. 5).

Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений

В гостинице должны проводиться различные профилактические мероприятия, направленные на укрепление санитарной дисциплины. До поступления на работу, а затем не реже одного раза в год все работники гостиницы должны проходить медицинский профосмотр с предоставлением на работу справки о состоянии здоровья. Не прошедшие медосмотр к работе не допускаются.

Каждый работник гостиницы должен пройти обучение санитарному минимуму до поступления на работу и в дальнейшем возобновлять свои знания каждые два года.

Во избежание появления в гостинице насекомых и грызунов администрация должна заключить постоянный договор на проведение профилактической обработки всех помещений гостиницы, а также обработки отдельных помещений (кухонь, буфетов, складов) по специальным вызовам.

При появлении грызунов или насекомых необходимо немедленно вызвать работников санитарно-эпидемиологической службы (СЭС), которые проведут дезинсекцию - обработку помещений с целью уничтожения насекомых или дератизацию - обработку помещений с целью уничтожения грызунов. Обработка

должна проводиться комплексно во всех помещениях обязательно в отсутствии гостей.

В случае заболевания проживающего инфекционной болезнью администрация гостиницы вызывает работников СЭС для проведения в номере дезинфекции. Вещи заболевшего (матрац, подушка, одеяло, постельное белье, мягкий инвентарь) сдаются в специальную обработку. Заселение номера производится вновь только после его дезинфекции.

Гостиничная реклама

Гостиничная реклама прежде всего должна отвечать назначению гостиницы, ее цель - помочь гостям легче ориентироваться в городе, на территории и в здании гостиницы, информировать его об удобствах и предоставляемых услугах, о месте нахождения и времени работы различных звеньев обслуживания (ресторана, бара, парикмахерской, почты, киосков, пунктов проката).

В зависимости от назначения гостиничную рекламу можно условно разделить на следующие виды: наружная, внутренняя (немая), печатная, устная (звуковая).

Наружная реклама. Современные гостиничные здания, рестораны, кафе уже в процессе проектирования экстерьера оформляются соответствующей световой рекламой по назначению и названию предприятия.

Здания гостиниц должны иметь наружную рекламу - "Гостиница", "Ресторан" и их названия, дублированные латинскими буквами. Кроме художественных качеств реклама призвана как бы выделить гостиницу из других зданий. Немалое значение в связи с этим имеет место ее оборудования, чтобы в любое время суток она была видна из различных, возможно более далеких точек города.

У главного входа в здание устанавливаются соответствующие доски с гравировкой или надписи набором букв такого же дизайна, как и световая реклама. На здании обязателен освещаемый указатель улицы, номера дома (корпуса).

В многокорпусных гостиницах, кроме указателей у входов присвоенного номера или названия корпуса и главных служб (дирекция, бюро обслуживания, кафе, парикмахерская и т.д.), необходимо оборудовать стенды со схемой расположения корпусов по отношению к улице, площади и т.д. В гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах, имеющих значительные территории и специальные звенья обслуживания (морские пляжи, заправочные и ремонтные станции, автостоянки и др.), кроме того, нужно устанавливать указатели их месторасположения и маршрутов движения. В зависимости от условий, назначения и времени работы обслуживающих точек, указатели могут быть дублированы переводом на иностранные языки и дополнены специальным освещением (в настоящее время практикуются светящиеся указатели).

Особое значение имеют дорожные знаки, указатели остановок, стоянок, разъездов и поворотов машин у гостиничных зданий и на прилегающей к ним территории.

В качестве разновидностей гостиничной рекламы широко применяется соответствующее оформление витражей и оконных проемов вестибюля. Здесь могут рекламироваться различные виды услуг самой гостиницы, а также других организаций, связанных, например, с туризмом, экскурсиями, средствами передвижения. Оригинально смотрится в таких случаях двусторонняя световая реклама. Витринная реклама должна оформляться с учетом внешнего вида и интерьера предприятия.

Внутренняя (немая) реклама должна прежде всего вписываться в интерьер помещения, дополнять его эстетически. Здесь могут использоваться различные виды рекламы: настенная, подвесная, напольная и настольная.

Главное содержание внутренней рекламы в гостиничном здании - это четкие

рельефные указатели служб, звеньев и услуг гостиницы.

Правильная технология обслуживания требует, чтобы приезжий не искал, как ему пройти в ту или иную службу и к кому обратиться с вопросом о размещении, об оплате, о той или другой услуге. Поэтому особое внимание должно быть уделено рекламе вестибюля.

Каждое звено вестибюльной группы должно быть обозначено соответствующей надписью: администратор, портье, справка, бюро обслуживания, почта, ресторан, кафе, бар. При усложненной планировке вестибюльной группы местонахождение отдельных служб помимо названия дополняется стрелкой в соответствующем направлении.

Раздельные работы по операциям, например в бюро обслуживания, требуют установки настольных табличек, которые помогут гостю обратиться по интересующему вопросу (о заказе транспорта, билетов в зрелищные предприятия, по бытовым услугам). Кроме названия той или иной службы следует указывать дни и часы их работы, выходные дни и время перерывов.

Особое место в гостинице должно быть уделено рекламе платных и бесплатных услуг. Для этого чаще всего используются световые стенды с названиями услуг и дополненные символическим их изображением, понятным каждому, а также фотостенды с соответствующими надписями.

Одной из необходимых информационных форм рекламы является схема привязки гостиницы к главным магистралям города и основным транспортным средствам (прил. 6). Ориентироваться в незнакомом городе туристу поможет специально оформленный стенд, на котором на основе упрощенной схемы города, поселка или местности обозначены наиболее известные архитектурные или общественные здания и линии транспорта от гостиницы к этим объектам.

В гостиничной рекламе следует шире использовать рекламу туристских маршрутов, достопримечательностей нашей страны с ее богатством природы, архитектурных и исторических памятников, заповедников.

Одним из удачных видов рекламы туризма является карта туристских маршрутов, выполненная в виде панно в гостинице "Националь" (г. Москва). Такого рода реклама может быть оформлена на тему туристских маршрутов, особенно в мотелях и кемпингах.

Особое внимание организации рекламы должно быть уделено в помещениях бюро обслуживания. Хорошо оформлена реклама в бюро обслуживания, например, в гостиницах "Россия" и "Украина" (Москва).

Пользуются успехом витрины-выставки рекламных печатных изданий, которые знакомят гостей с достопримечательностями города, с театрами, музеями, выставками, картинными галереями. Для совершенствования оформления гостиничной рекламы необходимо привлекать художников и дизайнеров.

Печатная реклама гостиницы. Опыт работы отечественных зарубежных гостиниц свидетельствует не только о большой информационной роли оригинальной, красочной рекламы, но и о большом интересе к ней как к сувениру, памятного подарку.

Виды и формы изданий гостиничной рекламы различны. Наибольшее распространение и признание получили проспекты, буклеты, визитные карточки, фирменные почтовые конверты и бумага, чемоданные наклейки и бирки, фирменные обложки меню, поздравительные открытки, путеводители-справочники (прил. 8).

Количество наименований, содержание и оформление печатной рекламы зависят прежде всего от назначения гостиницы и ее клиентуры. Особое внимание должно быть уделено печатной рекламе в гостиницах, принимающих и обслуживающих иностранных граждан, где реклама должна издаваться с переводами текстов на иностранные языки.

Как правило, печатная реклама гостиниц издается на русском языке с

переводом текстов на английский, французский и немецкий языки. Однако при подготовке рекламы следует учитывать количественное соотношение проживающих в данной гостинице иностранных гостей по языковому принципу.

Реклама каждой гостиницы должна отличаться красочностью и объективностью. Национальные художественные элементы, своеобразный орнамент и рисунки должны дополнять название предприятия, его назначение и месторасположение.

Красивая, яркая реклама поможет не только привлечь к ней внимание гостя, но и воспользоваться предлагаемыми ею услугами.

Проспект (от лат. prospectus - вид, обзор) гостиницы представляет собой печатное издание в виде листка или брошюры (прил. 6). На одной из страниц проспекта обычно изображается общий вид гостиницы. Поскольку интересные в историческом или архитектурном отношении здания, скверы, памятники, места отдыха дополняют впечатление о городе, местности, они, по замыслу художника, могут быть в проспекте тем или иным образом приближены к самому зданию гостиницы, вписаны в виде контуров в общий объем листа, создавая красивую панораму, или размещены отдельными снимками с интерьерами предприятия. Оригинальная надпись названия предприятия и эмблема подчеркивают принадлежность проспекта.

В начале текста дается маленькая историческая справка о городе или его части, где расположено предприятие. Максимальное место в проспекте отводится фотографиям, рисункам основных звеньев и служб: парадного входа, жилых номеров, вестибюля, холлов, ресторана, парикмахерских, залов, пунктов обслуживания - с кратким описанием предлагаемых удобств, уюта и услуг.

Буклет (от франц. Buckle - колечко, пряжечка) - издание, отпечатанное на одном листе, который фальцуется (складывается) параллельными сгибами в виде брошюры, так что он может читаться и рассматриваться без разрезки, раскрываясь ширмообразно.

В виде буклетов для гостиниц издаются краткие путеводители и информационно-рекламные листки.

На первом плане в буклете гостиницы рекомендуется дать ее схему или описание размещения служб и пунктов обслуживания, указать часы их работы, телефоны, по которым проживающий может обратиться за справкой или передать заказ на услугу. В буклете отводится место для информации об основных правилах пользования гостиницей и ее внутреннем распорядке. В виде буклета могут рекламироваться достопримечательности города или окрестностей.

Фирменные почтовые конверты и почтовая бумага изготавливаются по заказам каждой гостиницы как разновидность рекламы предприятия, поэтому они должны быть оригинальными, отличаться от обычных, издаваемых ведомствами связи. На конверте дается либо общий вид гостиницы, либо ее эмблема с орнаментом или какой-то деталью, характерной для местности, где расположена гостиница. Конверт гостиницы издается без почтовой марки (прил. 9).

Почтовая бумага гостиницы по размеру должна быть чуть меньше двух размеров фирменного конверта, с тем, чтобы сложенный вдвое листок свободно поместился в конверт. В углу листка или в верхней его части изображается эмблема гостиницы и ее название. Может быть указан также почтовый адрес (прил. 10).

Наклейки (марки) и бирки для чемоданов служат своеобразным сувениром. Главное содержание чемоданной наклейки (марки) - это название гостиницы с каким-либо характерным красочным рисунком, эмблемой, символом. За последнее время увлеченность чемоданными наклейками уменьшилась, однако туристы сохраняют их в качестве сувенира.

Несколько другое значение имеет фирменная чемоданная бирка. Ее главное назначение указать принадлежность ручной клади владельцу и место доставки

вещей при размещении в номере гостиницы или при отправке их. Поэтому на гостиничной бирке указано название гостиницы, оставлено место для внесения пометок, записей; она должна быть удобной, достаточно прочной для крепления ее к ручке чемодана (сумки). Чемоданная бирка не является сувениром, поэтому в особом художественном оформлении не нуждается.

В качестве информационной рекламы в гостиницах должны быть небольшие телефонные справочники жилых номеров и служб гостиниц (прил. 11), специальная информация об услугах, а также фирменные пакеты, упаковочная бумага, целлофан.

Особое значение имеет своеобразная реклама ресторанов, кафе, баров. Красочно оформляются обложки меню, пригласительные билеты, поздравительные открытки. Обложки меню должны быть выполнены на плотной бумаге (картоне), иметь название ресторана и отражать достоинства или национальные особенности данного предприятия общественного питания.

Оригинально и красочно следует рекламировать в гостиницах и дополнительные услуги.

Так, в некоторых гостиницах в санузлах жилых номеров имеются специальные пакеты с рисунком и надписью: "Для белья", в которые проживающие складывают белье для стирки. Выстиранное белье возвращают также в специальных пакетах, куда вкладывают счет.

Печатная реклама в гостиницах дополняется также отдельными видами специальной рекламы: фирменным мылом, специальными салфетками и даже фирменными спичками.

Очень важно своевременно раскладывать, пополнять и заменять рекламу в жилых номерах, залах и холлах перед каждым новым заездом с учетом количества проживающих.

Наличие и правильное использование рекламы в гостинице значительно повышает культуру обслуживания и комфорт.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Специфика работы с персоналом в гостинице

Особое значение в управлении предприятиями сферы обслуживания придается трудовым ресурсам. Обслуживание по-прежнему остается очень трудоемким видом производственной деятельности, которую отличает слабое использование механизмов и еще меньшее использование компьютерных технологий. Все это справедливо и для гостиничного бизнеса, который вместе с тем имеет и свою специфику. Служащие гостиниц, участвующие в обслуживании клиентов, должны отвечать определенным требованиям, наиболее важными из которых являются коммуникабельность, умение ладить с гостями, умение не создавать проблем, а в случае их появления быстро разрешать, не прибегая к помощи руководства. Профессиональная подготовка обслуживающего персонала (портье, посыльных, горничных, барменов) не требует глубоких специальных знаний, хотя подразумевает наличие определенных навыков, приобретаемых в результате тренировок и длительного опыта работы.

Деятельность служащих, относящихся к руководящему звену гостиницы, требует наличия соответствующего уровня образования, профессиональной подготовки и опыта работы. Особое значение имеет знание иностранных языков, делового этикета и психологии.

В обязанности менеджера по персоналу входит выполнение таких функций, как планирование штатной численности, подбор, профессиональная ориентация и повышение квалификации, определение качественных показателей труда работников, вопросы заработной платы, льгот и поощрений, дисциплины труда,

взаимодействие с профсоюзами, поддержание благоприятного морального климата в коллективе.

Культура поведения служащих гостиниц

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека: правила обхождения, внешний вид, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать служебный этикет.

Соблюдение правил вежливости работниками гостиниц во всех ее звеньях - обязательная составная часть их должностных обязанностей, так как они должны прежде всего позаботиться о госте, его удобствах, предоставить ему необходимые услуги.

Слова и жесты вежливости, выраженные в приветственных словах, поклонах, подаче, на всех языках мира, являются частью внешних форм этикета.

Специфика обслуживания в гостинице и функциональные обязанности отдельных ее работников допускают некоторые исключения из общепринятых форм проявления вежливости. Так, например, швейцар и подносчик багажа не должны при приветствии первыми подавать руку, снимать головной убор, так как головной убор является принадлежностью форменной одежды, которая подчеркивает, что в данное время лицо находится при исполнении служебных обязанностей. Швейцары обязаны приветствовать гостя стоя, либо поклоном, либо словами приветствия. Находясь на посту, швейцар не имеет права встречать (проводить) гостя сидя. Подносчик багажа, приветствуя гостя, должен немедленно предложить свою услугу поднести его вещи, не дожидаясь просьбы. Не следует вырывать вещи из рук, забирать и нести их без согласия владельца.

Правила вежливости обязывают гардеробщика гостиницы помочь гостю раздеться или одеться, при этом сначала внимание оказывают женщине, старшему по возрасту мужчине, особое внимание - больному человеку или инвалиду.

Персонал группы приема (администраторы, портье, работники, ведущие расчеты с проживающими за услуги) в абсолютном большинстве гостиниц состоит из женщин. Их работа связана с заполнением документов, ведением записей, поэтому допускается встречать и приветствовать гостя сидя, хотя хорошим тоном считается обязанность принимать гостя стоя, подчеркивая особое внимание к нему.

Обслуживающий персонал на жилых этажах должен встречать прибывшего гостя только стоя, приветствовать его первым и быть готовым в тот же момент проводить в отведенный для него номер. В светлое время суток гостя приглашают зайти в номер первым, представитель гостиницы, если это необходимо, входит вторым. Если в номере темно, работник гостиницы первым заходит туда, зажигает свет и приглашает гостя. Не нужно долго задерживаться в номере. Следует предложить гостю необходимые услуги, пожелать ему хорошего отдыха и покинуть номер. В период проживания гостя в номере персонал не должен заходить в него, даже если это связано с плановой уборкой номера. В тех случаях, когда посещение номера вызвано крайней необходимостью (аварией, нарушением правил проживания) или просьбой гостя, следует постучать в дверь или позвонить по телефону, спросив разрешения войти. Если ответа не последовало, повторный стук или звонок допустим лишь несколько минут спустя (3-10 мин.) в зависимости от срочности и необходимости. В позднее вечернее или ночное время беспокойство гостя без причины, даже в самой вежливой форме, недопустимо. Невежливо мешать гостю и в дневное время, поэтому уборку номера, ремонт или замену оборудования следует производить в его отсутствие или с личного разрешения.

Очень важным моментом работы в гостинице является забота о порядке, тишине, соблюдении правил проживания. Работник гостиницы должен уметь в

вежливой форме предупредить гостя о недопустимости нарушений установленного порядка, пресечь различные проявления таких нарушений.

Уезжая из гостиницы, гости прощаются с персоналом, благодарят за гостеприимство. Работник гостиницы в свою очередь обязан поблагодарить гостя за посещение гостиницы, пожелать ему доброго пути.

Правила вежливости для персонала гостиниц предусматривают надлежащее отношение к личным вещам проживающих. Невежливо переставлять или переключать личные вещи отсутствующего гостя, открывать чемоданы и сумки, рассматривать и тем более примерять платье или обувь гостей. Продукты питания, вино, сигареты должны быть неприкосновенными.

Невежливо говорить гостю о замеченных физических недостатках, неправильностях в языке и произношении, осуждать и высмеивать обычаи и традиции гостей, так же как и незнание ими принятых в нашей стране правил поведения.

В гостинице официальное лицо на жилом этаже, в ресторане или парикмахерских представляется по телефону лишь по должности или называя соответствующую службу, без фамилий и имен (например, “Дежурная 5-го этажа слушает”, “Справочное бюро Интуриста слушает”). Называть свое имя и фамилию следует лишь в ответ на обоснованный вопрос. Начиная разговор по телефону, прежде всего необходимо поздороваться, по окончании разговора - поблагодарить и попрощаться.

Корректность - одна из форм взаимоотношений между людьми, предполагающая умение при любых ситуациях держать себя в соответствии с общепринятыми правилами приличия. Корректность особенно необходима в случаях неблагоприятных взаимоотношений между людьми. Она помогает при любых условиях сохранить достоинство каждой из сторон.

В гостинице возможны случаи, когда приезжие могут подчеркивать свое пренебрежительное отношение к обслуживающему персоналу, к горничной, официанту как к зависимой категории людей. Однако в этой ситуации необходимо учитывать специфику сферы обслуживания. Остаться корректным - значит сохранить свое достоинство.

Скромность - необходимое качество гостиничных работников при выполнении функциональных обязанностей обслуживания. Это требовательность к себе, умение критически относиться к своим поступкам, знаниям, не переоценивать своих достоинств и заслуг.

Скромность проявляется во внешнем виде, в умении вести беседу, уважительном отношении к обычаям, традициям и национальным особенностям других народов. Нескромно проявлять излишний интерес к приезжим “знаменитостям”, рассматривать с головы до ног человека в национальной одежде или просто экстравагантно одетого, вслушиваться и вмешиваться в разговоры гостей. Совершенно недопустимы в поведении обслуживающего персонала гостиниц развязность, вульгарность, фамильярность, проявления “панибратства” в отношениях с проживающими.

Работа с людьми в гостинице требует наличия у персонала таких качеств, как сила воли, самообладание, принципиальность в сочетании со скромностью и сдержанностью, поскольку нередко возникают ситуации, вызванные неправильным поведением отдельных гостей.

Не менее важно для гостиничного работника такое качество, как тактичность - умение вести себя, не унижая достоинства и самолюбия других, чувствовать, понимать настроение другого человека, учитывать особенности его характера, психологические и национальные свойства натуры, душевное состояние и темперамент, индивидуальность человека, находить соответствующие формы общения и подхода к каждому в отдельности и в зависимости от обстоятельств.

В служебных взаимоотношениях тактичность является одной из форм и

составных частей служебного этикета. Она проявляется через уважительное отношение человека к человеку, в товарищеской поддержке и дружеской помощи.

Лучшим проявлением тактичности со стороны персонала является умение быть незаметным, не искать встречи с гостем, а наоборот, стараться выполнить всю работу в его отсутствие. Тактичность - это и умение прийти на помощь человеку, оказавшемуся в затруднительном положении, оказать услугу, помочь больному или пожилому человеку, быстро, четко, вовремя, без лишних вопросов и возражений. Нетактично подчеркивать свою занятость, усталость, озабоченность, плохое настроение, давать указания по работе, делать замечания и тем более выговаривать подчиненному за ошибку или оплошность в присутствии проживающих.

Манеры - это способ что-либо делать или держать себя в обществе в соответствии с правилами хорошего тона, этикета.

Хорошие манеры предполагают внешнюю подтянутость, четкость в движениях и походке, точность речи и спокойствие в разговоре, эмоциональную уравновешенность, умение вести себя за столом, одеваться и т.д.

Работник гостиницы по роду деятельности оказывается объектом наблюдения различных людей. Поэтому контролю за манерами поведения обслуживающего персонала и воспитанию хороших манер следует уделять особое внимание.

Гостиничный работник обязан следить за своей походкой, манерой сидеть, говорить и одеваться, вставать, поворачиваться и быть в то же время естественным в любой обстановке и при любых обстоятельствах.

Работникам гостиниц не положено сидеть в холлах, в коридорах, в местах отдыха проживающих. Для этого персонал имеет служебные комнаты, где можно отдохнуть, побеседовать с коллегами, обсудить служебные вопросы.

Гостиничные работники нередко становятся участниками официальных встреч с делегациями, переговоров, приемов и банкетов, что обязывает их следить за своими манерами.

Жесты. В гостинице, где часто встречаются люди разных национальностей, указательный язык жестов необходим и пока неизбежен. Однако и в таких случаях не следует забывать об умеренности движений и жестов.

Персоналу гостиницы при исполнении служебных обязанностей необходимо вырабатывать привычку ходить мягко, спокойно, бесшумно, не бегать, но и ходить не слишком медленно. При приветствии поклоном корпус остается прямым, руки по бокам, голову следует наклонить неглубоким, коротким движением.

Гостиничный персонал обязан знать наиболее общие правила поведения за столом, ведь работникам гостиниц приходится быть организаторами или участниками встреч, приемов, товарищеских и официальных торжеств.

В гостиничной отрасли широко применяется форменная одежда, которая подчеркивает официальность и профессиональную правомочность работников гостиницы, помогает гостю легко найти представителя гостиницы, обратиться с вопросом или просьбой о предоставлении услуги, о содействии и оказании какой-либо помощи.

Гостиничная форменная одежда по сравнению с общепринятыми моделями должна быть строгой и скромной.

Цвет форменной одежды должен быть неярким и однотонным, сочетающимся в определенной степени с интерьерами общественных помещений гостиницы.

Женский персонал гостиницы должен обладать основными навыками пользования косметикой, не следует злоупотреблять духами и другой парфюмерией.

Мужчины должны следить за тем, чтобы лицо всегда было чисто выбрито. Большое внимание следует уделять уходу за кожей рук и ногтями. Это

обусловлено спецификой работы в гостинице - встречи и приема гостей, ведение записей в присутствии гостя.

Чистота, гигиена и аккуратность персонала гостиниц подчеркивают высокую культуру всего предприятия.

Специфика профессии гостиничного работника требует высокой культуры речи. Многочисленные встречи с людьми различных профессий и национальностей обязывают должностное лицо гостиницы в любое время быть готовым ответить на поставленный вопрос. Ответ должен быть точным и определенным, исключая расплывчатость и двусмысленность, сформулированным в культурной и вежливой форме.

При этом следует помнить о красоте и правильности родного языка, а в условиях гостиницы - о важности и необходимости знания и иностранных языков.

Культура речи - это умение выражать свои мысли ясно, четко, точно, грамматически правильно, в вежливой форме и надлежащим тоном.

Наиболее характерные и важные для гостиничной профессии правила культуры речи сводятся к следующему:

умению выслушать собеседника до конца, не перебивая и не задавая вопросов;

умению быть находчивым, не молчать, когда гость требует ответа, отвечать точно, спокойно, приветливо, конкретно и немногословно (при необходимости разрешить ситуацию следует обратиться к соответствующему должностному лицу, извинившись за некомпетентность, а в отдельных случаях повременить с ответом до решения вопроса);

отвечая собеседнику, смотреть ему в глаза, а не в сторону, мимо него, быть внимательным и приветливым (совершенно недопустимо в момент беседы причесываться, чистить ногти, смотреть в зеркало, курить или жевать, трогать руками собеседника, похлопывать его по плечу);

не повышать голоса, уметь регулировать его силу звука, говорить нормально, учитывая место и время беседы (работникам группы приема - не слишком громко, но так, чтобы гость хорошо слышал; на этаже: в дневное время - не очень громко, в вечернее и ночное - тихо; персоналу жилых этажей во время работы - вполголоса);

не замечать, не подчеркивать ошибок собеседника, тем более дефектов речи, связанных с физическими недостатками, неправильностью акцента, обусловленного национальной принадлежностью;

говорить на родном языке четко, не торопясь, не глотая слов, но и не растягивая их;

не задавать гостю вопросов ради любопытства, помня, что назойливость - признак низкой культуры;

не беседовать с коллегами по работе в присутствии гостя о своих личных и служебных делах, не имеющих к нему отношения;

не говорить о том, что непонятно другим присутствующим, это может создать у них ложные представления, вызвать подозрительность и обиду;

не отвечать на грубость грубостью, проявлять корректность, сдержанность. В каждой ситуации следует руководствоваться здравым смыслом и сознанием своего профессионального долга. Тон речи и интонация при общении в гостинице всегда должны быть вежливыми, корректными, но не заискивающими.

Необходимо помнить и о некоторых предписаниях служебного этикета, который требует:

давать указания и распоряжения ясно и корректно, спокойным тоном;

не отчитывать подчиненного, унижая его достоинство, уметь сделать замечание в тактичной форме;

не подчеркивать своего превосходства только на том основании, что занимаемая вами должность выше;

не распространять сплетен;
ко всякому выступлению на собрании, совещании, встрече готовиться заранее.

Резюмируя материалы раздела, можно сделать вывод о том, что администрация должна держать под постоянным контролем круг вопросов, связанных с управлением персоналом.

Те гостиницы, которые благодаря квалификации своего персонала предоставляют клиентам лучшее обслуживание, оказываются в более выгодном, по сравнению со своими конкурентами, положении.

Сейчас в нашей стране действует много первоклассных отелей, которые по своему оборудованию, комфорту и обслуживанию не уступают лучшим гостиницам мира.

Встречать, обслуживать и провожать гостей - это особое искусство. Мало построить отель, ресторан, кухню - нужно вдохнуть в них жизнь, обеспечить индустрию гостеприимства мастерами своего дела, которые должны обладать высоким профессионализмом, компетентностью, инициативой, уметь самостоятельно принимать правильные решения в сложных ситуациях.

Секреты высококачественного обслуживания

Практика ведущих предприятий гостиничного обслуживания показывает, что общение с потребителем не должно осуществляться упрощенно на основе лишь знаний техники обслуживания. Современная гостиница должна предлагать своим гостям не просто кровать, она должна стремиться стать домом вдали от дома. Гостеприимство и забота, проявленные по отношению к гостю, способность чувствовать потребности клиентов отличают среднюю гостиницу от преуспевающей.

Гостеприимство трудно измерить или включить в обучающие программы. Это качество, опыт, которому учатся. Нельзя сказать, однако, что обучение здесь не является важным. Надлежащее обучение дает служащему навыки, необходимые для создания условий, при которых может проявиться гостеприимство. Например, служащий в гостинице, благодаря дополнительным занятиям с ним, может указать главные достопримечательности местности, сообщить, как к ним добраться, режим их работы и стоимость осмотра, дать другую полезную для гостей информацию. Осведомленность работников во всех вопросах, касающихся самого предприятия, его ближайшего окружения, даже без явных проявлений гостеприимства, создают для гостя ощущение домашней обстановки.

Взаимосвязь между обучением и гостеприимством может быть продемонстрирована при общении служащего и иностранного гостя. Общение не может состояться до тех пор, пока служащий не будет иметь хотя бы общего представления о языке народа, культурных особенностях и традициях страны гостя. Искреннего желания служащего быть полезным и гостеприимным еще недостаточно, необходима программа обучения, предлагающая стандарты поведения в каждой конкретной ситуации. При этом очень хороший результат дают формы обучения, основанные на собственном жизненном опыте служащих. Хорошо подготовленные горничные, портье, администраторы могут руководствоваться собственными положительными ощущениями и легко устранять возникающие проблемы, поскольку сами были в подобных ситуациях. Радушный персонал должен уметь предвосхищать ситуации, в которые попадает гость, проживая в их гостинице.

Для предприятия, стремящегося завоевать высокий рейтинг, гостеприимство должно стать философией обслуживания. Однако гостеприимство не только требует времени, но и нуждается в коллективном сотрудничестве, создании такой

атмосферы, в которой недружелюбным служащим будет неуютно.

Качественное обслуживание подразумевает однородность предоставленных услуг в соответствии с ожидаемыми стандартами. Качество уборки номера не должно зависеть от того, какая сменная горничная дежурит, а чистота полотенец - от дежурного оператора прачечной. Однако не следует воспринимать стандарты в обслуживании как застывшую догму. Служащие должны быть способны отреагировать на возникшую нестандартную ситуацию должным образом. Понимая с первого слова или даже намека, когда необходимо предоставить какую-то дополнительную услугу, работник должен проявить достаточный профессионализм и гибкость для принятия нетрадиционного решения. Именно такой подход и будет расценен гостем как гостеприимство.

Ситуация. Заболел один из клиентов гостиницы. Каковы должны быть действия персонала?

Гостя необходимо окружить заботой со стороны всех служащих, ведь он оказался в экстремальной ситуации вдали от дома и родных. Горничная должна поставить в известность администрацию и вызвать врача. Если необходима госпитализация больного, следует помочь гостю собрать вещи, известить родных. В случае инфекционного заболевания дезинфекция номера перед последующим заселением обязательна.

Если характер заболевания позволяет гостю оставаться в гостинице, следует оказать ему все необходимые услуги: обеспечить питанием, пригласить по его просьбе сиделку, поменять постельное белье, обеспечить необходимые лекарства, известить родных или сообщить о случившемся по месту работы.

Эта ситуация потребует слаженной работы всего персонала гостиницы (администратора, портье, горничных, посыльных, официантов и буфетчиков). Если гость в трудную минуту не будет брошен на произвол судьбы, а будет окружен постоянной заботой и вниманием, он, выздоровев, станет лучшим "рекламным агентом" гостиницы.

Привлечение клиентов и удовлетворение их потребностей - стержень коммерческой деятельности любой гостиницы. Клиенты по-разному оценивают отдельные элементы предлагаемого им обслуживания. Однако именно от этой оценки порой зависит, посетит ли гость гостиницу еще раз.

Классифицируем **элементы гостиничного обслуживания** по степени их важности в удовлетворении нужд клиентов:

1) **Критические.** Эти необходимые элементы обслуживания должны быть предоставлены в первую очередь, поскольку основаны на минимуме стандартов, приемлемых для потребителей. К ним относится чистота в гостиничных номерах и в общественных помещениях, безопасность, здоровая пища и т.п. Критическими эти элементы называются потому, что они вызывают либо положительную, либо отрицательную реакцию в зависимости от того, достигнуты ли эти минимальные стандарты или нет.

2) **Нейтральные.** Эти элементы имеют довольно слабое влияние на степень удовлетворения потребностей. Сюда можно отнести цвет униформы обслуживающего персонала, палитру красок, в которых выполнен интерьер здания, расположение автомобильной стоянки и т.п.

3) **Приносящие удовлетворение.** Эти элементы могут вызвать благодарную реакцию, если услуга превзошла ожидание, но никакая реакция не последует, если ожидания удовлетворены или, наоборот, не удовлетворены. Примером может служить обслуживание в гостинице в ночное время, бесплатные напитки, предоставляемые гостям во время банкета от имени директора, свежие цветы, поздравления с Днем рождения и т.п. Мелочи, подобные бесплатной шоколадке, найденной вечером на подушке, позволяют гостинице выделиться на общем

фоне конкурирующих фирм.

4) **Приносящие разочарование.** Эти элементы не вызывают никакой реакции, но приносят разочарование, если правила обслуживания нарушаются. Здесь и неудачно организованная стоянка автомашин, нечищенные дорожки у входа, неработающий кондиционер или холодильник, недружелюбие персонала, грязные пепельницы, сломанные вешалки для одежды.

Хороший отель может уступать курортным “новостройкам” в роскоши оформления, но никак не в сервисе. Секрет сервиса-люкс в том, чтобы гость гостиницы, не выходя из номера, мог чувствовать себя хозяином в городе и получить все, что он желает - от билетов на оперную премьеру до свежей икры из самого роскошного магазина, - всего лишь сделав один телефонный звонок. Результаты высокой культуры обслуживания проявляются в увеличении числа постоянных клиентов и роста доходов, расширении всеобщего признания, укреплении благоприятных отношений в коллективе и общего духа товарищества.

Компьютерные системы в гостиницах

Компьютерные системы в гостиницах состоят из оборудования и программного обеспечения. В настоящее время широко распространены компьютерные системы на базе персональных компьютеров 4 и 5 поколений, объединенные в сети и позволяющие при минимуме занимаемого объема создать мощную программную поддержку. В гостиничном бизнесе используются адаптированные к определенному характеру деятельности компьютерные программы, позволяющие решать сложные проблемы сбора и сортировки информации, обработки поступающих по различным каналам данных и оказания содействия руководству в принятии оперативных и стратегических решений.

В гостиницах используется **система управления гостиничным имуществом PMS (Property Management System)**. PMS система разделяет работу на три основных сегмента:

1. Общественные (внешние) службы.
2. Внутренние службы.
3. Области взаимодействия (программные модули, обеспечивающие взаимодействие и функционирование всех систем гостиницы).

Обслуживание внешних служб гостиницы

Не все PMS имеют однотипную конфигурацию. Имеется четыре общих модификационных программных модуля : бронирование, управление номерным фондом, расчеты с клиентами и общее управление.

1. Модуль “Бронирование” создан для выполнения функции бронирования мест и работает в режиме подтверждение/отказ с привязкой ко времени. Информация отражается на дисплеях компьютерной сети, которая может быть включена в общую систему бронирования гостиничной цепи либо может работать автономно.

Система PMS, вне зависимости от своего происхождения, осуществляет накопление данных в автоматическом режиме и способна в доли секунды выдавать по желанию оператора информацию о свободных и занятых номерах и доходе на определенную заявленную оператором дату как в прошлом, так и в будущем.

2. Модуль “Управление номерным фондом” хранит информацию о каждом номере и позволяет осуществлять контроль за загрузкой, уборкой и другими операциями с номерным фондом. Составным элементом этой системы является электронный хранитель ключей и информационное табло, немедленно отражающее все, что связано с номерным фондом гостиницы. Поскольку эта

компьютерная система полностью заменяет традиционное оборудование службы портье, именно широкие возможности системы PMS и определили популярность этой модификации среди гостиничных предприятий.

3. Модуль “Расчеты с клиентами” предоставляет возможность повысить контроль за ведением расчетов с клиентами и значительно упрощает проведение аудиторной работы. Счета клиентов ведутся электронной системой, что избавляет от необходимости заводить карточную систему, держать специальные шкафы и чековые кассы. Это не только упрощает работу, но и высвобождает помещение.

4. Модуль “Общее управление” работает вместе с другими модулями PMS. Известно, что запросы руководства о состоянии дел в предприятии обычно вызывают необходимость подготовки соответствующих отчетов. Такая возможность в значительной степени облегчается благодаря хранящейся в памяти базе данных, поступающих от системы модулей “Бронирование”, “Управление номерным фондом” и “Расчеты с клиентами”.

Модуль “Общее управление” также позволяет осуществлять интерфейсную связь между общественными и внутренними службами системы PMS.

Обслуживание внутренних служб гостиницы

Обслуживание внутренних служб гостиницы в значительной степени отличается от того, что связано с обслуживанием внешних служб. Типичные модули внутренней службы: 1) “Ведение общего бухгалтерского учета”, 2) “Расчеты по заработной плате”, 3) “Учет имущества на складах”, 4) “Финансовые отчеты”.

Модуль “**Ведение общего бухгалтерского учета**” включает создание таблицы счетов и систематическое осуществление операций по ним.

Модуль “**Расчеты по заработной плате**” несет одну из основных функциональных нагрузок в системе обслуживания внутренних служб гостиницы. Система позволяет учитывать оклады, классифицированные коды, надбавки на питание, кредитные обязательства по выдаче униформы, налоги и пр. В электронной системе все происходит в считанные доли секунды, чеки по выплате заработной платы выписываются непосредственно их получателю конфиденциально.

Модуль “**Учет имущества на складах**” очень важен в проведении гостиничных операций. Он позволяет учитывать наличие и движение имущества на складах в натуральном и стоимостном выражении, причем система позволяет постоянно соизмерять стоимость хранящихся товаров с их рыночной стоимостью на конкретную дату.

Модуль “**Финансовые отчеты**” позволяет получать как моментальные, так и платежные отчеты о финансовой деятельности в установленной форме.

Программное обеспечение интерфейсов

Хотя число интерфейсов в системе PMS постоянно увеличивается, наиболее популярными прикладными программами являются: “Текущая продажа”, “Управление энергетическими ресурсами”, “Телефонные счета”, “Система электронного запираения” и “Встроенные бары и демонстрация видеофильмов”.

Данные, собранные в момент проведения “Текущей продажи” (ТП), являются исключительно важными для проведения точной и своевременной работы модулей “Расчеты с клиентом” и “Финансовые отчеты”. Способность увязывать эти данные с обслуживанием внешней и внутренней служб гостиницы создает массу преимуществ, вытекающих из сравнительного анализа и отчетности по нему.

Значительные результаты получены при использовании системы для

контроля за энергетическими ресурсами. Контроль за гостиничными номерами через модуль “Управление энергетическими ресурсами” привел к снижению расхода электроэнергии и, соответственно, экономии средств на ее оплату. Системы энергетического контроля (СЭК) действуют значительно эффективнее, чем весь персонал гостиницы, даже если он и ориентирован на экономию электроэнергии.

Ни один интерфейс в системе PMS не привлекает такого внимания как “Телефонные счета”. Система телефонных счетов (СТС) позволяет гостинице контролировать внутренние, местные и междугородные разговоры и вносить вклад в коммутационную систему. СТС отвечает за определение стоимости разговоров, взаимодействие с системой PMS и направление счета в ячейку, соответствующую гостиничному номеру, из которого велся разговор. В результате введения данного интерфейса гостиничная телефонная система, традиционно являющаяся расходной статьей, превратилась в серьезный источник доходов.

“Система электронного запираения” (СЭЗ) в корне меняет характер контроля гостиницы за условиями и возможностью проникновения в номера. Изменились замки, запирающие номера. По выезде гостя из номера код, открывающий номер гостиницы, заменяется непосредственно через компьютер, которым управляет служба портье. Такая техника повышает безопасность проживающих гостей, улучшает контроль и степень загрузки номерного фонда.

Продавцы компьютерных систем благодаря созданию интерфейса “Встроенные бары и демонстрация видеофильмов” (ВБТ) уделяют все больше внимания созданию условий для взаимодействия систем контроля за использованием установленными в номерах минибарами и мониторами внутригостиничной телевизионной сети с системами PMS. Все больше интереса проявляется к наметившейся в последние годы тенденции расширения в номерах набора удобств, а также росту числа кабельных сетей и наземных станций спутниковой связи.

Включение интерфейса ВБТ в модуль “Расчеты с клиентом” системы PMS изменило механизм выставления счетов и позволило создать специализированный центр контроля за доходами.

Рис.1 дает представление о системе управления гостиницей и взаимодействиях различных интерфейсов.

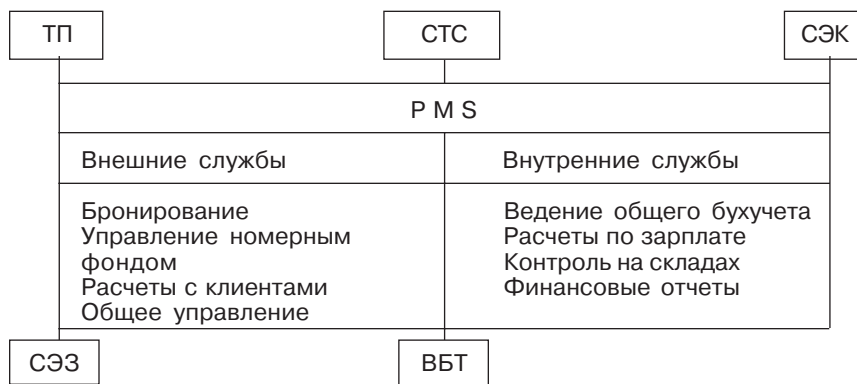


Рис. 1 Структура компьютерной системы управления гостиницей

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

- 1. Составьте логическую схему базы знаний по теме курса.**

2. Заполните следующие таблицы:

Таблица 1

Въезд в гостиницу

№ п/п	Название должности	Должностные обязанности	Платные услуги	Бесплатные услуги
1	Швейцар			
2	Администратор службы размещения			
3	Оператор расчета			
4	Портье			
5	Посыльный			
6	Горничная			

Таблица 2

Проживание в гостинице

№ п/п	Название должности	Должностные обязанности	Платные услуги	Бесплатные услуги
1	Швейцар			
2	Администратор службы размещения			
3	Оператор расчета			
4	Портье			
5	Посыльный			
6	Горничная			

Таблица 3

Выезд из гостиницы

№ п/п	Название должности	Должностные обязанности	Платные услуги	Бесплатные услуги
1	Швейцар			
2	Администратор службы размещения			
3	Оператор расчета			
4	Портье			
5	Посыльный			
6	Горничная			

ТРЕНИНГ УМЕНИЙ

1. Пример выполнения упражнений тренинга на умение 1.

Задача

Охарактеризуйте порядок оформления и расчета оплаты за проживание для инвалида I группы в сопровождении жены (если известно, что стоимость проживания в 2-местном номере в сутки стоит 120 р.).

Решение

Предварительно заполните таблицу, подобрав к каждому алгоритму соответствие из данной задачи.

№ п/п Алгоритмы	Конкретное соответствие данной задачи предложенному алгоритму
1	При встрече гостя на основании предъявленных документов об инвалидности подтверждается право на внеочередное размещение в гостинице самого инвалида и его сопровождающего.
2	Оформление проживания осуществляется максимально быстро с учетом пожеланий гостя (1 этаж или близость к лифту; ресторану, медпункту, другим службам).
3	Оплата проживания инвалидов I группы и сопровождающих его производится в соответствии с установленными договорными ценами со скидкой в размере не менее 30%, что составит стоимость проживания в 2-местном номере 80 р. в сутки.

Решите самостоятельно следующие задачи на умение 1:

Задача 1

Охарактеризуйте порядок оформления и расчета оплаты за проживание для сотрудника налоговой службы.

Задача 2

Охарактеризуйте порядок оформления и расчета оплаты за проживание для пенсионера, имеющего медаль "Ветеран труда", и его 6-летней внучки.

2. Пример выполнения упражнений тренинга на умение 2.

Задача

Рассчитайте плату за проживание в 2-местном номере гостиницы семьи из 3-х человек (2 взрослых и 1 ребенок 3 лет) при условии, что:
имело место бронирование;
размещение произошло 15.06.1998 г. в 10⁰⁰;
а выезд – 18.06.1998 г. в 16⁰⁰;
стоимость номера в сутки – 300 руб.;
стоимость 1 часа проживания – 12 руб. 50 коп.

Решение

Предварительно заполните таблицу.

№ п/п Алгоритмы	Конкретное соответствие данной задачи предложенному алгоритму
1	$300 \cdot 0,25 = 75$ руб.
2	$300 \cdot 3 = 900$ руб. (за размещение) с 10 ⁰⁰ до 12 ⁰⁰ 15.06. плата не взимается)
3	$12,5 \cdot 4 = 50$ руб. (задержка выезда менее 6 часов)
4	За проживание ребенка до 7 лет без предоставления места плата не взимается.
5	Общая сумма оплаты составит: $75 + 900 + 50 = 1025$ руб.

Решите самостоятельно следующие задачи на умение 2:

Задача 3

Рассчитайте плату за проживание в 2-местном номере гостиницы инвалида ВОВ II группы и его сопровождающего, если стоимость номера в сутки – 200 руб., поселение произошло 10.09.1998 г. в 9⁰⁰, а отъезд 10.05.1998 г. в 22⁰⁰. (льготы – 30%).

Задача 4

Рассчитайте плату за проживание в 2-местном номере гостиницы для инвалида I группы и его сопровождающего (льготы – 30%), если стоимость номера в сутки – 240 руб., стоимость 1 часа проживания – 10 руб., поселение произошло 01.10.1998 г. в 12⁰⁰, выезд – 01.10.1998 г. в 19⁰⁰.

ФАЙЛ МАТЕРИАЛОВ

Приложение 1

Специализированная форма №3

1. Фамилия _____ Комната № _____
2. Имя _____ Прибыл _____
3. Отчество _____ Выбыл _____
4. Дата рождения “ ____ ” _____ 19 ____ г.

5. Место рождения:	Область (край, республика) _____
	район _____
	город (селение) _____

6. Паспорт серии _____ № _____ выдан _____
(наименование органа внутренних дел)

7. Адрес постоянного места жительства _____

8. Цель приезда _____
(командировочное удостоверение №, кем выдано и др.)

9. Согласованный срок проживания _____

10. Продление проживания _____

11. Основание для поселения _____

- 12. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.**

Подпись _____
(лица, прибывшего в гостиницу)

- Зарегистрирован “ ____ ” _____ 19 ____ г.
по адресу: город (селение) _____

гостиница _____

Подпись ответственного лица _____

ГОСТИНИЦА ЭЛЕКТРОН	ГОСТИНИЦА ЭЛЕКТРОН
г. Москва 115487, Проспект Ю. Андропова, д. 38, к. 2. тел. 118-23-56 ст. метро «Коломенская»	ВЫПИСКА из Правил проживания в гостинице
КАРТА ГОСТЯ Ф., И., О. _____ Номер _____ комн. _____ кров. _____ Время прибытия _____ Время убытия _____ Отметка о сдаче номера _____	<ul style="list-style-type: none">● За сохранность денег и драгоценностей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.● При уходе из номера необходимо закрыть водоразборные краны, выключить свет, радио, телевизор и сдать ключ от номера дежурной по этажу.● Проживающие должны соблюдать чистоту и порядок. В случае порчи или утери имущества гостиницы возмещается стоимость причиненного ущерба.● Проживающие обязаны соблюдать Правила пожарной безопасности, не пользоваться электронагревательными приборами, курить только в установленных местах.● При отъезде из гостиницы сдать номер горничной, а ключ — дежурной по этажу.
Для получения ключа предъявите карту	АДМИНИСТРАЦИЯ

**П Р А В И Л А
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В ГОСТИНИЦЕ “ЭЛЕКТРОН”**

Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок не свыше двух месяцев, независимо от места прописки.

Для получения номера командированный предъявляет паспорт или документ, удостоверяющий личность, командировочное удостоверение.

Для поселения в гостинице предприятие дает предварительную заявку по телефону, согласно заключенному договору. При наличии свободных мест после 22 часов 00 мин. администратор проводит свободное поселение при наличии командировки, но не более чем на одни сутки с последующим продлением при наличии свободных мест.

Размещение в гостинице производится с 12 часов расчетного часа.

По предварительным заявкам в гостинице могут размещаться организованные группы туристов.

За проживание в гостинице взимается плата, согласно действующему прейскуранту.

При проживании в гостинице не более суток (24ч.) плата взимается как за полные сутки.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание взимается за половину суток. В случае задержки выезда проживающего после расчетного часа не более 6-ти часов оплата не взимается. При задержке выезда после расчетного часа более 12-ти часов плата взимается как за полные сутки.

В стоимость номера входят услуги за пользование холодильником, телевизором, в номерах класса люкс - телефоном. Разговоры по междугороднему телефону оплачиваются дополнительно.

Плата за видеоканал при проживании взимается как за полные сутки.

Плата за бронирование мест взимается в размере 25% от цены места. При опоздании, кроме платы за бронирование взимается плата за фактический простой номера или места (но не более чем за сутки).

С разрешения администрации номер может оплачиваться полностью одним проживающим.

Смена постельного белья и полотенца в гостинице проводится по мере необходимости, но не реже 2-х раз в неделю.

Администрация гостиницы обеспечивает проживающим сохранность вещей, находящихся в номере.

За сохранность денег и драгоценностей, не сданных на хранение, администрация гостиницы ответственности не несет.

Администрация гостиницы в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры к возврату их владельцам.

Если владелец не найден, то забытые вещи по истечении 6-ти месяцев реализуются через комиссионную сеть.

Проживающие обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, строго соблюдать правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и правила внутреннего распорядка. В случае порчи или утери имущества гостиницы, проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба, согласно составленному акту.

При выезде из гостиницы проживающий обязан сдать номер и ключ горничной.

Нахождение посетителей в гостинице разрешается с 9-ти часов 00 минут до 23 часов 00 минут, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Уборка номеров должна осуществляться, не нарушая покоя проживающих.

Проживающим в гостинице запрещается:

- пользоваться в номерах электронагревательными приборами;
- хранить и пользоваться легковоспламеняющимися материалами;
- курить в номерах;
- проносить в номера громоздкие коробки.

В случае нарушения правил внутреннего распорядка проживающих выписывают из гостиницы.

Жалобы и заявления проживающих рассматриваются администрацией в течение 24 часов, но не позднее месяца со дня их подачи.

Все граждане СНГ, проживающие в гостинице более суток, должны быть зарегистрированы, согласно распоряжению мэра г.Москвы.

Внеочередное поселение в гостинице имеют инвалиды 1, 2, 3-й групп вместе с сопровождающими их лицами, но не более одного человека, а также участники войны. Причем, для участников войны, инвалидов и лиц, сопровождающих инвалидов 1-й группы, предоставляются 30%-ные скидки на оплату проживания.

Гостиница предоставляет бесплатные услуги:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, ниток, иглол, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Гостиница предоставляет дополнительные услуги по желанию проживающих за плату, согласно прейскуранту.

Директор гостиницы
"Электрон"

(Л.В. Полякова)

Приложение 4

Гостиница "Будапешт"
Бюро обслуживания
" ___ " _____ 199 г.

ИЗВЕЩЕНИЕ N _____
за предоставленные услуги
по обслуживанию иностран-
цев за счет _____

За что следует	Кол-во	Цена	Сумма	Примечание

Ответств.исполнитель _____ Подпись клиента _____

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСТИНИЦЫ "БУДАПЕШТ"

(сделано в виде красочного буклета, который кладется в номере как напоминание)

УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ!

DEAR GUESTS!

**Просим Вас соблюдать правила
пожарной безопасности:**

**It is urgently important to keep
strictly to safety rules:**



Пожалуйста, не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами и пр.).

Please do not use electrical heating appliances (electrical irons, coffee-pots, etc).



Уходя из номера, не забывайте выключать электроприборы (телевизор, кондиционер, лампы освещения и пр.).

When leaving the room be sure to switch off your TV set, air conditioning, lights and the like.



Напоминаем Вам, что крайне опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из сгораемых материалов.

May we remind you, that it is extremely dangerous to cover standard and table lamps with items made of combustible materials.



Надеемся, что Вы не будете курить лежа на кровати, и оставлять непогашенных сигарет (папирос). Это крайне опасно.

We hope you will not smoke when in bed and will not leave cigarette-butts in your room. This is extremely dangerous.



В случае возникновения пожара просим немедленно звонить по телефону 01.

In case of fire dial immediately 01.



В кабине лифта не допускается нахождение с непогашенной сигаретой (папиросой).

When in the lift no lighted cigarettes are permitted.



Просим не бросать непогашенные сигареты (папиросы) в корзины для бумаги, а пользоваться пепельницей.

Only ash-trays fit lighted cigarettes and not the waste-paper baskets.

Недопустимо приносить и хранить в номере легко воспламеняющиеся материалы.

No highly inflammable materials are permitted in your room.

ЖЕЛАЕМ ВАМ
ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!
АДМИНИСТРАЦИЯ

WE WISH YOU A PLEASANT
STAY HERE!
MANAGEMENT

Современный Гуманитарный Университет

Оборотная сторона буклета

WERTE GÄSTE!

**Wir bitten Sie, die Brand-
schutzbestimmungen einzuhalten:**

Bitte keine Elektroheizgeräte im
Zimmer (Kaffeekannen, Bügeleisen)
benutzen.

Beim Verlassen des Zimmers bitte
nicht vergessen, die Elektrogeräte
(Fernsehapparat, Klimaanlage, Lam-
pen) auszuschalten.

Wir machen Sie darauf aufmerk-
sam, daß es sehr gefährlich ist, die
Stehl- und Tischlampen mit den
Sachen aus leicht brennbaren Stoffen
zu bedecken.

Wir hoffen, daß Sie im Bett nicht
rauchen und angebrannte Zigaretten
(Zigarren) nicht liegen lassen wer-
den. Das ist sehr gefährlich.

Beim Brand bitte sofort 01 tele-
fonisch melden.

Es ist nicht erlaubt, die Kabine des
Lifts mit angebrannter Zigarette
(Zigarre) zu betreten.

Wir bitten Sie, die angebrannten
Zigaretten (Zigarren) nicht in die
Papierkörbe zu werfen, sondern die
Aschenbecher zu benutzen.

Es ist nicht erlaubt, die leicht auf-
flammenden Stoffe ins Zimmer zu
bringen und aufzubewahren.

WIR WÜNSCHEN IHNEN EINE
ANGENEHME ERHOLUNG!
DIREKTION

NOS CHERS NOTES!

**Nous vous demandons de respecter
ce règlement de protection contre
incendie:**

Ne branchez pas, s'il vous plaît,
dans votre chambre des appareils
électriques (cafetières, fers électri-
ques etc.).

En partant n'oubliez, s'il vous plaît,
pas de débrancher des appareils
électriques (téléviseurs, condition-
neurs, lampes d'éclairage etc...).

Nous vous rappelons qu'il est extrê-
mement dangereux de couvrir des
lampadaires et des lampes allumées
avec des objets en matière combus-
tible.

Nous espérons que vous ne fumerez
pas dans le lit et ne laisserez pas de
cigarettes allumées. Ceci est extrê-
mement dangereux.

En cas d'incendie nous vous prions
d'en informer immédiatement le ser-
vice par un numéro de téléphone 01.

Il est interdit de se trouver en ca-
bine d'ascenseur avec une cigarette
allumée.

Nous vous demandons de ne pas
jeter des cigarettes allumées en pa-
niers à papier, ayez la bonté d'uti-
liser des cendriers.

Il est interdit d'apporter et de gar-
der dans la chambre des matières
inflammables.

NOUS VOUS SOUHAITONS
UN BON SEJOUR!
ADMINISTRATION

БУКЛЕТ ГОСТИНИЦЫ БУДАПЕШТ

Обложка буклета



Текст буклета

- * Гостиница "Будапешт", разряд "Высший Б", имеет 125 номеров на 200 мест. Все номера оборудованы ванными комнатами, телефоном, телевизором, кабельным телевидением, холодильником.
- * Телефоны службы размещения: 921-10-60, 924-88-20.
- * Портые разбудит Вас в любое время, какое Вы пожелаете. Тел.: 921-10-60, 924-88-20.
- * Узнать номер телефона другого номера гостиницы Вы сможете в службе размещения.
- * Выход в город: снимите трубку и наберите нужный номер.
- * Позвонить в другой город России: 8 - код города - номер телефона; в другую страну: 8 - 10 - код страны - код города - номер телефона.
- * Расчетное время - 12 часов. Если хотите уехать позже, то номер оплачивается дополнительно.
- * Позавтракать Вы можете в ресторане с 8 до 10 часов, а также заказать еду в номер с 8 до 22 часов по телефону 924-42-83. На 2 этаже работает буфет с 10 до 14 часов и с 16 до 20 часов. Бар открыт с 16 часов до 2 часов ночи, оплата в валюте.
- * Обмен валюты производится на 1 этаже ресторана "Будапешт".
- Часы работы: с 11 до 17.30 час., кроме субботы и воскресенья, перерыв на обед с 14 до 15 часов.
- * Газеты, журналы, лекарства и парфюмерию можно приобрести на 1 этаже гостиницы: аптечный киоск - с 11 до 18 часов, киоск "Союзпечать" - с 9 до 18 часов.
- * Если Вы имеете претензии по содержанию номера, просим Вас позвонить по телефонам: 924-88-20, 925-43-00.
- * Напряжение в гостинице 220 вольт. Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности и не пользоваться в номере электронагревательными приборами.
- * Заказать такси можно у швейцара по телефону: 921-18-35.
- * Ближайшие станции метро: "Кузнецкий мост", "Театральная", "Цветной бульвар".
- * Доехать до аэропорта: - "Внуково" - метро "Юго-Западная", далее автобусом №511; 25 км от Москвы;
- "Шереметьево" - метро "Речной вокзал", далее автобусом №517; 30 км от Москвы;
- "Домодедово" - метро "Домодедовская", далее автобусом № 405 или электропоездом с Павелецкого вокзала; 50 км от Москвы.
- К Вашим услугам в нашей гостинице имеются: факс, телекс, телетайп, ксерокс, пишущая машинка, телефон спутниковой связи. Бизнес-центр расположен на первом этаже рядом с дирекцией и открыт с 9.00 до 18.00.
- * Hotel "Budapest", (***) stars, has 125 rooms, 200 beds. All the rooms are supplied with cable TV, TV sets, refrigerators, telephones, baths.
- * Telephone of reception is: 921-10-60, 924-88-20.
- * Alarm service is at your disposal round the clock: 921-10-60, 924-88-20.
- * At reception you can inquire of the telephone number of any hotel room.
- * Any communication within the city can be arranged directly from your room, dialing the city number you need.
- * A long distance call to any Russian city is through 8 - then the code of the city and telephone number. To make a long distance international call, dial 8-10- the code of the city - telephone number.
- * 12 o'clock is the checking out time. In case of later leaving a further charge will be made.
- * Breakfast is in the restaurant from 8 till 10 a.m. You can also order your meal into your room from 8 a.m. till 22 p.m. For that you should dial: 924-42-83.
- * On the second floor there is a snack bar. Open from 10 a.m. till 2 p.m. and from 4 till 10 p.m. There is a bar served for foreign currency. Open from 4 p.m. till 2 a.m.
- * Currency exchange office is on the 1-st floor by "Budapest" restaurant. It is open from 11 till 17.30 on weekdays. Break for lunch is from 14 till 15.
- * Newspapers, magazines, medicine and perfume is available in the lobby: chemist's stall - from 11 a.m. to 6 p.m., news-stand - from 9 a.m. till 6 p.m.
- * All the complaints about the room service is applied by telephone №: 924-88-20, 925-43-00.
- * Hotel voltage is 220 V. Mind our fire - preventive rules and don't use your electric heaters.
- * A porter can call a taxi for you by phone: 921-18-35.
- * The nearest metro-stations are: Kuznetskiy most, Teatralnaya, Tsvetnoy boulevard.
- * To reach Vnukovo airport you can by bus 511 from Yugo-Zapadnaya metro stations (25 km from the city); Sheremetyevo airport - by bus 517 from Retchnoy vokzal metro station (30 km from the city); Domodedovo airport by bus 405 from Domodedovskaya metro station, or by local train from Paveletskiy railway station (50 km from the city).
- You can have at your disposal: fax, telex, xerox, typewriter, sputnic telephone. Business centre is on the first floor, next to management office. Open from 9 a.m. till 6 p.m. с 9.00 до 18.00.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

1. Общие положения

1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 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).

1.2. 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.

1.3. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

2. Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице

2.1. Номер или место в гостинице предоставляется по предъявлении паспорта, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета.

2.2. При наличии свободных мест по желанию потребителя может предоставляться одному лицу номер на два или более мест с полной оплатой стоимости номера.

2.3. Исполнитель имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест исполнитель вправе принимать заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной или устной форме.

2.4. Плата за бронирование взимается с лиц, прибывших в гостиницу, одновременно в размере 25 процентов от цены бронируемого номера (места) за сутки независимо от того, по договорам, индивидуальным или групповым заявкам производится бронирование.

При опоздании, кроме платы за бронирование, взимается плата за фактический простой номера или места, но не более чем за сутки.

При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа от платы за бронь размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

2.5. Плата за проживание и услуги в гостиницах осуществляется по свободным (договорным) ценам. Цены устанавливаются исполнителем в соответствии с присвоенной гостинице категорией и уровнем обслуживания. В необходимых случаях может быть установлена почасовая оплата проживания. Сроки и формы оплаты за проживание и услуги устанавливаются исполнителем.

2.6. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя после расчетного часа не более 6 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда с 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки, если нет почасовой оплаты.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

2.7. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места

плата не взимается.

2.8. Порядок оформления проживания устанавливается исполнителем.

3. Права и обязанности потребителя

3.1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов, правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 1-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостинице в первую очередь, по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы, производится со скидкой в размере не менее 30 процентов.

3.3. Потребитель обязан:

соблюдать установленный исполнителем порядок проживания;

соблюдать чистоту;

строго соблюдать правила пожарной безопасности;

при уходе из номера закрыть номер и сдать ключ;

возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Потребитель при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;

соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в течение часа недостатки в оказанной услуге не были устранены исполнителем. Потребитель вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге или иные отступления от условий договора.

3.5. В предприятиях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, проживающие обслуживаются вне очереди.

4. Обязанности и ответственность исполнителя

4.1. Уровень обслуживания гостиницы должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

4.2. Исполнитель при оформлении проживания в гостинице обязан информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

4.3. Размещение информации должно находиться в помещении для оформления проживания, в удобном для обозрения месте (в обязательном порядке) содержать:

правила предоставления гостиничных услуг;

свидетельство о присвоении гостинице категории;

извлечения из государственного стандарта;

стоимость номеров (места в номере);

сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, связи, бытового обслуживания;

перечень и стоимость дополнительных услуг;

лицензию на право оказания данной услуги; сведения об исполнителе, его юридическом адресе и номере телефона;

сведения об органе по защите прав потребителей при местной

администрации;

сведения о вышестоящей организации.

4.4. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы, но не реже двух раз в неделю.

4.5. В обязанности исполнителя входит обеспечение граждан следующими видами бесплатных услуг:

вызов скорой помощи;

пользование медицинской аптечкой;

доставка в номер корреспонденции по ее получении;

побудка к определенному времени;

предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.6. Исполнитель предлагает потребителю дополнительные услуги за плату по его желанию и гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице.

4.7. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, забытые вещи по истечении 6 месяцев реализуются исполнителем через комиссионную торговую сеть.

4.8. Исполнитель обязан выдать книгу отзывов и предложений потребителям по их требованию.

4.9. Требования и жалобы рассматриваются исполнителем незамедлительно, но не позднее месяца со дня подачи жалобы.

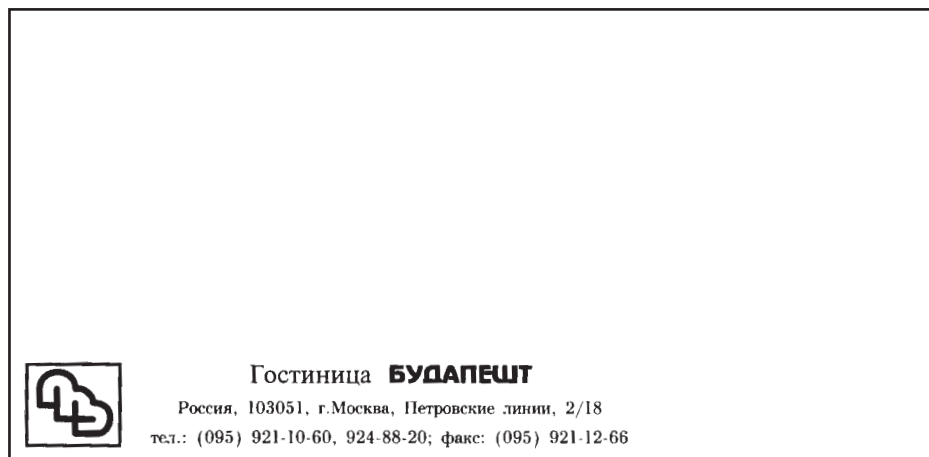
4.10. Если недостатки в оказанной услуге не были устранены в течение одного часа, исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере 3 процентов от суточной стоимости номера (места) за каждый час просрочки.

4.11. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защиты прав потребителей, предусмотренных законодательством, включая возмещение морального вреда, осуществляется в установленном порядке.

Приложение 8

<p>ГОСТИНИЦА БУДА- ПЕШТ HOTEL BUDA- PESHT</p>		<p>УПРАВЛЕНИЕ ВЫСОТНЫХ ДОМОВ И ГОСТИНИЦ МОСГОРИСПОЛКОМА</p>  <p>АДРЕС г. Москва ул. Петровские линии 2/18 ТЕЛЕФОН справ. бюро 294 88 20 МЕТРО ст./Проспект Маркса /</p>
--	---	---

ФИРМЕННЫЙ КОНВЕРТ ГОСТИНИЦЫ “БУДАПЕШТ”



ФИРМЕННЫЙ БЛАНК ГОСТИНИЦЫ “БУДАПЕШТ”



ПРОСПЕКТ - ТЕЛЕФОННЫЙ СПРАВОЧНИК ГОСТИНИЦЫ "БУДАПЕШТ"

**ГОСТИНИЦА
"БУДАПЕШТ"**



**ГОСТИНИЦА
"БУДАПЕШТ"**



**ТЕЛЕФОННЫЙ
СПРАВОЧНИК**

103051, Москва, Петровские линии, 2/18
 телекс: 411662 НВПСИ
 факс: 921-12-66

923-23-56	Директор
921-12-66	Факс
928-83-46	Зам. директора
921-86-68	Гл. инженер
923-58-59	Зав. секцией
923-64-36	Ст. администратор
921-10-60	Администратор
924-88-20	
923-48-58	Бюро обслуживания
921-23-75	Зам. гл. бухгалтера
921-80-86	
925-27-06	Бухгалтерия
921-34-33	Инженер
923-10-41	Отдел кадров
925-43-00	Диспетчерская
921-18-35	Камера хранения
924-40-90	Иглурсервис
921-52-90	Союзпечать
921-92-41	Заказ завтраков
921-89-00	Комн. горничных 2-й этаж
923-70-30	Комп. горничных 3-й этаж
921-27-74	Комн. горничных 4-й этаж
921-62-00	4-й этаж
921-01-94	Комн. горничных
928-38-00	5-й этаж

Ресторан

923-61-96	Директор
924-42-83	Метрастель
921-40-44	Заказ обедов, ужинов в номер

2 этаж

201 921-79-71
 202 921-48-72
 203 921-44-47
 204 921-32-04
 205 921-94-74
 206 921-95-50
 207 921-85-46
 208 921-28-93
 209 921-39-70
 210 921-29-90
 211 921-42-11
 212 921 64-24
 213 921-96-82
 214 921 99-48
 215 921-93-93
 216 921 73 39
 217 921-03-87

3 этаж

301 923-09-19
 302 923-32-74
 303 923-13-49
 304 923-13-79
 305 923-72-05
 306 923-70-06
 307 923-30-07
 308 923-70-08
 309 923-82-45
 310 923-41-60
 311 923-19-58
 312 923-41-71
 314 923-23-68
 315 923-72-43
 316 923-60-16
 317 923 81 60
 318 921-12-08
 921-12-20
 921-27-64
 928-35-05
 319 923-84-19
 320 923-60-65
 321 923-60-57
 923-76-86
 322 923 19-87
 323 923-36-98

4 этаж

402 921-67-02
 403 921-61-77
 404 921-35-04
 405 921-44-05
 406 921-29-46
 407 928-16-27
 408 921-87-08
 409 921-31-09
 410 921-65-10
 411 921-69-11
 412 921-29-95
 413 921-70-13
 414 921-38-14
 415 921-72-73
 416 921-40-66
 417 921-88-47
 418 921-06-02
 921-22-28
 921-45-38
 928-72-48
 928-30-89
 419 921-94-18
 420 921-41-20
 422 921-66-22
 423 921-32-23
 424 921-44-24
 426 921-84-68
 427 921 54-27
 428 921-63-98
 429 921-59-20
 430 921-76-81
 431 921-94-29
 432 921-71-54
 434 921-43-34
 435 921-58-94
 437 921-67-77
 438 921-65-98
 439 921-44-61
 921-85-29
 928-33-90
 442 921-72-29
 443 921-42-68
 444 921-43-48
 445 921 57 45

5 этаж

500 921-96-12
 501 928-06-01
 502 928-34-98
 503 928-50 03
 504 928-54-04
 505 928-64-69
 506 928-68-26
 507 921 12-48
 921-13-36
 921-53-80
 921-95-87
 928-19-30
 508 921-52-21
 928-83-00
 921-24-25
 921-72-42
 509 921 50-12
 928-14-59
 510 928-84-10
 511 921-30-14
 928 29-11
 512 928-51-15
 928-75-12
 513 928-90-13
 514 928-33-74
 515 928-49-47
 516 928-30-16
 517 928-77-63
 518 928-71-58
 520 928-16-20
 928-83-51
 521 928-00-21
 523 928-39-91
 524 921-72-54
 525 928-65-95
 526 928-79-26
 527 928-16-60
 528 928-11-60
 529 928-32-95
 530 928-29-10
 531 928-84-31
 532 928-65-81
 533 928-66-63
 534 928-42-34
 535 928-71-35
 536 928-43-74

537 928-45-80
 538 928 33 79
 539 928-30-42
 540 928-33-90
 541 928-38-27
 542 928-70-66
 540 928-85-75
 544 928-70-71
 545 924-67-42
 546 928-67-46
 547 928-97-47
 548 928-70-71
 549 928 01-72
 550 928 46-10
 551 928-63-51
 552 928-89-92
 553 928-44-96



**ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС
 ЮНИТА 2
 ОСНОВНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ И ТЕХНОЛОГИЯ ИХ РАБОТЫ**

Редактор С.К. Лазарева
 Оператор компьютерной верстки А.Б. Кондратьева
 Изд. лиц. № 015286 от 27.09.96г. Сдано в печать 15.04.97г.
 Тираж Заказ

Современный Гуманитарный Университет