

Гостиницы и средства размещения



Организационная структура гостиницы

Каждое гостиничное предприятие- единственное в своем роде. Его уникальность складывается из многих факторов, среди которых размеры, вместимость отеля. Уровень обслуживания и комфорта, различия формируемого гостиничного продукта, и как следствие, присутствие в организационной структуре тех или иных служб.



Гостиницы (отели) обладают следующими признаками:

- состоят из номеров;
- обеспечивают туристам набор услуг (минимум- ежедневную уборку номера, санузла, заправку постелей);
- относятся к тому или иному классу и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и соответствующим оборудованием.



Классификация средств размещения

Во всем разнообразии классификаций средств размещения можно выделить четыре группы:

1. Стандартная международная и европейская классификация средств размещения.
2. Внутригосударственная классификация.
3. Внутренняя классификация гостиничных сетей (цепей).
4. Классификация туристических и других ассоциаций.



По размеру:

- сверхмалые (мини- отели);
- малые;
- средние;
- большие;
- мега- отели.

По режиму эксплуатации:

- круглогодичные;
- сезонные;
- смешанные.

По ценам на услуги:

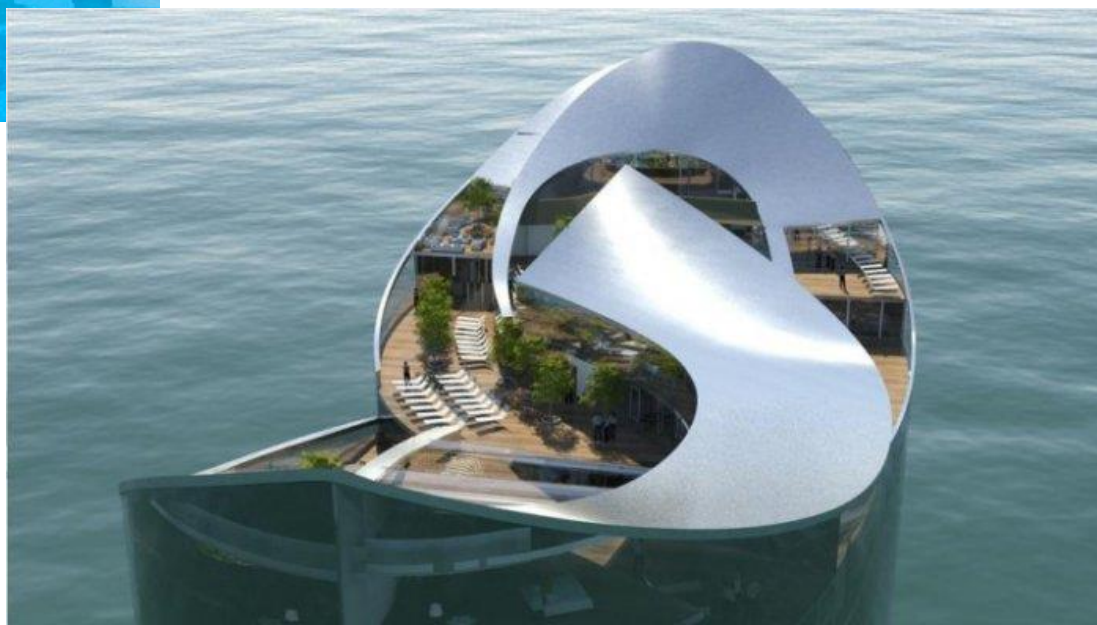
- бюджетные;
- экономичные;
- средние;
- первоклассные;
- фешенебельные.



По расположению:



- отели в центре города;
- отели в окрестностях городов и аэропортах;
- придорожные отели;
- курортные отели;
- горные отели;
- плавучие отели;
- отели при казино.



В зависимости от назначения:

- ***мотель*** - гостиница для автотуристов;
- ***кемпинг*** - гостиничное предприятие сезонного действия, лагерь для авто-, мото-. велотуристов;
- ***ротель*** - передвижная гостиница, представляющая собой железнодорожный состав;
- ***боатель*** - плавучая гостиница, отель на воде;
- ***флотель*** - плавучая гостиница, большой отель на воде;
- ***флайтель*** - аэрогостиница;
- ***туристская база*** - туристский комплекс;
- ***туристский приют*** - простейшее предприятие, расположенное в труднодоступном пункте туристского маршрута.

В зависимости от сегмента рынка

Бизнес-отели- гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха.

Конгресс- центры полного профиля предлагают услуги размещения для участников мероприятий.

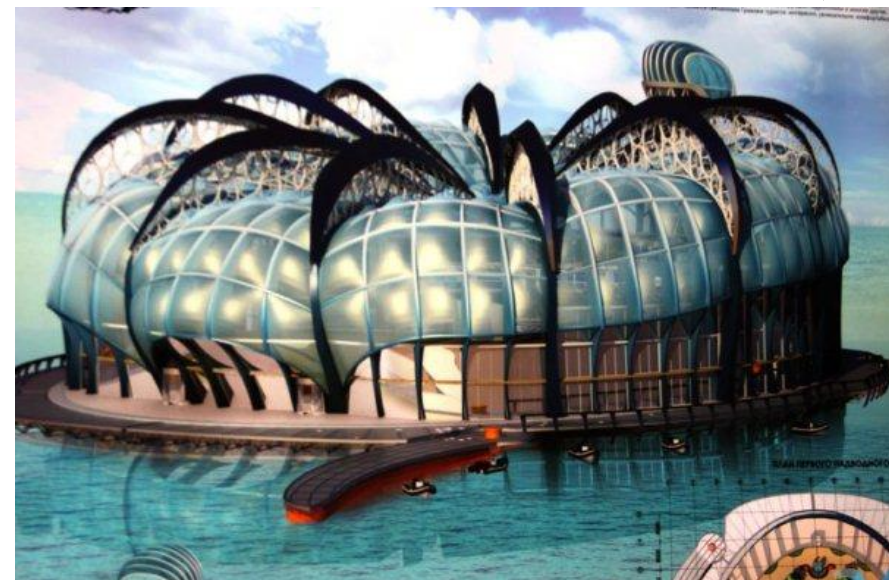
Отели для отдыха.

Туристские отели кроме размещения и питания предусматривают обязательное специальное туристское обслуживание в соответствии с назначением и категорией гостиницы.



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

Категории обозначаются символом * - звезда. Высшую категорию гостиниц обозначают - ***** , низшую - *.



Классификация номеров

**Гостиничные номера
классифицируют по
различным основаниям:**
по числу мест

номера одноместные,
двухместные, трехместные и
т.д.;

по числу комнат

однокомнатные,
двухкомнатные,
трехкомнатные и т.д.;

по назначению

бизнес-класса, экономического
класса, номера- апартаменты
и т. д.



Службы гостиницы

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

- бронирования;
- приема и размещения;
- управления номерным фондом;
- общественного питания;
- коммерческая служба;
- инженерно-техническая;
- безопасности;
- служба дополнительных и сопутствующих услуг.



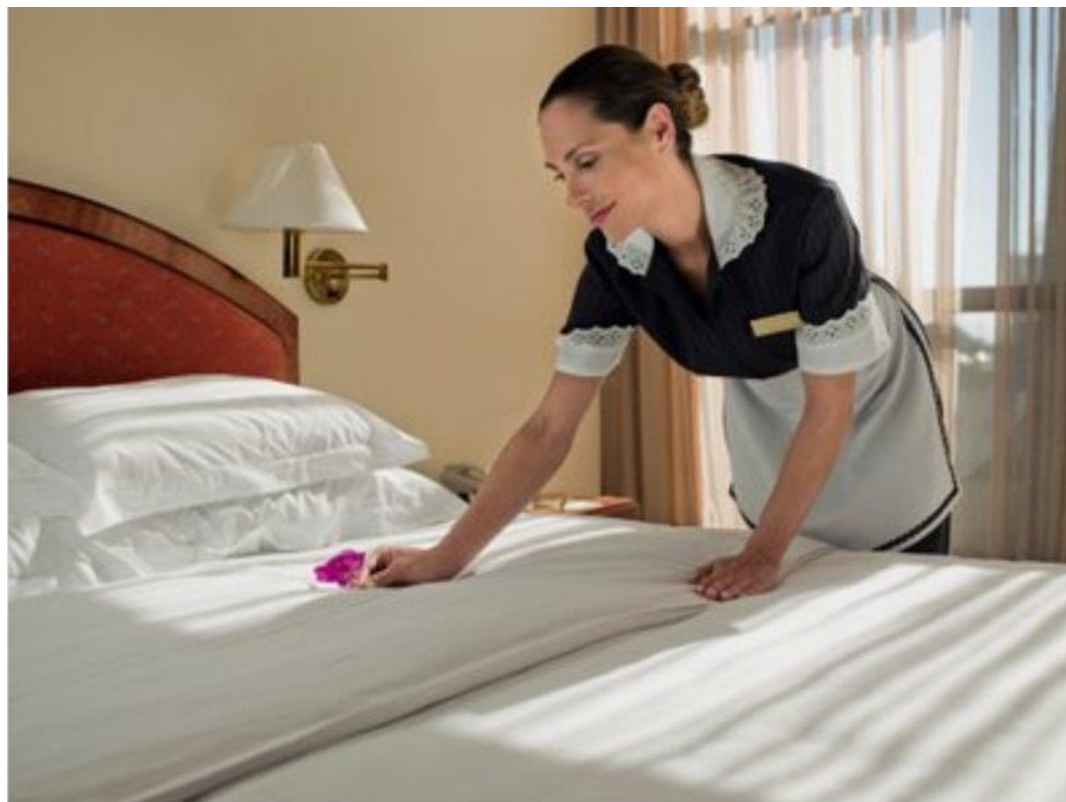
Служба бронирования принимает заявки на бронирование мест в гостинице, составляет графики заезда гостей, оформляет необходимые при бронировании документы. Главной задачей службы бронирования является максимальная загрузка предприятия.



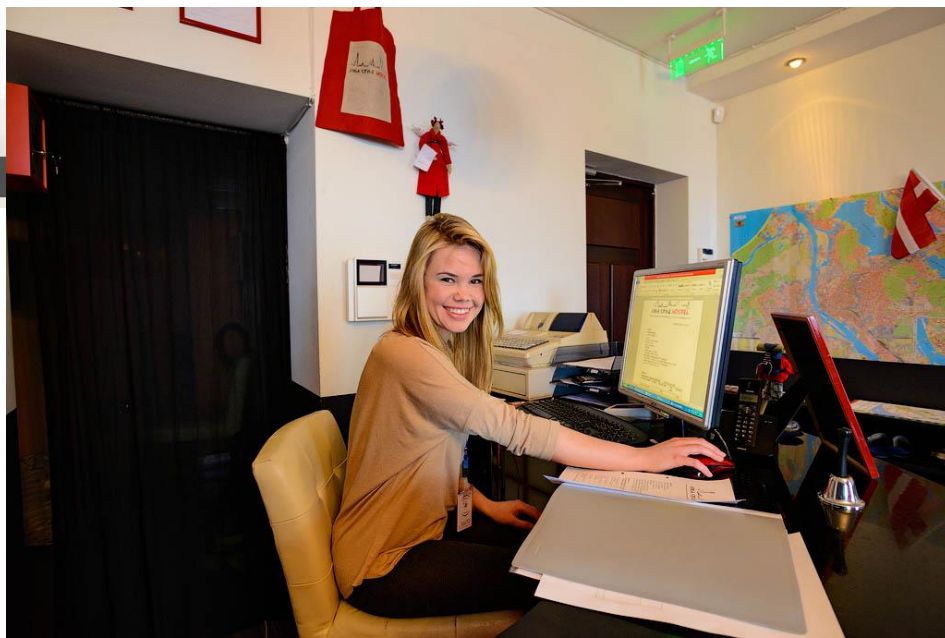
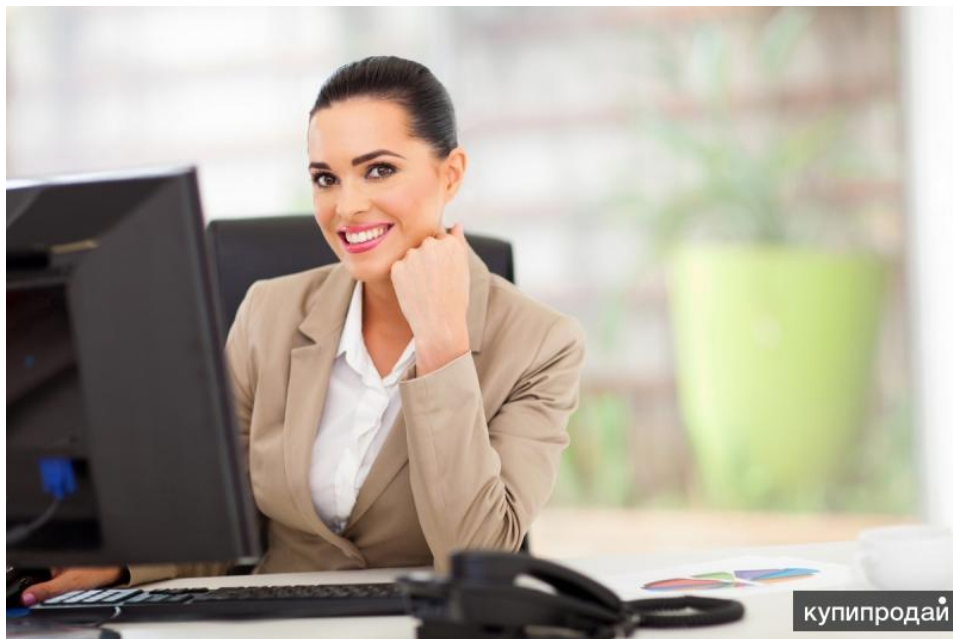
Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с приемом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, обеспечивает обслуживание гостей в номерах, занимается оказанием дополнительных услуг, выписывает счета и производит расчет с клиентами.



Служба обслуживания номерного фонда (служба горничных) занимается обслуживанием номеров; уборкой номеров и их комплектованием, горничные следят за состоянием оснащения номеров; уборкой служебных помещений и прилегающих территорий.



Коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.



Инженерно-техническая служба создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, телевидения и связи, служб ремонта и строительства.



Служба безопасности занимается защитой жизни и здоровья персонала и гостей, организацией безопасности имущества постояльцев и собственности отеля, защитой материальных и информационных ценностей, поддержанием общественного порядка, обеспечением гостям покоя и конфиденциальности.



<http://litvin772.ru>



Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.



Организация питания в гостиничных предприятиях

В гостиницах предлагаются следующие условия питания:

- *полный пансион* – завтрак, обед, ужин
- *полупансион* - двухразовое питание
- только *завтрак* - одноразовое питание
- **все включено**
- **обслуживание в номерах (room-service)**



«Шведский стол»

«Шведский стол» предлагает широкий ассортимент закусок и блюд со свободным выбором. Данный метод обслуживания имеет ряд преимуществ:

- увеличивает пропускную способность зала ресторана;
- ускоряет процесс обслуживания;
- требует меньшей численности персонала;
- позволяет наглядно оценить меню;
- не ограничивается объемом порций.

Меню стола подобрано таким образом, чтобы все его компоненты можно было бы выставить на стол заблаговременно.



Служба дополнительных и сопутствующих услуг обеспечивает процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, бельевой. экскурсионные услуги, транспортные услуги, спортивно- оздоровительные услуги и т.д.



Предоставление дополнительных услуг в гостинице

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

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



Диапазон дополнительных услуг определяется категорией, назначением, спецификой, вместимостью гостиничного предприятия и другими факторами.

Среди дополнительных услуг могут быть:

- **бытовые услуги** (салон красоты, баня- сауна, парковка, прачечная, продажа сувениров, заказ билетов, присмотр за детьми и др.
- **транспортные услуги** (трансфер, такси, аренда автомобилей и др.)
- **развлекательные услуги** (заказ билетов в театр, спа- и фитнес центр, бассейн, бильярд, конференц- зал и др.)
- **технические услуги** (интернет, отправка факсов, услуги связи, ксерокопирование документов и др.)
- **справочно- информационные услуги** (справки о городе и достопримечательностях, информация о любых услугах отеля, индивидуальное бронирование и др.)
- **корпоративные услуги** (аренда конференц- залов, проведение различных корпоративных мероприятий и др.)

Гостиничный бизнес-

совершенно особый вид бизнеса, чтобы оставить у гостя приятное воспоминание от пребывания в отеле, все службы отеля должны работать слаженно.

