

М. А. ЁХИНА

ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

УЧЕБНИК

Рекомендовано

*Федеральным государственным бюджетным образовательным
учреждением высшего профессионального образования
«Государственный университет управления»
в качестве учебника для студентов средних учебных заведений,
обучающихся по специальности «Гостиничный сервис»*

*Регистрационный номер рецензии 298
от 08 июля 2013 г. ФГАУ «ФИРО»*

2-е издание, исправленное и дополненное



Москва
Издательский центр «Академия»
2016

УДК 640.41(075.32)

ББК 65.432я723

Е933

Рецензент —

директор по маркетингу ООО «АйЭфКей Отель Менеджмент»

П.А. Фролова

Ёхина М. А.

Е933 Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.

ISBN 978-5-4468-3367-2

Учебник создан в соответствии с ФГОС СПО по специальности «Гостиничный сервис» и может быть использован при изучении профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей».

Рассмотрены инновационные технологии в гостиничной индустрии, особенности приема, регистрации и размещения различных категорий гостей, включая туристические и корпоративные группы, правила ре-

Уважаемый читатель!

Учебник является частью учебно-методического комплекта по специальности «Гостиничный сервис» и может быть использован при изучении профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей».

Учебно-методические комплекты нового поколения включают в себя традиционные и инновационные учебные материалы, позволяющие обеспечить изучение общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Каждый комплект содержит учебники и учебные пособия, средства обучения и контроля, необходимые для освоения общих и профессиональных компетенций, в том числе и с учетом требований работодателя.

Учебные издания дополняются электронными образовательными ресурсами. Электронные ресурсы содержат теоретические и практические модули с интерактивными упражнениями и тренажерами, мультимедийные объекты, ссылки на дополнительные материалы и ресурсы в Интернете. В них включены терминологический словарь и электронный журнал, в котором фиксируются основные параметры учебного процесса: время работы, результат выполнения контрольных и практических заданий. Электронные ресурсы легко встраиваются в учебный процесс и могут быть адаптированы к различным учебным программам.

Высокие требования к квалификации специалистов гостиничного хозяйства обусловлены тенденцией постоянного расширения деловых контактов и туристского обмена с иностранными государствами, где гостиничная индустрия является высокоразвитой отраслью. В связи с этим уровень обслуживания клиентов в отечественных гостиницах должен соответствовать уровню обслуживания, принятому в международных стандартах.

Помимо современного интерьера и технологического оборудования высокий уровень обслуживания обеспечивается усилиями хорошо подготовленных и обученных современным технологиям гостеприимства служащих гостиниц. Персонал гостиниц должен постоянно пополнять объем своих профессиональных знаний, совершенствовать навыки и умения практической работы.

В соответствии с новыми федеральными стандартами как в базовых, так и в вариативных образовательных программах среднего профессионального образования, а также в программах повышения квалификации и переподготовки кадров должно быть предусмотрено изучение технологии гостеприимства и обслуживания гостей.

Согласно федеральным государственным требованиям к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности «Гостиничный сервис» они должны знать технологию бронирования, регистрации, обслуживания и выписки гостей, уметь использовать возможности средств автоматизации для реализации потребностей управления в гостиничном бизнесе.

Целью настоящего учебника является рассмотрение организации работы службы приема и размещения с учетом требований соответствующих стандартов и качества обслуживания.

В основу учебника положены материалы курса лекций по модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостя», в которых обобщен опыт работы ведущих предприятий отрасли по организации обслуживания гостей. Также нашли отражение в учебнике оригинальные методические материалы, апробированные и используемые автором при преподавании данной дисциплины.

Подробно рассматриваются вопросы организации и технологии работы службы приема и размещения, излагаются особенности работы с различными категориями гостей, включая туристские и корпоративные группы, правила регистрации и поселения иностранных гостей. Приведены образцы документов, используемых в службе приема и размещения, нормативная документация, регламентирующая деятельность персонала гостиницы при приеме и регистрации гостей и взаимодействия гостиниц с различными организациями.

Рассмотрены основные и дополнительные услуги, гостиничные пакеты, услуги питания, поощрительные программы для гостей, даны рекомендации по способам работы с потенциальными и проживающими гостями. Описаны информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы приема и размещения, рассмотрены инновационные технологии в гостиничной индустрии. Освещены вопросы выбора и применения автоматизированных систем управления в гостиницах.

При изложении материала общие положения проиллюстрированы многочисленными примерами из практики работы ведущих гостиниц. Для закрепления и проверки полученных знаний обучающимся предлагаются для самостоятельной работы контрольные вопросы, задания по темам и тестовые задания.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ: ЦЕЛИ, ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ, СОСТАВ ПЕРСОНАЛА

Первая служба гостиницы, с которой встречается каждый гость, — служба приема и размещения (ресепшн, или front office). Ее персонал осуществляет основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними. По принятой в индустрии гостеприимства оценке качества обслуживания и системы его поддержания служба приема и размещения является четвертой «точкой соприкосновения», по которой оценивается отель в целом.

Негативные впечатления клиента от этой службы могут перерасти в отрицание отеля в дальнейшем. Нетактичный вопрос, «неправильная» с точки зрения клиента интонация могут вызвать его негативную реакцию гораздо большей силы, чем удовлетворение от того, что его просто хорошо обслужили.

Приведем одиннадцать примерных правил гостеприимства:

- улыбайтесь — и вам улыбнутся в ответ;
- говорите с людьми, обязательно называя их по имени;
- будьте оптимистом — ваше отношение к жизни влияет на других;
- никогда не говорите «нет» гостям, а только: «Я с удовольствием проверю еще раз»;
- обращайтесь с людьми уважительно, как будто они в гостях у вас дома;
- чистоплотность обязательна;
- тщательность и отсутствие суеты вызывает доверие;
- гостеприимство — это шоу-бизнес, необходимо владеть искусством организации публичных зрелищ и умением произвести эффект, показать товар лицом;

- будьте настроены на качество: качество услуги — прежде всего, скорость придет с опытом;
- всегда будьте лучшим из лучших, даже если вас никто не видит;
- принимайте чаевые с осознанием того, что гость доволен. Никогда не просите чаевые.

Описывая данную службу, необходимо прежде всего оговорить, какие параметры будут влиять на ее формирование и список задач.

Размеры гостиницы, а точнее число номеров, на которое она рассчитана, и ее уровень (звездность) — факторы, непосредственно влияющие на распределение ролей между сотрудниками службы приема и размещения, на их численность и, соответственно, на планировку зоны приема гостей.

Чем скромнее заявленный уровень гостиницы, тем более лаконичным будет стиль стойки, но никак не ее техническое обеспечение: оно должно быть определенным. Например, в двухзвездочных отелях, одним из наиболее показательных представителей которых можно считать европейскую гостиничную цепь «Ибис», один сотрудник службы приема и размещения обслуживает от 60 до 100 номеров и при этом может выполнять функции бармена за барной стойкой, объединенной со стойкой ресепшн. Сотрудник един во всех лицах: он осуществляет все операции по поселению гостей и поиску ими номеров, помогает в приобретении билетов, отвечает и перенаправляет телефонные звонки и, наконец, делает выписку гостя и финальные расчеты.

По существующим в настоящее время нормам в европейских гостиницах уровня «три-четыре звезды» расчет числа сотрудников службы приема и размещения ведется исходя из того, что на 50—80 номеров должен быть один сотрудник. При этом необходимо учитывать, что люди работают посменно, имеют право на очередной отпуск, больничный и прочие уважительные причины для невыхода на работу. В любой момент может сложиться ситуация, когда из необходимых пяти сотрудников выйдут двое, и придется привлекать людей из другой смены закрывать «дыры», как-то выходить из положения. Стало быть, число сотрудников службы не должно быть минимальным. Но и раздувать штат сотрудников ни к чему. При наборе персонала необходимо учитывать рекомендации, предлагаемые руководством цепи, либо отечественные нормативные документы и советы консалтинговых фирм, которые все предусмотрят и сделают правильные расчеты.

Например, произведем примерные подсчеты числа сотрудников, необходимых для бесперебойной и качественной работы

службы приема и размещения гостиницы категории «5 звезд», рассчитанной на 400 номеров. При этом стойка ресепшн должна быть рассчитана и поделена как минимум между тремя сотрудниками службы. Кроме этого отводится место под сотрудника службы Guest relations (обеспечивает решение всех проблем гостей), и здесь же располагаются подноски багажа.

Важно, чтобы вся информация о резервировании номера находилась на стойке портье (стоимость и тип номера, способ оплаты, возможности номера). В функции службы приема и размещения входят:

- продажа номерного фонда, оформление проживания и регистрация гостей, распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или когда оно закрыто;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей их информацией;
- обслуживание гостей в период проживания (продление срока проживания, перевод гостя из одного номера в другой, организация предоставления дополнительных услуг по желанию гостя);
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

Обязанности в службе приема и размещения отличаются в зависимости от смены. Работа утренней смены с 06.45 до 15.15 в основном сконцентрирована на проведении с гостями расчетов за проживание в гостинице (особенно в период с 07.30 до 12.00). Естественно, служащие этой же смены отвечают также на вопросы гостей и выполняют свои непосредственные обязанности (в приложении 1 приведены стандарты утренней и вечерней смен).

Работа служащих дневной смены начинается в 14.45 и заканчивается в 23.15 с учетом того, что большинство гостей прибывает после 16.00. Поэтому, беря за основу план загрузки номеров, начатый утренней сменой, дневной служащий продолжает принимать (оформлять) гостей.

Ночной портье приступает к работе в 22.45 и заканчивает свой рабочий день в 07.15. Когда все оформления закончены, обычно к 01.00, портье составляет счета, которые не были учтены предыду-

щими сменами, после чего он подводит итог (баланс) за целый день (сутки), учитывая все расходы и платежи.

Например, консьерж, входящий в службу приема и размещения, не работает в вечернее и ночное время.

Продажи «от стойки» создают для гостиницы лучшую возможность получить больший доход, поэтому сотрудники ресепшн должны не только обслуживать заказы с подтвержденными параметрами, но и самостоятельно продавать номера.

Портье может увеличивать продажи за счет предложения номеров повышенных категорий (выше, чем указано в заявке на бронирование) гостям, уже имеющим подтверждения бронирований.

Возглавляет службу Front Office Manager (начальник службы приема и размещения). Между Front Office Manager и генеральным директором в больших отелях существует еще одна позиция, так называемый Rooms Division Manager (директор номерного фонда).

Начальник службы приема и размещения — ответственное лицо гостиницы, в задачи которого входит контролировать весь процесс приема и размещения гостей, профессионально разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Портье (ресепшионист) — осуществляет check in, т.е. регистрирует вновь прибывшего гостя, подбирает ему номер. Для успешных продаж портье необходимо знание ассортимента услуг, прейскуранты и тарифы на номера, места, чтобы не произошло с ним так, как в примере:

Гость: «Скажите, пожалуйста, до которого часа у вас работает солярий?»

Портье: «У нас в отеле нет солярия».

Гость: «Точно нет?»

Портье: «Точно».

Гость: «А у Вас на сайте написано, что есть».

Портье: «У нас в отеле нет солярия».

Гость: «Ну, вот же. В вашем же буклете написано: «Оздоровительный комплекс, сауна и солярий».

Портье: «А-а, в сауне солярий! Он работает круглосуточно, приходите, пожалуйста, на цокольный этаж...»

Портье должен знать, что нужно гостю, что он любит и не любит, его ожидания, быть в хорошем настроении, уметь слушать, обладать терпением, спокойствием и уверенностью в себе, знать правила регистрации и паспортно-визового режима в гостинице, порядок оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации.



Рис. 1.1. Схема разговора с несколькими гостями

Основными задачами портье являются прием, размещение, регистрация гостей, оформление их выезда в соответствии со стандартами, принятыми в гостинице. Предоставление гостям информации о типах номеров, стоимости, возможных методах оплаты и их условиях, предоставляемых дополнительных услугах в гостинице и графике работы других служб и отделов, политике гостиницы при ранних заездах и поздних выездах.

Прием бронирования по телефону, факсу, электронной почте и персонально со стойки только в те часы, когда не работает служба бронирования.

Очень часто в работе портье возникает ситуация, когда поступает несколько звонков. В этом случае необходимо воспользоваться схемой разговора с несколькими гостями, которая показана на рис. 1.1.

Кассир службы приема и размещения (cashier) — подчиняется главному бухгалтеру, а в административном отношении — менеджеру по приему и размещению. Как и все работники бухгалтерии, он обладает квалификационными знаниями, быть предельно внимательным в ведении всей документации, особенно счетов. Кассир занимается процедурой выписки, приемом и выдачей денег, т. е. осуществляет check out, в течение которого происходит оплата всех счетов.

Кассир должен хорошо знать правила приема и обслуживания, прейскуранты цен на номера и места, систему расчетов при оплате за проживание, за предоставленные дополнительные услуги. Он должен хранить в картотеке счета, и при выезде гостя производить с ним окончательный расчет.

В его обязанности входит получение денег по актам за причиненный ущерб имуществу гостиницы. Он осуществляет операции

по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также производит возврат денег лицам, выезжающим из гостиницы ранее установленного срока. Основные обязанности кассира:

- внесение полной суммы в счет клиента;
- получение оплаты в полной мере от клиента при выезде;
- согласование оплаты счетов кредитными карточками и чеками с бухгалтерией;
- подсчет всех счетов и общей суммы выручки в конце каждой смены;
- несение персональной ответственности за все деньги, имеющиеся в обращении во время смены.

В некоторых гостиницах кассир отвечает за безопасность сейфов, а также ему могут вменить в обязанность выполнять некоторые банковские операции, выдавать наличные деньги по чеку и др.

Ночной аудитор (night auditor) — проверяет правильность составления бухгалтерской документации и составляет дневной отчет по данным коммерческой деятельности гостиницы. Обычно этот отчет составляется в конце рабочего дня, во время ночной смены, и поэтому эта проверка называется ночной аудиторской проверкой, а служащий — ночным аудитором. В его обязанности входят:

- проверка правильности составления счетов;
- проверка правильности оплаты по кредитным карточкам;
- внесение в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня;
- проверка талонов, дающих право на предоставление скидки;
- суммирование результатов финансовых операций и доклад о них руководителю гостиницы на следующий день.

Аудитор проверяет полученный доход от проживания в гостинице, процент фактической занятости и другие данные, полученные от службы приема и размещения, делает кассовую сводку, включая оплату чеками и кредитными карточками.

Функции ночного аудитора выполняет один из бухгалтеров или кассир (портье). Однако практика показывает, что ночной аудитор себя всегда оправдывает.

Служба guest relation — присутствует практически в любом отеле класса категории пять звезд, ее сотрудник занимается решением всех проблем гостей, обеспечивает самый высокий уровень гостеприимства и предоставления сервиса.

Встречает, приветствует прибывающих гостей и прощается, когда они уезжают. Просматривает список ежедневных заездов и

оказывает помощь в подготовке и распространении приветственных подарков. Сопровождает VIP-гостя в номер, помогает гостям с их потребностями. Если гость обращается с жалобой, то он решает эту проблему. Если гостю требуются дополнительные услуги, то сотрудник службы решения всех проблем гостя, занимающийся его обслуживанием, связывается с конкретными службами и выстраивает все отношения.

Сотрудник службы Guest relation ведет журнал или составляет отчет о деятельности за день (VIP-гости, обращения гостей с жалобами и др.). Он должен присутствовать в холле отеля и поддерживать надлежащий этикет, быстро реагировать на любые вызовы в случае, если он не на своем посту. Он помогает гостям освоиться в отеле, дает подробную информацию обо всех услугах отеля и принимает заказы (например, бронирование столиков в ресторанах с меню — a la carte), владеет несколькими иностранными языками.

Консьержи — служащие отелей высокой категории. Консьержи ориентированы на решение «внешних» вопросов. Они оказывают множество услуг: резервирование столика в ресторане, заказ такси, приобретение билетов в театр на популярные спектакли, на спортивные мероприятия или престижные состязания, бронирование мест на самолет, информирование о местных достопримечательностях. Принимают заказы от проживающих гостей на аренду автомобиля, вызов такси, оформляют наряды и путевые листы водителей, оказывают помощь в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений, позволяющей гостям правильно выбрать услуги, принимают сообщения для гостей, выполняют различные поручения, в том числе и частного характера (в приложении 2 даны образцы бланков на бронирование театральных билетов, авиа- и железнодорожных билетов, подтверждение услуг консьержа). Контролируют список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание) и обеспечивают данной информацией заинтересованные службы, проверяют номера, предназначенные для гостей категории VIP, встречают гостей во время заезда, сопровождают их в номер, информируя их об услугах гостиницы, удобстве и комфорте в номере.

О важности услуг, выполняемых консьержами, свидетельствует создание Международной профессиональной ассоциации консьержей — Union professionelle des Portiers des Grand Hotels (UPPGH), известную как «Золотые ключи», в которую входят более 4 000 консьержей из 36 стран мира.

Консьержи, носящие значки с изображением золотых ключей, имеют пятилетний опыт работы в пятизвездочном отеле, в том числе не менее трех лет в должности консьержа.

Девиз консьержей — «сервис через дружбу». Благодаря дружеским связям, которые складываются между консьержами разных континентов, у них появилась возможность оказывать гостю более качественные услуги с помощью своих зарубежных коллег.

Как правило, заказы осуществляются в последний момент, когда сложно что-либо сделать. Поэтому опытные консьержи имеют обширную сеть контактов, способствующих наиболее полному удовлетворению нужд гостей. Для расширения контактов своих консьержей руководство гостиницы всячески поощряет посещение ими различного рода организаций и мероприятий, способствующих установлению контактов. Качества, которые должны быть присущи профессиональному консьержу:

- общительный характер;
- быстрота реакции;
- доброжелательность;
- тактичность;
- находчивость;
- привлекательная внешность.

Безусловно, необходимо хорошее образование, желательно знать два языка, иметь навыки общения с разными людьми и знать обычаи многих народностей мира. Но прежде всего располагать информацией о жизни гостиницы и ее многочисленных службах.

Фраза «службе консьержей — все по плечу» должна себя оправдывать. Например, среди постоянных клиентов московских гостиниц есть страстные театралы. Так, в гостиницах «Ренессанс-Москва», «Шератон Палас» и «Националь» консьержи с удовольствием выполняют просьбы гостей, делая все для того, чтобы они могли посетить Большой театр, даже если в театральной кассе звучит обыденное «нет билетов».

Консьерж не может ответить гостю «нет». Все обслуживание гостя, его удовлетворенность предоставляемыми услугами складывается из мельчайших ситуаций. Например, гость, летевший из Парижа в Москву с деловым визитом, обнаружил, что не весь его багаж прилетел в Москву. Он не стал решать в аэропорту свои проблемы, он знал, что консьерж гостиницы обязательно ему поможет. Консьержем была проделана кропотливая поисковая работа, в результате которой чемодан гостя был обнаружен в Мюнхене. Благодаря коллеге из ассоциации «Золотые ключи» багаж на следующий день был доставлен хозяину.

Консьержи московских гостиниц делают свою работу так, что доставляют удовольствие гостям, и они в знак благодарности оставляют отличные отзывы об обслуживании.

Очень часто гости осуществляют заказы в последний момент, когда сложно что-либо сделать. Поэтому опытные консьержи имеют обширную сеть контактов, способствующих наиболее полному удовлетворению нужд гостей. Для расширения контактов своих консьержей руководство гостиницы всячески поощряет посещение ими различного рода организаций и мероприятий, способствующих установлению контактов.

В распоряжении старшего консьержа находится служба bell service, которая отвечает за доставку вещей гостя в номер. Руководитель службы bell service — bell captain находится в непосредственном подчинении у старшего консьержа. У bell captain в подчинении швейцар и подносчик багажа (bell man).

Швейцары — служащие, несущие дежурство у входных дверей отеля и наблюдающие за входом и выходом посетителей и проживающих в гостинице клиентов, а также информирующие посетителей о наличии свободных мест. Швейцар должен находиться у входной двери 17 часов ежедневно, с 7.00 до 24.00, также он работает и в ночную смену. В отелях высокой категории швейцары обеспечивают сохранность багажа гостей при входе в отель и управляют его доставкой до стойки приема и размещения.

Швейцары оказывают персонифицированные услуги прибывающим гостям, и обычно это:

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

Они так же, как и носильщики, должны быть хорошо информированы о возможностях гостиницы, в том числе о новых дополнительных услугах, акциях и предложениях, а также о местных достопримечательностях, так как гости часто обращаются с подобными вопросами к швейцару.

Одной из наиболее сложных обязанностей швейцаров является управление движением транспортных средств у входа в гостиницу, особенно в периоды ее высокой загрузки. Опытные сотрудники выполняют это умело и с достоинством.

Квалифицированный и опытный швейцар знает имена постоянных клиентов и, провожая их до стойки, представляет персоналу службы приема и размещения. Такое персонифицированное обслуживание повышает репутацию отеля и укрепляет приверженность клиентов.

В обязанности швейцаров может также входить информирование посетителей о наличии свободных мест в гостинице, вызов такси по просьбе гостя, приведение в порядок вестибюля, протирка стекол и стен в тамбуре и подъезде отеля. В их обязанности также входит чистка металлических предметов на входных дверях гостиницы и территории возле них. В вечернее время швейцар обязан включать и выключать световую рекламу и проверять системы сигнализации.

Численность швейцаров рассчитывается исходя из норматива один человек на один пост в смену. Для улучшения обслуживания рекомендуется ввести должность сменного швейцара.

Подносчик багажа (bell man) — служащий, обеспечивающий доставку багажа гостей из лобби (холла, вестибюля) отеля до гостиничного номера (третья «точка соприкосновения»). Подносчик багажа должен находиться в лобби гостиницы во время заезда гостя, чтобы помочь с багажом. Если носильщик оказывает помощь в доставке багажа, его следует доставить в номер не позднее чем через 8 мин после прибытия гостя. Поместив багаж в номере на багажной полке/скамье и выходя из номера, необходимо попрощаться с гостем и пожелать ему приятного пребывания в гостинице. Подносчик багажа должен использовать имя гостя минимум один раз за время общения с ним.

В зависимости от размера и классности гостиницы bell mans могут предоставлять гостям следующие услуги:

- доставка багажа к месту проживания гостей;
- предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности и т. п.;
- обеспечение доступности багажного отделения отеля для временного хранения вещей клиентов;
- доставка писем, посылок, сообщений и дополнительных предметов быта в гостевой номер (в некоторых отелях эту функцию выполняют коридорные, пажи, посыльные, в приложении 2 приведен пример бланка сообщения);

- доставка вещей постояльцев в химчистку или прачечную (в некоторых отелях эту функцию выполняют коридорные, пажи, посыльные, ваlet-сервис или камердинерская служба);
- выполнение несложных дополнительных услуг в холле отеля и других общественных местах;
- разгрузка и погрузка багажа в случае отсутствия дежурного у двери.

На первый взгляд эти функции кажутся простыми. Однако чтобы помочь гостю перенести его вещи, носильщик должен знать, как правильно загрузить тележку: более хрупкие вещи не должны размещаться на тележке под более тяжелыми. Сама тележка должна быть правильно сбалансирована для легкой управляемости.

Напрямую контактируя с гостем, носильщик багажа имеет возможность сообщить ему интересную информацию об отеле, окружающих достопримечательностях и других общественных местах, ресторанах, интересных событиях, спортивных мероприятиях, о мерах безопасности.

Каждый из них — и швейцар, и bell man — получают за свою работу чаевые. Кроме этого в подчинении у старшего консьержа находятся посыльные, в обязанности которых входит разнос почты и сообщений.

Дворецкий (butler) — человек, который знает и умеет все, в состоянии решить любые домашние проблемы. Он призван обеспечивать персонализированный сервис, с первого взгляда понять, каков гость и какой подход к нему нужен.

Дворецкий выступает в качестве персонального ассистента гостя, некоего связующего звена между ним и всеми службами отеля. Для того чтобы охватить всех гостей, например, служба дворецких в московском отеле «Марриотт Ройал Аврора» состоит из 30 человек. Дворецкий отвечает за пребывание гостя в гостинице с момента его прибытия и до самого отъезда. Гостю не нужно никуда звонить из номера, куда-то ходить или чего-то ждать, достаточно нажать специальную кнопку быстрого доступа на телефонном аппарате (обязательно ответят в течение 15 с в любое время суток), появится дворецкий и сделает все, что тот пожелает. Например, в номерах отеля «Марриотт Ройал Аврора» для VIP-гостей телефон имеет всего три кнопки — для связи с операторами, дворецкими и консьержами. При этом услуги службы дворецких уже включены в общую стоимость проживания гостя.

Дворецкий — это человек, который 24 ч в сутки на связи с гостем. В его обязанности входит организация приема гостя, предусматривающая подготовку номера и приветственных подарков.

Если ожидается VIP-клиент и сотрудники отеля знают время его прибытия, то дворецкий едет с ключами в аэропорт, встречает его на машине представительского класса, например BMW, и организует доставку багажа. В отеле постояльцу не нужно подходить на ресепшн, дворецкий может проводить его в номер и, получив необходимую информацию, самостоятельно оформить документы (услуга быстрого заселения).

Так, например, в московском отеле «Арагат Парк Хаятт» дворецкий не только встречает гостя, но занимается его счетами, сервирует стол и обслуживает гостя во время завтрака. В соответствии с его вкусами и предпочтениями он посоветует, где побывать, закажет билеты на культурные мероприятия, организует досуг или поход по магазинам. При необходимости дворецкий может выступить в качестве консультанта, т.е. он по желанию гостя не только сопроводит его по магазинам, но и поможет подобрать одежду, аксессуары, подарки и другие вещи.

Работники этой службы хорошо знают город и могут выступать в качестве гидов, например, рассказать гостю об истории и культуре города. Во время отъезда постояльцу заранее приносят счет, предлагают сделать расчет в номере и оказывают помощь в упаковке багажа.

Когда гость уезжает, работа дворецких не заканчивается, они помогают службе Guest relations вести своеобразное досье — историю клиента. Гость может прокомментировать работу отеля или захотеть не то, что ему предложили. Подобные замечания, а также другие нюансы в обслуживании заносят в компьютер, что позволяет предвосхитить желания постояльца во время следующего визита.

Поведение, внешний вид, манеры и речь высококлассного дворецкого всегда безупречны. Он может выполнить самые необычные просьбы клиентов, непредусмотренные никакими прейскурантами и прайс-листами (разумеется, в разумных пределах). Служба дворецких является одним из основных звеньев в системе обслуживания VIP-гостей в гостинице. В обязанности дворецкого входят:

- подготовка номеров для гостей (проверка, устранение мелких неполадок);
- доставка цветов, фруктов, сладких презентов для гостей в номера перед их приездом;
- встреча VIP-гостей в аэропорту и их проводы;
- подготовка ключей и регистрационных карт для гостей для осуществления быстрой процедуры заезда;

- проводы гостя в номер и экскурсия по отелю (если пожелает гость);
- осуществление помощи гостям по всем вопросам и требованиям;
- персональная помощь при посещении магазинов;
- организация культурной программы (заказ билетов в музей, театры и т. д.);
- организация транспорта, авиа- и железнодорожных билетов;
- доставка еды в номер;
- доставка газет;
- упаковка и распаковка багажа;
- процедура ускоренного выезда.

1.2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА И СТАНДАРТНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Служба приема и размещения состоит из двух частей: front office — собственно стойка ресепшн, где происходит общение гостей с сотрудниками отеля, и back office — помещение, которое в обязательном порядке должно располагаться за стойкой, вне поля зрения гостей и не сотрудников гостиницы. Там находится «внутреннее пространство» каждого из сотрудников службы, куда он может уйти от глаз гостей и заняться выполнением необходимой работы. Также в Back office находятся столы работников службы бронирования и рабочее место начальника службы приема и размещения.

Ресепшн — это центральная зона лобби отеля и основное место общения гостей с персоналом. Бронирование мест, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, хранение и выдача ключей от номеров, предоставление различной информации и дополнительных услуг — от вызова такси до заказа ужина в номер — все эти и многие другие функции службы ресепшн выполняются 24 ч в сутки.

Главное правило — стойка ресепшн должна быть расположена таким образом, чтобы гость при входе сразу обращал на нее внимание. Стойка должна быть не только вписана в общий архитектурный замысел отеля, но и быть максимально функциональной (свободный доступ гостя позволит ему комфортно общаться с портье).

Стойка служба приема и размещения и узел вертикальных коммуникаций должны быть хорошо видны от зоны главного входа. Наилучшее расположение этих зон такое, при котором проживающий в гостинице при движении от входа к лифту проходит в непосредственной близости от стойки (это особенно важно, когда ключи выдает портье). Существует несколько планировок вестибюля, которые показаны на рис. 1.2.

Дизайн стойки должен соответствовать дизайну вестибюля. Вывески с информацией о выполняемых операциях за стойкой размещаются в различных гостиницах по-разному — либо подвешиваются над стойкой, либо прикрепляются на панели сзади, либо выставляются таблички на поверхность стойки.

Конфигурация стойки должна скрывать от стоящего рядом с ней клиента находящееся там оборудование. Высота стойки не должна превышать 120 см, а столы за ней — 85 см шириной 80 —

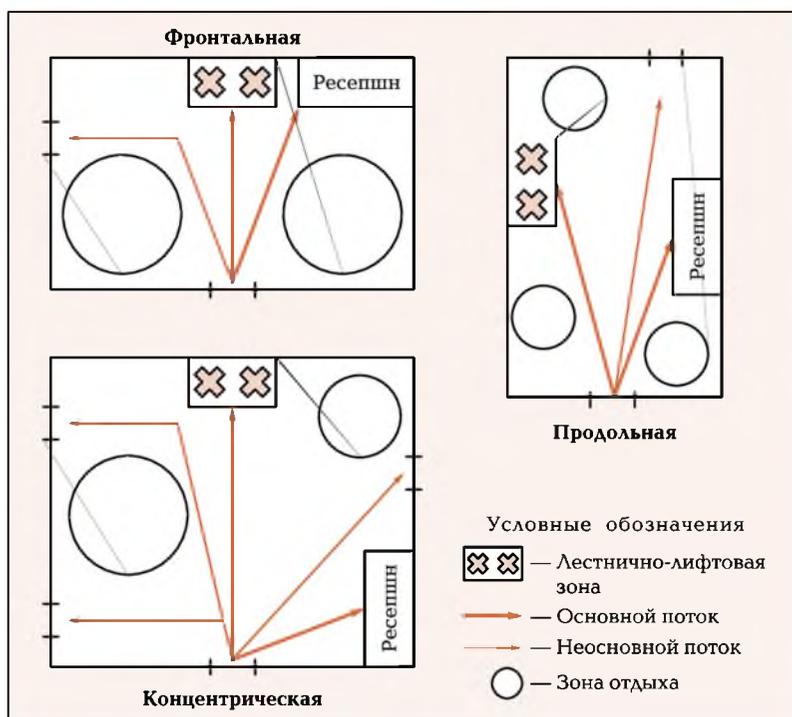


Рис. 1.2. Функциональное планирование вестибюля

85 см. Размер стойки рассчитан на число сотрудников, работающих за ней, а число сотрудников зависит от размера гостиницы. Чем больше гостиница, тем больше сотрудников.

Стойка может быть разделена на секции, например, такие как: секция регистрации, секция кассовых операций, секция почты и информации.

Стойкая стойка — самая распространенная, но также есть и сидячие стойки. Работа за стоячей стойкой наиболее распространена и традиционна. Такая организация рабочего места вполне объяснима и оправдана. Работа за стойкой регистрации очень ответственна и важна, более того, стойка — своего рода лицо отеля и, значит, должна выглядеть безупречно. Кроме того, работа за стойкой ресепшн очень мобильна, требует постоянной работы с клиентом, телефоном и с коллегами. Сидя это осуществить невозможно.

Однако сеть NIKKO HOTELS, партнер Le Meridien, организовала в своих отелях сидячий ресепшн, за которым сидят обе стороны, и гость и сотрудник. Для гостей предлагаются глубокие удобные кресла, в которых можно приятно расположиться, сотрудники отеля должны в течение всей смены сидеть с прямой спиной и не могут прислоняться к спинке кресла. Такую постановку и организацию дела можно объяснить японскими корнями NIKKO HOTELS, кроме того, в структуре работает в четыре раза больше сотрудников, чем в других аналогичных по размерам и числу гостиниц цепях, что объясняется необходимостью в регулярной ротации работников.

В гостиничной практике предпринимались попытки изменить концепцию самой процедуры размещения гостей. Например, гостей в отеле Indigo в Северной Каролине принимают за низкими столами, что, по мнению авторов проекта, располагает к общению. Высокая стойка, по их мнению, напротив, создает искусственный барьер для общения. Такую же похожую схему применяет российский бутик-отель Grand Hotel&SPA Rodina в Сочи.

В сети отелей Wyndham (США) также нет классической стойки: здесь гостей встречают сотрудники отеля с карманными компьютерами (наладонниками), регистрируют прямо в холле и сразу провожают к гостиничным номерам. Вы словно попадаете в частный пансион, где сам хозяин радушно встречает вас, жмет руку и выдает ключи. Подобная атмосфера отлично работает на создание положительного имиджа гостиницы.

Лос-анджелесский отель «Андаз-Хайятт» встречает гостей лобби отсутствием стойки ресепшн: здесь нет телефонов и сотрудни-

ков, вместо этого в отеле установлены компьютерные терминалы, которые позволяют гостям подтвердить свой приезд по номеру онлайн-бронирования и получить ключи от номера, а также забронировать место на шведский стол. Кроме того, автоматизированная система регистрации уточнит у постояльца, какие процедуры он хочет посетить и какой столик забронировать на ужин. И в отличие от сотрудника отеля, терминал останется абсолютно безучастным к чаевым. Отель избавился от очереди у стойки ресепшн (ведь именно этот фактор может испортить настроение любому путешественнику). Процедура check-in у компьютера теперь занимает всего 45 с.

Традиционное и привычное место стойки — слева от входа в холл, однако стойка может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа. Все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила:

- стойка должна располагаться таким образом относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственная возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы;
- стойка должна располагаться между центральным входом в гостиницу и лифтами таким образом, чтобы со стойки ресепшн сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

Если не придерживаться этих правил, то у сотрудников отеля могут возникать осложнения в работе. Во-первых, возникает угроза безопасности всем находящимся в здании, поскольку на стойке не увидят, кто и с чем вошел внутрь гостиницы. Во-вторых, клиент с неоплаченным счетом может покинуть гостиницу, если не увидит регистратора или кассира, который должен закрыть счет.

Для успешной, качественной и оперативной работы службы приема и размещения необходимы современные технические средства — это компьютер, принтер, сканер, телефон, контрольно-кассовый аппарат, терминал для приема оплаты по кредитным картам, кнопка тревожной сигнализации, зона для хранения необходимой документации, трубка домофона, а компьютеризация гостиничного бизнеса позволяет:

- собрать максимально полную информацию обо всем, что происходит в отеле, и в первую очередь о клиенте, что в настоящее время является не только проявлением заботы, но и определенной гарантией безопасности;
- осуществлять наиболее качественный контроль за жизнью отеля, сколько и какие номера заняты, какие пользуются наиболь-

шей популярностью, каким образом реагируют гости на новшества и изменения, предпринятые в отеле;

- выполнять автоматизацию процессов вселения/выселения, что во много раз повышает скорость работы и ускоряет соответствующие процессы;
- получать своевременную информацию об освобождении номера, а значит, позволит оперативно подготовить его для следующего клиента, выполнить переселение клиента и т.д.

Программное обеспечение для управления гостиницей также состоит из двух подсистем: front office и back office. Виртуальный Front office включает в себя службы портье, бронирования, управления номерным фондом. Сюда вносится информация о постоянных гостях и корпоративных клиентах, их бытовых привычках и гастрономических пристрастиях, что позволяет индивидуализировать обслуживание гостей. К front office могут быть подключены системы электронных замков, телефония, платное телевидение, электронная система учета мини-баров, система учета ресторанов и баров, датчики контроля безопасности. Если в гостиничных номерах есть выделенная линия для интернет-доступа, то возможен и контроль за количеством времени, которое провел гость во всемирной сети.

Back office занимается бухгалтерией, внутренними финансовыми потоками и прочей внутренней гостиничной документацией, которой немало.

Портье или кассир, а также другие пользователи имеют разные права доступа в систему со своих рабочих мест, которые должны быть оборудованы персональными компьютерами, а также следующими устройствами и принадлежностями:

- принтером лазерным с высокой скоростью печати, на котором распечатываются счета при выписке гостя. Качество принтера должно быть очень высоким, он должен быть профессиональным и выдерживать высокий темп работы;
- копировальным аппаратом;
- авторизационной машиной для проката кредитных карточек, которые предоставляются банками, выпускающими и обслуживающими кредитные карточки;
- терминалом для создания электронных ключей при наличии в гостинице электронных замков. Терминал может представлять собой небольшой монитор с клавиатурой и прокатным механизмом или же моноблок;
- детектором для просмотра денег;
- штампами для отметки даты и времени на корреспонденции и документы;

- импринтером — механическим устройством, предназначенным для оформления слипа при совершении операции с платежной картой. В импринтер вставляется клише, на котором эмбоссированы (процесс механического выдавливания на лицевой стороне пластиковой карты ее номера и срока действия, фамилии и имени клиента, названия компании для корпоративных клиентов) идентификационные данные точки приема. Пластечную карту вставляют в импринтер и вкладывают слип;
- электрическими прокатными машинами для пластиковых кредитных карточек. Такое устройство позволяет за доли секунды сделать копию карточки на бумаге и зарегистрировать гостя, который заполнит и оставит регистрационную карточку чуть позже. Это очень удобно в случаях больших заездов, поскольку на регистрацию банковской карточки (ее прокат, последующую авторизацию, распечатывание чека) уходит до 4 мин, а при использовании копии банковской карточки плюс регистрационной формы, зарегистрировать гостя можно за 1 мин;
- факсом;
- информационно-ключевым щитом (в гостиницах с механическими замками от номеров);
- цифровой многоканальной телефонной станцией, которая переводит звонки внутри гостиницы; телефон должен иметь дисплей, на котором бы выводилась информация о том, кто и кому звонит.

Нужно помнить, что большая часть оборудования должна быть спрятана внутри стойки. Нельзя загромождать ресепшн большим количеством лишнего оборудования: захламленность создает негативное впечатление об отеле.

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ В УНИФОРМЕ

Требования к обслуживающему персоналу гостиницы можно условно разделить на четыре группы:

1) **квалификация (для всех категорий гостиниц)**. Обслуживающий персонал обязан пройти профессиональную подготовку, соответствующую предоставляемым гостиницей услугам. Так, один сотрудник должен пройти подготовку, связанную с обеспечением безопасности проживающих в гостинице. Другой сотрудник

должен быть подготовлен по вопросам безопасности в сфере общественного питания и т. д.

Для гостиниц категорий «1 звезда» и «2 звезды» достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиничного комплекса в этом регионе).

Для гостиниц категории «3 звезды» всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе. Персоналу гостиниц категории «4 звезды» также требуется знание двух языков, но на более высоком уровне.

Для гостиниц категории «5 звезд» всему персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками;

2) **поведение и внешний вид.** Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего, проявлять терпение и сдержанность в отношении проживающих, а также иметь соответствующий внешний вид (прическа, макияж, руки и т. д.);

3) **медицинские требования.** Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения медицинской книжки;

4) **униформа.** Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, обязан носить форменную одежду, в ряде случаев имеющую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

В гостиничных комплексах любой категории необходимы отдельные условия для отдыха и питания персонала, объем которых должен соответствовать его численности, которая зависит от размеров комплекса и объемов обслуживания.

Внешний вид сотрудников — важная часть имиджа любого отеля. Одежда персонала должна быть комфортной, стильной и красивой. Иногда на форме даже делается особый акцент. Например, по «Правилам внутреннего распорядка» отеля «Балчуг Kempinski Москва» в отеле появилась новая штатная должность в консьерж-службе «Леди в красном», которая должна встречать гостей в лобби отеля, решать любые вопросы при заезде, советовать, как про-

вести досуг, помогать в организации банкета и многом другом, привлекая внимание клиентов красной униформой.

Как правило, требования к внешнему виду подробно регламентируются внутренними правилами отеля (сети). В частности, для сотрудников всех служб есть общие рекомендации по прическе, украшениям, обуви и др. Обычно мужчины должны иметь короткие стрижки, никаких беговых косичек, хвостиков или обритых наголо голов. У всех служащих на левой стороне груди должен быть значок с именем.

Женщинам рекомендуется не делать экстравагантных стрижек и окрашивать волосы только в натуральные цвета. Лак на ногтях нейтрального цвета, никаких рисунков. Разумеется, на видимых частях тела недопустимы пирсинг и татуировки. Также регламентируются бакенбарды, усы и бороды. К примеру, согласно правилам отеля «Балчуг Кемпински Москва» «бакенбарды должны быть не ниже мочки уха и не шире дюйма (25 мм). Усы не должны заходить за угол рта больше чем на $\frac{1}{2}$ дюйма (12,5 мм). При этом контур верхней губы должен быть четко виден». Запрещено иметь бороду сотрудникам, напрямую контактирующим с гостями. Обувь обычно закрытая, темных тонов. Ювелирные украшения должны быть в минимальном количестве и неброскими.

Например, в соответствии со стандартами сети «Марриотт», мужчинам разрешается носить часы и обручальное кольцо (если сотрудник не работает на механическом оборудовании), а вот серьги и браслеты категорически недопустимы. Женщины в дополнение к украшениям, разрешенным мужчинам, могут носить серьги (не более одной в каждом ухе, при этом серьги должны быть маленькими) и цепочку (допускается только одна тонкая цепочка с небольшим кулоном). Сеть «Кемпински» пошла еще дальше и описала внешний вид часов: «Традиционный дизайн с отделкой из золота, серебра или нержавеющей стали, кожаные ремешки черные, коричневые или темно-серые».

Сотрудницам, носящим униформу, рекомендованы колготки только натуральных цветов, никаких рисунков на них не должно быть.

В отеле «Балчуг Кемпински Москва» в дополнение к телесному и черному цветам колготок рекомендован и темно-синий, если униформа имеет соответствующие оттенки. Как правило, требования к внешнему виду сотрудников, к униформе и дрес-коду детально прописываются в локальных нормативных актах отеля «Правила внутреннего трудового распорядка» и «Стандарты внешнего вида». Их несоблюдение считается нарушением трудовой дисциплины.

Униформа — вещь, обязательная и необходимая для всех сотрудников гостиницы. Униформа сотрудников служб устанавливается руководством гостиницы и не может меняться без соответствующих директив сверху. Не менее важным атрибутом должен быть значок name tag, на котором написаны имя и фамилия. Его носят на левой стороне или лацкане пиджака. Другие значки, не относящиеся к гостинице, а также броши или булавки носить не разрешается.

Обслуживающий персонал, работающий в униформе гостиницы, обычно занят оказанием персонализированных услуг гостям отеля. К этой категории работников гостиницы относятся: носильщики багажа, швейцары, парковщики автомашин, служащие транспортного подразделения и бюро обслуживания, консьержи, сотрудники ресторанной службы, горничные.

Как правило, униформа должна соответствовать корпоративным цветам отеля и службе, в котором человек работает. Так, например основные цвета для персонала «Балчуг Кемпински Москва» — бежевый, серый, синий, черный и белый. В отелях одной сети униформа сотрудников может быть разного цвета, хотя и одинаковой по стилю. Это может зависеть от интерьеров отелей. Например, в отеле «Марриотт Москва Ройал Аврора» сотрудницы носят пиджаки и юбки красного цвета, а в «Марриотт Грандъ-Отель» — синего (сам комплект — юбка, пиджак и белая рубашка — и дизайн везде одинаковые).

В дополнение к униформе могут появляться требования, связанные с конкретными функциями работника. К примеру, стандартами «Марриотт» предусмотрено, что сотрудники ресторанной службы должны носить обувь на нескользящей, прорезиненной подошве, а кухни и инженерного отдела — специальную защитную обувь.

Персонал в униформе так или иначе воздействует на восприятие гостя. По его работе оценивается работа отеля в целом. От благоприятного восприятия персонала в униформе клиентами во многом зависит, воспользуются ли они услугами отеля в дальнейшем и станут ли его приверженными клиентами.

1.4. ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА. ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Телефонная служба является важнейшей составной частью гостиницы. Это подразделение имеет большое значение для оте-

ля, оно поддерживает сложную систему внешних и внутренних коммуникаций. Голос оператора и его манера говорить влияет на представление клиентов о гостинице. По сути это первая «точка соприкосновения» с потенциальным клиентом, по которой происходит заочное знакомство с гостиницей и ее предварительная оценка. Сотрудники телефонной службы обязаны знать правила ведения телефонных переговоров, расположение гостиничных служб, служебные обязанности всех сотрудников гостиницы.

Качество услуг, предоставляемых телефонной службой, должно быть особенно высоко в гостиницах для деловых людей, так как от четкости и быстроты передачи информации часто зависит успешный бизнес клиентов гостиницы.

Служба отвечает за обслуживание всех внутренних, местных, междугородных и международных телефонных звонков. В последнее время получили распространение услуги сотовой и спутниковой связи.

Обычно используется несколько вариантов технологии оказания услуги связи: заказ разговора гость производит через оператора городской междугородной связи или гости могут звонить из номера.

В первом случае тарификация разговора (фиксация времени разговора и расчет его стоимости) производится техническими средствами самой городской междугородной сети. Стоимость сообщения в отель телефонограммой либо любым автоматизированным способом (электронная почта, модемная связь). Работникам отеля остается только получить с гостя искомую сумму.

Во втором случае новое электронное оборудование позволяет гостям звонить из номера напрямую без посредничества оператора. Компьютерные системы автоматически направляют сообщения о расходах абонента на компьютер дежурного администратора, где они включаются в счет.

Таким же образом предоставляется услуга будильника. Служащий стойки, получая заказ, отправляет эту информацию оператору телефонной связи, а тот вводит ее в компьютер, который запускает сообщение в установленное время.

Многие телефонные системы гостиниц имеют голосовую почту, что освобождает оператора от необходимости доставки сообщений, а клиенту дает возможность получить более персонализированную услугу. При отсутствии такой системы все сообщения для гостя должны быть доставлены ему в номер в течение 20 мин. Если нет возможности найти гостя, необходимо предло-

жить оставить ему устное сообщение или соединить с автоответчиком.

Телефонная служба крайне важна для работы службы безопасности гостиницы. Оператор служит центром коммуникации при возникновении несчастных случаев и других непредвиденных обстоятельствах.

Для выработки единой формы ответов на предприятии должны быть введены корпоративные стандарты обслуживания.

Для четкого приема и передачи сообщений по телефону телефонистка должна пользоваться рядом подручных средств. К таким относятся:

- алфавитный список гостей с указанием номеров, где они проживают;
- алфавитный список сотрудников гостиницы с указанием их внутренних и городских служебных телефонов;
- телефоны пожарной службы, скорой медицинской помощи, больниц, такси, службы доверия, аэропортов, железнодорожных вокзалов;
- адреса и телефоны других гостиниц города, а также крупных гостиниц в других городах;
- телефонная книга с указанием частных городских телефонов;
- список кодов городов и стран;
- авиационное и железнодорожное расписания;
- курсы обмена валют;
- таблица часовых поясов и т. д.

В гостиницах многие из этих списков находятся в компьютере для ускорения работы сотрудников.

Телефонный разговор можно условно разделить на три стадии:

- прием телефонного звонка;
- соединение с нужной службой или номером гостя;
- прием информации (телефонограммы).

При приеме телефонного звонка телефонистка обязана соблюдать определенные правила:

- на какой звонок телефона необходимо взять трубку (как правило, не позже чем на третий);
- быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону;
- досконально знать устройство, работу и технические возможности телефонного аппарата и коммутатора;
- отвечать любезным, вежливым, четким голосом, дать понять, что она готова оказать услугу. Первая фраза должна содержать приветствие и название гостиницы, например: «Добрый день. Отель «Олимп». С кем я могу вас соединить?» Если гостиница

имеет международный статус, то все то же самое должно произноситься в двух вариантах: на русском и английском языках;

- четко определить фамилию и имя звонящего и причину его звонка;
- ответить на все вопросы, либо переключить разговор на требуемый номер или необходимую службу.

При соединении с нужным номером необходимо:

- дать понять звонящему, что через минуту его соединят с нужным номером;
- найти требуемый номер в списках или справочниках гостиницы;
- установить связь;
- в случае ответа абонента проинформировать о звонке и осуществить соединение;
- в случае отсутствия абонента или его нежелания отвечать на звонок, проинформировать звонящего, что связь в настоящий момент не может быть установлена, и спросить о дальнейших пожеланиях звонящего, например о приеме и передаче какой-либо информации.

На данном этапе телефонного диалога важно не заставлять абонента долго ждать. Время от времени необходимо сообщать ему, почему соединение производится так долго и одновременно спросить о его дальнейших пожеланиях.

При приеме информации по телефону следует:

- использовать специальные бланки или блокноты с копировальной бумагой. Копия передаваемой информации должна всегда оставаться в телефонной службе;
- записать разборчивым почерком информацию;
- повторить записанную информацию;
- закончить телефонный разговор попрощавшись;
- передать информацию.

Для записи информации используются специальные бланки, примеры которых приведены в приложении 2.

Применение таких бланков обязательно в гостиницах для деловых людей. Каждая телефонограмма должна обязательно содержать следующую информацию: дату и время телефонного звонка, фамилию и имя звонившего, фамилию и имя, кому предназначается телефонограмма, номер комнаты или название службы, разборчивую подпись лица принявшего информацию. Часто на бланках для передачи информации имеются наиболее типичные варианты передаваемой информации: «Вам звонили», «Вас хотели видеть», «Просили перезвонить», «Срочно!!!» и т. д. В таких случа-

ях телефонистка отмечает нужную графу, и время приема телефонограммы значительно сокращается.

Бланки заполняются в двух экземплярах: для гостя лично, второй — для телефонной службы. Делать это рекомендуется по двум причинам:

- на случай утери гостем своего экземпляра телефонограммы (сотрудник службы всегда может восстановить информацию);
- на случай необоснованных обвинений гостя в том, что информация не была ему передана или была сообщена с опозданием.

Телефонные сообщения, как и факсы, и корреспонденция, вручаются гостю в закрытом виде, это могут быть запечатанные конверты. Для этого бланки имеют специальные клеящиеся полоски или в гостинице предусмотрены фирменные конверты. Пример оформления конверта для передачи сообщений представлен в приложении 2.

Все сообщения для гостя должны доставляться ему в номер в течение 20 мин. На конверте пишется номер комнаты, имя гостя и при необходимости делается специальная пометка «Срочно!!!» и т. д.

Очень часто в гостиницу обращаются с просьбой дать справку о проживании того или иного человека, дать номер комнаты или соединить с проживающим в отеле гостем. Операторы телефонной службы должны сохранять конфиденциальность проживания гостей отеля. Сотрудник телефонной службы просит звонящего абонента представиться и немного подождать. Далее он связывается с проживающим гостем и выясняет, желателен ли ему данный телефонный звонок или нет. Соединение происходит только при положительном ответе проживающего гостя.

Внешние звонки платные, и в каждой гостинице существуют свои тарифы (расценки) на телефонные переговоры.

Современные телефонные системы автоматически фиксируют длительность и стоимость телефонных переговоров. Телефонные системы соединены с компьютерной системой и автоматически производят начисления на общие счета гостей (счета обрабатываются на компьютере, и сумма заносится в общий счет гостя). Для выписки счетов за телефонные переговоры также используют специальные типовые бланки, на которых помимо приведенных данных указываются реквизиты гостиницы.

Одной из обязанностей сотрудников телефонной службы отеля является регистрация и осуществление заказов на побудку гостей. К вопросу побудки необходимо относиться очень ответственно, по-

тому что если не разбудить клиента или разбудить его с опозданием, могут произойти неприятности (гость может опоздать на самолет, сорвет важные деловые переговоры и т.д.). Принимая заказ на побудку, необходимо точно записать номер комнаты клиента, точное время побудки, учесть разницу во времени с другими странами (смену часовых поясов). Лучше еще раз переспросить гостя, уточнив все необходимые детали, чем допустить ошибку в таком важном деле.

Пожелания гостей телефонисты вносят в лист побудки (Wake-up calls list). Пример оформления бланка для выполнения услуги «Побудка» приведен в приложении 2.

В высококлассных отелях побудка может осуществляться несколькими способами:

1) автоматический способ, который необходим в крупных гостиницах, где часто одновременно требуется разбудить большое число гостей. Телефонистка вводит в память компьютера информацию: когда, какой номер требует побудки. Компьютер задействован с телефонным аппаратом в номере гостя. Гость, снимая трубку телефона, слышит сообщение-побудку;

2) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата. Телефонистка набирает номер комнаты гостя и произносит следующие фразы: «Господин ... Доброе утро! Вы просили разбудить Вас в это время» или «Господин ... Доброе утро! Сейчас 8 ч утра». Прежде чем звонить, телефонистка заранее узнает имя гостя. В гостиницах высшей категории побудка производится на языке гостя;

3) побудка посредством интерактивных телевизионных систем. Функция «будильник» позволит включить телевизор и разбудить гостя в необходимое для него время;

4) гость может самостоятельно запрограммировать свой телефонный аппарат на побудку.

Этикет телефонных переговоров в гостинице. Искусство ведения телефонных переговоров — важнейшее профессиональное умение любого делового человека. Часто телефонный разговор с сотрудником службы маркетинга, бронирования, приема и размещения является первым знакомством с гостиницей, и на его основе формируется устойчивое эмоциональное впечатление об отеле. Раздражительный тон, грубые выражения, неправильное произношение, отсутствие интереса к собеседнику навсегда оттолкнут человека от данной гостиницы. И, наоборот, умение повлиять на собеседника в желаемом направлении, оставить наилучшее впечатление об отеле.

Типичные ошибки в телефонном общении:

- допускаются в начале телефонного разговора, когда оператор, взяв трубку не называет себя или название гостиницы;
- оператор представляется быстро и неразборчиво;
- заставляет собеседника долго ждать у аппарата;
- долгие паузы для поиска документов, переключения на других людей и другие дела;
- отсутствие обращения к собеседнику по имени;
- безразличие и невнимание к его проблемам.

Ошибки, возникающие из-за плохой подготовленности к разговору:

- неконкретные вопросы и уклончивые ответы;
- излишнее внимание к второстепенному в ущерб главному;
- «топтание на месте»;
- безрезультативность разговора, когда не формулируется итоговое решение, к которому должны были прийти собеседники.

Типичные ошибки в поведении речи говорящего:

- плохое владение своими чувствами и эмоциями;
- раздражительность, крикливость;
- неуверенное поведение — заискивающий, тихий и робкий тон разговора.

1.5. НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ ПРИ ПРИЕМЕ, РЕГИСТРАЦИИ И РАЗМЕЩЕНИИ ГОСТЕЙ

В соответствии с п. 4 Постановления Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» исполнитель (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий гостиничные услуги) обязан предоставить потребителю для ознакомления следующую информацию и комплект документов:

- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490;
- сведения об исполнителе (название отеля, его юридический адрес) и режиме работы, для индивидуального предпринимателя — информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа и номер его контактного телефона;

- свидетельство о присвоении отелю соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в отеле;
- сведения о работе размещенных в отеле предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;
- сведения о вышестоящей организации (если она имеется).

Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Российской Федерации служит эффективному ведению гостиничного бизнеса, создает основу для формирования деятельности гостиничных предприятий и защищает права и интересы всех участников гостиничной деятельности.

Рассмотрим перечень основных нормативных и законодательных документов, регулирующих осуществление гостиничной деятельности в г. Москве:

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при

продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав;

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, а также между общественными объединениями, индивидуальными предпринимателями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства;

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека;

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» устанавливает порядок применения контрольной кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт;

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 устанавливает правила предоставления гостиничных услуг;

Правила оказания услуг общественного питания. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей и определяют порядок реализации этих прав;

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 — определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта;

Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;

Порядок регистрации российских граждан определен приказом ФМС России от 20.09.2007 № 208 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и месту жительства в пределах Российской Федерации». Пункт 54 этого регламента определяет порядок регистрации в гостиницах, кемпингах, туристских базах, санаториях, домах отдыха, пансионатах, больницах и других учреждениях социального назначения;

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 № 375-ПП «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы»;

Распоряжение правительства Москвы от 15.11.2006 № 2335-РП «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы»;

Распоряжение правительства Москвы от 20.07.2007 № 1529-РП «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы»;

Распоряжение правительства Москвы от 04.03.2008 № 425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»;

Приказ Минспорттуризма РФ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

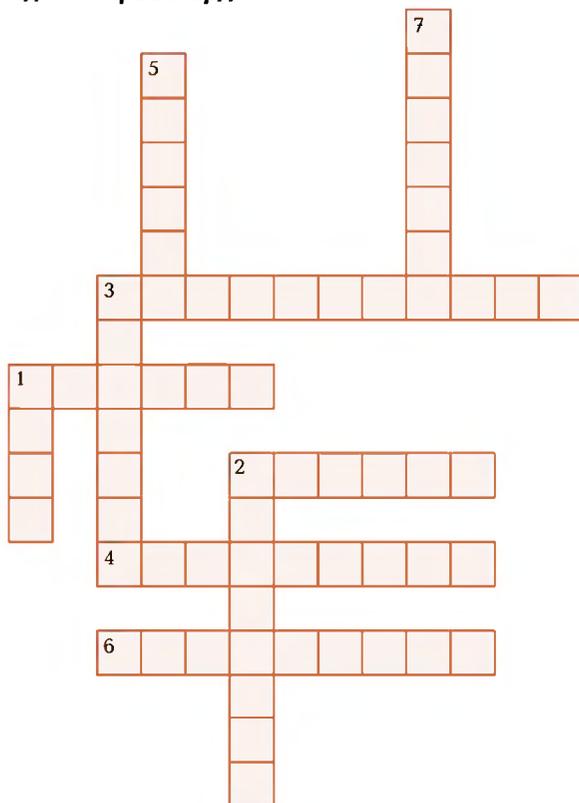
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала.
2. Какие правила гостеприимства необходимо знать сотрудникам службы приема и размещения?
3. Какие функции выполняет портье-кассир службы приема и размещения?
4. Охарактеризуйте функциональные обязанности служащего ночного аудита и службы Guest relation.
5. Охарактеризуйте функциональные обязанности консьержей.
6. Охарактеризуйте функциональные обязанности швейцара и подносчика багажа.
7. Охарактеризуйте функциональные обязанности дворцового.
8. Как необходимо организовать рабочее место службы приема и размещения?
9. Охарактеризуйте стоячую и сидячую стойки. Какие у этих стоек плюсы и минусы?
10. Что позволяет службе приема и размещения компьютеризация?
11. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения на рабочем месте портье?
12. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу гостиницы?
13. Какие требования предъявляются к внешнему виду обслуживающего персонала?
14. Охарактеризуйте телефонную службу в гостинице.
15. Какие средства необходимы сотруднику телефонной службы для приема и передачи информации?
16. Какие правила должна соблюдать телефонистка при приеме звонка?
17. Какие бланки использует телефонистка в своей работе?
18. Охарактеризуйте способы побудки в отелях.
19. Какие ошибки допускают сотрудники телефонной службы?
20. Какую информацию и документы обязан предоставить отель для ознакомления гостю?
21. Охарактеризуйте основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц.

22. Охарактеризуйте основные законодательные документы, регулирующие деятельность гостиниц.

Выполните задания

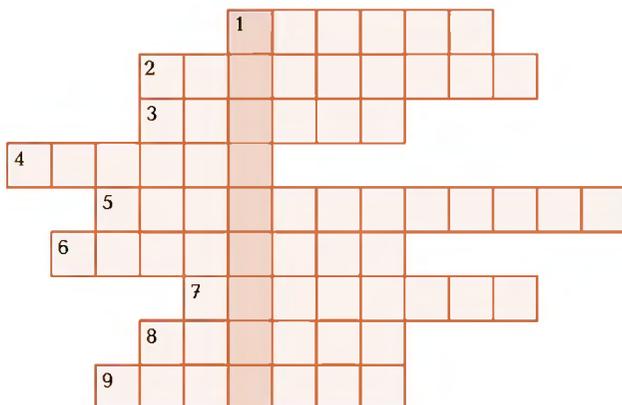
1. Разгадайте кроссворд.



По горизонтали: **1.** Должность сотрудника, который выполняет процедуру выписки гостя. **2.** Главное правило гостеприимства. **3.** В стандарте обслуживания гостя данная процедура не должна превышать 8 мин. **4.** Сотрудник, доставляющий багаж гостя в номер. **6.** Статус гостя, у которого профиль не заполняется.

По вертикали: **1.** Выдается гостю после заполнения регистрационной карточки. **2.** Важная часть имиджа любого отеля. **3.** Название стойки приема и размещения. **5.** Должность сотрудника, регистрирующего вновь прибывшего гостя. **7.** Данная услуга позволяет разбудить гостя в необходимое для него время.

2. Решите головоломку (ключевое слово 1 по вертикали).



Вопросы к головоломке (по горизонтали): **1.** Сотрудник, регистрирующий гостей. **2.** Сотрудник службы приема и размещения, обслуживающий VIP-гостей. **3.** Сотрудник занимается начислениями, расчетами с гостями. **4.** Одно из правил к внешнему виду сотрудника. **5.** Требование к обслуживающему персоналу гостиницы. **6.** Сотрудники данной службы придерживаются девиза «Сервис через дружбу». **7.** Обязательная и необходимая вещь для всех сотрудников гостиницы. **8.** Главное правило гостеприимства. **9.** Сотрудник, наблюдающий за входом и выходом посетителей и проживающих в гостинице.

Ключевое слово — сотрудник, сопровождающий гостя до номера.

3. Ответьте на тестовые задания.

1. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

- а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности;
- б) регистрация клиентов и предоставление гостям необходимой информации;
- в) обслуживание гостей в ресторанах, барах;
- г) обслуживание номерного фонда гостиницы.

2. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня:

- а) ночной аудитор;
- б) кассир;
- в) ресепшионист.

3. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- а) наличными в иностранной валюте;
- б) кредитными картами;

- в) письмом;
 - г) облигацией.
- 4.** Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:
- а) размещение в номере;
 - б) бронирование категории номера;
 - в) регистрация гостя по прибытии;
 - г) оплата за номер и дополнительные услуги;
 - д) выписка гостя.
- 5.** Выберите услуги, которые предоставляют носильщики гостям:
- а) доставка багажа к месту проживания гостей;
 - б) доставка цветов в номер;
 - в) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
 - г) помощь служащим парковки автомобилей.
- 6.** Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:
- а) служба обслуживания;
 - б) служба бронирования;
 - в) служба приема и размещения;
 - г) позажанная и хозяйственная служба.
- 7.** Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу:
- а) пенсионное удостоверение;
 - б) регистрационный талон;
 - в) свидетельство о рождении;
 - г) российский паспорт.
- 8.** Реорганизуите следующий список людей и действий в логический поток от начала до окончания процесса прибытия гостя:
- а) выбор категории номера;
 - б) установление платежеспособности гостя;
 - в) предварительное бронирование номера;
 - г) дежурный, паркующий автомобиль;
 - д) назначение номера;
 - е) швейцар;
 - ж) регистрационная карта;
 - з) размещение гостя.
- 9.** Перечислите стадии телефонного разговора:
- а) прием информации;
 - б) прием телефонного звонка;
 - в) прием звонка и телефонограммы;
 - г) соединение с номером гостя;
- 10.** Укажите действия, необходимые для выполнения приема информации:
- а) сообщить информацию в службу безопасности;
 - б) записать информацию в специальные бланки;

в) повторить записанную информацию.

11. Укажите, чем должна пользоваться телефонистка для приема и передачи сообщений по телефону:

- а) журналом регистрации звонков;
- б) алфавитный список гостей с указанием номеров, где они проживают;
- в) алфавитный список сотрудников с номерами домашних телефонов;
- г) адреса и телефоны гостиниц города;
- д) курсы обмена валют.

12. Укажите что должна содержать телефонграмма:

- а) дату и время звонка;
- б) стоимость звонка;
- в) фамилию и имя звонившего гостя;
- г) разборчивую подпись лица принявшего информацию.

13. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:

- а) число номеров;
- б) число сотрудников;
- в) категория гостиницы;
- г) сегмент клиентов (индивидуалы, группы, турагентства и т.д.)?

14. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:

- а) пройти профессиональную подготовку;

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ

2.1. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.04.1996 № 490, гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок не свыше двух месяцев независимо от места прописки.

Договор на гостиничное обслуживание заключается как путем составления документа, подписанного двумя сторонами, так и путем принятия гостиницей заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию» в гостинице должно быть определено должностное лицо, ответственное за регистрацию граждан Российской Федерации.

Договор на гостиничное обслуживание считается заключенным с момента получения постояльцем подтверждения гостиницы о принятии заказа с указанием возможности начала предоставления гостиничного обслуживания с определенного времени.

При заключении договора на гостиничное обслуживание между гостиницей и постояльцем должно быть достигнуто соглашение:

- о видах услуг, входящих в гостиничное обслуживание, их стоимости;

- о качестве предоставляемого помещения для временного проживания постояльца;
- о порядке и сроках оплаты гостиничного обслуживания;
- о сроке проживания в гостинице;
- об иных условиях в зависимости от индивидуальных особенностей постояльцев.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правилах противопожарной безопасности и правилах пользования электробытовыми приборами. Гость обязан соблюдать установленный исполнителем (отелем) порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Так, 60 % путешественников предпочитают, чтобы в номере была зона отдыха: фирменные кровати, уютная софа, кресла. Один из трех путешественников ответил, что непривлекательный дизайн может сильно повлиять на мнение о гостинице, поэтому им хотелось, чтобы номера и зона отдыха были оформлены в современном стиле с расчетом на эффективную работу и приятный отдых.

Сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются гостиничные номера, с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: услуги портье по приему и оформлению гостей, услуги горничных по уборке гостиничных номеров и т. д.

Профессиональное обслуживание гостя на ресепшн — это залог первого позитивного впечатления, которое необходимо произвести на гостя.

Рассмотрим порядок регистрации, который осуществляется в день прибытия гостя: заезжая в отель, гражданин Российской Федерации предъявляет паспорт (загранпаспорт и водительское удостоверение не являются документами, удостоверяющими личность) и заполняет анкету. В анкете указываются: Ф.И.О. и пол гостя, дата и место рождения, паспортные данные, место жительства, дата приезда и отъезда (анкету заполняет гость или администратор отеля).

Анкета составляется в двух экземплярах. Один экземпляр администратор отеля помещает в алфавитную картотеку прибывающих лиц, второй в течение суток после заполнения направляется в городской отдел адресно-справочной работы Управления Федеральной миграционной службы (УФМС) (привозится сотрудником

отеля или направляется заказным письмом). Если гость заезжает в выходной день, то анкета направляется в течение первого рабочего дня, следующего за выходным. В особых случаях, когда, например, отель расположен за городом, где почта работает два раза в неделю, отправка анкет осуществляется в соответствии с режимом работы почты.

Ответственность за невыполнение отелем требований по регистрации российских граждан по месту пребывания предусмотрена ст. 19.15 «Проживание гражданина Российской Федерации без удостоверения личности гражданина (паспорта) или без регистрации» Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Речь идет об ответственности должностных лиц, а штраф может составлять от 2 до 2,5 тыс. руб. за допущение проживания одного гостя без регистрации.

Экземпляры анкет, помещаемые в картотеку отеля, хранятся в течение года со дня заезда гостя. Затем в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» они уничтожаются.

У гостя следует уточнить метод оплаты и принять либо банковскую карточку (для того чтобы сделать с нее слип), либо наличные в качестве депозита, а также паспорт для регистрации. Например, в отеле «Балчут Кемпински Москва» сумма депозита равна стоимости номера за все проживание + 100 % от этой суммы на дополнительные расходы (ресторан, телефон, мини-бар). Затем гостю предлагается выбрать прессу, которая по его желанию будет доставлена в номер (бесплатно предоставляются газеты Moscow Times и Herald Tribune, за дополнительную плату можно заказать любую газету из обширного списка 87 изданий из 32 стран).

Для того чтобы пребывание в гостинице было удобным и комфортным, гостям необходимо помимо предоставления номеров оказывать также широкий спектр дополнительных услуг. Дополнительные услуги являются непременной составляющей деятельности любого отеля.

Потенциально гость гостиницы имеет возможность получить множество самых разных услуг, хотя и не всеми ими пользуется. Тем не менее обширный комплекс услуг существует и окупает себя.

В гостиницах обязательны: бизнес-центр, сервис-бюро, услуги предоставления автотранспорта, которые создают условия для успешной работы, проживания и отдыха гостей, а также являются источником дополнительного дохода отелей.

Бизнес-центр необходим в первую очередь для людей приезжающих с деловыми целями. В бизнес-центре гостям предостав-

ляются такие услуги: пользование спутниковой междугородной, международной телефонной и факсимильной связью, копировальные работы, ламинирование, выполнение работ на компьютере, оказание переводческих услуг, оказание услуг секретаря.

Сервис-бюро предлагает гостя воспользоваться следующими услугами: резервирование мест в ресторанах Москвы, заказ железнодорожных билетов, заказ билетов в театры, концертные залы, музеи, на выставки, информация о достопримечательностях Москвы, встреча и проводы гостей и т. д.

Услуги питания. Среди опрошенных туристов 59 % важно, чтобы в гостинице был широкий ассортимент блюд, 43 % заботятся о здоровом питании, а 43 % предпочитают, чтобы в отеле был круглосуточный заказ еды.

Услугами питания заняты подразделения общественного питания, включающие в себя: рестораны, кафе, бары, буфеты и т. д. Мини-бар — это небольшие бары с холодильником в гостевых комнатах. Стоимость продуктов мини-бара не входит в стоимость номера. Room serves — обслуживание в номерах, круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов. Заказ завтрака в номер особенно популярен среди гостей. Основными видами завтраков являются: континентальный завтрак, английский завтрак, русский завтрак и блюда по меню «а-ля-карт» (a la carte).

Во время проживания гости могут воспользоваться услугами прачечной, погладить и почистить вещи, произвести мелкий ремонт одежды.

Интерактивные телевизионные системы предоставляют гостям как широкий спектр интерактивных услуг (вызвать горничную, ознакомиться со счетом, получить персональный факс), так и бизнес-услуги. С помощью этих систем можно пользоваться платным телевидением.

Но, к сожалению, не все гостиницы имеют современное оборудование. Так, например, 44 % респондентов недовольны устаревшими развлекательными системами, с которыми приходится сталкиваться в отелях. Им хотелось бы видеть в гостиницах телевизоры с плоским экраном, инновационную панель, позволяющую гостям подключать собственные устройства к HDTV.

Одними из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. В камерах хранения, как правило, оставляют слишком громоздкий багаж. Депозитные ячейки (сейфы) — один из способов хранения ценных вещей. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух клю-

чей, один из которых находится у гостя, другой — у администратора. Индивидуальные электронные сейфы предназначены для хранения личных вещей в номере. Эта услуга платная и ею в основном пользуются иностранные клиенты.

Телекоммуникационные услуги включают в себя электронные телефонные системы, которые обеспечивают индивидуальное обслуживание гостей. Система обработки и передачи голосовых сообщений позволяет принимать и доставлять телефонограммы. Эта услуга популярна среди иностранных клиентов. Они также широко используют междугородную и международную связь. Еще одной особенностью этого вида услуг является побудка гостей.

Спортивно-оздоровительные комплексы (центры) крупных отелей предлагают громадный набор услуг для занятия спортом и отдыха: бассейн, солярий, бассейн с гидромассажем, джакузи, сауны, тренажерные залы, массаж, занятия аэробикой. Особенностью престижных отелей является возможность попадать непосредственно с жилых этажей в оздоровительный центр с помощью специального лифта.

Гость вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю (отелю) часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

Кроме того, потребитель вправе по своему выбору:

- потребовать безвозмездного устранения недостатков;
- потребовать соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
- расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если отель в установленный срок не устранил эти недостатки.

2.2. ПРОЦЕСС ПОСЕЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦУ. КАТЕГОРИИ ГОСТЕЙ

Во многих гостиницах процесс прибытия гостя кажется простым делом. Гость приветствуется, информация о нем проверяется, производится оплата и выбирается номер.

Кроме предварительного бронирования, это первая возможность гостя увидеть гостиницу в действии. Первые впечатления самые важные, и именно поэтому процесс приема, регистрации и размещения часто упоминается в иностранной литературе как «момент истины».

Различные типы гостиниц отличаются уровнем обслуживания. Это различие в обслуживании особенно бросается в глаза во время прибытия и регистрации гостя. Отели низкого класса, как правило, не имеют служащих, работающих с прибывающими гостями между парадной дверью и регистрационной стойкой. В таких отелях гость может контактировать только с портье за стойкой.

Гостиницы высшей категории имеют несколько представителей, обслуживающих гостей с момента прибытия до момента регистрации. Гость может встретиться с дежурным гаражной службы, швейцаром и посыльным до того, как подойдет к службе приема и размещения.

Первый служащий, с которым гости часто сталкиваются в гостинице высшей категории, — дежурный гаражной службы. Он приветствует подъезжающих гостей, открывает дверь их автомобиля, может помочь с размещением багажа на тележке и отвечает за безопасность транспортного средства. Подобное обслуживание предоставляется многими высококлассными гостиницами. Однако не все гостиницы с полным обслуживанием предлагают гаражную службу. Она наиболее часто встречается в гостиницах, расположенных в центре города, где места для парковки в дефиците и самостоятельная парковка для гостя неудобна.

Эта служба приносит доход многим гостиницам. Взимая с гостя плату за стоянку каждый день, отдел гаражной службы получает прибыль, направляемую на оплату затрат на обслуживание и страхование стоянки или места для стоянки автомобилей. Плата за стоянку добавляется непосредственно к счету гостя.

Многие гостиницы передают полномочия по оказанию данного вида услуг частной компании, отвечающей за работу стоянки. При аренде частная компания берет ответственность за стоянку автомобиля гостя, страхуя его от повреждений, и укомплектовывает персоналом отдел. В таких случаях гость даже не осознает, что гаражная служба — законтрактованный отдел.

Как и в ситуации с гаражной службой, не во всех гостиницах есть швейцары, так как эта штатная единица не приносит доход гостиничному предприятию. В результате только самые крупные гостиницы могут позволить себе иметь службу швейцаров.

Многим гостям никто не представляет гостиницу так, как швейцар. Одетый в форму швейцар — частично дежурный на этажах, частично посыльный, частично гид и частично друг. Швейцар может подсказать гостю интересные исторические места, объяснить дорогу, вызвать такси. Вновь прибывшим гостям швейцар помогает достать багаж из автомобиля, пока посыльный не займется им. В дополнение ко всему швейцар также открывает двери.

После того как гостя поприветствовали у парадного входа, он подходит к регистрационной стойке. Процесс регистрации достаточно важен как существенная часть комплексной оценки работы гостиницы. Идеальная регистрация проходит незамеченной гостем, потому что все службы гостиницы функционируют слаженно. От дежурного, паркующего автомобиль, до швейцара, приветствующего гостя, от посыльного, подносящего багаж, до персонала за стойкой — все системы работают синхронно.

Регистрация (заезд) гостей начинается во многих гостиницах в 14.00, но есть отели, которые начинают в 15.00 (например, «Swissotel Красные Холмы»). Гость заполняет регистрационную карточку (образцы форм, анкет представлены в приложении 2), портю уточняет форму оплаты. Расчеты с проживающими гостями могут производиться:

- за наличные деньги;
- по кредитным картам;
- по безналичному расчету (по перечислению денежных средств организациями на счет гостиницы);
- ваучерами.

Большинство гостей оплачивает свое проживание без проблем, но существуют гости, которые могут уехать из гостиницы не расплатившись. К выяснению вопросов кредитоспособности (платежеспособности) гостей необходимо подходить очень деликатно. С одной стороны, гостиница должна застраховать себя от неполучения доходов, с другой стороны, гостиница может потерять клиентов из-за чрезвычайной подозрительности и недоверия к гостям. В одних гостиницах настаивают на полной оплате вперед, в других предлагают оплачивать определенные периоды проживания, в третьих — в конце недели, а в некоторых гостиничных предприятиях гостям позволяют проживать и пользоваться услугами в кредит и производить оплату при отъезде.

У каждой гостиницы разная степень доверия к своим гостям, которая зависит прежде всего от контингента поселяющихся гостей и класса отеля. Различия в процедурах проверки платежеспособности и порядке получения оплаты за гостиничные услуги не-

миная о сроке пребывания в отеле), гость подписывает карту регистрации, согласуется метод оплаты (нюансы, связанные с условиями оплаты проживания), выбирается номер и происходит обмен любезностями. В компьютеризованном отеле процесс регистрации занимает несколько минут.

Гости, забронировавшие номер, могут столкнуться с двумя проблемами: отсутствие записи о бронировании номера или отсутствие мест. Прибытие и регистрация должны идти быстро (даже если запись утеряна). Настолько возможно быстро порттье ищет информацию о бронировании и оформляет размещение.

Совершенно другой уровень ожидания предусмотрен для гостей, не имеющих брони (в приложении 2 приведен образец бланка без предварительного бронирования). Если место свободно (а в большинстве гостиниц имеются свободные номера), процесс регистрации будет немного длиннее. Информация, которая была бы получена порттье в результате бронирования, должна теперь быть получена непосредственно от самого клиента и проверена. Те же самые вопросы, изложенные порттье по бронированию, должны быть заданы и порттье по размещению: сколько ночей? сколько номеров? сколько мест в номере? Порттье предлагает прибывающим гостям альтернативные варианты размещения, категорию номера в зависимости от продолжительности пребывания, если запрос гостя не может быть выполнен в точности. Рассмотрим в качестве примера стандарт процедуры поселения в гостиницу:

- поприветствовать входящего в отель гостя не позднее чем через 30 с после того, как он вошел в отель (если у стойки приема очередь — поприветствовать гостя, стоящего в очереди последним);
- обратиться к гостю по имени (не менее трех раз в процессе регистрации);
- общаться с гостем, улыбаясь, в теплой и дружелюбной манере;
- предоставить гостю ручку и регистрационную карту для заполнения;
- подтвердить дату и время отъезда;
- подтвердить категорию комнаты и ее цену;
- предложить на выбор комнату для курящих либо некурящих;
- уточнить способ оплаты;
- в случае оплаты кредитной картой удостовериться, что карта принадлежит именно этому гостю и сделать с нее слип с помощью импринтера;

- попросить паспорт гостя и миграционную карту, визу (для иностранных граждан) для регистрации проживания в Москве;
- предложить список газет разных стран;
- осведомиться, есть ли у гостя карта постоянного авиапассажира определенных авиакомпаний для начисления бонусных миль;
- заполнить багажную квитанцию (номер комнаты, число мест багажа), которую затем передаст носильщику;
- процедура приема и размещения каждого гостя должна занимать не более 5 мин;
- проводить гостя в комнату;
- ознакомить гостя с часами работы и месторасположением ресторанов (предложить заказать столик в ресторане), баров, кафе, банка, магазинов, салона красоты, оздоровительного центра;
- ознакомить гостя со всеми удобствами комнаты.

Рассмотрим категории гостей, которые могут оказаться у стойки приема и размещения:

Повторные гости. Число повторных гостей отражает общее удовлетворение гостей гостиничным продуктом и услугами. Нужно каждого первого гостя сделать повторным, а каждого повторно — постоянным.

Гостиница должна осуществлять постоянный мониторинг и обновление историй гостей. Вся информация и данные относительно предпочтений, специальных потребностей и требований гостя должны быть собраны к заезду гостя и распространены по всем отделам, которые будут задействованы в его обслуживании.

Специальное внимание должно быть уделено негативному прошлому опыту, предшествующим осложнениям или неудобствам для гостя, которых необходимо избежать в течение следующего пребывания гостя. Именно поэтому профайл (история гостя) гостя требует регулярного обновления. Удовлетворенность гостя может достигаться путем такого предложения продукта или предоставления такого обслуживания, при котором гость ощущает особое индивидуальное отношение к себе со стороны каждого сотрудника и руководства гостиницы.

Бизнесмены и командированные. Должны быть идеально идентифицированы еще на этапе резервирования, так как нередко помимо размещения они интересуются и заказывают бизнес-услуги. Особое внимание проявить к специальным потребностям гостя.

Деловые люди в большинстве случаев являются повторными гостями, и поэтому их требования должны быть выполнены мак-

симум в течение 20 мин, нужно заранее предупреждать о любой возможной задержке. Также необходимо получить согласие гостя на ожидание.

Деловые люди — опытные путешественники и точно знают, каким должно быть обслуживание в хорошей гостинице, поэтому необходимо заранее исключить возможные проблемы, недостатки, задержки в обслуживании, чтобы обеспечить качественный сервис с улыбкой на лице.

Основные потребности деловых людей:

- комната для встреч и переговоров;
- услуги бизнес-центра;
- доступ в Интернет;
- обслуживание в номерах — 24 ч;
- услуги прачечной/химчистки;
- экспресс-регистрация и выписка;
- свежие газеты ежедневно.

Семьи. На этапе резервирования после идентификации семейных туристов нужно уточнить возраст детей. Ориентируясь на возраст детей, необходимо позаботиться о любых специальных потребностях гостей (например, дополнительная кровать или детская кроватка — для детей до 3 лет, специальное постельное белье для ребенка в номер, детское меню, услуги приходящей няни или детские фильмы).

Служба гостиничного хозяйства должна иметь минимум одну детскую кроватку из расчета на каждые 100 номеров, она должна быть заранее установлена в номере до прибытия гостя с ребенком (бесплатно). Номер, в котором будут проживать дети, должен быть укомплектован набором цветных мелков и карандашей, альбомом для раскрашивания, коробкой с игрушками, видеомэгагнитофоном и набором детских фильмов.

Ванная комната должна быть укомплектована специальным детским набором для ванной: мылом, игрушкой (она должна иметь сертификат качества, быть безвредной для здоровья ребенка и соответствовать его возрасту), шампунем, зубной пастой и зубной щеткой. Кроме того, следует:

- заранее узнать всю информацию о потребностях, предпочтениях и особых запросах семейных гостей, которые уже пользовались услугами гостиницы (в сетке вещания гостиницы должен быть как минимум один детский телевизионный канал);
- проинформировать гостей обо всех программах и событиях, ориентированных на семейных туристов и детей, предложить «семейный пакет», объяснить его выгоды для семейных гостей;

- подтвердить в процессе регистрации услуги, заказанные гостями, а также ознакомить их с услугами для детей: наличие детского канала по ТВ, DVD-диски с мультфильмами и детскими фильмами, детское меню, игровая комната, услуги приходящей няни, детская библиотека и др.;
- предоставить гостю информационный листок с перечнем предметов для детей (детская кроватка/раскладушка, памперсы, комплекты для детей) и добавить комплимент от гостиницы. Предложить гостю помощь в доставке багажа и любую другую необходимую помощь, которая может понадобиться гостю с ребенком: «Если у вас будут какие-либо вопросы или пожелания, пожалуйста, обращайтесь к нам в любое время». Пожелать гостю приятного пребывания в гостинице и организовать сопровождение до номера, во время которого гостя должны ознакомить с основными услугами гостиницы, расположением и режимом работы предприятия питания и других сервисных служб гостиницы.

VIP-гости. Особо важными персонами являются знаменитости, выдающиеся деятели политики, культуры, искусства, спорта. К ним относятся главы государств, президенты компаний, заказчики крупных мероприятий, клиенты, останавливающиеся в роскошных апартаментах, гости, приглашенные в отель менеджментом гостиницы и т.д.

Обслуживание VIP-гостей в отеле имеет цель показать и подчеркнуть значение гостя. Прием такого гостя — лучшая реклама для гостиницы, так как VIP-гости существенно влияют на репутацию и успех гостиницы.

Весь персонал гостиницы должен уделять таким гостям максимум внимания и оказывать обслуживание самого высокого качества независимо от VIP-категории. Назначая номер под размещение VIP-гостя и подготавливая его к заселению, учитывайте малейшие нюансы предпочтений и особые запросы таких гостей.

Молодожены. Снимают номер в гостинице, чтобы разнообразить, усилить и продлить атмосферу праздника и прекрасно провести счастливое время их жизни.

Отдел бронирования и служба приема и размещения должны своевременно информировать соответствующие отделы гостиницы о заселении молодоженов. На этапе бронирования предложить молодоженам свадебный пакет.

Номер под заезд таких гостей должен быть красиво украшен и соответствующим образом укомплектован:

- письмо или открытка с поздравлениями от гостиницы;
- шампанское в ведерке со льдом и бокалы;

- корзина со свежими фруктами;
- подарок от гостиницы;
- композиции из цветов;
- воздушные шары;
- шоколадный набор и др.;

Студенты и учащиеся. Рекомендуется получить отдельную гарантию от руководителя группы студентов в отношении возможных повреждений в номерах. Вопрос гарантий должен быть заранее согласован с руководителем группы. О прибытии такой группы и всех согласованных мерах поставьте в известность все соответствующие службы и подразделения, которые будут задействованы в обслуживании.

Студенческие группы могут вести себя шумно и тревожить других гостей. Поэтому при возможности размещайте таких гостей на отдельном этаже, организуйте их завтрак в отдельной части зала или в отдельном помещении.

В номерах, где проживают несовершеннолетние, из мини-баров должны быть изъяты все алкогольные напитки.

Спортсмены. При идентификации такого гостя необходимо использовать любую возможность продвигать и продавать услуги фитнес-центра гостиницы.

Сотрудники службы приема и размещения должны обладать максимально полной информацией о спортивных событиях в городе, спортивных центрах, магазинах и мастерских по ремонту.

Гости с физическими, умственными ограничениями. Гостям с физическими недостатками должен быть обеспечен тот же уровень обслуживания, что и всем гостям, несмотря на любые ограничения их дееспособности. Например, в отеле «Арагат Парк Хаятт» гости с ограниченными возможностями возводятся в ранг VIP-гостей и получают наивысшее обслуживание, дополнительные услуги и льготы, которые гостиница преподносит гостям VIP-категории.

Обслуживание гостей с умственными ограничениями требует от каждого служащего особого такта, терпения и внимания к потребностям таких гостей, необходимо своевременно проинформировать о прибытии таких гостей работников всех служб, которые могут быть задействованы в обслуживании гостей с физическими и умственными недостатками.

Когда гость с умственными ограничениями идентифицирован на этапе резервирования или в процессе регистрации, необходимо узнать у члена семьи или у сопровождающего об особенностях и степени умственной недееспособности гостя. Уточнить, имеются

ли какие-либо специальные требования, предпочтения или меры, которые должны быть организованы по прибытию гостя с умственными ограничениями.

Служба приема и размещения/консьерж должна иметь обновленную информацию о местных психиатрических клиниках или местном психиатре. Член семейства и руководство гостиницы должны быть своевременно поставлены в известность обо всех случаях, когда такой гость угрожает или подвергает опасности других гостей или служащих гостиницы.

Служащие должны быть осведомлены об устройствах и процедурах, доступных для людей с физическими недостатками. Гостям с физическими ограничениями, использующим животных-помощников, например собак-поводырей, должен быть предоставлен удобный доступ ко всем средствам гостиницы, в том числе к номерам, предприятиям питания гостиницы и пр.

Отдел бронирования и служба приема и размещения должны ежедневно просматривать в системе все запросы на доступные специально оборудованные комнаты для людей с ограниченными способностями.

Блокируя номера для гостей с физическими ограничениями, необходимо учесть все запросы, указанные в заявке на резервирование, а также гарантировать, что номера, оборудованные для размещения гостей с физическими ограничениями, не будут перепроданы обычным гостям без недостатков.

Если вся гостиница накануне заезда гостей с физическими ограничениями распродана, гарантируйте, что просьба гостей о продлении проживания, занимающих номер до этого, будет отклонена.

Уместно предложить трансфер гостям с ограничением подвижности в автомобиле гостиницы, который оборудован инвалидным креслом, при заезде и выезде на такси за счет отеля.

Гостиница должна иметь минимум один номер, специально оборудованный для гостей с физическими ограничениями, из расчета на каждые 100 номеров. Номера должны быть расположены на нижнем жилом этаже или в местах, имеющих к ним наиболее легкий доступ. Номера должны иметь достаточно просторные дверные проемы для проезда инвалидного кресла. На этаже должно быть ковровое покрытие, уменьшающее трение. Ванные комнаты номеров должны быть оборудованы специальными сантехническими устройствами и перилами для удобства людей с физическими ограничениями. Номера должны быть оснащены минимум двумя телефонами — в ванной комнате и в спальне. Номера долж-

ны быть оснащены удобно расположенными кнопками вызова персонала.

В общественных туалетах должны быть предусмотрены кабинки с перилами и сантехническим оборудованием для людей с физическими ограничениями. Дверной глазок должен быть расположен на высоте, соответствующей уровню глаз сидящего в кресле человека.

Очередь у стойки никто из гостей не любит, поэтому сотрудники службы приема и размещения должны сделать все возможное для того, чтобы избежать длительных ожиданий у стойки регистрации. Для этого руководитель службы должен удостовериться, что в даты с высокой загрузкой номерного фонда весь штат сотрудников находится на своих рабочих местах и при исполнении служебных обязанностей.

Сотрудники должны избегать долгих бесед по телефону, с гостем и заставлять ждать другого гостя. Если во время обслуживания гостя звонит телефон, портье должен принести извинения и ответить на звонок. Рекомендуется, чтобы обслуживание гостя было прервано только однажды при ответе сотрудника на звонок.

В ситуации, когда у стойки все же наблюдается очередь, сотрудник службы приема и размещения должен держаться спокойно и уверенно, улыбаться, вести себя предельно вежливо и тактично, показать ожидающим гостям, что их присутствие замечено (зрительный контакт, кивок головой, улыбка) и дать понять, что сотрудник займется ими как только освободится. Принести гостю извинения за вынужденное ожидание.

Важным является вопрос о порядке присутствия и при необходимости размещения в отеле гостей (посетителей).

Проживающим гостям, ожидающих гостей (посетителей), необходимо сообщить заранее в службу приема и размещения, встретить лично своих гостей, а также проводить их после посещения. В целях безопасности каждый посетитель должен быть зарегистрирован в службе приема и размещения или в службе безопасности.

В советских гостиницах посетители относились к категории «посторонних лиц» и им разрешалось находиться в гостинице строго с 9.00 до 23.00. В настоящее время двери высококлассных отелей открыты 24 ч в сутки. Но это не означает, что не существует никаких правил на этот счет. За каждую ночь пребывания посетителей в номере берется дополнительная плата, и в разных отелях она, разумеется, разная. Вопрос о посетителях очень дели-

катный, и каждый отель решает его индивидуально исходя из конкретной ситуации.

2.3. ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ГОСТЯМ

Дополнительные услуги являются неременной составляющей деятельности любого отеля. Их количество и качество напрямую связаны со степенью востребованности, которая в свою очередь связана с ориентацией отеля на тот или иной сегмент рынка. Не секрет, чем больше разнообразных услуг предоставляет предприятие индустрии гостеприимства своим гостям, тем более выигрывает оно в их глазах.

Есть отели, которые отслеживают, какими видами деятельности занимался гость, а затем стараются поддерживать те же условия при последующем посещении гостя. Это усиливает связь между гостем и отелем, и чувство лояльности развивается по нарастающей. Чтобы предложить именно то, что нужно гостю, необходимы личные его встречи с персоналом и внимание во время оформления заказа. Все сведения заносятся в базу данных, а в следующий визит гостя подготавливаются особые предложения. В результате у постояльцев гостиницы крепнут вера и чувство, что это их место, что обслуживающий персонал здесь заботится о них.

Компания Airport Express опросила более 600 деловых людей-путешественников по всему миру и выяснила, что 57 % из них считают бесплатный Wi-Fi самой важной дополнительной услугой в отеле.

Однако отметим, что медленный Wi-Fi отбивает у гостей желание возвращаться в отель. Как показал опрос, проведенный Hotel Internet Services, 76 % путешественников, берущих с собой в поездку смартфоны, почти на 10 % больше, чем тех, кто в путешествии пользуется ноутбуком (68 %).

При этом сети Wi-Fi в отелях рассчитаны в основном на компьютеры, из-за чего качество связи на мобильных устройствах порой невысокое. Около 80 % респондентов отметили, что уже не один раз сталкивались с сетью Интернет не высокого уровня в гостинице.

Большинство путешественников (67 %) подключают к Интернету в номере сразу несколько устройств, но чаще всего смартфон.

На втором месте по значимости находится организация трансфера от аэропорта до отеля (за нее высказались 30 % опрошен-

ных). Попить чай или кофе в номере любят четверть туристов (25 %), фитнес-клуб и бассейн порадует 17 %, а 15 % гостей с удовольствием читают газеты в лобби гостиницы. Проходить регистрацию на рейс и сдавать багаж во время выезда из гостиницы предпочитают 14 %.

О необходимости гладильной доски в номере заявили 9 % гостей, банный халат примерят 6 %, еще столько же будут довольны, обнаружив в номере зонтик. И всего лишь 3 % найдут время покататься на велосипедах, бесплатно предоставляемых гостям.

Клиент гостиницы всегда по достоинству оценит высокое качество сервиса, широкий ассортимент услуг, который можно получить в отеле, комфортную атмосферу в гостиничном номере. Интерьер помещения имеет огромное влияние на человека, ведь дома каждый старается создать комфортную для себя атмосферу. В гостиничных номерах останавливаются люди с разными характерами и предпочтениями, поэтому важно выбрать подходящую цветовую гамму для номера.

Портал ProHotel.ru провел опрос среди пользователей различных социальных сетей с целью выяснить предпочтения туристов. Большинство туристов предпочитают пастельные тона (персиковый и фисташковый), зеленый слишком тривиален и наводит тоску, а номера с яркими, кричащими цветами гости не очень любят. Кроме того, комната не должна быть темной.

Лишь 8 % респондентов отметили, что цвет интерьера, оформление номера не имеют никакого значения, главное чтобы в номере были халат, полотенце, тапочки и гигиенические принадлежности.

Некоторые туристы отдельно отмечают грамотное использование света в интерьере, который позволяет визуально разделить помещение на зоны и увеличить пространство.

Гостиницы пытаются найти или придумать разные сервисные мелочи. Например, приветственные цветы, фрукты или комплимент, меню подушек, персональное письмо от руководителя каждому гостю. Конфеты или маленькая открытка с текстом: «Нам приятно Вас видеть», положенная горничной на убранную кровать, информация о том, как пользоваться сантехникой ультрасовременного дизайна («влево — холодная, вправо — горячая»). Все эти мелочи сделают пребывание гостя в отеле приятным, комфортным, а главное запоминающим и незабываемым.

Потенциально клиент гостиницы имеет возможность получить множество самых разных услуг, хотя и не всеми ими воспользуется. Тем не менее обширный комплекс услуг существует и себя окупает. Для отеля категории «5 звезд» такая практика — это норма,

для отеля классом ниже — приятное для постояльцев излишество. Наличие таких услуг является хорошей характеристикой для предприятия индустрии гостеприимства.

На основе опроса, проведенного среди 4 700 туристов в 28 странах мира, международная компания по бронированию отелей Hotels.com составила список необычных услуг, которых недостает путешественникам в гостиницах, в том числе из России.

Большинство опрошенных россиян хотели бы видеть в своем номере живые цветы: за эту услугу проголосовало 51 %, туристов из Финляндии желающих иметь букет в своих апартаментах — 45 %, Дании — 43 %, а самый низкий спрос у туристов из Ирландии — 19 %.

Почти четверть россиян мечтают найти набор шоколадок в номере — 23 %, среди путешественников из Аргентины таких 55 %, Бразилии — 47 % и из Индии — 43 %.

Примерно каждый десятый российский турист желает иметь в номере образцы парфюмерии и каждый день пребывания в отеле попробовать новый аромат. Больше всего любителей парфюма оказалось при путешествии в страны Азии: в Тайване такой услугой хотели бы воспользоваться 45 % опрошенных, в Корее — 36 %, а в Таиланде — 27 %.

Менее популярные услуги у россиян — это консультация «инструктора сна», который помог бы хорошо выспаться и избавиться от бессонницы (5 % опрошенных), аренда золотой рыбки в аквариуме (4 %), «будильник от звезды» — когда по утрам туриста будит звонок от знаменитости (4 %), гитара в номер (3 %) и сиделка для домашнего животного (2 %).

Критериями организации любой дополнительной услуги в отеле являются:

- оправданность и целесообразность;
- внешние и внутренние условия;
- имеющиеся ресурсы;
- грамотное руководство данным направлением работы;
- инновационный подход.

В системе дополнительных услуг как ни в какой другой части гостиничного бизнеса востребованы нестандартные подходы к решению многих вопросов. Это дает отелю хоть и небольшую, но реальную возможность выделиться на фоне конкурентов.

Разрабатывая дополнительные услуги, необходимо определить цель, для достижения которой они могут вводиться. Существуют следующие подходы к организации дополнительных услуг в отеле:

получать ощутимую прибыль от дополнительных услуг;

организация дополнительных услуг как одного из средств привлечения клиентов и формирования их лояльности.

Наибольшая эффективность от таких инициатив достигается тогда, когда они реализуются в контексте некой общей программы по привлечению гостей.

Например, в отелях Санкт-Петербурга практикуют междугородную связь через Интернет. Стоимость таких звонков на нескольких направлениях значительно ниже тарифов обычной междугородной связи. Гостям отеля предоставляется возможность звонить по той цене, по какой отель покупает время. В результате звонок, например, в Москву для гостя очень дешев. Прибыли от междугородной связи нет, но постояльцу это приятно и выгодно, что в конечном счете приносит прибыль отелю. Когда москвич вновь приезжает в Санкт-Петербург, невысокая стоимость звонков в свой город зачастую оказывается одним из решающих факторов в выборе именно этого отеля.

Среди дополнительных услуг можно выделить следующие категории:

1. Бытовые услуги:

- салон красоты, маникюр/педикюр;
- сауна, турецкая баня;
- парковка, стоянка (гараж);
- прачечная;
- химчистка (нередко костюмы гостей, побывав в дороге более трех часов, нуждаются в экстренной чистке, поэтому крайне важно, чтобы возможность привести одежду в порядок была предоставлена клиенту прямо в гостинице);
- пользование аптечкой в приемной при возникновении необходимости;
- услуга «будильник»;
- обмен валюты;
- продажа сувениров, подарков, книг, журналов и других товаров;
- присмотр за детьми — детская игровая, услуги гувернанток, бесплатные дневные показы популярных фильмов в ночном клубе и др.;
- заказ железнодорожных и авиабилетов;
- визовая поддержка.

2. Корпоративные услуги:

- аренда конференц-залов;
- проведение различных корпоративных мероприятий, банкетов, выставок и пресс-конференций.

3. Транспортные услуги:

- трансфер;
- такси;
- аренда автомобилей (с водителем и без).

4. Справочно-информационные услуги:

- индивидуальное бронирование;
- справки о городе и его достопримечательностях;
- информация о любых услугах отеля (по стандартам государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в номерах высшей категорий среди информационных материалов должно находиться меню завтрака) (приложение 3).

5. Технические услуги:

- предоставление оборудования, оргтехники, сейфов;
- Интернет, e-mail, Wi-Fi (для многих гостей, и в первую очередь для бизнесменов, беспроводный Интернет с возможностью подключения к собственному ноутбуку сегодня является неотъемлемой услугой в отеле. Самая сложная задача — всегда предоставлять гостям такой же качественный, быстрый и надежный доступ в Интернет, каким они пользуются дома, поэтому поставщики гостиничных систем беспроводного доступа в Интернет дают отелям возможность самим контролировать параметры предоставления доступа — скорость соединения, объем предоставленного трафика и/или времени). Причем гости хотят выходить в Интернет не только из бизнес-центра или гостиничного номера, но и из любого места на территории отеля — территории бассейна, ресторана. Плохое качество мобильного Интернета может отрицательно сказаться на работе новых приложений; например, консъерж-сервиса, который уже стал обязательным для большинства крупных брендов;
- услуги междугородной и международной связи;
- отправка факсов;
- ксерокопирование документов.

6. Развлекательные услуги:

- заказ театральных билетов и экскурсий;
- заключение договора с развлекательными заведениями и объектами туристского интереса (как правило, расположенными неподалеку) в льготном посещение их клиентами отеля.

Для туристских или курортных отелей важны практически все виды дополнительных услуг:

- SPA- и фитнес-центр;
- плавательный бассейн, сауна и медицинский кабинет;

- казино, ночной клуб, игровые автоматы и бильярд;
- конференц-зал и бизнес-центр;
- детская площадка или зона для детей;
- услуги по бронированию (прокату) автомобилей.

В туристских и курортных отелях доходы от ресторана составляют 30 % прибыли гостиницы, а от остальных дополнительных услуг — 20 %.

Следующее по важности место в пакете дополнительных услуг для бизнес-отелей занимает служба предоставления конференц-услуг и услуг бизнес-центра, затем услуги плавательного бассейна (или сауны) и ночного клуба (или казино).

Услуги отеля делятся на обязательные (включенные в стоимость номера и предоставляемые за дополнительную плату) и дополнительные (бесплатные и предоставляемые за отдельную плату). Набор услуг зависит от класса отеля.

Без дополнительной оплаты отель любой категории обязан предоставить гостю вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставку в номер корреспонденции, побудку к определенному времени, а также предоставление кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Например, наиболее популярные дополнительные услуги, которые гости заказывают через 3-звездочную гостиницу «Вега», — это услуги бизнес-центра, заказ такси и визовая поддержка иностранных граждан. В 4-звездочной «Рэдиссон САС Славянской» заказывают транспортные услуги, предоставляемые компанией «Бюджет», помощь гида-переводчика и билеты в Большой театр через службу консьержей. В «Национале», как в гостинице более высокого класса, спектр наиболее востребованных услуг очень широк, но и здесь основным спросом пользуются прокат автомобилей, услуги бизнес-центра, профессиональных переводчиков, консьержей.

Английским журналом Daily Mail был проведен опрос туристов, касающийся услуг, предоставляемых отелями бесплатно. Третье место заняла услуга паркинга, на втором — утренний завтрак, а вот на первом месте находится доступ во всемирную паутину. При этом 31 % респондентов высказались о необходимости воспользоваться Wi-Fi-услугой.

Гости в отелях желают посещать информационные сайты, проверять электронную почту или же «посидеть» в сети Facebook. Для этого просто необходим беспроводной доступ в Интернет. Такое требование едва ли можно назвать удивительным: в последнее время редко увидишь туриста, который бы отправился в путешествие, не прихватив с собой смартфон или ноутбук.

В общем рейтинге пожелания туристов распределились следующим образом: удобных матрасов не хватает — 9 % опрошенных, 4 % желают лучшего сервиса, 3 % хотели бы иметь свободный доступ в фитнес-клуб.

Услуги, включаемые в стоимость номера:

- бронирование (через Интернет, GDS, по телефону);
- различные способы оплаты (наличными, кредитными картами, по счету);
- правильное выставление счета;
- безопасность;
- туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
- уборка номера;
- международное телевидение;
- правильная информация в службе портье;
- услуги носильщика (по данным английского журнала Daily Mail около 45 % гостей были бы не против, если бы их багаж доставляли в номера бесплатно. Среди сторонников этой услуги больше женщин — 54 %, впрочем 37 % мужчин тоже не против передать чемоданы носильщикам);
- ограниченное F&B (завтрак, бар);
- сейф (обычно в 4- и 5-звездочных гостиницах);
- хранение багажа.

Дополнительно могут предоставляться следующие бесплатные услуги:

- консьержа;
- обмена валюты;
- оборудования для инвалидов;
- Wi-Fi (в московских гостиницах эта услуга чаще предоставляется бесплатно. Это та услуга, которая сегодня заманивает гостя. Лучше предоставить ее бесплатно — гость останется доволен и будет постоянно приезжать в гостиницу);
- транспортные;
- фен;
- чистки обуви (должна выполняться в течение 30 мин после поступления заявки. Обувь завертывают в гостиничную фирменную бумагу, кладут в корзину и возвращают в указанный номер);
- быстрого оформления при заезде и выезде;
- этаж люкс для корпоративных клиентов.

Обязательные услуги за отдельную плату:

- прачечная;

- телефон;
- доступ в Интернет — одно из самых необходимых и привлекательных условий размещения гостей в отелях. Для современных путешественников возможность удобного выхода в Интернет является условием приятного отдыха и решения деловых вопросов, находясь в поездке в другом городе или стране. Именно поэтому владельцы гостиниц стараются максимально удовлетворить требованиям постояльцев, оснащая номера и общественные зоны отелей доступом в Интернет;
- медицинская помощь.

В 1- и 2-звездочных отелях этих услуг может не быть.

Дополнительные услуги за отдельную плату:

- ресторан (по данным MovEstate ресторанный сервис является ключевой составляющей комплекса дополнительных услуг. В бизнес-отелях прибыль от ресторанов составляет в среднем 20 % их совокупного дохода, и только 10 % прибыли они получают от остальных дополнительных услуг. Завтрак в бизнес-отелях заказывают 85 — 90 % постояльцев, обед — 30 %, ужин — 50 — 60 %. В туристических и курортных отелях завтракают от 85 до 100 % постояльцев);
- магазины (газеты, сувениры);
- гараж;
- фитнес-клуб (по стандартам государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения наличие фитнес-центра считается обязательным в отелях категорий «4 и 5 звезд» — см. приложение 3);
- набор услуг для занятия спортом и отдыха: бассейн, солярий, сауна, массаж, как правило, данные услуги включены в перечень спортивно-оздоровительного комплекса. Инструкторы оздоровительного центра обеспечивают посетителей халатами, тапочками, полотенцами и т. д. Посещение бассейна, сауны, тренажерного зала может входить в стоимость номера. Гости также могут воспользоваться услугами массажиста (в номере) за дополнительную плату. В некоторых наиболее престижных отелях есть возможность попадать непосредственно с жилых этажей в оздоровительный центр с помощью специального лифта. По стандартам государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения наличие бассейна или хотя бы мини-бассейна считается обязательным в отелях категории «4 звезды» (см. приложение 3);
- банкетные и конференц-залы;
- салон красоты;

- мини-бар (по результатам опроса только 40 % путешественников когда-либо пользовались мини-баром, однако 94 % туристов чаще использовали бы мини-бары, если бы цены были более доступными. Например, гостиница «Катерина Сити» сделала услугу мини-бара полностью бесплатной для гостей, отказавшись от алкоголя в маленьких бутылочках. Гостям предложены в мини-барах только самые необходимые первоочередные позиции, включая минеральную воду, пиво, шоколад и др. Наполнение мини-баров производится перед заездом и на каждый третий день проживания гостя);
- обслуживание в номере (по данным MovEstate 46 % в основном женщины и молодежь с удовольствием бы завтракали в кровати, если бы им бесплатно доставляли туда еду. Среди пожилых постояльцев гостиниц этого хотят лишь 35 % опрошенных);
- услуги такси (трансфер из аэропорта);
- гольф (мини-гольф). Например, отель «Ле Меридиен Москоу Кантри Клуб» в Нахабино стал центром сбора уважаемой публики, российских и мировых знаменитостей и поклонников игры в гольф, местом, где можно в полной мере насладиться эстетикой престижного вида спорта и связанным с ним стилем жизни. Поле для игры в мини-гольф есть у гостиницы «Оксана». Площадка для мини-гольфа расположена во дворе гостиницы;
- няня;
- платное телевидение;
- чай или кофеварка;
- сейф в номере.

В номере обычно на столе в папке гостя лежит листок с прейскурантом дополнительных услуг (цены на напитки в мини-баре, обслуживание в номерах, химчистка, стирка и др.). Чем выше категория отеля, тем дороже дополнительные услуги.

Практически в каждой гостиничной сети или отдельном отеле существуют программы поощрения постоянных клиентов. Наиболее часто используется система скидок на номера и накопительная система, когда клиент, набрав определенное количество очков или баллов за проведенные в гостинице ночи, затем получает значительные льготы на пользование гостиничными услугами. Данные программы стали сегодня неотъемлемой частью корпоративной политики отеля и залогом успешного ведения бизнеса. Ведь подобные акции используются не только для поддержания благоприятного имиджа отеля, но и для удержания постоянных и привлечения новых клиентов.

Например, в гостинице «Космос» разработана двухуровневая система поощрения гостей «Космос Клуб», предусматривающая выдачу двух видов дисконтных карт — серебряной и золотой. Серебряная карта выдается гостю при бронировании номера по базовым тарифам (rack rate) при первом поселении. Право на скидку он получает уже при втором заезде. Золотую карту гость может получить после того, как сумма оплаченных им в гостинице услуг составит 5 000 условных единиц.

Гибкая программа поощрения постоянных клиентов Star Club действует в московском отеле «Аэростаре». В зависимости от числа ночей, которые гость провел в отеле, он получает серебряное, золотое, платиновое или бриллиантовое членство. Среди обеспечиваемых ими привилегий — проживание в номерах повышенной категории, приглашение на специальный ужин, получение махрового халата с личной монограммой, бесплатное пользование массажной процедурой в фитнес-центре и даже проход через VIP-зал в аэропорту Шереметьево-2.

Специальные VIP-карты получают и гости «Кволити-отеля» в Тюмени. Они выдаются сроком на один год и дают 10 % скидку на проживание и пользование услугами бара, ресторана и фитнес-центра «Аквармарин».

Представленные в России международные гостиничные сети уделяют особое внимание разработке программ для постоянных клиентов. Характерно, что получив привилегии, гость может пользоваться льготами в любом из принадлежащих сети отелей. Так, в московском «Шератон Паласе», как и во всей сети Starwood, действует программа Starwood Preferred Guest. За каждую ночь, проведенную в гостинице, постоялец получает бонусные баллы — старпойнты. Накопленные баллы можно использовать для бесплатного проживания в любом из отелей цепочки, при приобретении авиабилетов у компаний-партнеров, а также потратить их непосредственно на месте, оплатив ужин, массаж, процедуру или на приобретение сувениров.

Наиболее широкий набор бонусов получают в отелях сети Kempinski те гости, которым присвоен статус Private Concierge. Это ранний приезд и поздний отъезд без дополнительной оплаты, заселение в номер более высокой категории, бесплатное посещение фитнес-центра. Также предоставляются скидки — 15 % на услуги ресторанов, 20 % на услуги прачечной, и возможность бесплатного просмотра одного фильма на платном канале. Кроме того, частому гостю даются специальные цены на проживание во всех отелях сети, с него не берется оплата за второго человека или

за дополнительную кровать для ребенка и применяется особая льготная политика при отмене бронирования.

2.4. ПРОДАЖА ГОСТИНИЧНЫХ ПАКЕТОВ

Пакет гостиничных услуг — это совокупность услуг, предоставляемых отелем гостю по определенной стоимости. Для отелей пакетные предложения — это прежде всего возможность привлечь «дорогих» индивидуальных клиентов, выиграть за счет продажи не только мест размещения, но и дополнительных услуг, заполнить отель в период сезонного спада, усилить имиджевую составляющую и заинтересовать в привлечении клиентов своих посредников — турфирмы и перевозчиков.

Потребители туристических и гостиничных услуг стремятся отыскать уникальный продукт, специальные возможности и некую ценность лично для себя. Создание отличных от предлагаемых конкурентами специальных предложений и пакетов услуг, организация поездок на различные мероприятия, сезонные скидки и прочие маркетинговые акции, представляющие уникальную ценность для клиентов, — все это организуется для привлечения большего числа гостей.

Западной компанией HeBS («Интернет-бизнес стратегии») был произведен эксперимент, в ходе которого выяснилось, что страница «Специальные предложения и пакеты услуг» входит в тройку самых посещаемых клиентами, а это позволяет предположить, что потребитель услуг проявляет заинтересованность в ценностной составляющей этих услуг, специальных тарифов и предложений.

Виды пакетов гостиничных услуг:

- круглогодичные;
- свадебный;
- конференц-пакет;
- пакет выходного дня (Week-end), остается наиболее продаваемым для гостиниц высокого класса;
- экскурсионный (туристский);
- семейный пакет (для родителей с детьми);
- сезонные пакеты: пакет для отдыха (летнего, зимнего, активного) и новогодний или рождественский пакет;
- имиджевые (тематические) пакеты.

Свадебные пакеты. Свадебные пакеты не только пользуются большим спросом, но и производят хорошее впечатление на остальных гостей отеля. Многие из них с удовольствием наблюда-

ют за влюбленной парой и даже охотно принимают участие в поздравлении новобрачных, организуемом администрацией отеля.

Время пребывания новобрачных в отеле может составлять от одних суток («Сказочная ночь») до нескольких недель («Медовый месяц»).

Среди факторов, на которые обращают внимание потенциальные клиенты, это возможность позднего отъезда, безупречная организация, отсутствие организационных просчетов, эксклюзивные детали, позволяющие запомнить день свадьбы на всю жизнь, а также предупредительное отношение персонала.

Например, отель «Космос» в Москве предлагает новобрачным выбор разнообразных номеров — двухкомнатного номера категории VIP на 19-м этаже, стандартных однокомнатных номеров «Космос Клуба», номеров категории «Космос Клуб Люкс». А отель «Катерина-Сити» предлагает праздничный стол с блюдами русской и европейской кухни, уникальный свадебный торт, созданный с учетом пожеланий новобрачных, музыкальное сопровождение, цветы и празднично оформленный зал. Первую брачную ночь молодожены проведут в комфортабельном номере «люкс» гостиницы «Катерина-Сити», где их будет ждать шампанское, фрукты и джакузи. Первое утро совместной жизни супруги встретят за завтраком в ресторане «Стокгольм» («шведский стол»).

В выходные дни действует 50 % скидка на размещение новобрачных во всех типах номеров. При заказе банкета на 30 человек и более молодоженам бесплатно предоставляется номер категории «люкс».

Например, свадебным пакетом «Утонченность» от гостиницы «Националь» можно воспользоваться, если заказать свадебный банкет на 30—50 персон.

Гостиничный комплекс «Владимир» разработал тур «Венчальный», который включает венчание в Успенском соборе Владимира, праздничный обед или ужин, экскурсионную программу.

Гостиница «Swissotel Красные Холмы» предлагает размещение в номере «люкс» на клубном этаже с панорамным видом на Москву. Цветы и бутылку шампанского, завтрак с шампанским на двоих в номере, подарок от отеля, SPA-процедуру для лица или полчасовой массаж для каждого новобрачного, посещение бассейна, сауны и фитнес-центра и поздний выезд до 16.00.

Данный пакет очень часто похож на пакет для двоих. Обычно различие состоит в том, что очень часто гостиницы делают скидку для молодоженов на проживание, если праздничный банкет проходит в этой же гостинице.

Конференц-пакеты. Конференц-пакеты могут включать:

- бронирование мест;
- проживание;
- питание;
- кофе-брейки;
- аренду залов и оборудования;
- предоставление гидов-переводчиков;
- организацию экскурсионной программы;
- обеспечение необходимым аудио- и видеоборудованием;
- визовую поддержку;
- выпуск фирменной продукции с логотипами мероприятия (ручки, папки, портфели, каталоги и т. д.);
- обеспечение автотранспортом.

Такие пакеты прежде всего позволяют облегчить работу с иностранными группами — заказчиками мероприятий.

Стоимость мероприятия обычно складывается из нескольких составляющих. Это аренда конференц-зала или переговорной комнаты, аренда оборудования, организация питания (минеральная вода, кофе-брейки, обед, ужин, банкет или фуршет), аренда парковочных мест. Большинство отелей предлагают готовые конференц-пакеты, в которых заложена аренда зала, стоимость минимального набора оборудования, канцелярии, питания (как минимум один кофе-брейк).

Обычно практикуется один из трех вариантов: продажа конференц-пакета, реализация конференц-услуг по отдельности, под индивидуальные требования заказчика либо смешанный вариант, когда к стандартному пакету добавляются недостающие услуги.

Например, стандартный конференц-пакет выходного дня отеля «Катерина-Сити» включает в себя аренду зала на целый день и полный набор необходимого оборудования для проведения различных мероприятий (телевизор и видеомagniтофон, проектор, экран, микрофон, флип-чарт, бумага, ручки, вода, городские телефонные звонки). Помимо этого в пакет услуг входит ланч и два перерыва на кофе с датской выпечкой.

Помимо услуг, перечисленных в конференц-пакете выходного дня, предложение включает в себя проживание в стандартных номерах гостиницы (одна ночь) и завтрак «шведский стол». Базовые расценки конференц-пакетов могут быть изменены в зависимости от индивидуальных пожеланий клиентов. Залы для проведения мероприятий можно арендовать на половину дня и два часа без оплаты питания и дополнительных услуг. Минимальное число персон для разных залов — до трех человек.

Например, в отеле «Националь» конференц-пакет включает аренду зала, оборудование, два кофейных перерыва, обед из трех блюд, минеральную воду, чай, кофе или шведский стол.

Но есть и нестандартный подход к таким пакетам, например, гостиница «Гелиос Отель Москва» разработала специальное предложение «Корпоративный вечер», в который включила проживание, праздничный ужин в зале с фоновой музыкой, на выбор ресторан с разным числом посадочных мест от 70 до 500, аренду зала на 4 ч (окончание ужина в 23.00), питание (шведский стол), парковка автомобиля, ночная дискотека в клубе «Гелиос».

За дополнительную плату предлагаются услуги музыкантов (заказ не менее 3 ч), услуги по организации развлекательной программы, аниматоры (не менее 2 ч) — до 23.00 и стандартный пакет услуг для корпоративных мероприятий.

Пакеты выходного дня. Для гостиниц высокого класса наиболее продаваемыми остаются пакеты выходного дня, предлагаемые многими отелями. Существует множество вариаций пакетов для двоих в разных отелях, но смысл остается тот же. Номер на двух человек, романтический ужин, комплемент от отеля и поздний выезд — неотъемлемые составляющие данного пакета в любой гостинице.

Например, отель «Балчуг Кемпински Москва» включил в пакет трансфер из отеля и в отель, роскошный завтрак в ресторане «Балчуг», индивидуальную трехчасовую экскурсию по городу, билеты в любой театр на выбор гостя, подарок от отеля, приветственное угощение, посещение оздоровительного клуба и по желанию гостя поздний выезд из отеля (при наличии мест). Размещение в комфортном одноместном или двухместном номере. Заезд в отель только в пятницу и субботу.

Отель «Ренессанс Москва» установил специальные цены на выходные дни. Цена в выходные дни стандартного номера на 15% меньше, чем в будни.

Пакет «уикэнд для двоих» гостиницы «Савой» на двоих включает размещение на три ночи, завтраки, шампанское и фрукты в номере при заезде, ужин в ресторане «Савой», пользование оздоровительным комплексом и по возможности предоставление номера улучшенной категории.

Например, отель The Ritz — Carlton Moscow представляет пакет для двоих под названием «Romance», но он действует только в пятницу, субботу или воскресенье вечером, в него входит: одна ночь проживания, поздний выезд в 15.00, американский завтрак для двоих в номере, лепестки роз, итальянское игристое вино и клубника по прибытии.

В отеле «Катерина-Сити» программа «Уик-энд в «Катерина-Сити» включает проживание в двухместном номере «делюкс», шампанское в номере в день приезда, завтрак (шведский стол), один ужин на двоих с вином, фитнес-центр (джакузи с гидромассажем, финская и турецкая сауны, тренажерный зал), один сеанс массажа.

Гости могут посетить «привилегированный этаж». На нем находится библиотека, которая открыта только для гостей отеля. В каминном зале — коллекция кубинских, голландских и швейцарских сигар.

Программа «Уик-энд в «Катерина-Сити»» действует при условии предварительного бронирования номеров.

Экскурсионные (туристические) пакеты. При организации этих пакетов полезно добиться серьезной организационной и рекламной поддержки посредников — туристских фирм, а также официальных организаций, заинтересованных в получении прибыли от посещения объектов туристского интереса.

Например, с четверга по понедельник в отеле «Савой» действует пакет «Искусство России», включающий размещение на три ночи, завтраки, обед и ужин в ресторане «Савой», ужин в ресторане «Елки-Палки», экскурсионное обслуживание (обзорная экскурсия по Москве, посещение Кремля, Оружейной палаты, Музея-усадьбы Кусково, Третьяковской галереи, Пушкинского музея, галереи «Альпенрозе», размещающейся в «Савое»), а также встречу с художником в его мастерской.

В гостинице Marriott Grand Hotel экскурсионный пакет включает размещение на три ночи, завтраки, обед и ужин в ресторане, обзорную экскурсию по Москве.

Семейные пакеты. Общественное мнение ставит семейные ценности на одно из первых мест, поэтому отель, предлагающий семейные пакеты, содействует повышению собственной репутации. Кроме того, повзрослев, дети могут стать лояльными клиентами данного отеля.

Как правило, путешествующих с детьми интересуют пакеты, предоставляющие бесплатное размещение детей на дополнительной кровати или матрасе (или кроватях) в номере с родителями или скидку на одного ребенка при размещении в двухместном номере с родителем и размещение второго и третьего на дополнительных кроватях бесплатно.

В пакет может входить посещение детьми игровой комнаты (присмотр) или детских развлекательных центров. На сегодняшний день еще мало предложений для семейного отдыха с детьми в отелях категории «5 звезд».

Например, в отеле Korpilampi (Хельсинки) пакет «Serena water park» («Отель-аквапарк») включает размещение в двухместном номере с двумя кроватями и дополнительным матрасом с постельными принадлежностями для одного ребенка.

Отель «Балчуг Кемпински Москва» включил в пакет «Кемпински для детей» роскошный завтрак для родителей и ребенка, культурную детскую программу, воскресную экскурсию по Кремлю, приветственное угощение с забавными марципановыми фигурками (розовыми для девочек и голубыми для мальчиков). Специальную детскую косметику, банные халаты и тапочки маленьких размеров, детское меню в ресторане «Балчуг», предоставление детских колясок и сидений в машину, плюшевый мишка в подарок, прибор для нагревания бутылочек, игрушки для ванной комнаты, детские фильмы и мультфильмы на DVD, теплое молоко с печеньем перед сном, посещение оздоровительного клуба.

Стоимость пакета рассчитана на выходные дни, проживание — минимум две ночи.

Пакеты для отдыха. В пакеты для отдыха могут входить:

- специальная цена номера;
- скидки для детей и подарки для них;
- поздний отъезд;
- скидка на телефонные разговоры;
- континентальный бесплатный завтрак в раннее время.

Например, программа «Жаворонки» отеля «Балчуг Кемпински» предполагает, что в будние дни клиенты получают бесплатный континентальный завтрак в фойе отеля с 4.30 до 7.00 утра.

Сегмент рынка, состоящий из клиентов, предпочитающих встречу Нового года вне дома, достаточно велик. Они охотно проводят этот праздник в отелях, так как рассчитывают не только повеселиться в ресторане, но и отдохнуть после мероприятия в комфортабельном номере.

Например, отель «Марриотт Грандъ» предлагал своим гостям совершить новогоднее путешествие длиной в новогоднюю ночь. Отправиться в увлекательное путешествие вокруг света: подняться в горы и опуститься на морское дно, познакомиться с традициями Востока, полюбоваться экзотическими красотами Африки, отведать знаменитые сорта пива на бир-фесте в Германии, повеселиться на латиноамериканском карнавале и, наконец, добраться до заснеженной Москвы.

Войдя в гостиницу, посетители сразу попадали в атмосферу смешения разных стран — в оформлении зала, костюмах офици-

антов и сотрудников, в убранстве праздничных столов присутствовали элементы национальной символики.

Для гостей выступали фольклорные коллективы, ансамбли этрадно-танцевальной музыки, иллюзионисты, артисты цирка.

Пакеты SPA-процедур для гостей сравнительно недавно появились на рынке гостиничных услуг и в большей степени этими услугами располагают загородные отели. Например, SPA-программы отеля HELIOPARK Thalasso подготовлены для чудесного и беззаботного отдыха, которые помогут сохранить красоту и здоровье тела, почувствовать бодрость, снять нервное и физическое напряжение, ощутить прилив сил и энергии. Программы Wellness центра:

- «Принцесса востока» (процедура длится 2,5 ч и включает: пилинг на выбор, шоколадное обертывание, общий ароматический массаж, в подарок посещение бассейна);
- «Ножки балерины» (процедура длится 2,5 ч и включает: пилинг на выбор, криообертывание, лимфодренаж ног, в подарок посещение бассейна);
- «Сибирское здоровье» (процедура длится 2,5 ч и включает: массаж вениками, детокс-обертывание, общий массаж, в подарок посещение бассейна).

Программы Thalasso-центра: «Интенсивное увлажнение», «Лето», «Активное восстановление и увлажнение»

Имиджевые (тематические) пакеты. Для таких пакетов широко используются фольклорные мотивы, нетрадиционное проведение классических пакетов.

Например, туркомплекс «Интурист Кострома» организует ужины в ресторане туркомплекса, которые сопровождаются фольклорными шоу и дегустацией продукции костромского ликероводочного завода. В тематических пакетах турфирмы, таких как «Weekend романтики и любви», «Баный тур», «Веселые секреты русской водки», «Пора выигрывать», задействованы также рестораны туркомплекса, фитнес-центр, сауна, казино Fort Кнох и стриптиз-бар «Клеопатра».

В Москве гости отеля «Космос» могли заказать фольклорный праздник «Разгуляй в Космосе» — русское народное гулянье с песнями и плясками, блинами и водкой под открытым небом и жаркое из оленины на вертеле, приготовленное на глазах у гостей.

Во время летнего отдыха «Турцентр» Суздаля подготовил специальную программу, приуроченную к празднику Троицы. Гости «Турцентра» ждут мистическое ночное шоу на берегу реки Каменки, старинные обряды и игры, хоровод-шествие, поминание род-

ных, аттракционы и русская музыка. Трехдневная программа «Ночь на Ивана Купала» предполагает, что гости «Турцентра» примут участие в ночном шоу у Каменки с хороводами и танцами русалок, завиванием венков. Кроме того, туристы присоединятся к участникам шабаша нечисти, поиску клада, гаданию на венках, заговору от нечисти, встрече Аграфены Купальницы и Ивана Купалы, русальным играм, сожгут чучело Ярилы, будут прыгать через костер и участвовать в боях травяными мешками. Эта программа может быть заказана и на другие числа летнего сезона.

Примером такого пакета может служить специальное предложение — пасха в отеле «Балчуг Кемпински Москва». Пасхальные празднования в Москве — одни из самых красивых и значимых. Звон церковных колоколов, пасхальные службы, красочные куличи и весенняя погода радуют москвичей и гостей столицы. Торжественный благовест Кремлевских соборов, плывущий над старинными стенами и Красной площадью, и особое пасхальное предложение, включающее специальные цены на проживание в номере «Супериор», завтрак на двоих, ранний заезд и поздний выезд при наличии мест, сладкий сюрприз в номере от шеф-кондитера в пасхальную ночь, неограниченный доступ в оздоровительный клуб и бассейн.

2.5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПИТАНИЯ

Гостиничный продукт представляет собой комплексную услугу, основными компонентами которой является предоставление размещения и обслуживания в номере и услуги питания. Служба питания обеспечивает каждому гостю возможность удовлетворить потребности в пище и выходит по значимости на одно из первых мест в структуре гостиничного предприятия. Услуги питания являются в гостиничной индустрии вторыми после услуг размещения по объему приносимой прибыли.

Целью настоящего учебника не является рассмотрение принципов функционирования предприятий питания и всех форм обслуживания питанием потребителей гостиничных услуг. Данные темы подробно описаны и освещены в специализированной литературе. В рамках этого учебника ознакомимся с такими видами услуг питания, как питание в ресторане, баре, мини-баре, обслуживание в номерах (room service).

При гостинице может быть как несколько ресторанов, так и ни одного. По типу рестораны могут отличаться друг от друга. В боль-

ших отелях, входящих в гостиничные цепи, обычно два или более ресторанов различных классов — фешенебельный фирменный и с невысоким уровнем цен на блюда и напитки.

Рестораны обслуживают как проживающих в них гостей, так и широкую публику. Они также организуют обслуживание торжественных и официальных приемов, совещаний, конференций, конгрессов.

Могут быть предложены и другие услуги: продажа сувениров, цветов, обслуживание в гостиничных номерах. В большинстве ресторанов предусматриваются музыкальная программа и проведение концертов.

В отелях самой высокой категории можно встретить полносервисные рестораны с высоким уровнем обслуживания.

Такие рестораны обладают очень широким выбором фирменных и заказных блюд. Почти все, что подается к столу, выращено при ресторане или имеет указание на то, из каких регионов получено. Блюда, которые подаются в этих ресторанах, попадают в разряд *haute cuisine* (изысканных блюд). Чаще всего там придерживаются традиций французской и итальянской кулинарии.

Гостя обслуживает несколько специалистов. Так, например, метрдотель его встречает, старший официант предлагает блюда, сомелье рекомендует напитки, официант выносит блюда, помощник официанта собирает использованную посуду.

В отелях при аэропортах, железнодорожных, морских, речных вокзалах имеются кафе, закусочные или предприятия быстрого обслуживания.

Выделяют следующие способы предоставления услуги питания в отелях:

- питание, оплаченное гостем, предполагает включение его в стоимость гостиничного номера или в стоимость тура, если это турист;
- питание, не включенное в стоимость размещения и предоставляемое за дополнительную плату;
- самообслуживание — гости сами готовят себе пищу, если есть кухня в номере;
- снабжение гостей продуктами питания и напитками через мини-бары в номере в любое время суток (мини-бары проверяются, запасы пополняются ежедневно, а стоимость выпитого и съеденного включается в общий счет).

Питание гостям предоставляется в соответствии с условиями путевки, ваучера, договора, в которых должен быть указан вид питания:

- полный пансион — завтрак, обед, ужин;
- полупансион — двухразовое питание;
- только размещение и завтрак;
- все включено в стоимость (all inclusive) — кроме трехразового питания, в отелях, работающих в системе клубного отдыха, в течение всего дня предлагается выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков.

Обслуживание гостя может происходить:

- в ресторане (индивидуальное обслуживание и обслуживание групп);
- в баре;
- в гостиничном номере или любом месте в пределах отеля через обслуживание в номерах.

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо к какому типу данное предприятие питания относится. Большую роль при этом играет профессионализм метрдотелей и официантов, находящихся в непосредственном контакте с клиентами.

В ресторане может быть несколько видов меню: счастливый час, со свободным выбором блюд, авторское меню от шеф-повара, женское, заказных блюд, шведского стола, бизнес-ланча, комплексное и т. д.

Меню «счастливый час» (happy hour) — меню со свободным выбором со скидками до 50 %, предоставляемыми обычно с 17.00 до 19.00.

Меню со свободным выбором блюд (a la carte) — указывает порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое.

Меню женское — меню со свободным выбором, в котором не проставлены цены.

Меню заказных блюд — содержит фирменные и заказные блюда, приготовляемые по заказу потребителей.

Меню a part — гости могут предварительно сделать заказ и будут обслужены в установленное время. Часто встречается в курортных отелях и домах отдыха.

Меню «шведского стола» — предоставляет широкий выбор блюд со свободным доступом. Можно взять на выбор все, что хочется из того, что предложено и выставлено.

Меню зала экспресс — включает меню «шведского стола» для закусок и несколько вариантов комплексов с супом и вторым блюдом, которые подает официант.

Меню бизнес-ланча — включает блюда комплексного обеда.

Меню комплексного обеда (завтрака, ужина) — содержит определенный набор блюд в соответствии со временем дня. Составляется с учетом физиологических норм питания и цены. Меню комплексного обеда или набор блюд под общим названием «Шеф-повар сегодня предлагает» часто используют, когда необходимо быстро использовать какие-то продукты.

Меню бизнес-ланча — составляют для быстрого обслуживания посетителей, как правило, с 12.00 до 16.00. Посетителю предоставляется несколько курсов из нескольких блюд (например, четыре курса из трех блюд). В стоимость может включаться напиток.

Барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах могут также готовиться напитки для их употребления в ресторане. Такой бар называется сервисным (service bar).

Мини-бар (рис. 2.2) — это небольшие бары с холодильником в гостевых комнатах. Стоимость продуктов мини-бара не входит в стоимость номера.

Некоторые отели экспериментируют, предлагая различные нестандартные продукты в ассортименте мини-бара. Это своего рода попытка реанимировать ставшую слишком традиционной услугу. Например, вашингтонский отель Edgewater продает в мини-баре плюшевых мишек, а также резиновых уточек для ванны, чикагский отель Trump International предлагает гостям широкий выбор питьевой воды, начиная с простой минералки, а заканчивая дождевой водой из Австралии, а лондонский отель The Levin комплектует мини-бар полноценными бутылками с алкоголем.

В российской практике встречаются кардинально противоположные примеры использования мини-баров наряду с традиционным наполнением. Например, одна из крупных гостиниц в Красноярске держит мини-бары пустыми и наполняет их только по запросу гостей, дожидаясь их звонка администратору в случае необходимости. А гостиница «Катерина Сити Москва» сделала услугу мини-бара полностью бесплатной для гостей. При этом отель отказался от алкоголя в маленьких бутылочках. Гостям предложены в мини-барах только самые необходимые, первоочередные позиции, включая минеральную воду, пиво, шоколад и др. Наполнение мини-баров производится перед заездом и на каждый третий день проживания гостя.

Альтернативой мини-бару может стать круглосуточная услуга обслуживания в номерах и наличие бесплатной воды в номере. Для трехзвездочных отелей отличным решением станет установка

торговых автоматов на этажах, как это делает международная сеть отелей Ibis.

В задачу отдела обслуживания в номерах входит все, что связано с доставкой еды гостю в номер, офис, холл — практически в любое место в пределах отеля. Это может быть подача блюд и напитков из одного гостиничного ресторана в другой или, например, необходимо принести ведро с шампанским и закусками прямо на крышу, чтобы устроить клиентам отеля романтический ужин под звездным небом. Подготовка номера к приезду почетных гостей — ваза с цветами, фрукты или свежевыжатый сок на столе, алкоголь в баре (как платная дополнительная услуга) — все это тоже незаметный труд персонала *room-service*. Этим видом услуг пользуется больше половины гостей в отеле, и в основном — это постоянные клиенты.

Обслуживание в номерах (*room service*) — это подразделение, которое может быть со своей кухней, своим обслуживающим персоналом, своими принципами работы, отличными от деятельности обычного ресторана. Помимо высокого уровня профессионализма, который требуется от персонала обслуживания в номерах, в этой работе важны оперативность (для того чтобы заказы клиентов исполнялись быстрее, в отделе может быть создана собственная кухня), взаимозаменяемость и взаимовыручка сотрудников, психологическая подготовка, необходимая в общении с клиентами и решении возникающих время от времени конфликтных ситуа-



Рис. 2.2. Мини-бар

ций. Во многих случаях на работников отдела обслуживания в номерах ложится еще и большая ответственность. Они обслуживают руководителей иностранных государств, гостей с мировым именем, и на профессиональные ошибки и промахи просто не имеют права.

Вся работа отдела подчинена главной задаче — удовлетворению пожеланий клиента. Причем со стороны службы это не просто четкое исполнение заказа, а утроенное внимание к его персоне. Персоналом обслуживания в номерах делается все, чтобы клиенты смогли почувствовать себя желанными гостями в отеле.

Еще один важный принцип, которого обязательно придерживаются в отделе обслуживания в номерах, — сочетание общепринятых стандартов в приготовлении с индивидуальным подходом к каждому заказу. Здесь так же, как и в ресторане, предлагается все, начиная от фирменных блюд или по-домашнему приготовленной выпечки.

Для того чтобы гость получил свой заказ в том виде, в каком он должен быть, используют специальную посуду и оборудование, которые сохраняют нужную температуру и делают так, чтобы горячее действительно было горячим. А если, например, сделан заказ на кофе эспрессо, то в пути от кухни до стола клиента на нем должна сохраниться пенка. Также необходимо учесть любые пожелания клиента внести изменения в рецепт или способ приготовления, подать другой соус, уменьшить или увеличить объем порции, даже воплотить кулинарное изобретение самого гостя.

Меню обслуживания в номерах выглядит как меню классического европейского ресторана (с поправкой на гостиничную традиционность) — с салатами, закусками, несколькими вариантами супов и горячих блюд, десертами и напитками. Все, что включено в основное меню обслуживания в номерах, клиенты могут заказать в любое время, в любых количествах и сочетаниях. Блюда из гостиничных ресторанов так же могут быть принесены в номер. Может быть специальное меню — выгодное предложение от отеля, которое дает возможность гостю сэкономить. Заказав что-то определенной комбинации, получает «два по цене одного», например горячий сэндвич с пивом по цене одного сэндвича.

Особое внимание в меню отводится завтраку. Так как чаще всего, останавливаясь в гостинце, гости проводят весь день в городе и возвращаются только к вечеру. Обедают и ужинают клиенты в основном за пределами отеля. Утренний кофе с гренками и омлетом предпочитают многие гости перед тем, как отправиться в путь. Поэтому по утрам в отдел обслуживания в номерах поступает

больше всего заказов. Гость может выбрать любой из завтраков — континентальный, европейский, африканский или диетический или заказать что-нибудь из основного меню. Комбинированные завтраки обходятся клиенту дешевле, чем те же самые блюда по отдельности. Экспресс-завтраки — это легкие закуски (обычно это фрукты, выпечка, молочные продукты), которые чаще всего заказывают из-за отсутствия времени. Такой завтрак на скорую руку можно заказать до двух часов ночи, повесив на дверь номера табличку с выбранным в нем видом завтрака и указанием времени, когда гостю удобно было бы получить заказ.

2.6. **ПООЩРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ ГОСТЕЙ**

Каждая гостиница пытается привлечь новых клиентов и удержать старых. Поэтому главным образом следует обратить внимание на наличие и число поощрительных программ и пакетных предложений в гостинице. Первое впечатление гость получает от звонка в гостиницу, когда хочет забронировать номер. Как ему ответили, на каком уровне обслужили и даже как попрощались — все это влияет на его выбор. Но при заезде в гостиницу создается его окончательное мнение об обслуживании, что и влияет в конечном счете на его выбор при следующем посещении данного города.

В настоящее время очень популярным стал подход, основанный на идее вознаграждения постоянного клиента. Цель подобных программ — стимулирование потребителя осуществлять покупку товаров или услуг в конкретной фирме. Программы вознаграждения постоянного клиента основаны на системе накопления очков для последующего бесплатного обслуживания по выбору.

Система натурального вознаграждения постоянного клиента имеет ряд достоинств. Так, клиент не просто тратит деньги на определенный комплекс услуг, но одновременно и «зарабатывает» очки, которые переводятся на специальный счет участника соответствующей программы вознаграждения. Например, клиент получает 10 очков за каждый доллар, потраченный на оплату счета: стоимость номера, ресторан, телефон, платное телевидение, обслуживание в номерах, прачечная. Или, взяв в аренду машину, гость получает 150 очков и т. д.

Чисто психологически неосязаемая услуга приобретает элемент осязаемости. За каждую потраченную единицу национальной ва-

люты (рубль, доллар, евро) клиент получает услугу в будущем, например, бесплатный завтрак и закуску на ужин, бесплатное пользование местным телефоном, оздоровительным центром при гостинице, дополнительное оборудование для работы (компьютер, принтер, факс, копировальная машина и др.). Гостю обычно выдается пластиковая карточка или сертификат. Накопленные очки (мили) дают возможность клиенту почувствовать себя владельцем чего-то материального, что в будущем принесет определенную выгоду.

Программа вознаграждения постоянных клиентов помогает составить базу данных и тем самым проанализировать, что необходимо гостю и чего он ожидает от товара или услуги. Через базу данных компания имеет возможность постоянно и напрямую отслеживать отношения с потребителем в целях максимизации степени удовлетворения его потребностей. В результате гость получает улучшенный товар или услугу, соответствующую именно его специфическим запросам.

Данный момент тем более важен, что в последние годы потребители становятся все более требовательными и привередливыми. Они ищут товары и услуги, адаптированные к их особенностям, добиваются полноты информации, стремятся к расширению потребления экологически чистых продуктов. Специалисты стали даже говорить о профессионализме потребителей.

Предприятие может информировать постоянных клиентов о любых новых начинаниях, а также об изменении цен. Установление диалоговых отношений с клиентом дает возможность компании предвосхищать (опережать) желательные для клиента решения. Соответственно повышается и качество обслуживания.

Например, в программе поощрения клиентов гостиничной цепи Marriott участвуют гостиницы различных торговых марок: Marriott Hotels, Resorts & Suites (гостиницы для бизнес-, индивидуальных и групповых туристов категории «5 звезд»); Courtyard (гостиницы категории «4 звезды» для бизнес-туристов); Fairfield Inn (недорогие гостиницы, мотели); Vacation Club international (таймшереры); Conference Centers (конгрессные, образовательные и культурные центры); Residence Inn (гостиницы для длительного проживания) и др. В этой программе участвуют также гостиницы других компаний, авиакомпании (British Airways и United Airlines) и фирма, сдающая в аренду машины марки Hertz.

Такое широкое сотрудничество с компаниями индустрии гостеприимства дает возможность разнообразить перечень услуг, следовательно, у постоянного клиента появляется широкий вы-

бор: провести выходные в любой гостинице — участнице программы, арендовать машину, воспользоваться услугами авиакомпании, осуществить круиз и (или) воспользоваться множеством других туристских услуг. В настоящее время программой вознаграждения клиентов корпорации Marriott пользуются более 9 млн человек по всему миру (только в 1997 г. участники данной программы принесли компании 33 % общей прибыли). Сотрудникам гостиниц Marriott участвовать в поощрительных программах не разрешается.

Часто компании индустрии гостеприимства осуществляют сразу несколько программ поощрения постоянных клиентов. Например, корпорация Marriott участвует в совместной программе с 14 авиакомпаниями разных стран (American Airlines, Air Canada, British Airways и др.). В этой программе делается акцент на заинтересованность клиента в конкретной авиакомпании, гость получает мили за то, что он остановился в любом из отелей торговой марки Marriott Hotels, Resorts & Suites, причем независимо от того, насколько долго его пребывание или сколько денег он потратил, число миль постоянно. Так, за одно пребывание в гостинице клиент получает 300 или 500 миль. После того, как гость, участвующий в программе, остановился пять раз в отелях Marriott Hotels, Resorts & Suites в течение 12 мес., на его счет дополнительно переводятся 2 500 миль.

Для поощрения самых приверженных клиентов корпорация Marriott реализует специальную программу Club Marquis. Чтобы стать членом клуба, гость должен быть участником одной из вышеуказанных программ. В зависимости от числа ночей, проведенных в отелях торговой марки Marriott Hotels, Resorts & Suites в течение 12 мес., гость получает определенную карточку: от 15 до 49 ночей — золотую, от 50 до 74 ночей — черную, свыше 75 ночей — платиновую.

Пользоваться дополнительными возможностями программы можно в течение одного года. Среди дополнительных услуг: гарантированное наличие комнаты за 48 ч до приезда, бесплатные прохладительные напитки по прибытии, возможность выставить счет на компанию, предоставление лучшего номера за цену стандартного (зависит от загрузки отеля), бесплатный завтрак по выходным дням, допуск в консьерж-бар, специальный подарок, ежедневная доставка международной прессы, бесплатный брелок с эмблемой Marriott и др.

По карточке Club Marquis дается 10 % скидка на сувениры в магазинах отеля, а также предоставляется кредит: по золотой карточ-

ке — 200 долл. США, по черной и платиновой — 500 долл. США. Корпорация Marriott осуществляет также различные программы поощрения групповых (корпоративных) клиентов (организаторы и участники конференций, банкетов, встреч).

Существуют комбинированные программы поощрения клиентов. Например, корпорация ИТТ Sheraton и гостиничная цепь Westin Hotels & Resorts осуществляют проведение взаимного обмена льготами для членов программы «Частый гость», в которой участвуют 550 отелей и курортов в 61 стране. Клиенты корпорации ИТТ Sheraton могут обменять свои клубные мили (очки) на очки поощрительной программы Westin Premier по курсу 1:5. Статистика подтверждает, что до 40 % выручки обеспечивают именно постоянные клиенты гостиниц, на которых и направлены специальные программы.

Комбинированные стратегии поощрения клиентов применяются и в российской индустрии туризма. Так, каждому клиенту, совершившему одну поездку по путевке внешнеэкономического акционерного общества (ВАО) «Интурист», выдается «простая карточка». Она дает право на приобретение путевки со скидкой 3 %. Гость, совершивший три поездки по путевкам «Интуриста», получает «серебряную карточку», дающую скидку 5 %.

Владельцем «золотой карточки» может стать путешественник, совершивший четыре и более поездок по путевкам «Интуриста». Ему предоставляется скидка 7 %. Все карточки именные, бессрочного действия. Они дают право на участие во внутренних лотереях ВАО «Интурист», а также на приобретение авиабилетов за рубежом со скидкой 3 %, льготные тарифы на бронирование гостиниц по Российской Федерации, предоставление услуг гидов-переводчиков за рубежом, ускоренные курсы иностранных языков перед выездом за границу.

Владельцам именных карточек также предоставляется скидка 5 % при заключении индивидуальных договоров страхования с российским страховым народным обществом РОСНО. ВАО «Интурист» совместно с РОСНО осуществляет программу, дающую возможность приобрести туристическую путевку в кредит. В российских отелях наравне с международными сетевыми программами используют и собственные идеи.

Для того чтобы раскрутить свой продукт (для гостиниц — это гостевые номера, а также дополнительные услуги отеля) необходимо вводить новые виды обслуживания, всевозможные скидки, бонусы для потенциальных клиентов. Во многих гостиницах придумывают различные специальные предложения для своих гостей,

которые гарантируют им не только использование гостиничных номеров, но и использование дополнительных услуг.

Цена гостиничного пакета — ключевой фактор, влияющий на успех гостиничного пакета. Цена, по которой тот или иной пакет предлагается гостям, в будущем определяет ее популярность.

Определяют цену пакета в основном ориентируясь на затраты по покупке услуг, плюс расчетная величина на покрытие других расходов и включение определенного процента прибыли. Спрос на пакетные предложения и бонусные программы должен постоянно отслеживаться, специальными службами. Необходимо отслеживать, какие программы и пакетные предложения пользуются спросом, а какие простаивают. Так, например, гостиница «Марриотт Грандъ» отказалась от «семейного пакета», так как в основном нацелена на деловых гостей, и этот пакет долгое время оставался невостребованным. После чего было принято решение о его ликвидации.

Программы лояльности, пакетные предложения, бонусные программы призваны вызвать у гостя желание вернуться. Гостю приятно знать, что даже в разгар «высокого сезона» для него забронируют номер! И вовсе ни к чему торопиться освободить его к полудню, если самолет улетает ближе к вечеру. Скидка — всегда приятное дополнение к бонусной программе (по крайней мере, с точки зрения клиента). Однако четкое функционирование такой программы требует методичной, скрупулезной и продуманной работы с клиентскими базами данных, легкий и удобный доступ клиента к необходимой ему информации (в том числе и о состоянии его бонусного счета), наличия нескольких каналов обратной связи.

Выработка лояльности у гостя — один из самых важных дополнительных инструментов в борьбе за клиента и повышение продаж. А для того чтобы сделать программу лояльности по-настоящему эффективной, необходимо грамотное сочетание хорошего обслуживания, интересного для клиентов предложения, качественного сервиса, конкурентоспособной цены, хорошо продуманной стратегии, маркетинга и, наконец, заботы о клиенте.

Рекомендации, которые необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов:

- программа должна быть продуманной, понятной и удобной для клиента;
- недостаток внимания гость не простит никогда, но и навязчивость недопустима;
- при создании комбинированной (коалиционной) программы лояльности все ее члены должны закрыть собственные программы и перейти на единую карту;

- программу нужно усиливать брендами партнеров;
- правильно выбирать подарки и призы участнику программы;
- необходимо избегать простаивания поощрительных программ и гостиничных пакетов и обновлять их хотя бы раз в три года;
- улучшать сервис, менять пакет привилегий, упрощать условия программ, но главное, не забывать поддерживать обратную связь с гостями.

2.7. АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ В СЛУЖБЕ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Специфика гостиничного сервиса не терпит медлительности. Ни одна технологическая операция в гостинице не должна быть утомительной и занимающей у клиентов много времени. Большая роль в ускорении процесса работы принадлежит системам автоматизации гостиниц. На сегодняшний день большая часть гостиниц автоматизированы, ведь преимущества данных систем очевидны не только отельерам, но и гостям.

Многие специалисты по организации гостиничного дела рекомендуют внедрять передовые технологии обслуживания, а в качестве примера приводят опыт работы одной из гостиниц в Токио, в которой максимальное время, необходимое на оформление приезде гостя, предварительную оплату, получение ключей и прочее не превышает 45 с. Во многих гостиницах эта процедура занимает 10—15 мин.

В Российской Федерации в настоящее время существует довольно много систем автоматизации гостиничных комплексов. Отличаясь по ряду характеристик друг от друга, они тем не менее имеют единый ряд компонентов, которые повторяют основные функции любого гостиничного предприятия. Рассматривая гостиничное предприятие как совокупность функциональных отделов, получим структуру автоматизированной системы управления:

- база данных на сервере;
- модуль портье (модуль номерного фонда);
- модуль ресторана;
- административный модуль;
- модуль бухгалтерии;
- дополнительные функциональные модули.

Посредством находящихся на рабочем станциях каждого конкретного отдела наборов форм и изменения текущей информа-

ции сотрудник гостиницы получает возможность оперативно получать доступ к виртуальной модели средства размещения, позволяющей регистрировать бронь, заселять и выселять гостей, устанавливать и изменять тарифы, вести архив событий и программными средствами анализировать текущее состояние и динамику работы отеля.

Автоматизированные системы управления (АСУ) позволяют забыть о бумажной волоките с картами гостей, но имеют в этой области один значительный минус — карты содержали подписи гостей, являющиеся доказательством закрепления договора и обоюдных обязательств и ответственности. Электронная версия часто не содержит такой функции, и несмотря на долгую работу над технологией электронной подписи (в Российской Федерации даже был принят соответствующий закон), компьютерный рынок так и не получил достаточного развития в этой сфере.

В современных условиях на рынке представлены как зарубежные разработки, адаптированные для применения в Российской Федерации, так и отечественные системы. Они эксплуатируются как в средствах размещения, действующих в рамках иностранных гостиничных цепей, так и в наиболее передовых российских предприятиях. Это такие системы, которые приведены далее.

Fidelio V8 (дистрибьютор — компания HRS) — единая база данных под управлением Oracle, адаптированной к отечественному рынку системы, позволяет отелю значительно ускорить и упростить выполнение функций: индивидуального и группового резервирования номеров, регистрации, размещения и выписки гостей, управления номерным фондом, организации конференций и банкетов и управления связями с клиентами до предоставления полных данных для финансового контроля и управленческого учета деятельности предприятия, получения отчетности и статистики за любой период работы гостиницы, управления службами и поддержания эффективной работы всей гостиницы.

Это универсальная компьютерная система для автоматизации гостиниц с разным номерным фондом, пансионатов и санаториев и т.д. На сегодняшний день используется в гостиницах Санкт-Петербурга — «Прибалтийская», «Астория», «Англетер», «Грант Отель Европа», «Достоевский», в гостинице «Антик» в Москве, Central Park в Баку, Miran International в Ташкенте;

OPERA Enterprise Solution (дистрибьютор — компания HRS) — это новая концепция управления, уникальная по своей идее и замыслу. В отличие от традиционных систем для гостиниц, OPERA Enterprise Solution представляет собой самое полнофункциональное решение управления, предназначенное как для независимых отелей, так и для гостиничных сетей; как для небольших отелей с ограниченным набором услуг, так и для шикарных гостиниц категории «5 звезд». Система OPERA Enterprise Solution совместима с такими мировыми системами бронирования, как Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.

На сегодняшний день она используется в гостиницах «Голден Ринг Москва», «Бургер Кинг МДМ Москва», «Азимут Нижний Новгород», «Космос» в Москве, «Кемпински Никольская», «Азимут Moscow Tulskaaya Hotel».

На данный момент OPERA PMS используется более чем в 22 тыс. отелей. Система является корпоративным стандартом для большинства гостиничных цепочек, в частности, Radisson Blu, Marriott, Sheraton, Hilton и др.

Amadeus PMS (компания Hospitality Technologies Image Point) — гибкое решение для отелей любого типа и размера. Набор модулей и функций можно настроить индивидуально под конкретный отель. Это позволяет небольшим частным отелям сократить затраты, выбрав только необходимые функции. Для крупных гостиничных сетей разработана уникальная версия Amadeus Multiproperty PMS, которая позволяет одновременно работать в единой базе данных нескольким отелям.

Amadeus PMS поддерживает большое число интерфейсов с другими системами — ресторанными, телефонными, платного телевидения, контроля доступа, управления жизнеобеспечением здания, адаптирована под условия работы в Российской Федерации и странах СНГ. Система является мультиязычной и поддерживает 18 языков.

На сегодняшний день используется в московских отелях «Максима Заря», «Максима Ирбис», «Максима Славия», «Максима Панорама», «Президент-отель», «Планерное», в 20 отелях гостиничной цепи «Азимут».

Epitome PMS (фирма Libra International) — предназначена для автоматизации предприятий гостиничной отрасли, включает следующие подсистемы: системы управления гостиницей

epitome PMS, система управления ресторанами epitome POS, система корпоративного управления epitome CIS, система центрального бронирования epitome CRS, система Интернет-бронирования epitome WebRes, система бизнес-аналитики epitome BI, интерфейсы с внешними приложениями.

На сегодняшний день система используется уже более чем в 3 тыс. отелей по всему миру, включая такие известные сети, как Best Western, Holiday Inn, Choice Hotels, OMNI и др. В Российской Федерации одними из первых гостиниц, выбравших данную систему для комплексной автоматизации гостиничной и ресторанной деятельности, стали такие гостиницы, как «Савой», «Катерина», «Домодедово Аэротель», «Космос» и другие гостиницы разного типа, уровня и размера;

«Эдельвейс» (дистрибьютор — фирма «Рексфорт», Санкт-Петербург) — разработанная российскими программистами система, изначально создавалась для швейцарских отелей (1996 г.)

В 2000 г. после значительных переделок система была установлена в российском отеле. С лета 2003 г. права на систему принадлежат фирме Soft Brands, США. Система предназначена для комплексной автоматизации всех рабочих мест гостиницы: службы портье, коммерческого отдела, отдела бронирования, горничных, сервис-бюро, бизнес-центра, бухгалтерии, телефонной службы гостиницы. Она позволяет быстро создавать групповое бронирование, корректно разделять оплату гость — фирма, оформлять поздние приезды, досрочные выезды, отделение и присоединение к группе.

Для корректного предоставления данных в бухгалтерию система учитывает факты оплаты и предоставления услуг, отслеживает связь между ними, отвечает на вопрос, когда и каким способом каждая из услуг была оплачена. Система «Эдельвейс» ведет контроль дебиторской задолженности партнеров, имеет возможность разнесения услуг по разным счетам одного гостя с оплатой разными платежными средствами, автоматически заносит проводки на счета.

В 2010 г. число клиентов «Эдельвейс» превысило 1 700. В настоящее время система «Эдельвейс» установлена более чем в 400 отелях разных стран; в Российской Федерации — в отелях категории «5 звезд»: «Скандинавия», «Гельвеция» и Grand Hotel Emerand (Санкт-Петербург), «Отель Forest Inn», «Брайтон», «Атланта Шереметьево Отель», «Варшава» в Москве, Victoria Palace Hotel в Астрахани, «Версаль» в Хабаровске, санаторий «Черноморье» в Сочи и т. д.

«Синимекс: Гостиница» (разработчик — «Синимекс Информатика Москва») — построена на базе системы-трансформера «1С:Предприятие 7.7» со всеми вытекающими последствиями.

Программа представляет собой классическую АСУ для гостиниц, пансионатов, домов отдыха, moteлей. Программа включает автоматизацию работы менеджера службы приема и размещения, портье, дежурного по этажу, кассира. Программа предусматривает выгрузку данных в систему «1С: Бухгалтерия». Существует возможность приема заявок по Интернету.

Конфигурация содержит ряд специализированных справочников: номерного фонда (номеров), их категории, видов размещения гостей, услуг, тарифов. Кроме того, в программе есть несколько справочников общего назначения. Она позволяет формировать 18 видов документов и печатных форм, 40 сводок и отчетов, а также проводить 22 типа обработки документов.

На сегодняшний день используется в гостиницах «Газпром», «Интурист-Краснодар» и «Мострансгаз», в пансионате «Подмосковье» и в санатории «Старая Русса», на теплоходе «Александр Блок».

«Невский портье» (разработчик — компания «Актис», Санкт-Петербург, 2001 г.) — универсальная компьютерная система для автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев построена на расчетном принципе с учетом расчетного часа, возможно поселение на койку или в целый номер, оплата за 0,5 суток и почасовая, гибкий расчетный час, работа с большими группами.

При расчетах с гостями и с организациями за оказанные гостиничные услуги, «невский портье» производит отдельный учет наличных оплат, безналичных средств, переведенных на расчетный счет гостиницы и оплат, осуществленных гостями по кредитным картам.

«Невский портье» для пансионатов и санаториев обеспечивает возможность предварительной продажи путевок с расчетом стоимости в зависимости от индивидуального набора услуг (питание, лечение, дополнительные услуги), поселение по путевке, формирование списков на питание и другие услуги.

Система «Невский портье» может работать в режиме удаленного доступа. Это удобно в том случае, когда офис, в котором занимаются бронированием мест (продажей путевок) и гостиница (пансионат) территориально разъединены. Или когда несколько гостиниц управляются из одного центра.

Система предназначена для автоматизации работы гостиниц с общим числом номеров от 1 до 10 000 и числом корпусов от 1 до 10.

PMS «Shelter» (разработчик — компания ЮСИЭС, Санкт-Петербург) — система решает задачи служб бронирования и размещения, управление внутренними ресурсами гостиницы, поддержка единой системы безналичных платежей для гостей и клиентов (например, гость может расплачиваться одной картой в ресторане, спортивных залах, бассейне), автоматизация текущей деятельности, поддерживает иерархические счета (фолио) с возможностью задания ограничений на транзакции и трансферы.

Система поддерживает продажу услуг сложными пакетами с возможностью многоступенчатого пересчета фактической стоимости, тарифы и тариф-контракты, ведение истории гостя и истории расчетов с клиентами, открытое, групповое, специальное резервирование, по типу номера или по номеру. Информация о счетах ресторана, о совершенных звонках и просмотрах телевидения автоматически попадает в счет гостя

Состоит из набора модулей и ядра, обеспечивающего их интеграцию и разграничение пользовательских полномочий. Такое решение позволяет собирать автоматизированные рабочие места с нужной функциональностью, расширять и заменять функции без перекомпиляции системы. На сегодняшний день, например, используется в гостиницах Москвы: «Парк-отель Атлас», «Акварель», «Лужники» и «Алроса на Казачьем».

KEI-Hotel (разработчик — Knowledge Engineering Industries Company, Москва) — имеет интерактивный интерфейс, что определяет легкость в обучении пользователей, позволяет систематизировать и автоматизировать все аспекты работы службы приема и размещения, бронирования, регистрацию, выписку и расчет гостей, управление номерным фондом. Значительно упрощает работу финансового и коммерческого отделов, формирует статистические отчеты и журналы паспортного стола.

Система ведет счета клиентов и предполагает использование расчетной, депозитной или смешанной системы оплаты услуг в гостинице как в целом, так и по каждой из предоставляемых услуг в отдельности.

Процесс автоматизации зависит от размера отеля, задействованных службах и модулях системы (контрольно-кассовые аппара-

ты, электронные замки, тарификаторы телефонных разговоров, АТС, ресторан).

Основной системой, оптимизирующей работу отеля, является PMS-система (property management system) — система управления проживанием гостей. В ней предусмотрена автоматизация процессов бронирования, приема и размещения гостей, ведения расчетов с ними, контроля загрузки номерного фонда, управления взаимоотношениями с турагентствами и т. п.

Постоянное развитие компьютерных программ позволяет создавать комплексную систему управления гостиничным предприятием, автоматизировать и рационализировать взаимодействие всех его подразделений.

Автоматизированные системы управления, используемые в отелях, подразделяются на следующие классы:

- Front office — системы автоматизации службы приема и размещения, включает в себя службы бронирования, портье, управления номерным фондом. Сюда вносится информация о постоянных гостях и корпоративных клиентах, их бытовых привычках и гастрономических пристрастиях, что позволяет индивидуализировать обслуживание гостей. К Front office могут быть подключены системы электронных замков, телефония, платное телевидение, электронная система учета минибаров, система учета ресторанов и баров, датчики контроля безопасности;
- CRS-системы (central reservation system) — системы центрального бронирования, предоставляют гостиничным цепочкам и управляющим компаниям возможность осуществления бронирования номеров отелей сети из центрального офиса;
- WebRes — системы интернет-бронирования;
- Back office — системы управления финансово-хозяйственной деятельностью, занимается бухгалтерией, внутренними финансовыми потоками и прочей внутренней гостиничной документацией;
- Sales and catering — системы управления коммерческим отделом и банкетной службой;
- F&B (food and beverage) management — системы управления складами, позволяющая работать с поставщиками, вести учет на складах и меню, проводить калькуляцию рецептов блюд, инвентаризацию на складах гостиницы, получать отчеты о работе складов;
- POS-системы — системы управления кассовыми аппаратами (пунктами продажи);

- ERM-системы (enterprise resource management) — системы управления ресурсами предприятия, охватывают бухгалтерский учет, управление кадрами и материалами;
- CRM-системы (customer relationship management) — системы управления взаимоотношениями с клиентами;
- QMS (quality management system) — системы управления качеством обслуживания (информируют о том, что номер, в который въезжает гость, чист и убран, там нет никаких неисправностей, а также позволяют составлять график ремонтных работ, быстро реагируют на запросы гостей и оповещают о задержках в выполнении еще до того, как поступит жалоба от гостя);
- BI — системы бизнес-аналитики (генерация аналитических отчетов);
- системы оптимизации прибыли (revenue management);
- системы управления мероприятиями (activity scheduler);
- информационные системы по клиентам (customer information system).

На рис. 2.3 показан пример простейшего взаимодействия гостиничных систем. Как видно из примера, системы управления



Рис. 2.3. Пример взаимодействия гостиничных систем

гостиницей и управления рестораном (если ресторан находится в управлении гостиницы) являются базовыми по отношению к остальным системам.

Эти системы хранят и обрабатывают информацию по основным услугам гостиницы — проживанию и питанию, также системы задействованы в процессе непосредственного обслуживания гостей (поселение, выписка, меню, чеки, счета), и к ним предъявляются особые требования по быстродействию и дизайну в зоне обслуживания (front office). Именно с установки данных систем начинается процесс автоматизации гостиницы, и их техническое решение влияет на выбор остальных систем.

Рассмотрим ключевые задачи, которые позволяет решать модуль автоматизации службы портье.

1. Контроль загрузки гостиницы. Продажа номеров в современном отеле может происходить за многие месяцы вперед. При этом необходимо учесть все бронирования, постоянные контракты, выделенные блоки турагентств. Учет ведется по номерам или местам. Для некоторых отелей актуален почасовой учет.

Для быстрого и удобного поиска свободных номеров система предоставляет удобные инструменты, с помощью которых можно быстро получить полную информацию по загрузке гостиницы. Информация предоставляется на любой запрашиваемый срок и может быть показана в графическом виде.

При поселении программа автоматически предлагает свободные чистые номера, что упрощает и ускоряет процедуру поселения. В наглядном виде портье предоставляется информация о состоянии номерного фонда и проживающих гостях.

2. Ведение взаиморасчетов с гостями. Система помогает легко отследить баланс проживающих гостей. Клиенту в отеле оказывается множество услуг: проживания, питания, стирки одежды в прачечной и многие др. Часть услуг при обращении к системе извлекается автоматически из других учетных систем, другие — начисляются вручную. При этом система контролирует кредитные лимиты гостя, средства, заблокированные на его кредитной карте, а также внесенные авансы.

В системе настраиваются автоматические правила начислений, которые позволяют отслеживать следующие ситуации:

- за несколько номеров или гостей группы оплачивает один человек;
- часть услуг (проживание и питание) оплачивается контрагентом по безналичному расчету, а дополнительные услуги оплачиваются гостями персонально;

- определенную сумму в сутки оплачивает один плательщик, а остальное оплачивается гостем.

Возможны многие другие ситуации разделения и объединения счетов по видам услуги или сумме начислений.

3. Контроль взаиморасчетов с контрагентами и агентами. Система имеет гибкую тарифную политику. Каждому контрагенту назначается свой тариф или скидка. Система предоставляет менеджеру отеля возможность отслеживать своевременную оплату счетов, легко и удобно производить сверку взаиморасчетов с контрагентами. Прогнозировать баланс взаиморасчетов с контрагентом с учетом оказанных услуг проживающим и еще не выехавшим гостям, а также делать прогнозы по действующей активной брони.

Система ведет расчет комиссионного вознаграждения по агентским договорам и предоставляет специализированные отчеты, которые упрощают сверку взаиморасчетов с агентов, т.е. комиссия может быть рассчитана и показана по каждому гостю и группе гостей.

4. Контроль состояния номерного фонда. Система помогает службе номерного фонда планировать работу, следить за статусом номера и вовремя его убирать.

Для удобства планирования система подсказывает, в каких номерах необходимо проводить выездную уборку, в каких текущую, какие номера свободны, а какие на ремонте.

Для персонального распределения работ по горничным задается график работы, вводятся нормативы выполнения, и система распределяет работы между сотрудниками в автоматическом режиме. Задание остается только откорректировать и распечатать для горничной.

Для своевременного информирования о ходе выполнения работ и статусе номера к системе подключается автоматизированная телефонная станция (АТС). Горничная после окончания уборки в номере набирает код на телефоне, информация поступает из АТС в систему — и статус номера меняется автоматически. В зависимости от ситуации он получает статус «уборка», «на инспекцию» или «чистый». Таким образом, портье видит актуальную информацию по статусу уборки номера и оформляет поселение в чистые номера.

5. Отчетность. Удобная непротиворечивая отчетность облегчает работу всех служб отеля. Руководство отеля и менеджеры получают возможность анализировать продажи и принимать своевременные решения. Рассчитываются все ключевые показатели работы гостиницы: выручка, продажи, доходность на номер (RevPAR),

средняя продолжительность проживания, средняя цена за номер в сутки (ADR), средний доход с гостя, процент загрузки и др.

Все показатели могут быть сгруппированы для аналитики в разрезе по контрагентам, типам номеров, этажам, услугам, кодам маркетинга, возрасту гостя или его городу, области проживания (любому реквизиту, указанному в брони).

Все суммы рассчитываются и показываются за любой период. При этом для будущих периодов можно учитывать бронь и получать таким образом прогноз работы гостиницы. Поскольку все суммы между отчетами сходятся, любую сумму в отчете можно расшифровать и проверить с точностью до транзакции.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Как заключается договор на гостиничное обслуживание?
2. Опишите порядок регистрации гражданина Российской Федерации.
3. В каких случаях гость может расторгнуть договор на оказание услуги?
4. Охарактеризуйте процесс поселения гостя в гостиницу.
5. Что входит в стандарт процедуры поселения в гостиницу?
6. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с категориями гостей: повторные гости, бизнесмены, VIP-гости, командированные.
7. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с семьями, молодоженами, студентами, спортсменами.
8. Охарактеризуйте работу с гостями, имеющими физические или умственные ограничения.
9. Перечислите критерии организации любой дополнительной услуги в отеле.
10. Охарактеризуйте категории дополнительных услуг.
11. Какие услуги включены в стоимость номера?
12. Какие бесплатные услуги могут предоставляться дополнительно?
13. Какие обязательные услуги предоставляются за отдельную плату?
14. Охарактеризуйте свадебный пакет. Приведите примеры данного пакета.
15. Охарактеризуйте конференц-пакет. Приведите примеры данного пакета.
16. Охарактеризуйте пакеты для отдыха. Приведите примеры данного пакета.

17. Охарактеризуйте тематический пакет. Приведите пример данного пакета
18. Какие способы предоставления услуги питания возможны в отелях?
19. Какие виды меню могут быть представлены в ресторане?
20. Охарактеризуйте подразделение обслуживания в номерах.
21. Охарактеризуйте поощрительные программы и программы лояльности в отеле.
22. Какие рекомендации необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов?
23. Охарактеризуйте зарубежные и отечественные автоматизированные системы управления.
24. Какие классы автоматизированных систем управления используются в отелях?
25. Какие задачи позволяет решить модуль автоматизации службы портье?

Выполните задания

1. Решите ситуационные задачи по продаже гостям незабронированных мест в отеле.

Ситуация 1. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашел случайно, поинтересоваться — нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.

Ситуация 2. Прибывшие в отель гости заселились в забронированные для них номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия.

Ситуация 3. В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

Ситуация 4. Прибывшие в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

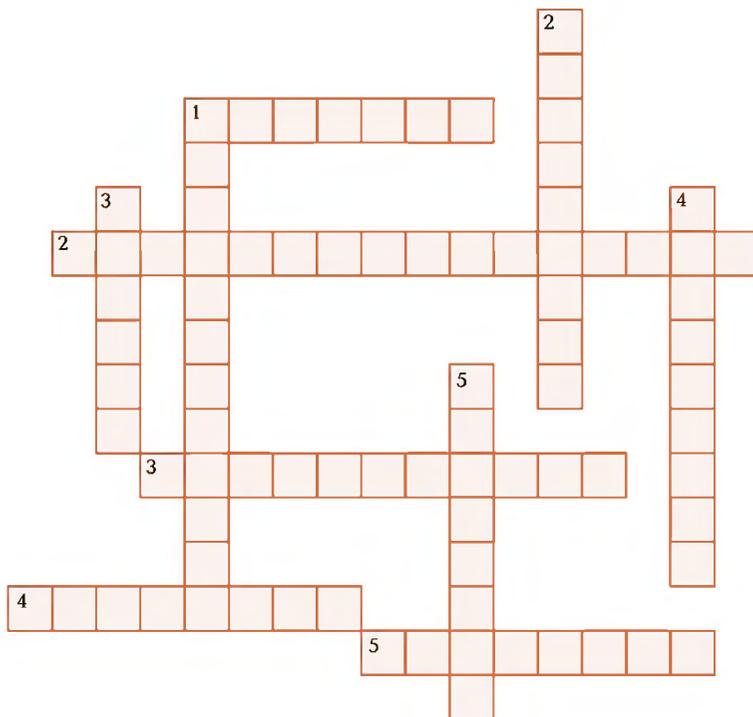
2. Решите ситуационные задачи по регистрации гостей в отеле.

Ситуация 1. Прибывший гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо его зарегистрировать в отеле. Ваши действия.

Ситуация 2. Лицо на фотографии в документе, который дает вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

Ситуация 3. Для выполнения всех регистрационных формальностей и регистрации гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить паспорт на стойке на 1 ч. Однако гость оставлять паспорт не хочет. Ваши действия.

3. Разгадайте кроссворд.



По горизонтали: **1.** Данная услуга по стандартам государственной системы классификации в гостиницах категории «4 звезды» должна быть обязательно. **2.** Вариант обслуживания в службе питания, при котором гости сами готовят себе пищу. **3.** Двухразовое питание в гостинице. **4.** Сотрудник, предоставляющий гостю информацию об экскурсиях, музеях, выставках и т. д. **5.** При оказании данной услуги гостя доставляют из аэропорта в отель.

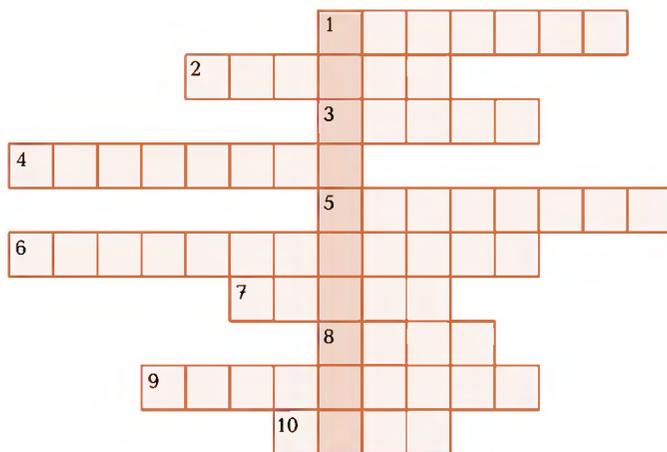
По вертикали: **1.** Бесплатная услуга, в обязательном порядке предоставляемая в любой гостинице. **2.** Название отечественной автоматизированной системы управления в гостинице. **3.** Услуга, включенная в перечень спортивно-оздоровительного комплекса. **4.** Данная услуга позволяет привести одежду гостя в порядок. **5.** Подразделение общественного питания, где обслуживают гостей согласно меню.

4. Решите головоломку (ключевое слово 1 по вертикали).

Вопросы к головоломке (по горизонтали): **1.** Самая востребованная гостями услуга после размещения. **2.** Бесплатная услуга, включенная в стоимость проживания. **3.** Результат проделанной работы службы в конце

смены. **4.** Дополнительная бесплатная услуга. **5.** Обязательная услуга за дополнительную плату. **6.** Услуга, включенная в стоимость номера. **7.** Вид полиграфической продукции, представленный в виде стандартного бумажного листа определенного формата с воспроизведенной на нем постоянной информацией. **8.** Платная дополнительная услуга для гостей приезжающих с детьми. **9.** Бытовая платная услуга. **10.** Бесплатная услуга в гостиничных номерах категории «5 звезд».

Ключевое слово — основная услуга, предлагаемая гостям.



5. Ответьте на тестовые задания.

- 1.** Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле:
 - а) привлечения клиентов и формирования их лояльности;
 - б) внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг;
 - в) получение прибыли от дополнительных услуг;
 - г) инновационный подход.
- 2.** Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание:
 - а) порядок и сроки оплаты;
 - б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
 - в) виды услуг и их стоимость;
 - г) срок проживания в гостинице.
- 3.** Выберите из представленного списка категории гостей, которые могут оказаться у стойки приема и размещения:
 - а) повторные гости;
 - б) семьи;
 - в) нежелательные гости;
 - г) молодожены.

- 4.** Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам:
- а) заказ билетов и экскурсий;
 - б) сауна, турецкая баня;
 - в) заказ такси;
 - г) продажа сувениров, подарков, книг;
 - д) визовая поддержка.
- 5.** Укажите виды дополнительных услуг:
- а) включенные в стоимость номера;
 - б) бесплатные;
 - в) услуги, предоставляемые за отдельную плату.
- 6.** Укажите автоматизированную систему, построенную на базе трансформера «1С: Предприятие»:
- а) эдельвейс;
 - б) синимекс;
 - в) невский портъе;
 - г) интеротель.
- 7.** Выберите параметры, влияющие на выбор автоматизированной гостиничной системы:
- а) параметры номерного фонда;
 - б) расчетный час, ночной аудит;
 - в) время оформления гостя, работа с группами;
 - г) индивидуальные особенности гостиницы;
 - д) счет гостю, работа с кассовым аппаратом.
- 8.** Укажите критерии организации дополнительных услуг:
- а) грамотное руководство организацией дополнительных услуг;
 - б) привлечения дополнительных клиентов;
 - в) получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг;
 - г) оправданность и целесообразность.
- 9.** Меню со свободным выбором блюд — это меню, в котором ...:
- а) указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
 - б) не проставлены цены;
 - в) фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.
- 10.** Выберите из предложенного перечня обязательные услуги:
- а) включенные в стоимость номера;
 - б) бесплатные;
 - в) услуги, предоставляемые за дополнительную плату.
- 11.** Какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам:
- а) бронирование через интернет;
 - б) ксерокопирование, ламинирование документов;
 - в) распечатка газет и доставка в номера;
 - г) международная связь;
 - д) предоставление сейфов?
- 12.** Укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
 - б) бесплатного проживания;
 - в) уменьшить цену за оказанную услугу;
 - г) бонусную карту на обслуживание в Spa-салоне.
- 13.** Укажите способы предоставления услуги питания:
- а) бесплатное питание;
 - б) самообслуживание;
 - в) питание, предоставляемое за дополнительную плату.
- 14.** Укажите виды гостиничных пакетов:
- а) круглогодичные;
 - б) зимний пакет;
 - в) пакет выходного дня.
- 15.** На какие классы делятся автоматизированные системы управления в отелях:
- а) системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование, управление финансово-хозяйственной деятельностью;
 - б) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование;
 - в) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, работа с жалобами клиентов, управление складами, поставщиками?
- 16.** Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:
- а) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, курящий или некурящий номер;
 - б) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
 - в) фамилия гостя, номер комнаты, национальные особенности, привычки, образ жизни, курящий или некурящий номер.
- 17.** Укажите, на чем основаны программы вознаграждения постоянного клиента:
- а) система накопления очков;
 - б) система покупки услуг;
 - в) система взаимного обмена льготами.
- 18.** Укажите задачи, которые позволяет решать модуль автоматизации службы портье:
- а) контроль предоставленных услуг;
 - б) контроль состояния номерного фонда;
 - в) периодичность;
 - г) контроль загрузки гостиницы.
- 19.** Укажите рекомендации, которые необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов:
- а) продуманная стратегия маркетинга;

- б) усиливать брендами партнеров;
- в) правильно выбирать призы участнику программы.

20. Выделите критерии выбора современных систем:

- а) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств;
- б) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;
- в) функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат.

ПОРЯДОК ВСТРЕЧИ, ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

3.1. РАБОТА С ТУРИСТСКИМИ И КОРПОРАТИВНЫМИ ГРУППАМИ

Весьма выгодными в плане обслуживания для гостиниц являются туристические группы, поскольку они обладают несколькими неоспоримыми преимуществами: дают возможность более точно и уверенно прогнозировать затраты и прибыль, гарантируют выручку всем службам гостиницы. Работа с каждой группой носит индивидуальный характер.

Главная сложность в работе с групповыми заявками — это большой объем обрабатываемой информации и предоставляемых услуг. А качество обслуживания должно оставаться на таком же высоком уровне, как при работе с индивидуальными гостями.

Процедура размещения гостей является важным фактором, и самым частым пожеланием заказчика является максимально ускоренный процесс заселения в номер и доставка багажа. Используя список гостей, заполненный группой, за регистрационной стойкой заранее регистрируют группу. Список прибывающей группы содержит имена, назначенные номера, даты прибытия и отъезда и др. Этот список служит справкой для доставки багажа, составления счетов и связи с группой.

Группа должна быть оформлена одной заявкой, так как она заезжает и выезжает из гостиницы одновременно. Групповыми считаются заявки не менее чем на 10 номеров (есть гостиницы, в которых нужно заполнить 5 номеров).

Перед прибытием группы сотрудник службы должен удостовериться в наличии списка группы с указанием в нем условий желаемого размещения. Номера, предназначенные для размещения группы, должны быть заблокированы под данную группу. Список заблокированных номеров передают в хозяйственную службу с

отметкой о времени заезда группы. Менеджер или супервайзер хозяйственной службы проверяет готовность номеров к заселению.

Регистрация может осуществляться тремя способами:

- индивидуальная регистрация по прибытии (для небольших по численности групп);
- через руководителя или сопровождающего группы (регистрационные карты раздаются туристам в автобусе и заполняются ими во время поездки до гостиницы);
- руководитель или сопровождающий группы предоставляет список группы (копию), где указаны паспортные данные туристов.

При поселении групп туристов для быстрого оформления процедуры поселения все ключи, талоны на завтрак и гостевые карты должны быть готовы заранее, до приезда группы (как правило, подготавливается ночным аудитором). Портъе вежливо просит у всей группы гостей паспорта (у иностранных гостей проверяет наличие визы и миграционную карту), чтобы оформить документы после выдачи ключей гостям. При этом сообщает, в какое время документы можно будет получить обратно. Процедура поселения группы численностью до 20 человек должна занимать не более 7 мин.

Ключи раскладываются в маленькие конверты для быстрой раздачи. Подобные конверты с ключами подготавливаются для быстрой раздачи экипажам самолетов, когда есть постоянная бронь от авиалинии.

Автоматизированная система управления отелем печатает конверты, распределенные по группам, списки размещения, показывающие, кто с кем и где живет (это важно для гида или встречающего), удостоверения личности для внутреннего использования, ярлыки для багажа и любые другие документы, необходимые для быстрой встречи группы. Все эти документы оформляются с помощью основной информации, которая заносится в компьютер только один раз.

Заключительные инструкции членам тура даются в автобусе. Если потеряно внимание аудитории, то эффективное общение невозможно. Членам тура напоминают, что расходы, не включенные в цену тура, нужно урегулировать индивидуально с гостиницей. Уведомление об этом также включено в конверт для ключей.

Конверты раздает в холле портъе, сопровождающий группы или иногда служба посыльных, через руководителя или сопровождающего группы (чистые регистрационные карты раздаются туристам в автобусе и заполняются ими во время поездки до гости-

ницы). Сопровождающий группы предоставляет список группы (копию), где указаны паспортные данные туристов.

Администратору отеля заранее необходимо обсудить с руководителем группы детали проживания, такие как: план питания, время побудки туристов, время освобождения номеров, время отъезда группы из гостиницы, оплата дополнительных услуг (возможно, берется гарантия по кредитной карте за дополнительные услуги), номер комнаты руководителя группы (если он проживает в гостинице) или контактный телефон. А также предупредить руководителя группы о необходимости перед выездом убедиться, что гости рассчитались с гостиницей. При возникновении проблем с кем-либо из членов туристической группы попросить гостя подождать, завершить работу с основной группой и только затем заняться гостем.

Туристская группа до 30 человек должна быть размещена в течение 15 мин, до 100 человек — в течение 40 мин, более 100 человек — в течение 1 ч. Данные о фактическом размещении группы по номерам в печатном виде предоставляются сопровождающему группы.

Багаж группы должен быть разгружен и помещен в стороне, а также необходимо проконтролировать, чтобы он был доставлен в номера не позднее 20 мин после регистрации.

Поселение участников массовых мероприятий и бизнес-групп осуществляется аналогично регистрации индивидуальных туристов. Отели могут предложить организатору группы программу с круглосуточной помощью, предупредить возникновение проблем и снабдить всеми необходимыми инструментами для их разрешения. Рассмотрим услуги, предоставляемые корпоративному клиенту подмосковным отелем «Фореста Фестиваль Парк», включающие в себя:

- размещение;
- аренду рабочих и развлекательных зон (конференц-залы, переговорные комнаты, брифинг-залы);
- аренду оборудования для проведения конференций (музыкального, звукового и светового);
- создание индивидуальной программы пребывания в отеле;
- анимацию, помощь в проведении командных игр;
- компании-партнеры, предлагающие развлекательные услуги (артисты, музыканты и т. д.);
- F&V-услуги (завтраки, обеды, ужины, банкеты, барбекю и шашлычное меню, кофе-брейки);
- аренду спортивных площадок (футбол, волейбол, пляжный волейбол, теннис, пинг-понг, пейнтбол);

- спа-комплекс с коллекцией массажей, талассотерапией, бассейнов, саун;
- декорирование залов;
- трансфер.

В рамках программы к каждой группе прикрепляется сотрудник (группкоординатор), который ведет группу от поступления заявки до момента выписки из отеля. Во время пребывания группы в отеле сотрудник находится на связи круглосуточно с организатором группы. Он заранее готовит бланк резюме на конференц- или бизнес-группу, который включает:

- наименование организации;
- название группы;
- сроки проживания;
- категорию и число номеров;
- цену;
- вид питания;
- цель пребывания в гостинице;
- вид, время и место планируемых мероприятий;
- контактное лицо и телефон организатора группы;
- особые запросы от группы;
- информация по оплате;
- VIP-гости в группе.

В момент заезда и во время проживания в отеле коммуникации с группой осуществляются через ответственное лицо от группы, как правило, через организатора. Группкоординатор от отеля находится с ним в постоянном контакте и мгновенно реагирует на все пожелания и просьбы, связанные с различными нюансами проживания и проведения мероприятий. На рис. 3.1 показано взаимодействие служб отеля в процессе работы с группой.

Группкоординатор осуществляет контроль, чтобы все заказанные услуги были оказаны в полном объеме и в указанное время. Наиболее распространенные запросы от организаторов групповых мероприятий в отеле:

- достаточное число номеров одного типа (чтобы все участники группы проживали в одинаковых условиях);
- удобные современные конференц-залы (наличие мультимедийных устройств для проведения семинаров и конференций);
- четко спланированные по времени и взвешенные по цене кофетейки;
- оперативно сервированные и спланированные по времени обеды (как правило, требуется, чтобы гости могли пообедать в течение 1 ч);



Рис. 3.1. Взаимодействие служб отеля в процессе работы с группой

- проведение вечернего банкета (ужина) в атмосфере, отличной от той, в которой протекали дневные мероприятия (в другом помещении, ином формате и т. д.);
- выездное обслуживание (на борту прогулочного катера, на природе).

Могут возникать и проблемные ситуации во время заезда группы. В момент заселения группы, особенно если это большая группа, может оказаться, что некоторых гостей поселили в номера не той категории, которая была заявлена, либо не с тем, с кем предполагалось, не подготовлен электронный ключ от номера. Необходимо взять за правило намагничивание ключа не позднее, чем за сутки до заезда гостя. Перед заездом гостя необходимо проверить все комментарии и пожелания, отмеченные в системе бронирования (этаж, вид из окна, установка дополнительного места или детской кроватки). Возникают ситуации, когда фамилия гостя вообще отсутствует в списке (хотя на этапе бронирования все списки были неоднократно проверены и информация подтверждена организаторами), тогда необходимо оперативно решить проблему, не заставляя гостей ждать. После заселения группы совместно с организатором группы вносить все необходимые изменения и корректировки в документы.

Возникают сложности при подготовке мероприятий, например организаторы, предоставляющие интересы клиента, могут

не иметь опыта в планировании и проведении мероприятий, забывают предусмотреть питание для приглашенных специалистов (артистов), не предусматривают нужные дополнительные напитки и закуски во время кофе-брейков. В таком случае необходимо сотрудникам отеля взять на себя больше организационной работы при заезде группы, встретиться с руководителем, детально обсудить нюансы, предотвратить негативные ситуации.

При заезде иностранных групп сотрудникам службы приема и размещения необходимо выполнить процедуры, связанные с постановкой гостей на учет в органах федеральной миграционной службы. Отель может заплатить большие штрафы за непредоставление или неправильное предоставление информации о заезжающих иностранцах.

Необходимо обратить внимание на доставку багажа гостям из группы, иначе не избежать ситуаций, когда гостям приносят чужие чемоданы либо их ожидание сильно затягивается. Например, в отель одновременно заезжает группа из 60 человек, каждый из которых может иметь более одного чемодана.

Во время проживания группы необходимо обеспечить каждого участника группы планом мероприятий (раскладка материалов в номера перед заездом). Оперативно доносить до гостей информацию об изменениях, вносимых в расписание через организатора или посредством информационных писем или табло.

Организовывать отдельную стойку ресепшн — выкладывается вся информация по мероприятию. Особенно это актуально в том случае, когда в отеле проводится несколько конференций и велика вероятность возникновения накладок и путаницы, которые неизбежно оставят негативное впечатление у гостей.

Отсутствие понятной навигации в отеле может вызвать неудовольствие и раздражение гостей, поэтому указатели с названием конференц-залов, ресторанов, планы территории отеля помогут гостям сориентироваться и не опаздывать на встречи и мероприятия.

В период проживания группы и проведения различных мероприятий ошибки могут возникать на любом этапе, например, не убрали с вечера переговорную комнату, забыли подготовить проектор к мероприятию, заказали трансфер на шестерых, а приехала машина, рассчитанная на четверых пассажиров, и т.д. Чтобы избежать таких ошибок, нужна четкая система контроля и взаимодействия всех служб отеля, а также умение сотрудников не только координировать и контролировать, но и предугадывать же-

лания и просьбы гостей. Обладать креативным мышлением, выходящим за рамки стандарта.

Во избежание подобных ошибок необходимо:

- проговорить всю информацию с руководителем группы заранее;
- проговорить всю программу на ежедневной планерке со всеми службами;
- проконтролировать готовность всех служб находиться в контакте с руководителем группы в течение всего времени ее пребывания в отеле.

К сожалению, сотрудниками приема и размещения допускаются ошибки в момент выезда гостей из отеля. Портье необходимо заранее подготовить список выезжающих гостей; при необходимости руководителю службы следует увеличить число портье во избежание очереди на ресепшн. Заранее следует подготовить все счета за дополнительные услуги, проверить историю гостя, число его посещений отеля и, если политика компании предусматривает выдачу дисконтной карты, необходимо ее выдать гостю. Обязательно нужно пожелать гостю доброго пути, при необходимости решить вопрос с доставкой его багажа.

3.2. ДЕМОНСТРАЦИЯ И НАЗНАЧЕНИЕ НОМЕРА. ПОСЕЛЕНИЕ В НОМЕР

За рациональное распределение и использование номерного фонда несет ответственность служба приема и размещения. Распределение забронированных номеров в соответствии с потребностями и специальными запросами необходимо начинать утром, но из-за высокой загрузки гостиницы не всегда удается закончить задачу в срок.

Номера для размещения VIP-гостей и групп должны обязательно назначаться заранее, так как только при соблюдении этого условия возможно учесть специальные запросы гостей (например, номер с видом на Красную площадь, номер для некурящих и т. п.). Номера для размещения групп должны быть назначены во время ночной смены перед прибытием групповых туристов. А при наличии специальных запросов, поступивших во время регистрации, портье должен заменить номер в соответствии с потребностями гостя.

Всякий раз, когда это возможно, портье должен попытаться продать гостю более дорогой номер, что очень важно для доходов

номерного фонда. У гостя, особенно из числа впервые посещающих данный отель, может возникнуть естественное желание посмотреть на место своего временного проживания своими глазами. Необходимо дать ему такую возможность. Продемонстрировать номера можно несколькими способами: показать гостю красочный альбом с фотографиями интерьеров номеров, непосредственно проводить его в номер либо (если имеется соответствующая техника) показать, как выглядит номер на экране монитора (это может быть выполнено с помощью встроенного в стойку экрана).

Уже сейчас некоторые гостиницы используют услуги глобальных компьютерных сетей для того, чтобы потенциальные покупатели могли ознакомиться с предоставляемыми им услугами через персональный компьютер. Чтобы рассеять некоторые сомнения, колебания клиента и убедить его остановиться в отеле, можно ознакомить его и с впечатлениями предыдущих гостей о пребывании в отеле.

Информация о ценах номеров (мест в номере) должна быть размещена на видном месте в зоне приема и размещения. Там, где цены указаны в условных единицах или иностранных денежных единицах, необходимо указать, что оплата производится строго в рублях по текущему курсу, установленному в данном отеле. Служащий, принимая нового гостя, кратко знакомит его с возможностями питания в отеле и некоторыми основными услугами. Желательно снабдить гостя информационными буклетами, в которых отражены: режим работы, местоположение и телефоны различных служб отеля.

Очевидно, чем лучше портье знает отель, тем быстрее будет сделан выбор. Существует распространенная шутка, что чем меньше доступно номеров, тем легче сделать выбор. При малом выборе гость вынужден брать то, что предлагается, или остаться ни с чем.

В целом процесс назначения номера прямой. Гость запрашивает определенный тип номера во время бронирования, служба приема и размещения резервирует соответствующий номер; в день прибытия гость получает то, что он хотел. Это — стандартный процесс, хотя имеются различного рода вариации.

Предоставление лучшего номера по первоначальной цене — один из способов для решения конфликтов. Он имеет и другое применение. Лучшие номера предоставляются постоянным гостям, VIP-гостям, представителям организаций-партнеров и даже гостям как награда за ожидание, произошедшее по вине отеля.

Данный способ также используется при отсутствии номеров заказанного типа. В таких случаях хорошо обученный портье службы приема и размещения сначала должен попробовать продать гостю имеющийся в наличии номер. Однако чаще гостю предоставляется лучший номер по более низкой цене, объясняя ему это. Если разница цен значительна, то гостя на следующий день переселяют, если освобождается номер заказанного типа. Поскольку затраты на переселение гостя существенны, то если разница цен невелика, гость может остаться в лучшем номере в течение всего срока проживания.

Гости, которые зарегистрировались и не остались, получают специальный индекс DNS (did not stay) — не остались. Поспешный отъезд может быть вызван неудовлетворенностью гостиницей или инцидентами с сотрудниками. Гости могут сначала потребовать извинений либо они могут уехать без каких-либо объяснений. В поспешном отъезде не всегда виновата гостиница. Вскоре после регистрации гость может получить срочную телеграмму или телефонный звонок. В виде любезности и в знак хорошего отношения к гостю с него не берется никакая плата, если он уезжает вскоре после прибытия, даже если номер был занят в течение короткого периода.

Как средство контроля ситуации DNS проверяются менеджером. С их помощью можно вскрыть слабости в системе резервирования или в обслуживании гостиницы.

Резервирование мест для особо важных гостей может быть обозначено знаком VIP (very important person), SPATT (special attention), «Звезда» и т. д. Все это значит, что гость — важный человек, и портье должен обеспечить обслуживание в соответствии с высоким статусом посетителя. Гость может быть представителем большой ассоциации, которая рассматривает гостиницу как будущего партнера, представителем руководства цепи гостиниц или, возможно, туроператором.

Такое обозначение порой предусматривает, чтобы помощник менеджера сопровождал прибывающего гостя к номеру. Это иногда означает, что гость не обязан регистрироваться, может также подразумеваться, что никакая информация о госте не будет выдаваться по запросам без его на то согласия.

Имеется различие между гостями VIP и DG (особый гость). Гость VIP является своего рода рекламой для гостиницы, а DG — возможностью прямого бизнеса, т. е. DG удостоен своего положения скорее как экономическая ценность. Гостям класса VIP предоставляются лучшие номера, в номерах ставятся корзины с фрукта-

ми или вина. Забота о таких гостях более важна, чем сумма потраченных денег.

При размещении гостя необходимо учитывать национальные традиции, особенности, привычки, образ жизни гостей из других стран. Это помогает им чувствовать себя в отеле как дома.

Хотя многие гости размещаются самостоятельно, предпочтительнее это делать вместе с сотрудником отеля. Если этот гость не в первый раз останавливается в гостинице, скажите ему, что рады видеть его вновь. Служащий должен быть осведомлен о жизни города и местных достопримечательностях, предложить гостю показать номер, объяснить, какие есть удобства в номере, рассказать об организации питания, ресторанах и других услугах отеля.

Во время сопровождения гостя в номер показать рестораны и бары, холлы для отдыха и другие удобства, объяснить время их работы. Объяснить и продемонстрировать гостям, как пользоваться электронным ключом, сейфом в номере, объяснить, как включать свет, телевизор, кондиционер и т.д. Указать на особенности номера, показать мини-бар, где находятся запасные выходы или продемонстрировать это на схеме.

Багаж должен быть принесен в течение 5 мин после регистрации. Предложить гостю помочь распаковать вещи, а также предложить оставить пустой багаж в комнате хранения багажа у консьержа на все время пребывания гостя в гостинице. Пожелать гостю приятного пребывания и попрощаться.

Важная роль при размещении гостей принадлежит службе посыльных. Посыльный объясняет расположение отделов гостиницы, подробности работы гостиницы, провожает гостя к номеру, осуществляет заключительную проверку номера при заселении гостя.

Гости, которых сопровождает посыльный, не могут зайти в уже занятый номер. Обслуживающий персонал всегда стучит и ждет перед открытием двери.

Посыльный выполняет множество функций в номере: вешает одежду гостя, помещает багаж на стойку багажа, регулирует температуру в номере, проверяет чистоту номера, освещение, исправность телевизора, наличие в номере чистых полотенец, мыла, туалетной бумаги, салфеток, вешалок и т.д. При отсутствии каких-либо просьб посыльный оставляет ключи и квитанцию размещения и принимает чаевые, если они последуют.

После приветствия гостя и уточнения информации администратор предлагает гостю заполнить анкету (см. приложение 2).

Пока гость заполняет анкету, администратор: готовит ключи (согласно числу гостей), выписывает талоны на завтрак на весь период проживания, производит регистрацию поселения с начислением проводок за проживание. Принимает у гостя заполненную анкету. Сверяет правильность заполнения с паспортными данными. Просит гостя оплатить проживание (максимальная оплата наличными — не более 5 дней за раз в связи с частыми случаями возвратов). После оплаты выдает гостевую карту, ключ, талоны на завтрак и кассовый чек. Если гостю нужно оформить миграционную карту, администратор предлагает гостю подойти за паспортом позже, но по желанию гостя оформляет документы незамедлительно.

При поселении необходимо сообщить гостю следующую информацию: «Уважаемый господин Иванов, завтрак входит в стоимость номера; ресторан для завтраков находится на втором этаже, работает с 7.00 до 11.00. Время выезда 12.00 дня. Просим Вас заполнить анкету с отзывами, она находится у Вас в номере. При выезде, пожалуйста, верните нам ключ. Желаем приятного отдыха».

Вся процедура поселения одного гостя должна занимать не более 2 мин. Во время поселения портье должен стараться завязать непринужденный диалог. Избегать ненужных и повторяющихся вопросов уточнения информации.

3.3. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ПОСТОЯННЫМИ И VIP-ГОСТЯМИ. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ VIP-ГОСТЕЙ

Гость VIP — очень важная персона, обслуживание которого предполагает максимально высокий уровень и особое внимание со стороны всего персонала. Под категорию VIP-гостей подходят гости, известные во всем мире (ученые, деятели искусств, актеры, композиторы, рок-, поп-звезды), а также постоянные клиенты гостиницы, долго проживающие гости, члены правительства или гости, которые важны для гостиницы по каким-либо причинам. Отнесением гостей к определенной VIP-категории занимается руководство гостиницы. Оно же и определяет перечень и количество знаков внимания или процент скидки на услуги гостиницы, которые будут предоставлены гостю в соответствии с его VIP-категорией. Например, в отеле «Арабат Парк Хаятт Москва» существуют следующие категории VIP-гостей:

- VIP-1 — первые лица государств, известные деятели культуры;
- VIP-3 — обладатели бриллиантовой карты программы лояльности Hyatt (Hyatt gold passport);
- VIP-4 — гости с ограниченными возможностями;
- VIP-6 — гости, прожившие в отеле больше 10 дней.

Лица, единожды получившие статус VIP в отеле Hyatt, сохраняют этот статус в дальнейшем (даже если гость, проживший две недели, в следующий раз приезжает на два дня — его встречают как VIP). Постоянным клиентам отеля, предпочитающим чтобы их проводили в номер, предоставляется процедура регистрации в номере (in room check-in).

А, например, в гостинице «Краун Плаза Москва» все гости VIP делятся на три категории:

- VIP-1 — правительственные гости, гости руководства Центра международной торговли;
- VIP-2 — высший менеджмент компаний;
- VIP-3 — руководители групп, постоянные гости, проблемные гости.

VIP-гостям выдают ключ-карту другого цвета для того, чтобы все службы могли узнавать VIP-гостей по ключам.

Для VIP-гостей очень важно:

- подчеркивание особой значимости;
- скорость обслуживания;
- демонстрация того, что в отеле понимают статус гостя;
- чтобы VIP-гостя не заставляли заниматься «черновой» работой, необходимо сделать все, что можно, за него.

Работа с VIP-гостями отеля — это одно из наиболее важных и прибыльных направлений в деятельности службы маркетинга гостиницы. Те предприятия гостиничной индустрии, которые уделяют работе с VIP-клиентами должное внимание, получают достаточно высокие прибыли, несопоставимые с затратами на проведение этой работы.

Каждое современное предприятие гостиничной индустрии или цепь гостиничных предприятий имеет свои подходы и свою тактику в осуществлении этой работы, свою концепцию и рекламную политику.

Подготовка к приему VIP-гостя начинается с сообщения руководству гостиницы о предстоящем прибытии гостя, учитывая его VIP-категорию.

Если это повторный или постоянный гость, то необходимо восстановить из автоматизированной системы все детали истории гостя и заранее, до прибытия гостя, заполнить регистрационную

карту с данными VIP-гостя. Необходимо заранее назначить номер комнаты с учетом статуса гостя, категории номера, срока проживания и запрограммировать электронный ключ (изготавливается два ключа, работающие на сутки дольше срока бронирования номера, так как важные персоны могут задержаться). Подготавливается фирменная папка для электронного ключа, необходимо удостовериться, что все удобства, положенные гостю в соответствии с его статусом и его особые запросы, выполнены. Обязательно нужно осмотреть номер VIP-гостя и убедиться в его готовности. Например, в отеле «Арагат Парк Хаятт Москва» в папку гостя кладется ваучер на оплату наличными, который может понадобиться, если гость сразу по приезде захочет сделать заказ (сходить в магазин или в аптеку). Информация о заказе заносится в ваучер, гость его подписывает. А также информация о программе лояльности Hyatt gold passport — обязательная составляющая папки регистрации в номере.

Генеральный директор гостиницы должен утвердить открытие кредита для гостей, часто останавливающихся в гостинице, до их регистрации и до прибытия гостя определить, какой номер предоставить VIP-гостю. Предоставление номера более высокой категории должно утверждаться генеральным директором. Генеральный директор или его заместитель должен убедиться, что руководитель службы гостиничного хозяйства проверил номера перед прибытием VIP-гостей, а менеджер отдела по работе с гостями должен проконтролировать и убедиться, что при назначении комнаты для VIP-гостя были учтены все предпочтения и особые запросы гостя.

Необходимо подготовить именной приветственный письмо или открытку за подписью генерального директора и положить его в номере на кровать или тумбочку, или столик около кровати, проверить комплектацию номера VIP-набором с учетом категории VIP-гостя. Набор VIP следует приносить в номер до прибытия гостя (если время прибытия известно). Служба обслуживания в номерах должна ежедневно пополнять набор VIP, и он всегда должен быть в наличии.

При подготовке наборов VIP учитывайте особенности культуры гостей. Например, стандартный набор может иметь следующий минимальный состав: свежие фрукты и нарезанные фрукты с приборами, цветы, полный бар, включая ликер, шампанское, вино, канпе в дневное время в период проживания, свежую газету. Например, минеральная вода, поставленная у кровати и в ванной комнате, является необходимым стандартом.

Всем VIP-гостям через службу приема и размещения или консьержа предоставляются газеты на иностранных языках за отдельную плату, но необходимо отметить, что гостям также предоставляются бесплатно распространяющиеся газеты — национальные и зарубежные. Газета должна быть сложена и упакована в пластиковый мешок. Мешок может быть повешен на ручку двери номера или положен около номера к 7.00. Пожелания гостя по поводу газет должны быть занесены в автоматизированную систему в профиль гостя (история гостя).

Иностранным VIP-гостям любая информация должна быть предоставлена на иностранных языках, а меню обслуживания в номерах должно быть представлено на нескольких иностранных языках. Гостям можно предложить услуги переводчика через службу приема и размещения или консьержа.

Процедуры встречи, оформления и размещения VIP-гостя должны быть выполнены максимально быстро и с наименьшими неудобствами для гостя.

Для того чтобы сэкономить время особо важных персон и помочь им сохранить конфиденциальность, отель практикует регистрацию гостей в номере. Если это глава государства, руководитель крупной корпорации или известный деятель культуры, его встречает ресепшн — менеджер или генеральный менеджер отеля.

В иных случаях процедуру регистрации в номере проводит дворецкий (батлер) — сотрудник ресепшн, в чьи обязанности входит сопровождение VIP-гостей и выполнение их пожеланий, или любой другой сотрудник ресепшн.

В современных отелях большое внимание уделяется предоставлению элитного, современного, индивидуального обслуживания гостей. Высокотрендовые отели предлагают услуги консьержей и дворецких, которые могут выполнить самые необычные просьбы клиентов, непредусмотренные никакими прейскурантами и прайс-листами (разумеется, в разумных пределах).

Например, служба дворецких активно развивается в «Гранд Отеле Европа» и одна из последних программ, введенная в январе 2008 г., называется night life butler. Суть программы заключается в том, что при необходимости постоялец сможет вызвать дворецкого ночью, чтобы тот сопровождал его на прогулке по городу или ночным развлекательным заведениям. Дворецкие будут оказывать эту услугу за дополнительную плату.

В современных гостиницах на смену сервис-бюро приходит отдел гостевых услуг (guest service). Эта служба возглавляется, как

правило, руководителем (director guest service). В этой службе трудятся консьержи, дворецкие, координаторы, стюарды.

Для организации в гостинице современного обслуживания VIP-персон на высшем уровне следует обращать внимание на уборку VIP-номеров, на финансовый расчет с гостем, на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах, на стандарты сервировки блюд, на манеры обращения с гостями, на стандарты телефонного этикета, на способы продвижения услуг на рынок.

А также следить за появлениями новых технологий в гостиничной индустрии. Быть всегда на один шаг быстрее конкурентов. Чтобы обеспечить VIP-гостю прием и обслуживание на высоком уровне, необходим высококвалифицированный персонал. Как никто лучше с этим справиться профессионалы своего дела из службы дворецких.

Служба дворецких является одним из основных звеньев в системе обслуживания VIP-гостей в гостинице. Дворецкие находятся в контакте с гостем в течение 24 ч и имеют все возможности решить подавляющее большинство вопросов напрямую. Дворецкие работают по сменам: утренняя начинается в 6.30 и заканчивается в 15.00, вечерняя смена длится с 14.30 до 23.00. Каждая смена имеет четкий список дел. Обязанностей у дворецких более чем достаточно, они должны выполнять все задания гостя и делать все для того, чтобы ему было уютно и комфортно, оставаясь при этом ненавязчивыми и невидимым для клиента. Если данная служба будет плохо организована, то пребывание VIP-гостей в гостинице значительно сократится.

В Российской Федерации идея ввести в гостиницу службу дворецких впервые пришла в голову генеральному менеджеру московской гостиницы «Марриотт Роял Аврора» Джерону Хересси и директору службы гостевых услуг Хезер Тодд-Хайзеру. Гостиница готовилась к открытию, и необходимо было сразу же придумать несколько новых ходов, способных повысить конкурентоспособность отеля и занять должный уровень на московском гостиничном рынке. Неожиданно ответ был обнаружен в лондонском отеле The Lansborough, где остановились оба топ-менеджера гостиницы «Аврора».

The Lansborough славится своей великолепной службой дворецких. На 90 гостиничных номеров приходится 14 дворецких, работа которых сводится к обеспечению максимально комфортного проживания гостей. Отель знаменит прежде всего тем, что вся гостиничная служба построена на работе дворецких. Примечательно,

что здесь многие технические новинки были введены специально для того, чтобы облегчить работу дворецких и создать у гостя ощущение «вездесущности» и одновременно неназойливости дворецкого. Так, номера оборудованы датчиками движения, и дворецкий, находясь в своем офисе, может отслеживать на мониторе, есть ли в номере гость или нет. По приезду в Москву г-н Хересси организует службу дворецких. А затем выписал из Лондона руководителя службы дворецких отеля The Lansborough Роберта Ватсона. На тот момент в «Марриотт Роял Аврора» работало шесть дворецких, которые обслуживали только VIP-этажи, а также номера «люкс» или так называемые номера повышенной категории. Однако услуги дворецких пользовались огромной популярностью, и в 2001 г. руководство отеля решило охватить услугами дворецких всю гостиницу. Сразу приняли на работу 10 человек. Сейчас в «Марриотт Роял Авроре» трудятся 20 дворецких, предлагающих свои услуги в 232 номерах 24 ч в сутки.

Кроме «Марриотт Роял Авроры» в Москве служба дворецких существует, например, на VIP-этаже Towers в отеле «Шератон», в гостинице «Националь», «Балчуг Кемпински Москва» (в приложении 1 приведен образец бланка на обслуживание VIP-гостя), существуют два VIP-этажа в гостинице «Космос».

Когда VIP-гость бронирует номер по факсу или телефону, он сразу же может выразить те или иные пожелания, которые немедленно будут занесены в профайл гостиничной программы и, естественно, исполнены. В каждый последующий приезд VIP-гостя пожелания автоматически будут выполняться без дополнительных напоминаний. Пожелания могут касаться настройки индивидуальной температуры в номере, предоставления дополнительной подушки, дополнительных полотенец, минеральной воды конкретного производителя, не ставить в номер свежие цветы в связи с аллергией и многое др.

Накануне приезда гостей распечатывается лист заезда со всеми пометками и пожеланиями каждого из приезжающих. Каждый номер готовится индивидуально, туда доставляется угощение от имени гостиницы. Гости встречают с бокалом шампанского и предложением услуг дворецкого, которые доступны в течение 24 ч в сутки. Стоит отметить, что эта услуга заложена в цену номера и не предусматривает дополнительных затрат со стороны клиента, за исключением чаевых, которые всегда остаются на усмотрение клиента.

Если гость остановился в гостинице на месяц и более, то в период его проживания, один раз в две недели в его номере сервиру-

ют разные подарки, каждый раз увеличивая престижность и значимость подарка.

Все подарки существуют на печатном носителе, находятся у работников службы обслуживания в номерах и у менеджера VIP-этажа и имеют стандартный вид. На каждом бланке присутствует обязательное название, фото подарка, место сервировки, подробный состав продуктов в граммах для больших блюд, стоимость подарка и две подписи: менеджера службы обслуживания в номерах и менеджера службы питания.

Например, в гостинице «Шератон» при выборе подарка гостю существует следующее правило: чем важнее статус гостя, чем он дольше прожил в гостинице, чем он чаще останавливается на VIP-этаже Towers, тем дороже и оригинальнее будет его подарок. Если же гость имеет платиновую карточку отеля, то ему предоставляют возможность выбрать самому подарок при регистрации. Это может быть:

- бутылка вина из коллекции «Вина мира»;
- использование продукции мини-бара на сумму 10 долл. США;
- просмотр одного из платных каналов телевидения за счет отеля;
- большая ваза с фруктами;
- специальный русский сувенир с символикой отеля (матрешка с бутылкой водки внутри, зонт-трость, брелок, фигурка-гжель).

В гостинице «Метрополь» наборы VIP бывают двух типов: бары со спиртными и безалкогольными напитками и дополнения в виде чипсов и орешков. Всего есть четыре бара с разным меню, среди которых выделяется полный бар, который ставится в президентский номер. Каждый из этих баров имеет свою карту напитков, а также наборы для различных категорий VIP, которые включают в себя:

- икру и водку;
- корзину с фруктами и «Российское шампанское»;
- корзину с фруктами и минеральную воду;
- корзину с фруктами и шоколадный набор.

Очень часто такой подарок сопровождается русским сувениром или фотоальбомом с видами Москвы. В этой гостинице не забывают подчеркнуть свое своеобразие, которое, впрочем, совершенно не отменяет жестких стандартов, принятых в сети пятизвездочных гостиниц InterContinental по всему миру.

Гостиница «Ренессанс» предлагает абсолютно новый подход в индустрии гостеприимства — это служба «Центр обслуживания гостей» (открыта с апреля 2001 г.). При появлении службы пресле-

довалась цель создания единого отдела, куда мог бы обратиться гость с любой просьбой, жалобой или вопросом для положительного восприятия гостями эффективности работы всех сотрудников гостиницы. Данная служба была разработана и опробована работниками компании «Марриотт».

Все сотрудники данной службы всегда готовы помочь гостю и дать квалифицированный совет при решении той или иной проблемы. Недаром Центр обслуживания гостей называют сердцем гостиницы «Ренессанс Москва». Разработана специальная книга для гостей и сотрудников гостиницы с полным перечнем услуг, оказываемых в отеле. Гости используют книгу в качестве «гида» по гостинице, а сотрудники — в качестве «помощника». Главными плюсами данной службы является уменьшение числа проводимых звонков, знание специфики работы других отделов гостиницы, координация работы различных служб, осуществление организованной доставки заказанных гостем наименований, тем самым повышая скорость и качество обслуживания независимо от времени суток, так как служба работает круглосуточно, и отслеживание проблем для повышения качества их решения.

В гостиницах существует категория VIP-гостей имеющие статус «инкогнито», которые составляют 10 % от общего числа гостей. Это гости, которые по своим причинам не хотят, чтобы другие знали о их проживании в гостинице. Существуют определенные правила работы с такими гостями:

- профайл гостя заполняется полностью;
- информацией о госте обладает только служба приема и размещения и служба дворецких;
- нельзя выдавать даже другим службам информацию о госте;
- если будут звонить в гостиницу и просить соединить с этим гостем, то телефонистка должна ответить, что такой гость не проживает в гостинице;
- персонал гостиницы не должен обращаться к данному гостю по имени.

Также в гостиницах существует особая категория гостей VIP из VIP. Расшифровывается это как постоянные VIP-гости, являющиеся платиновыми членами специальных программ гостиницы. Таких гостей обязан знать каждый сотрудник гостиницы «в лицо».

Многие менеджеры отеля в целях проверки работы своих служащих пользуются услугами «секретных» гостей. В таких условиях проверяется работа служащих, когда они считают, что за ними никто не наблюдает. С другой стороны, «секретный гость» способен верно оценить профессионализм служащего.

«Секретные» гости — лица, посещающие гостиницу и проводящие в ней одну или несколько ночей, услугами которых пользуются менеджеры для оценки работы служащих. Они проверяют служащих с помощью иногда необычных действий. Хотя служащие, вероятно, предупреждены, что секретные ревизии могут проводиться, они обычно не знают, наблюдают за ними или нет. В результате посещение «секретных» гостей — превосходный способ контролировать эффективность обучения служащего.

3.4. ПРАВИЛА РЕГИСТРАЦИИ И ПОСЕЛЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ ГОСТЕЙ

Предоставляя услугу проживания, гостиница автоматически несет ответственность за постановку на учет всех своих гостей. Если это российские граждане, то их необходимо зарегистрировать по месту пребывания, если это иностранные граждане, то они подлежат постановке на миграционный учет. Постановку на учет осуществляет городское или районное Управление Федеральной миграционной службы (УФМС), а задача отеля сводится к их своевременному уведомлению.

Сотрудники гостиницы должны не только уведомлять о прибытии иностранца, но обязаны проверить, что конкретный иностранный гражданин находится на территории Российской Федерации законно, имея все необходимые документы. Административная ответственность за предоставление гостиничных услуг иностранцу, который находится на территории страны незаконно, составляет 350 тыс. руб. для юридических лиц в соответствии с ч. 3 ст. 18.9 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. У каждого иностранного гражданина должен быть документ, удостоверяющий его личность, и действующая виза в случае временного пребывания. При безвизовом въезде необходимо проверить срок нахождения гостя на территории Российской Федерации.

Чаще всего сроки законного пребывания в Российской Федерации нарушают жители стран СНГ. Например, один из отелей был оштрафован на 350 тыс. руб. после того, как было обнаружено, что гражданин Украины проживал там по истечении законного срока пребывания в 90 дней. Избежать подобных неприятностей можно было, проверив штамп въезда в Российскую Федерацию в миграционной карте гостя.

Граждане из стран с безвизовым въездом в Российскую Федерацию могут находиться в стране строго определенное время. Для граждан Азербайджана, Армении, Белоруссии, Казахстана, Кыргызстана, Молдовы, Украины, Узбекистана и Таджикистана этот срок — 90 дней. Продление срока пребывания такой категории иностранных граждан возможно, если получено разрешение на работу или поданы документы на получение разрешения на временное проживание. В этих случаях в миграционной карте ставится отметка о продлении срока (кроме граждан Белоруссии, у которых нет миграционной карты). В остальных случаях, когда заключены межправительственные соглашения о безвизовых поездках, пребывание в течение более долгого срока, чем предусмотрено межправительственным соглашением, требует оформления визы.

В список стран с безвизовым въездом входят все бывшие республики СССР, кроме Латвии, Литвы, Эстонии, Грузии и Туркменистана. Их граждане имеют право безвизового пребывания в России в течение 90 дней. На такой же срок без визы могут прибывать граждане из Бразилии, Боснии и Герцеговины, Македонии и Черногории, если они прибывают с частными, туристскими или деловыми целями. До 30 дней на территории Российской Федерации могут находиться граждане Кубы, Сербии, Аргентины, Венесуэлы, Хорватии, Израиля и Монголии. Особые условия имеют и граждане Китая: они могут приезжать в Российской Федерации без визы в составе туристской группы не менее 5 и не более 50 человек, сопровождаемой представителем туристской организации. Путешествовать по Российской Федерации индивидуально без визы граждане Китая не могут.

Миграционный учет — это государственная деятельность по фиксации и обобщению сведений об иностранных гражданах и их передвижении по территории Российской Федерации. Постановку на миграционный учет осуществляют сотрудники Федеральной миграционной службы. Сотрудники отелей несут обязанность по передаче соответствующей информации об иностранцах, прибывающих к ним в гостиницы. Информация передается посредством направления уведомления в территориальный отдел УФМС России.

Рассмотрим законодательную базу миграционного учета. Основным юридическим документом является Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Постановление Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Кроме

того, Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.05.2010 № 310 «Об утверждении правил передачи сведений о прибытии в место пребывания и убытии из места пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи» определен порядок использования автоматизированных систем, таких как «Электронный курьер» для передачи сведений в территориальный отдел УФМС.

Можно выделить три категории иностранных граждан, которые могут остановиться в гостинице:

- временно пребывающие в Российскую Федерацию иностранные граждане — лица, прибывшие в Российскую Федерацию на основании визы или в порядке, не требующем получения визы (граждане государств, с которыми Российская Федерация заключила соответствующие межправительственные соглашения о безвизовом въезде, например страны СНГ, Хорватия, Черногория, Китай, Бразилия и ряд других стран), и получившие миграционную карту;
- временно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане — лица, получившие разрешение на временное проживание. Такое разрешение выдается на срок до трех лет. Иностранцы, относящиеся к данной категории, должны иметь соответствующий штамп в национальном документе или отдельный документ, подтверждающий их право временно проживать в Российской Федерации;
- постоянно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане — лица, получившие вид на жительство, который выдается на срок до 5 лет с возможностью продления этого срока. Вид на жительство — отдельный документ, подтверждающий право на постоянное проживание в Российской Федерации. При размещении индивидуального туриста портье получает паспорт гостя, визу, миграционную карту и ваучер иностранной туристической фирмы на обслуживание, другие документы об оплате обслуживания и услуг с указанием времени въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации.

Постановке на миграционный учет по месту пребывания подлежат все категории иностранных граждан, находящихся в гостинице, временно пребывающие в Российской Федерации, временно или постоянно проживающие в Российской Федерации вне зависимости от срока их пребывания. Даже если иностранец заселяется в гостиницу всего на несколько часов, гостиница обязана направить уведомление в УФМС.

При заселении иностранного гражданина отель должен отправить уведомление о постановке на миграционный учет в течение одного рабочего дня. Когда заселение происходит в выходной или праздники, уведомление необходимо отправить до истечения первого следующего за выходным рабочего дня.

Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, необходимо получить лицензию на международную туристическую деятельность.

Штраф за неподачу в установленный срок уведомления о прибытии иностранного гражданина в гостиницу в соответствии с ч. 4 ст. 18.9 КоАП Российской Федерации, составляет 40—50 тыс. руб. для должностных лиц и 400—500 тыс. руб. для юридических. Важно отметить, что указанный штраф налагается за каждого иностранца, в отношении которого уведомление о прибытии не отправлено либо отправлено с нарушением сроков.

Нарушение правил миграционного учета может повлечь за собой административную ответственность иностранного гражданина в виде штрафа в размере от 2 тыс. до 5 тыс. руб., а в отдельных случаях и с выдворением за пределы Российской Федерации. При этом иностранному гражданину, подвергавшемуся административному выдворению, может быть закрыт въезд в Российской Федерации на срок до 5 лет.

Наличие ксерокопий паспорта, миграционной карты и отрывной части уведомления при их утрате или каких-либо других непредвиденных обстоятельствах поможет доказать наличие документов и соблюдение правил миграционного учета.

Несмотря на то что с 01.01.2011 госпошлина за постановку иностранных граждан на миграционный учет была отменена, фактически процедура для туристов, прибывающих в Российскую Федерацию, остается платной. Предполагается, что требуемая сумма должна покрыть расходы отеля на уведомление УФМС независимо от того, каким способом оно осуществляется.

В гостинице при регистрации паспортов иностранных туристов на оборотной стороне миграционной карты ставят штамп о регистрации данного гостя с указанием номера регистрации и сроков проживания. Отметку о регистрации пребывания на территории Российской Федерации делают на оборотной стороне листа национального паспорта, на которой вклеена виза. Зарегистрированные паспорта фиксируются в специальной книге и отдаются под роспись на стойку ресепшн.

В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету. Каждый день гостиница сдает отчет в паспортно-визовую

службу о числе зарегистрированных иностранных граждан с извещениями об оплате государственной пошлины.

Во время регистрации портье обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации (в приложении 2 приведены образцы бланков регистрации).

Обыкновенные однократные визы регистрируются на весь срок пребывания в Российской Федерации, но не свыше трех месяцев. Многократные визы выдаются на срок до одного года. При регистрации таких виз в книге делается три записи в графе «Срок действия визы»: срок действия визы, срок регистрации, срок проживания в гостинице. Талон на регистрацию к таким визам выдают не более чем на 14 сут. Если виза обыкновенная, однократная, а цель поездки — транзит, то такая виза считается транзитной. Срок пребывания в Российской Федерации по такой визе — 24 ч, считая от КПП, независимо от срока действия такой визы. В случае когда гость желает прожить свыше 24 ч по такой визе, ему следует сделать регистрацию в УФМС.

Если иностранный гражданин проживал в гостинице, выписался и вновь вернулся, то его снова регистрируют в книге, а в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию и госпошлину не берут.

При поселении иностранного гражданина в компьютер заносят данные: номер паспорта, номер визы и срок ее действия и обязательно делают коррекцию — правильно, как указано в визе, вносят фамилию, имя гостя, страну.

При переселении из номера и при продлении проживания необходимо сообщать об этом в паспортный стол, проверяя срок действия визы. Сроки проживания не должны превышать сроков действия визы. Если, например, гость первоначально заявил, что останавливается на пять дней, а позднее продлил пребывание до восьми дней, гостиница отправляет новое уведомление в УФМС с новым сроком пребывания.

Тургруппы должны иметь при себе действующие общегражданские заграничные паспорта. Руководитель группы должен иметь при себе письмо принимающей турорганизации (приглашение), а также список членов группы. Члены тургрупп совершают поездку только в составе этих групп. При оформлении групп в компьютер заносят индивидуально для каждого человека — номер и срок действия коллективной визы, номер паспорта, год рождения, страну.

Зарегистрированные паспорта выдают только их владельцам в развернутом виде под роспись. Руководитель группы получает па-

спорта на группу по своему документу, удостоверяющему личность, обязательно указывая свой контактный телефон.

Запись в книге регистрации необходимо вести четким, аккуратным почерком, не допуская помарок. В графе «Примечание» необходимо писать фамилию того, кто регистрирует. Должностные лица, по вине которых были допущены нарушения правил регистрации иностранных граждан, несут административную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Категории гостей, которые не ставятся на миграционный учет:

- имеющие двойное гражданство (гражданство Российской Федерации, что подтверждается паспортом или иным документом, удостоверяющим личность, и гражданство другого государства). Он подлежит учету как гражданин Российской Федерации (по форме № 5);
- граждане Белоруссии подлежат постановке на миграционный учет, начиная с 31-го дня их пребывания на территории Российской Федерации. Такое право им дает соглашение между Российской Федерацией и Белоруссией от 24.01.2006 «Об обеспечении равных прав граждан Российской Федерации и Республики Беларусь на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства на территориях государств — участников союзного государства». В соответствии с условиями указанного соглашения миграционная карта у гражданина Белоруссии отсутствует (определить дату въезда таких граждан в Российскую Федерацию можно только с их слов);
- имеющие дипломатические визы (код визы 001): главы иностранных государств, главы правительств иностранных государств, члены парламентских и правительственных делегаций иностранных государств, руководители международных организаций, въехавшие в Российскую Федерацию по приглашению федерального органа государственной власти или органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также следующие с указанными лицами члены их семей. Постановка на миграционный учет таких иностранных граждан осуществляется МИД России. В регистрационной карте таких гостей обязательно помечают код визы (позволяет объяснить проверяющим органам, почему эти гости не были поставлены на миграционный учет);
- моряки, члены экипажей военных кораблей, прибывающие в страну с официальным или неофициальным визитом, члены экипажей военных воздушных судов (за исключением случаев вынужденной или иной остановки указанных иностранных

граждан на территории Российской Федерации на срок более трех дней вне основного состава своих экипажей). При этом есть важное условие: в гостиницу такие иностранцы заселяются только в составе своего экипажа;

- **круизные пассажиры.** Они имеют право находиться в городе без визы в течение 72 ч, но только в составе группы. Как правило, такие гости проживают на пароме. Если они заселяются в отель, то это происходит организованно. Обязательно должны быть список группы и программа ее пребывания в Российской Федерации. Такие круизные туристы ставятся на миграционный учет. Если турист отбился от группы и пытается снять номер индивидуально, заселять его отель не имеет права, поскольку туристы, относящиеся к данной категории, могут проживать только в том месте, которое определено групповой программой пребывания.

При снятии с миграционного учета на гостиницы возлагается обязанность предоставлять информацию в территориальные отделы УФМС о выезде иностранного гражданина из отеля до 12 ч следующего за днем убытия дня. Для снятия с миграционного учета отрывная часть уведомления о прибытии передается в органы миграционного учета.

В настоящее время в законе осталось только требование уведомления об убытии иностранных граждан из гостиниц без установления требования о предоставлении отрывной части уведомления. Если иностранец, выезжая из отеля, продолжает свое путешествие по Российской Федерации, отрывная часть должна остаться у него. Отелем информация в УФМС тогда предоставляется в произвольной форме.

Нарушение сроков снятия с миграционного учета квалифицируется как неисполнение обязанностей принимающей стороны в связи с осуществлением миграционного учета, что влечет за собой ответственность по ч. 4 ст. 18.9 КоАП Российской Федерации.

3.5. ВИДЫ И КАТЕГОРИИ ВИЗ. ПОНЯТИЕ МИГРАЦИОННОЙ КАРТЫ

В Российской Федерации виза необходима для любого по длительности пребывания.

Виза — это специальное разрешение правительства на въезд, выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию. Разрешение может быть проставлено в паспорте или представлять

собой отдельный документ, например групповая туристическая виза.

Визы бывают однократные и многократные, индивидуальные и групповые, студенческие, въездные, выездные, транзитные и др.

Однократная виза подразумевает однократный въезд на территорию Российской Федерации. Виза действительна для визита с определенными датами въезда или выезда.

Многократная виза позволяет обладателю въезд на территорию Российской Федерации более двух раз. Многократная виза выдается только с разрешения МИД. Для получения этого вида визы необходим оригинал приглашения.

С 01.08.1997 для въезда на территорию Российской Федерации действуют визы следующих категорий:

- дипломатические (ДП);
- служебные (СЛ);
- обыкновенные (ОБ);
- туристские (ТУ).

Процесс получения визы осложнен в связи с необходимостью предоставлять приглашение в страну, чтобы подать документы на визу. Теоретически такое приглашение предоставляют туроператоры и отели, но не всегда, например, для деловых поездок, что делает сложным въезд для путешественников, которые не входят в состав обычной туристической группы.

Каждая страна имеет свою классификацию виз, визовых категорий, визовых названий. Рассмотрим типы виз:

- **транзитная виза** — обычно выдается на короткий срок до 5 дней для проезда по территории страны, выдавшей визу в третью страну. Приглашение не требуется. Для получения транзитной визы необходимы копии авиа-, железнодорожного или других билетов и виза в страну назначения;
- **туристская виза** — ограниченная во времени поездка с туристической целью. Самый экономный и доступный вариант. Подходит для непродолжительных визитов, подразумевает однократный въезд на срок не более 30 дней. Не подразумевает продления и действует только на срок, указанный в визе. В случае если турист желает остаться на срок дольше, чем срок действия визы, ему необходимо вернуться в страну постоянного проживания и получить новую визу. Например, Саудовская Аравия ввела туристские визы в 2004 г. и приостановила выдачу в 2010 г., на данный момент выдает паломнические визы для людей, осуществляющих хадж;

- **деловая виза** — выдается для бизнесменов и лиц, посещающих страну для установления коммерческих отношений, ведения бизнеса, деловых встреч и соглашений.

Деловая виза в Российскую Федерацию по кратности и сроку действия:

однократный (на 30 или 90 дней) въезд в Россию;

двукратный (на 30 или 90 дней) въезд в Россию;

многократный (на 180 или 365 дней) въезд в Россию — неограниченно. Пребывание по многократной российской визе строго ограничено, и весь реальный суммарный срок пребывания в Российской Федерации должен быть не более 90 дней в каждом полугодии;

- **рабочая виза** — ее назначение — трудоустройство в соответствующей стране. Выдается иностранным сотрудникам российских компаний только на основании официального приглашения. Для получения визы необходим рабочий контракт с компанией, лицензированной для найма иностранных граждан. Ее сложно получить, но срок действия такой визы может длиться дольше, чем других видов виз;
- **виза для воссоединения семьи** — выдается мужу или жене (или партнеру) гражданина или резидента страны, выдавшей визу;
- **студенческая виза** — выдается лицам, которые приезжают в страну на учебу на основании приглашения или контракта на обучение с образовательным учреждением. Срок действия визы от 3 мес. до 1 года;
- **дипломатическая виза** — предоставляется владельцам дипломатических паспортов;
- **журналистская виза** — которую требуют некоторые страны для осуществления профессиональной деятельности;
- **виза для заключения брака** — выдается за ограниченный период до запланированного заключения брака, выдача обосновывается доказательствами отношений с гражданином страны назначения;
- **иммиграционная виза** — выдается лицам, которые намерены иммигрировать в другую страну. Обычно выдается для однократного въезда, потому что лицо-получатель этой визы впоследствии должен получить разрешение на постоянное проживание, которое в свою очередь не имеет уже ограничений по числу въездов-выездов;
- **электронная виза** — представление на эту визу осуществляется через Интернет, хранится в специальной базе данных и при вызывается к номеру паспорта.

Иностранный гражданин при въезде на территорию Российской Федерации обязан получить миграционную карту (в приложении 2 приведен образец миграционной карты). Миграционная карта заполняется лично иностранным гражданином, имеющим право на въезд и пребывание на территории Российской Федерации. Миграционная карта заполняется на каждого иностранного гражданина вне зависимости от возраста и достижения совершеннолетия. Допускается заполнение миграционной карты другим гражданином за иностранного гражданина, если он не владеет русским языком, грамотой или недееспособен, а также за малолетнего ребенка.

Миграционная карта должна быть заполнена на русском языке. В случае когда иностранный гражданин не владеет русским языком, допускается заполнение латинскими буквами в соответствии с указанными в паспорте персональными данными.

Миграционная карта состоит из двух частей (см. приложение 2). Первая часть (А) изымается после заполнения органом пограничного контроля. Вторая часть (В) отдается иностранному гражданину. Графа «Служебные отметки» заполняется должностным лицом органа пограничного контроля.

Возможны ситуации, когда миграционная карта у иностранного гостя отсутствует. Законность нахождения на территории Российской Федерации иностранного гражданина, имеющего вид на жительство или разрешение на временное проживание, определяется наличием соответствующих документов. Миграционная карта в данном случае не является документом, подтверждающим законность пребывания. В связи с этим допускается регистрация граждан этой категории при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и разрешения на временное проживание или вида на жительство. Миграционную карту для граждан этой категории можно не сканировать и не отправлять. Ее отсутствие в данном случае не является нарушением.

Если миграционная карта иностранным гостем утеряна, необходимо обратиться за дубликатом карты в отдел противодействия незаконной миграции УФМС. Желательно, чтобы приехал сотрудник отеля и привез копии документов иностранного гражданина. По регламенту дубликат миграционной карты выдается в срок до 10 дней, что связано с необходимостью направления запросов о подтверждении пересечения границы Российской Федерации. В случае когда миграционная карта утеряна, а дубликат в день обращения выдать не могут, сотрудник отеля должен получить справку о том, что документы на выдачу дубликата приняты. Справка сканируется и при использовании «Электронного курьера» копи-

руется в то поле, где идет информация по миграционной карте. Ксерокопия справки отелем сохраняется.

Иногда возникшую проблему приходится решать максимально оперативно. Например, гость без миграционной карты пытается заселиться в отель ночью. В такой ситуации рекомендуем обратиться в органы внутренних дел и получить справку об обращении по вопросу утраты (хищения) миграционной карты. Это, с одной стороны, поможет иностранцу, если он планирует продолжить путешествие по Российской Федерации, с другой — при проверке у гостиницы будут оправдательные документы, почему у заселенного гостя был неполный комплект документов.

Если при заполнении уведомления сотрудник отеля допустил ошибку, ответственности за это он не несет. При обнаружении ошибки оформляется новое уведомление с правильными данными и отправляется повторно.

Согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» гостиница является оператором по обработке персональных данных. Под персональными данными гостей подразумевается любая информация, состоящая из имени, фамилии и отчества и каких-либо дополнительных сведений. Так, сведения об имени, фамилии, отчестве гостя и дате его рождения или стране проживания уже относятся к персональным данным. Гостиница как оператор персональных данных должна сохранять конфиденциальность этих сведений и брать письменное согласие с гостя на их обработку. В регистрационную карту гостя включают фразу: «Я, (имя, фамилия, отчество гостя), даю согласие на обработку своих персональных данных».

Плановые проверки гостиницы со стороны ФМС предусматриваются не чаще одного раза в год. Кроме того, существует возможность внеплановых выездных и документарных проверок, которые назначаются, если в соответствующие службы поступила информация о нарушении гостиницей законодательства. Также предусмотрена возможность проведения проверок по результатам мониторинга. Например, по информационной базе было выявлено, что гражданин проживал в отеле, а уведомления о его убытии не поступило.

Сроки проведения проверки — 7 дней с момента назначения проверки с возможностью продления до 14 дней. Помимо выездных, возможны документарные проверки, когда запросы о предоставлении информации по миграционному учету в отель направляются почтой. Срок проведения документарной проверки — 1 мес.

В 2008 г. Государственная дума Российской Федерации внесла изменения в законопроект «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Документ, разработанный ФМС и Ростуризмом, разрешает гостиницам самостоятельно проставлять отметки о постановке на учет, тем самым позволяет ускорить процедуру регистрации иностранцев и сделать пребывание в Москве более комфортным.

Современная автоматизированная система призвана значительно улучшить и облегчить весь процесс регистрации иностранцев гостиницами. Для этой цели ООО «Межрегиональный коммуникационный центр», занимающийся разработкой программного обеспечения, выпустил совместное с ФМС решение «Миграционный учет» — программу для гостиниц, осуществляющую регистрацию и передачу сведений в территориальные подразделения ФМС. Для передачи данных используется канал доступа в Интернет либо прямое модемное соединение. Разработчики отмечают, что система рассчитана на неопытного пользователя и она максимально понятна персоналу любой гостиницы.

Электронный способ передачи информации выгоден и сотрудникам ФМС, для которых облегчается ведение учета данных о прибывших иностранцах.

Представленная программа «Миграционный учет» имеет несколько аналогов. Пять московских отелей уже опробовали новую систему — это «Метрополь», «Будапешт», Pskovka Suite Hotel, «Элегант» и «Советский». Они самостоятельно выдают своим иностранным гостям свидетельство о постановке на миграционный учет — для этого в УФМС они получили штамп, который ставится на корешок уведомления, установлено соответствующее программное обеспечение на компьютерах. Информация, полученная от отеля, полностью защищена. С момента, когда сотрудник гостиницы заносит данные в базу, до получения подтверждения от УФМС проходит несколько минут.

Система электронной регистрации иностранных граждан осуществляется по каналу радиосвязи в зашифрованном формате, что исключает хищение данных или их несанкционированное распространение. Эта схема очень удобна, поскольку не приходится ежедневно отвозить анкеты гостей в УФМС, она значительно уменьшает число ошибок и сокращает время, затрачиваемое на регистрацию.

Необходимо отметить такие положительные моменты — архив анкет и отрывных бланков находится непосредственно в отеле, при необходимости можно воспользоваться этими данными, не

делая запросов в УФМС. Данные хранятся не только в бумажном, но и в электронном виде, ускоряется регистрация иностранных граждан на месте в день приезда.

Служба приема и размещения гостиницы «Националь» использует систему «Сфера» — это база данных, в которую вносятся паспортные данные гостей, но она не совмещена напрямую с базой УФМС, поэтому ответственному работнику приходится каждый день ездить и ставить штампы на гостевые листы (уведомления).

Аналог программы «Миграционный учет» — система «Электронный курьер» (подключено около 400 отелей), которая в качестве эксперимента была введена в отели Санкт-Петербурга. Достоинства использования системы: регистрация одного гостя занимает несколько минут (сотрудник отеля заполняет соответствующие формы и отправляет их электронным способом), не возникает проблемы снятия с миграционного учета. Если гость заселяется и выезжает одним днем, уведомление о его постановке на учет и об убытии можно отправить одновременно.

3.6. СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ДОСТУПА В ПОМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Применение систем контроля доступа в гостиничном бизнесе имеет свои особенности, поскольку здесь все направлено на обеспечение комфорта и безопасности гостей. И при этом безопасность не может обеспечиваться в ущерб комфорту — это основное правило, которое определяет специфику систем безопасности для отелей. Именно поэтому гостиничные системы безопасности, как правило, отличаются от «обычных» применяемых в офисах и на предприятиях.

Система безопасности в гостинице включает в себя много компонентов. Это и люди (служба охраны), замки в номерах и других помещениях, сейфы, которыми могут пользоваться гости отеля, системы видеонаблюдения (наружного и внутреннего), системы контроля доступа, парковочные системы, системы пожарной и охранной сигнализации, системы контроля и управления средствами жизнеобеспечения.

Чтобы не вызывать у гостей дискомфорт от ощущения постоянного контроля, системы доступа в номерной фонд отелей строят по принципу автономности, когда все двери номеров не являются элементами общей централизованной сети. Контроль состояния номера применяется крайне редко. Для реализации необходимых

сервисных функций (уборки номера, вызова персонала и др.) используются сервисные системы гостиничных номеров, которые позволяют гостю информировать обслуживающий персонал в необходимых случаях.

Система гостиничных замков подразделяется на следующие классы:

- механические замки с обычными ключами;
- механические замки с мастер-системой ключевых цилиндров;
- механические замки с ключами-перфокартами;
- кодовые механические или электромеханические замки;
- электронные замки, использующие в качестве ключей магнитные, смарт (smart) или проксимити (proximity) карты, а также ключи Touch Memory, инфракрасные перфорированные ключи, штрихкодовые карточки.

Замки с мастер-системой имеют ключи нескольких уровней, если что-то случилось с ключом первого уровня, можно вставить в замок ключ второго уровня, и с этого момента он станет ключом данного замка. При этом прежний ключ первого уровня уже не сможет открыть этот замок.

Замки с ключами-перфокартами имеют свой уникальный ключ от номера (половина перфокарты) на момент проживания гостя в нем. В заднюю панель замка помещена кодовая часть карточки. Замки с перфокартами обязательно имеют цилиндр, который можно открывать механическим ключом. Все цилиндры таких замков, как правило, объединены в систему. Сотрудники отеля открывают двери номеров механическими ключами, к которым гости не имеют доступа. Это снижает риск подделки ключей.

Такие замки популярны в отелях с небольшим потоком клиентов. Более крупным отелям нужны дополнительные сотрудники, которые после отъезда гостей заменяют внутреннюю часть карточки на новую.

Кодовые замки имеют клавиатуру, которая состоит, как правило, из 10 цифр и двух-трех вспомогательных кнопок. Механический кодовый замок реагирует на один код, электронный — на несколько кодов. В гостевых номерах не применяется, используется для ограничения доступа в различные вспомогательные и служебные помещения.

Система электронных замков состоит:

- из электронного замка (электронного считывателя, который предназначен для управления различными электромеханическими устройствами);
- ключей-карт;



Рис. 3.2. Электронные замки гостиничного номера

- оборудования, необходимого для управления замками и считывателями, которое может включать в себя от одного контроллера до персонального компьютера;
- программного обеспечения.

Электронные замки приносят уверенность и спокойствие в жизнь гостиницы, а в особенности ее гостей, с одной стороны, и ее руководства — с другой (рис. 3.2). Электронный замок знает, помнит и может сообщить, кто и когда его открывал. Гость открывает дверь своей карточкой, которая содержит уникальный код. Ни предыдущая, ни следующая гостевая карточка не откроет этот замок в течение того отрезка времени, когда он проживает в отеле.

Замок состоит из механической и электронной частей. Механическая часть состоит из корпуса замка, наружной и внутренней накладки и механического ключевого цилиндра. Электронная составляющая замка по сути своей является микрокомпьютером. Замки могут работать автономно, а могут быть объединены в сеть. В любом случае, предполагается, что при отключении питания замок будет продолжать работу. Поэтому и автономные, и объединенные в сеть замки питаются от батареек. Все современные замки имеют встроенные часы, что дает им возможность корректной работы с гостевой картой. На карту клиента записывается времен-

ное окно — отрезок времени, в течение которого он имеет право проживать в данном номере. Поскольку замок работает в режиме реального времени, он может пустить или не пустить гостя в помещение.

Каждый электронный замок хранит информацию обо всех открываниях двери карточкой или механическим ключом. Большинство замков хранит информацию обо всех неудачных попытках открыть дверь. Замки разных компаний хранят информацию в среднем о 100—1 000 событиях (100 событий — это примерно 10—15 дней работы замка гостевого номера, так как подсчитано, что в среднем за сутки такая дверь открывается 6—10 раз).

В электронных системах именно магнитная карта (рис. 3.3) является гостевым ключом, т. е. позволяет открыть дверь. Магнитная карта-ключ имеет три дорожки. Большинство систем электронных замков записывает информацию о себе на третью дорожку. В первую очередь это связано с тем, что к моменту появления замков с магнитными картами вторую дорожку уже использовали банковские системы для безналичных платежей. Следовательно, на гостиничных карточках вторая дорожка стала использоваться для этих же операций.

Следует заметить, что, как правило, «замочная информация», записанная на карту, чаще всего защищена нестандартным методом записи, чтобы она читалась другими системами, в том числе считывателями кассовых и POS-терминалов.



Рис. 3.3. Магнитная карта

Смарт-карты — это новый тип карт, которые сейчас становятся все более популярными ключами к электронным гостиничным замкам. На них можно записать на порядок больше информации, чем на магнитные карты. Но главное их достоинство — принципиально более высокая степень безопасности. Например, микропроцессорные смарт-карты подделать или раскодировать даже теоретически весьма затруднительно. Основной минус этих карт на сегодняшний день состоит в том, что они стоят на порядок дороже, чем магнитные карты. Кроме того, контакты считывателей требуют тщательного ухода и при загрязнении могут не читать карты.



Рис. 3.4. Бесконтактная запирающая система с проксимити-картой

Многие компании сделали новые модели замков, которые позволяют параллельно использовать как магнитные, так и смарт-карты. В этом случае магнитные карточки могут служить гостевыми ключами, а смарт-картами может пользоваться персонал гостиницы или VIP-гости.

Проксимити-карты (рис. 3.4) — этот тип карт по своей сути аналогичен смарт-картам. Для того чтобы замок открылся, карта должна быть поднесена к считывателю на расстояние от 5 до 20 см.

Ключи Touch Memory завоевали свою популярность в первую очередь в подъездных домофонах. Гость после регистрации ключа от своего подъезда может использовать его как ключ от своего номера. Минусами данного ключа является, во-первых, не очень низкая цена на ключи, а во-вторых, эти ключи нельзя использовать для организации системы безналичных расчетов.

В небольших отелях (10—50 номеров) существуют системы управления замками, которые используют специальные командные карты. Кроме того, в системах существует возможность приобретения дополнительного оборудования, которое дает возможность считывания 100 событий из памяти замка. Системы позволяют следить за состоянием замка в режиме реального времени. В таком случае все замки имеют связь с центральным компьютером-сервером, на который поступает информация о состоянии замка на данный момент.

Дополнительной возможностью систем гостиничных замков является введение системы безналичных расчетов на всей территории отеля (при наличии интерфейса между системой управления замками и автоматизированной системой управления). Во всех точках продаж устанавливаются специальные считыватели карточек. Гость при заезде помещает на карточку определенную сумму денег. В момент оплаты, например, обеда в ресторане, кассир проводит карточкой по считывателю, информация поступает

в компьютер автоматизированной системы управления гостиницей, происходит проверка, достаточно ли денег на счете данного гостя. Компьютер в ресторане принимает подтверждение или отказ оплаты счета, информация о том, что оплата произведена, отправляется в АСУ, соответствующая сумма снимается со счета клиента и переводится на счет ресторана.

Считыватель карточки, установленный в номерном сейфе или минибаре, позволяет открыть его хозяину номера и уполномоченному обслуживающему персоналу. А подключение этих устройств к АСУ позволяет оплачивать эти услуги, не выходя из номера. Также с помощью карточки-ключа может производиться оплата за платное интерактивное телевидение. На карточке может быть также счетчик посещений, когда портье может установить, какое число раз гость может воспользоваться бассейном или сауной или же предоставить доступ в комнату один раз в день, например для завтрака.

Существует вариант, когда родители имеют право своей карточкой открывать номер детей, а дети в номер родителей прямого доступа не имеют. Вопросы оборудования гостиничных предприятий электронными системами безопасности особо важны для небольших гостиниц, где ограничено число персонала.

Установка системы электронных замков — одно из самых эффективных профилактических средств защиты от краж. Внедрение этой системы, по словам директоров московских гостиниц, сократило кражи вещей из гостиничных номеров на 95 %. Практически невозможна подделка конкретного ключа, а также можно определить, какими карточками был открыт номер, в какое время и кто их выдал.

Американская автомобильная ассоциация, которая занимается присвоением категории гостиничным предприятиям, не классифицирует гостиницы, не имеющие карточных замков. Да, это дорогое удовольствие, увеличивающее издержки гостиничного предприятия. Но это надо делать сейчас, так как на следующий год установка системы электронных замков будет еще дороже. Можно привести много примеров, когда кражи в гостиницах влияют на прибыль предприятия, на качество предоставляемых услуг, и самое главное клиенты уходят к конкурентам, что снижает число постоянных гостей.

Так, в гостинице «Балчуг Кемпински Москва» электронный ключ от номера дает возможность открыть дверь лифтовой кабинки, дверей поэтажных холлов и многое другое. В результате доступ незнакомым людям, не проживающим в отеле, на жилые этажи исключен. Если приходят знакомые к проживающему в отеле го-

стю, то он спускается и принимает их в вестибюле или они идут в сопровождении гостя к нему в номер.

Высокие технологии позволили взглянуть на средства открывания гостиничных номеров шире традиционных пластиковых карт. Сейчас на гостиничном рынке существуют альтернативные средства, позволяющие открыть замок от номера с помощью бумажных карт (экологичная карта-ключ), мобильных телефонов (на основе технологии радиочастотной идентификации), по уникальным пропорциям лица, отпечатку пальца и сканированию радужной оболочки глаза.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какими способами можно осуществить регистрацию группы?
2. Каков порядок приема, регистрации и размещения туристических групп?
3. Каков порядок приема, регистрации и размещения корпоративных групп?
4. Какие проблемные ситуации могут возникнуть во время заезда группы?
5. Какие ошибки могут возникнуть в период проживания группы?
6. Что означает демонстрация номера?
7. Как происходит назначение номера, вселение гостя в номер?
8. Охарактеризуйте операционный стандарт стойки портье и регистрации гостей.
9. В чем заключается особенность обслуживания VIP-гостей?
10. Охарактеризуйте VIP-гостей, имеющих статус: «инкогнито», «VIP из VIP», «секретные гости».
11. Какие особенности можно выделить при работе с VIP-гостями?
12. Охарактеризуйте службу дворецких.
13. Приведите примеры подарков для VIP-гостей.
14. Каков порядок регистрации иностранных граждан?
15. Дайте определение миграционного учета, миграционной карты, визы.
16. Какие категории иностранных граждан могут остановиться в гостиницах?
17. Какие категории иностранных граждан при поселении освобождаются от регистрации паспортов (миграционного учета)?
18. Охарактеризуйте системы контроля доступа в помещения отеля.
19. Из каких частей состоит система электронных замков?
20. Охарактеризуйте системы управления замками.

Выполните задания

1. Примите решения по следующим ситуационным задачам по размещению гостей в отеле.

Ситуация 1. Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Ситуация 2. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

Ситуация 3. Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.

Ситуация 4. Прибыл VIP-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищите в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

2. Примите решение по следующим ситуационным задачам по обслуживанию гостей во время их проживания.

1. *Заказ и доставка авиа-, железнодорожных и прочих билетов по просьбе гостей.*

Ситуация 1. К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя — электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

Ситуация 2. Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Ситуация 3. VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

Ситуация 4. Гости отеля — семья с двумя детьми (3 года и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

2. *Предоставление транспортных услуг гостям.*

Ситуация 1. К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 10 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в

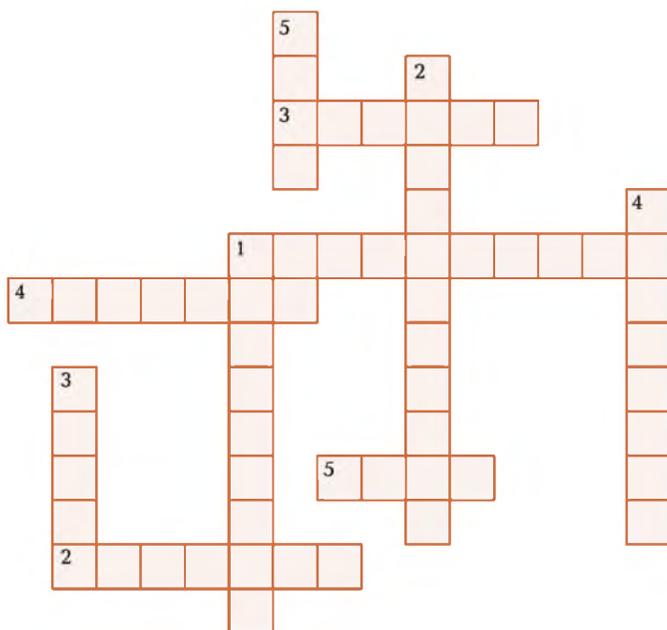
один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

Ситуация 2. Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилета выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А еще двое — прибудут поездом. Ваши действия.

Ситуация 3. VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

Ситуация 4. Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определенное время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьезных пробок заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 ч позже. Ваши действия.

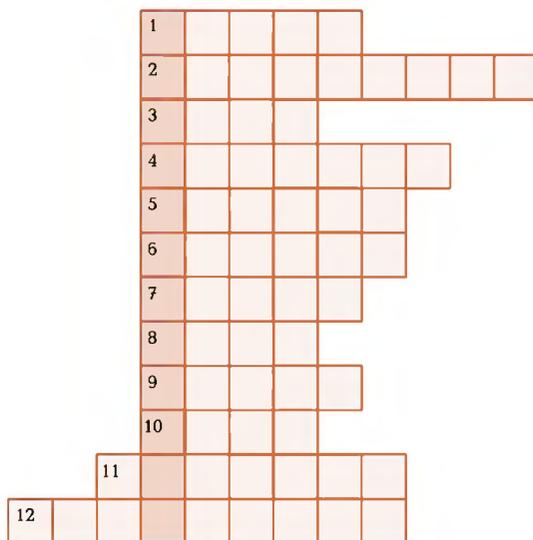
3. Разгадайте кроссворд.



По горизонтали: **1.** Что взимается при регистрации иностранных граждан? **2.** Один из важных факторов при подселении, переселении гостя. **3.** Портье создает при переселении, подселении гостя. **4.** По данному документу поселяют гостя. **5.** Уведомление не оформляется на иностранного гостя, если он приехал в отель на ... день.

По вертикали: **1.** Лицо, принадлежащее к постоянному населению данного государства, пользующие его защитой и наделенное совокупностью прав и обязанностей. **2.** Название бланка для иностранного гостя, который сдается в ФМС. **3.** Применяется в службах отеля на документах, посланиях. **4.** Дипломатическая, служебная, консульская, ... **5.** Специальное разрешение правительства на въезд на территорию страны.

4. Решите головоломку (ключевое слово 1 по вертикали).



Вопросы к головоломке: **1.** Название денежной операции необходимой для совершения покупок иностранными гостями. **2.** Данная услуга позволит гостю проснуться в определенное время. **3.** Данная дополнительная услуга предоставляется гостю в номере. **4.** Фирменный знак гостиницы. **5.** Результат одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии персонала гостиницы и гостя. **6.** Конфликтная ситуация, возникающая между гостем и отелем. **7.** Стилисты создают на стадии открытия гостиницы. **8.** Портье должен обратить внимание на документ, если продлевает проживание иностранного гостя. **9.** Контроль правильности финансовых данных за сутки работы отеля. **10.** Гостиница предоставляет гостям. **11.** Услуга, входящая в стоимость проживания гостя. **12.** Действие портье после заполнения регистрационной карточки и назначения номера гостю.

5. Ответьте на тестовые задания.

- 1.** Гость имеет статус DG, для гостиницы он является:
- важной персоной;
 - особым гостем;
 - возможность получения прямой прибыли;
 - национальный признак.

- 2.** Что учитывают при установке сейфов в номера гостиницы:
- а) конфигурация замка;
 - б) клиенты, останавливающиеся в гостинице;
 - в) местоположение сейфа в номере?
- 3.** Какие действия осуществляются при работе с группами:
- а) принимаются заявки на рассмотрение;
 - б) подписывается специальное соглашение, учитывающее различные нюансы;
 - в) предлагается другой тип номера, дата проживания или цена;
 - г) устанавливается определенное число номеров и цена?
- 4.** Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите, на что необходимо обращать внимание:
- а) на обслуживающий персонал;
 - б) на кошелек гостя;
 - в) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;
 - г) на стандарты сервировки блюд;
 - д) на манеры обращения с гостями.
- 5.** Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:
- а) регистрацию;
 - б) срок действия визы;
 - в) наличие заграничного паспорта;
 - г) номер подтверждения бронирования;
 - д) штамп о пересечении границы?
- 6.** Укажите, из каких частей состоит система электронных замков:
- а) из перфорированных карточек;
 - б) электронного замка;
 - в) механического замка;
 - г) ключей-карт;
 - д) программного обеспечения.
- 7.** Укажите число дорожек на магнитной карте ключа:
- а) 2;
 - б) 4;
 - в) 3;
 - г) 1.
- 8.** Виза — это:
- а) документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его пребывания;
 - б) документ правительства на въезд и выезд, временное проживание на срок до трех лет;
 - в) документ на въезд и выезд, проживание или проезд через территорию страны.
- 9.** Выберите гостей относящиеся к VIP-категории:
- а) долгопроживающие гости;

- б) секретный агент;
 - в) гость-инкогнито;
 - г) стюардесса.
- 10.** Укажите правила работы с гостями, имеющими статус «инкогнито»:
- а) профайл гостя заполнять полностью;
 - б) обращать внимание на стандарты сервировки блюд;
 - в) не обращаться к данному гостю по имени.
- 11.** Укажите, в каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию иностранного гостя:
- а) если гражданин переселяется из номера в номер;
 - б) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
 - в) при поселении иностранного гражданина;
 - г) при продлении проживания иностранного гражданина.
- 12.** Укажите визы, действующие на территории Российской Федерации:
- а) въездные;
 - б) дипломатические;
 - в) студенческие;
 - г) обыкновенные;
 - д) выездные.
- 13.** Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:
- а) заграничный паспорт;
 - б) удостоверение личности офицера;
 - в) регистрационный талон;
 - г) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
 - д) правильного ответа нет.
- 14.** Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема для размещения группы до 100 человек:
- а) 30 мин;
 - б) 40 мин;
 - в) 60 мин.
- 15.** Назовите главное достоинство электронного замка «Смарт-карты»:
- а) высокая степень безопасности;
 - б) содержит уникальный код;
 - в) содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок;
 - г) отличаются от сейфовых замков.
- 16.** Укажите, какую информацию заносят в компьютер, оформляя иностранные группы:
- а) номер и срок действия визы, номер паспорта, год рождения, страну, Ф.И.О. гостя в русской транскрипции;
 - б) номер и срок действия коллективной визы, номер паспорта, страну, Ф.И.О. гостя в русской транскрипции;

в) номер и срок действия туристской визы, номер паспорта, год рождения, страну, Ф.И.О. гостя в русской транскрипции.

17. Укажите, что нужно контролировать во время проживания группы:

- а) план мероприятий;
- б) организовывать отдельную стойку ресепшн;
- в) создание индивидуальной программы пребывания в отеле.

18. Назовите статус гостя, если он зарегистрировался, но не остался в гостинице:

- а) DGS;
- б) VIP;
- в) DNS;
- г) DG;
- д) SPATT.

19. Укажите, кто из перечисленного списка подлежит учету по месту пребывания в отеле:

- а) главы иностранных государств;
- б) иностранные моряки вне основного состава экипажа;
- в) иностранные моряки, являющиеся членами экипажей невоенных судов;
- г) члены экипажей, участвующих в международном движении.

20. Укажите, что дополнительно необходимо сотрудникам службы бронирования при групповых заказах:

- а) знание сезонных колебаний спроса;

ТЕХНОЛОГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ С ГОСТЯМИ

4.1. РЕЧЕВЫЕ СТАНДАРТЫ ПРИ ОБЩЕНИИ С ГОСТЯМИ

В гостинице каждый день можно столкнуться с ситуациями, когда то, что говорит персонал гостям, или привлекает, или отпугивает их.

Необходимо внимательно подбирать слова и выражения, потому что мысли превращаются в слова, а слова превращаются в действия. Ведь все действия сотрудника превращаются в привычку, а привычка превращается в поведение, и как следствие — поведение превращается в судьбу.

Рассмотрим фразы, которых нужно избегать, потому что они очень раздражают гостей и клиентов, а также рекомендуемые их альтернативные варианты — в более вежливой и поэтому выгодной для отеля форме.

Когда говорят: «Я не знаю», гости всегда слышат это как: «У меня нет нужной вам информации, и я не собираюсь ее искать». Предложить найти ответ на вопросы гостя, даже если это означает потерю большего времени на наведение справок в другой службе, значит, создать у него ощущение высокого качества обслуживания, поэтому нужно говорить: «Я выясню».

Отрицательные ответы на запросы клиента неизбежны. Но вместо того, чтобы говорить так называемое жесткое нет, когда нет ни выбора, ни альтернативы, акцентируйте внимание на том, что вы можете сделать для своих клиентов. Начиная предложение словами: «То, что я могу сделать, это...», вы показываете клиентам, что используете подход, ориентированный на решение проблемы.

Когда гость просит вас сделать что-то, на что вы не уполномочены или у вас нет необходимого опыта для выполнения этого («Это не моя работа»), будьте тем, кто доведет гостя до человека

или отдела, который поможет ему решить его проблему, поэтому в речи сотрудника может прозвучать: «Вот тот, кто вам поможет».

Если гость выражает раздражение по поводу чего-то, что сделал другой сотрудник или отдел, не ухудшайте ситуацию, сочувствуя ему. Вместо того чтобы согласиться с ним, сказав что-то вроде: «Вы правы, это место ужасно», или: «Никуда не годится», выразите сопереживание чувствам клиента, сказав: «Я понимаю, насколько это могло вас разочаровать». Сопереживание показывает заботу и участие без согласия или несогласия с тем, что говорит клиент.

Если разгневанный гость пытается обвинить вас в возникших проблемах, естественная реакция — перейти в оборону. Однако если позволить этой реакции возобладать, сознание перестанет воспринимать то, что хочет сказать гость. Так что когда слова «Это не моя вина» готовы сорваться с ваших губ, остановитесь, сделайте вдох и потом со всем сочувствием, на которое вы способны, скажите: «Давайте посмотрим, что мы можем с этим поделать». Сопротивляясь порыву защищаться, вы сможете решить проблему быстрее и с меньшим стрессом.

Гости иногда просят сделать то, что выходит за рамки политики или регламента компании. В таких случаях возникает желание мгновенно переадресовать просьбу руководителю: «Вам нужно поговорить с моим менеджером». Вместо этого сконцентрируйтесь на том, чем именно вы можете помочь этим гостям, сказав: «Я могу помочь вам». Если необходимо участие руководителя, возьмите на себя инициативу пойти к нему и вернитесь к гостю с готовым решением. Это сделает вас героем в глазах гостя.

Когда гость просит вас о чем-то бессмысленном или сложно выполнимом, вашей первой реакцией будет раздражение: «Когда это нужно сделать?». Поскольку возможности контролировать запросы клиента вы не можете, лучше сдерживать негативные эмоции и постараться удовлетворить просьбу. Не обещайте чего-либо, лишь надеясь, что сможете выполнить. Давая гостям нереалистичные обещания, можно решить эту проблему сегодня, но завтра она может больно ударить вас по голове. Обещайте только то, что сможете выполнить, сказав: «Я сделаю все возможное».

Когда гость расстроен, зол или обеспокоен, сказать ему «Успокойтесь» — все равно, что сказать, что его чувства вам не важны. Если вы хотите, чтобы он успокоился, используйте метод «от противного» и извинитесь: «Мне жаль». Извинение не означает, что вы соглашаетесь с точкой зрения гостя или признаете вину. Оно означает, что вы сожалеете о случившемся и о том негативном влиянии, которое оно оказало на гостя.

Остановиться и помочь гостю, который просит вашей помощи, не всегда просто, особенно если вы находитесь в процессе обслуживания другого клиента. Некоторые сотрудники выходят из ситуации, говоря гостю: «Я сейчас очень занят», что практически для гостя звучит как: «Зачем вы беспокоите меня, разве вы не видите, что я занят?» Профессионалы используют гораздо лучший подход, говоря: «Я буду полностью ваш буквально через секунду», или: «Я освобожусь через секунду». Это короткая фраза, сказанная доброжелательным тоном, заверит гостя, что вы в курсе, что ему нужна помощь, и поможете ему как только вы освободитесь.

Реже используйте отрицательно окрашенные слова: не согласна, вмешиваться, неправильно и слова-извинения: «Мне жаль, но...», «Это неважно, но...», агрессивные слова или приказы: «Вы обязаны...», «Вам нельзя...», «Вы должны...», произнося их, вы не оставляете места для желаний или мнения другого человека и тем самым проявляете неуважение.

Избегайте фраз, подразумевающих «только я знаю, как надо»: «Понимаете, что я имею в виду», «Похоже, вы не в курсе, что...», «Вы не понимаете», «Я с вами не согласна». Избегайте туманных фраз: «Неуверен, но...», «Да, наверное... полагаю, что...»

Используйте положительно окрашенные фразы: «Спасибо за звонок», «Рада, что вы остались довольны», «Если у вас возникнут вопросы, обращайтесь к нам в любое время», и описательные фразы: «Представьте...», «Это похоже ...», «Это имеет те же преимущества, что и ...», «Это стоит... и получается дешевле, чем ...»

Каждый день в отеле можно столкнуться с ситуациями, когда то, что говорит персонал гостям, или привлекает, или отпугивает их. Рассмотрим фразы, которых нужно избегать, потому что они очень раздражают гостей и клиентов, а также рекомендуемые их альтернативные варианты — в более вежливой и поэтому выгодной для отеля форме.

Для примера рассмотрим ситуации и их решения, когда гость недоволен:

- гость хочет привлечь к себе внимание — сотрудник должен выслушать его, проявить внимание к его проблеме, выразить понимание, записать информацию. Сотруднику необходимо избегать проявления безразличия, агрессивность порой вызвана невниманием и ощущением того, что тебя игнорируют;
- гость хочет изложить свою проблему — сотрудник должен удовлетворить его желание, дать выговориться. Сотруднику нельзя прерывать гостя и проявлять нетерпение к нему;

- гость хочет удостовериться, что он понят — сотруднику необходимо резюмировать слова гостя, но следует избегать задавать вопросы гостю;
- гость хочет немедленно решить свою проблему — сотрудник должен внимательно изучить его случай, задать вопросы, предложить варианты решения проблемы. В данной ситуации сотруднику нельзя оправдываться, так как это ухудшает впечатление о вас, но если была допущена ошибка — признать ее сразу и извиниться;
- гость хочет получить как можно больше — сотрудник должен найти верное решение или подход и его придерживаться. Ему следует избегать принятия сомнительных или невыполнимых решений;
- гость хочет достойно закончить конфликт — сотрудник должен предложить альтернативу из конкретных решений, с которыми гость может согласиться. Выразить удовлетворение найденным решением. Сотруднику необходимо избегать упреков в негативных личных качествах: «На вас трудно угодить», «Вам удалось на этот раз получить свое».

Даже если жалоба необоснованна, сотрудник все равно должен выслушать гостя, извиниться и вежливо разъяснить ситуацию. Например, чтобы уметь действовать в сложных ситуациях, в гостинице «Ренессанс Москва» существует своя технология работы с жалобами. Алгоритм простой, легко запоминается и называется LEARN: L (listen) — выслушай; E (empathize) — сочувствуй; A (apologize) — извинись; R (react) — предложи решение проблемы; N (notify) — сообщи о решении.

4.2. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ С ГОСТЯМИ

Жалобы, претензии и предложения гостей могут быть высказаны ими по телефону, изложены в виде записей в журналах (книга отзывов) и письменных обращениях на имя руководства отеля. В журнал регистрации жалоб и претензий следует заносить следующую информацию:

- сведения о заявителе: фамилия, имя, страна, фирма;
- время обращения;
- краткое изложение жалобы;
- принятые меры, время отдачи распоряжения (если приходится обращаться в несколько служб или к нескольким исполнителям);

- отметка об исполнении распоряжения с указанием времени;
- отметка о сообщении гостю, о результатах принятых мер с указанием времени сообщения;
- фамилия, имя и должность сотрудника, принявшего жалобу;
- подпись (виза) руководителя подразделения.

Жалобы и претензии гостей должны рассматриваться быстро и благожелательно, ни одно замечание, претензия, пожелание не должны оставаться без внимания. Необходимо помнить, что удовлетворение жалоб гостей — ключевой момент в деле его сохранения для отеля.

В любом отеле существуют правила реагирования на жалобы гостей. Если гость чем-то недоволен, персонал гостиницы старается на месте разрешить неприятную ситуацию.

Причинами жалоб в отеле могут стать:

- неудовлетворительный уровень обслуживания;
- некачественная уборка номеров;
- недостаток необходимых вещей в номере;
- недостаточное внимание к клиентам со стороны администрации отеля;
- плохое функционирование технических средств;
- недостаточные организационные меры безопасности отеля и контроль систем жизнеобеспечения здания;
- медлительное обслуживание;
- низкое качество оказанной услуги;
- несоблюдение сроков выполнения заказа;
- отсутствие стандартов обслуживания;
- незнание стандартов ведения телефонных переговоров;
- неумение слушать и слышать;
- отсутствие заботы и персонального внимания;
- отсутствие доброжелательности;
- безразличие и равнодушие обслуживающего персонала;
- неправильные расчеты при оплате;
- низкая квалификация персонала в первую очередь на стойке регистрации, и как следствие недостаточный уровень удовлетворенности клиентов;
- отсутствие единых идей (ценностей) и норм (стандартов), и как следствие принятие сотрудниками, менеджерами решений на основе субъективных взглядов на нестандартную ситуацию.

При поступлении жалобы лично или по телефону получивший ее сотрудник должен решить проблему гостя в течение часа с момента обращения, затем незамедлительно проинформировать его о принятых мерах и принести извинения за доставленные неудобства.

Если разрешение жалобы выходит за рамки полномочий работника, то сотрудник должен немедленно сообщить о жалобе своему руководителю, получить у него указания по ее разрешению, проинформировать гостя о принимаемых мерах и назвать конкретный срок решения проблемы. Убедиться, что гость удовлетворен отношением к его жалобе и согласен со сроком ее разрешения.

Если в силу уважительных причин жалоба гостя не может быть удовлетворена, руководитель службы должен лично извиниться перед гостем и разъяснить ему причины. Требования клиента о возмещении ему материального и морального вреда в связи с ненадлежащим предоставлением (не предоставлением) услуги подлежат удовлетворению в течение десяти рабочих дней с момента обращения. В наиболее сложных случаях в улаживании конфликта должен принимать участие руководитель более высокого уровня, который приносит извинения гостю от имени руководства отеля.

Если о жалобе стало известно после отъезда гостя, следует сообщить руководителю подразделения и принять меры по их устранению. Затем связаться с клиентом, подтвердить получение жалобы и проинформировать о принятых мерах и в течение десяти дней возместить понесенный клиентом ущерб (в любом случае клиенту направляют извинения в письменном виде за подписью руководителя отеля).

Гости должны иметь возможность в любое время суток поставить гостиничную администрацию в известность по поводу имеющихся недостатков в обслуживании и размещении. Ведение регистрационного журнала (книги отзывов) способствует выявлению слабых мест в работе гостиничных служб, их устранению в ходе повседневной работы. Руководители отделов и служб ежедневно просматривают записи в журнале, визируют их и в установленное время обобщенная информация по поступившим жалобам и принятым по ним мерам представляются руководству отеля.

Если в результате рассмотрения жалобы она признана обоснованной, ответ должен содержать аргументы, способные убедить заявителя в его неправоте. В таких случаях, если имеется возможность, рекомендуется лично встретиться с заявителем для улаживания конфликта. В случае появления однотипных жалоб необходимо проанализировать причины их вызывающие и принять срочные меры по устранению этих причин.

При рассмотрении жалоб сотрудникам гостиницы необходимо соблюдать следующие правила:

- гостя необходимо выслушивать участливо, с подчеркнутым вниманием;

- по возможности изолировать недовольного гостя, чтобы другие гости не могли слышать его претензий;
- выслушивая гостя, делать записи, фиксировать ключевые факты и решить, кто может подключиться к разрешению проблемы гостя;
- называть гостя по имени и отчеству (психологи утверждают, что собственное имя — одна из главных ценностей для человека);
- жесты и мимика сотрудника, принимающего жалобу, должны выражать доброжелательное отношение;
- при поступлении жалобы необходимо реагировать на нее незамедлительно, если сразу решить проблему невозможно, информировать клиента, как и когда его вопрос будет решен. В дальнейшем следует отслеживать процесс обработки жалобы;
- если проблема не может быть решена, следует признать это как можно раньше и сразу сообщить об этом гостю;
- ответный звонок клиенту следует в течение 24 ч. Если за это время решение не было найдено, клиент получает уведомление о ходе рассмотрения жалобы;
- при получении традиционных или электронных писем, содержащих жалобы, следует позвонить клиенту в тот же день для выяснения всех обстоятельств жалобы и/или для того, чтобы сообщить ему, что он получит полный ответ в течение трех дней (например, при необходимости уточнить счет). Эти сроки должны соблюдаться при любых письменных запросах, предполагающих ответ. Если ответить в этот срок невозможно, то необходимо отправить клиенту письменное уведомление.

Исследования показали, что клиенты, обратившиеся с письменной жалобой в организацию, остаются ее приверженцами только в том случае, если ответ, удовлетворительный для них, дан в течение двух недель.

Неумение отвечать на письма и звонки, безалаберность в организации встреч, неспособность принять решение и исполнить его в согласованные сроки, принуждение ждать у телефона без извинений или необходимость долго «отлавливать» нужных сотрудников — все это негативно сказывается на образе гостиничного предприятия.

В работе с жалобами гостей необходимо прибегать к автоматизированным решениям (используя компьютер), которые, привнося точность и аккуратность, также дают возможность быстрого поиска и доступа к записям о ранее возникших ситуациях, известных ошибках, истории запросов от клиента и иной управлен-

ческой информации. Наибольшая польза достигается как раз от возможности легкого доступа к ранее малодоступной информации.

Основные достоинства при компьютеризированной работе с жалобами:

- доступность информации об инциденте для всех уполномоченных сотрудников;
- сокращение периода обслуживания инцидента;
- усовершенствованные процедуры отслеживания и отработки инцидентов;
- более качественная информация доступна в режиме on-line (известные ошибки, решения и истории запросов);
- внешние источники данных;
- управленческая информация более доступна и точна;
- устраняются потери, «забывчивость» и дублирование информации;
- качественное использование квалифицированного персонала;
- облегчение решения совокупных задач и вычислений;
- неумение слушать и слышать;
- отсутствие заботы и персонального внимания;
- отсутствие доброжелательности;
- безразличие и равнодушие обслуживающего персонала;
- неправильные расчеты при оплате;
- низкая квалификация персонала в первую очередь на стойке регистрации, как следствие недостаточный уровень удовлетворенности клиентов;
- отсутствие единых идей (ценностей) и норм (стандартов); как следствие принятие сотрудниками, менеджерами решений на основе субъективных взглядов на нестандартную ситуацию.

Рассмотрим, например, ситуацию, когда гость после общения с сотрудником службы приема и размещения потребовал позвать менеджера службы и высказал ему свои претензии:

Г о с т ь: «Ваш сотрудник игнорирует мое мнение».

М е н е д ж е р с л у ж б ы: «Что значит «игнорирует»? Как именно он это делает?»

Г о с т ь: «Она не смотрит мне в глаза, когда я привожу свои доводы, перебивает и не дает мне договорить до конца».

Р е ш е н и е: сотрудник должен был выслушать гостя с подчеркнутым вниманием, а главное не перебивать его, мимика и жесты сотрудника должны были выражать доброжелательное отношение. И главная ошибка сотрудника — незнание стандартов отеля.

4.3. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ ГОСТЕЙ

«Линия радушия» — внутригостиничная телефонная линия для оперативного приема жалоб и пожеланий проживающих. Звонки с жалобами должны поступать после набора определенного номера напрямую к администратору гостиничной телефонной станции, а не через оператора.

В процессе размещения клиента гостиница наряду с получением им информации об имеющихся в гостинице ресторанах, барах, видах гостиничных услуг и т.п. ставит его в известность о наличии в гостинице «линии радушия». Первоначальное введение в строй такой линии должно сопровождаться соответствующей рекламой среди гостиничной клиентуры (для этой цели могут быть использованы фирменные рекламные формуляры, оставляемые в номерах).

Число лиц, обслуживающих «линию радушия», должно быть достаточным для обеспечения ее непрерывного круглосуточного функционирования. Телефонный аппарат линии должен располагаться в специально отведенном для этого помещении. Возможна установка аппарата в бюро какой-либо службы (бюро службы приема и размещения, бюро резервирования и т.п.). Администратор обязан снимать трубку не позднее чем через три телефонных звонка, после чего он произносит в вежливой форме приветствие (например: «Добрый вечер, я к вашим услугам»).

Администратор, отвечающий на звонки, должен иметь прямую связь со всеми гостиничными подразделениями и службами. Деятельность служб, отвечающих за устранение выявленных недостатков, должна быть тщательно скоординирована. Необходимо добиваться того, чтобы гость, имеющий претензии к качеству обслуживания, получил со стороны гостиничных служб максимум содействия и внимания.

Все телефонные разговоры должны фиксироваться администратором в регистрационном журнале, куда следует заносить такую информацию:

- источник сигнала;
- точное время получения сигнала;
- фамилия администратора, получившего сигнал;
- причина звонка;
- гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу;
- в случае необходимости — дополнительные замечания.

Зафиксировав в журнале очередной звонок, администратор доводит содержание жалобы до сведения соответствующей службы, которая предпринимает нужные корректирующие действия.

Например, проживающий в гостинице гость сообщает по «линии радушия», что в его номере неисправен телевизор, или выражает пожелание, чтобы в его номер были доставлены дополнительные полотенца. Администратор, принявший сигнал, звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором или дает указание горничной доставить полотенца в номер. Каждая служба по исполнению поручения докладывает об этом администратору «линии радушия», который в свою очередь связывается по телефону с клиентом, чтобы убедиться, что он удовлетворен и претензий больше не имеет. В регистрационном журнале об этом также делается соответствующая отметка.

Гостю нельзя врать, этим тоже проявляется неуважение к нему. Если сотрудник обещает что-нибудь гостю, он обязан не обмануть его ожидания и сделать все от него зависящее, чтобы сдержать обещание. Например, не надо обещать, что телевизор в номере будет отремонтирован через 10 мин, если вы не уверены, что это сделать возможно. Некрасивая ситуация может получиться, если, например, характер поломки требует гораздо больше времени на ремонт.

Следует учитывать особенности недовольного гостя. Даже если гость постарается держаться спокойно, все равно большая часть его энергии будет направлена на то, чтобы справиться со своими эмоциями. Часто в состоянии раздражения человек сам не может точно сформулировать, что его так разозлило. Например, клиент долго искал отель, запутался и теперь сердится на портье: «Неправильно сказали адрес».

Оперативная проверка исправности «линии радушия» проводится перед концом каждой рабочей смены. В случае если какие-либо претензии клиента гостиницы не могут быть удовлетворены немедленно, а гость отсутствует, рекомендуется оставить объяснительную записку в его почтовом ящике.

В целях контроля регистрационный журнал должен ежедневно просматриваться директором гостиницы. Каждую неделю обобщенную информацию о жалобах и пожеланиях проживающих следует доводить до сведения руководителей основных гостиничных служб. Содержание жалоб должно рассматриваться на производственных собраниях гостиничного персонала, посвященных проблеме качества обслуживания.

Ведение регистрационного журнала способствует выявлению слабых мест в работе гостиничных служб, их устранению в ходе повседневной работы.

Процедура рассмотрения письменных жалоб мало чем отличается от работы с устными. Ответ нужно давать в течение двух дней, не затягивать решение проблемы. Исследования показали, что клиенты, обратившиеся с письменной жалобой в организацию, остаются ее приверженцами только в том случае, если ответ, удовлетворительный для них, дан в течение двух недель. Даже если проблему нельзя решить немедленно, важно, чтобы в любом случае человек быстро получил ответ организации.

Сотрудники гостиницы должны придерживаться следующих рекомендаций, которые позволяют вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- *молчать*. Важно не то, какая ситуация сложилась, а то, как воспринимает ее клиент. Дайте ему возможность выговориться и высказать все, что у него «накипело на душе». Если вы вежливы и сдержанны, гость чаще всего быстро успокаивается;
- *внимательно слушать*. Позвольте гостю высказать все, что он хочет. Не перебивайте его. Не противоречьте ему. Не приводите никаких доводов, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять вас, ни поверить вам;
- *делать записи*. Покажите гостю, что его замечания и критику вы воспринимаете очень серьезно. Точно записывайте суть претензии, потому что когда гость увидит, что вы записываете его жалобу, он воздержится от преувеличений, его высказывания будут более объективными и менее эмоциональными. Точная запись жалобы необходима для выяснения обстоятельств дела с тем сотрудником, по вине которого возникло недоразумение;
- *высказать свое понимание, сочувствие и принести гостю свои извинения от имени отеля*. Проявите понимание волнений и переживаний гостя. Не обвиняйте в случившемся своих коллег. Выскажите сожаление по поводу произошедшего;
- *высказать благодарность*. Клиенты, подающие жалобу, проявляют свой интерес к вашему отелю. Они дают возможность увидеть, в чем и как вы можете улучшить свою работу. Побеспокойтесь о возмещении ущерба и исправлении положения;
- *немедленно принять меры*. Приложите все усилия, чтобы как можно скорее уладить возникшее недоразумение. Любая репутация таит в себе благоприятные возможности. Нередко

благодаря быстрому принятию мер и внимательному отношению вы обретае новых постоянных клиентов.

Какие выводы можно сделать, изучив внимательно жалобы клиентов? Они выражают мнение и потребности гостей, выявляют слабые места стандартов обслуживания в отеле. Кроме того, это бесплатные контроль качества обслуживания, аудит и маркетинговое исследование. Комментарии гостей могут быть использованы при оценке работы персонала и высшего управленческого звена. Ведь в итоге, если все претензии оперативно устранены, клиенты будут довольны и воспользуются услугами еще раз, а значит, и прибыль будет увеличиваться.

4.4. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ ОТЕЛЯ С ГОСТЕМ

Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в Российской Федерации представлена различными документами, основная цель которых заключается в регламентировании, регулировании экономических отношений между субъектами туристского рынка. Они создают баланс интересов, прав и обязанностей между исполнителем и потребителем в соответствии с социальным, экономическим и политическим порядком, в котором функционирует правовая система.

Содержащиеся в законах правовые нормы призваны регламентировать, и/или регулировать, и/или контролировать наиболее важные общественные отношения. Все правовые акты и органы управления, контролирующие их выполнение, созданы для обеспечения правопорядка.

Согласно нормативным документам по договору на гостиничное обслуживание одна сторона обязуется по заданию другой стороны предоставить услуги по временному проживанию в специально оборудованном жилом помещении, выполнить или организовать выполнение иных определенных договором на гостиничное обслуживание услуг, связанных с временным проживанием, а постоялец обязуется уплатить за эти услуги установленную плату.

Федеральный закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в ст. 7 закрепляет право потребителей на безопасность товара (работы, услуги). Пунктом 4 этой статьи определяется, что «товар (работа, услуга), на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителей и охрану окружающей среды, пре-

дотворщение причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей, подлежат обязательной сертификации в установленном порядке».

Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, уменьшения цены за оказанную услугу или полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать возмещения убытков в случаях, если исполнитель в установленный срок не устранил обнаруженные недостатки, или если гость обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге, или иные существенные отступления от условий договора.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение одного часа с момента предъявления гостем соответствующего требования.

Требования гостя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае поступления претензии от гостя необходимо зарегистрировать ее с указанием даты и времени поступления, фамилии и должности лица, ее принявшего. Если претензия по какой-либо причине не принята, гость может направить ее в адрес отеля заказным письмом с уведомлением о вручении. Претензию следует рассмотреть и на нее ответить в течение 10 календарных дней.

При составлении ответа на претензию необходимо:

- подготовить письменные доказательства, подтверждающие позицию отеля, и восстановить хронологическую картину событий, послуживших предметом претензии;
- ссылаться на доказательства, которые впоследствии можно будет подтвердить в суде;
- не отступать от предмета претензии;
- аргументировать свою позицию, ссылаться на условия договора и положения закона.

Отвечая на претензию, следует помнить, что отзыв может быть использован в суде в качестве свидетельства позиции отеля. Если есть возможность достичь соглашения с гостем и/или выплатить ему компенсацию, необходимо обязательно указать данное предложение в ответе на претензию, впоследствии это может положительно повлиять на решение суда.

Отель в качестве доказательства может представить:

- договоры;
- платежные документы;
- памятки и правила отеля (турфирмы, авиакомпании и других лиц);
- каталоги;
- свидетельские показания;
- фото- и видеоматериалы.

Доказательства, полученные на иностранном языке, должны быть переведены на русский.

Ответ на претензию должен быть вручен гостю под расписку. Если не удалось вручить ответ лично, его нужно отправить заказным письмом в адрес гостя с уведомлением о вручении.

В случае если гостю предлагается компенсация, следует разъяснить порядок ее получения. Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы, даты, имени и координат получившего. В расписке должно быть указано, за что гость получил компенсацию. Если компенсация производится не в денежном выражении, а, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, необходимо получить письменное подтверждение согласия гостя на такую форму компенсации.

Возмещение ущерба гостем. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, а также несет ответственность за иные нарушения.

Испорченное имущество, если оно не подлежит восстановлению, необходимо списать с бухгалтерского учета. Также необходимо составить Акт о порче имущества гостиницы в трех экземплярах (бухгалтерии, материально-ответственного лица и виновного).

4.5. ВИДЫ И ФОРМЫ ДОКУМЕНТАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

В соответствии с Постановлением Совета Министров Правительства Российской Федерации от 30.07.1993 № 745 были утверждены формы документов строгой отчетности, которые могут использоваться гостиничными хозяйствами при расчетах с населением для учета наличных денежных средств, разработанные и

представленные Комитетом Российской Федерации по муниципальному хозяйству: 1-Г «Анкета», 2-Г «Журнал регистрации иностранных граждан», 3-Г «Счет», 4-Г «Карта гостя», 5-Г «Кассовый отчет», 7-Г «Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету», 8-Г «Квитанция о возврате денег», 9-Г «Акт о порче имущества гостиницы», 10-Г «Заявка на бронирование мест», 11-Г «Автостоянка», 12-Г «Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг», 13-Г «Заявка на бронирование мест».

На граждан, прибывших в командировку, на совещания, конференции, сборы, заполняют анкету (форма 1-Г) в одном экземпляре (см. приложение 2). Для хранения анкет и работы с ними в службе приема и размещения должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй — на лиц, выбывших из гостиницы в течение 1 мес.

В некоторых гостиницах анкету заполняют сами портье (администраторы) на основании паспорта (дополнительный сервис гостиницы). Заполнение данной анкеты свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей. Портье должен проследить за тем, чтобы гость правильно заполнил данный документ, дату заселения, дату выезда, указал свой домашний адрес. Ведь в дальнейшем неправильно указанные данные осложнят, например, поиск забытых вещей в номере, кроме того, правильно заполненный адрес гарантирует получение оплаты, если гость выехал, не заплатив за предоставленные услуги. Неверно указанная дата выезда может привести в дальнейшем к простоя номера, а если гость планирует остаться дольше, номер может быть продан, что в результате приведет к конфликту между администрацией и гостем.

Счет (форма 3-Г) заполняется при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги при отсутствии специальных талонов (см. приложение 2). Счет выписывается в трех экземплярах: первый — выдается проживающему гостю, второй экземпляр счета вместе с «Кассовым отчетом» ежедневно сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в расчетной части гостиницы в специальных кармашках, расставленных по числам оплаты в контрольной картотеке.

Выписка данного документа подтверждает, что договор между исполнителем и потребителем заключен. Гость обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее. С согласия гостя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или частично внесением аванса.

Кассиру или портье необходимо обратить внимание на то, что если используемый гостиницей бланк счета по форме 3-Г изготовлен не типографским способом (например, с помощью компьютера), то в этом случае считать данный документ бланком строгой отчетности нельзя, поэтому расчеты с гостем должны быть проведены с обязательным использованием контрольно-кассовой техники (ККТ).

При механизированном способе ведения расчетов счет заполняется в двух экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной карточке до выезда гостя. Работник бухгалтерии сверяет форму 3-Г с формой 1-Г. Счета являются бланками строгой отчетности.

Карта гостя (форма 4-Г) дает право заселившемуся гостю на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенные в гостинице. На числовой сетке карты гостя отмечается период оплаты. При выезде гостя этажный персонал делает отметку с указанием даты и часа освобождения номера (места), наименования и числа мест багажа. В вестибюле карта гостя сдается портье (см. приложение 2).

Кассовый отчет (форма 5-Г) составляется в двух экземплярах сотрудником, осуществляющим расчеты с проживающими гостями. Первый экземпляр вместе со счетами или контрольной кассовой лентой (при механизированном расчете) ежедневно сдается в бухгалтерию, второй сохраняется у подотчетного лица. Работник бухгалтерии сверяет форму 5-Г с формой 3-Г (см. приложение 2).

Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (форма 7-Г) ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда проживающих гостей и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации (см. приложение 2).

При проживании в гостинице у гостя могут измениться какие-либо обстоятельства, в связи с которыми он может выехать из гостиницы досрочно. В этом случае гостю возвращается часть денежных средств, заплаченных им за проживание, и заполняется квитанция на возврат денег по форме 8-Г (см. приложение 2).

Квитанция на возврат денег выписывается работником гостиницы в одном экземпляре. Сдается в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом. При оформлении возврата на первом и третьем экземплярах счета (3-Г) делается отметка о произведенном возврате.

Работник бухгалтерии сверяет идентичность подписи гостя в квитанции на возврат с подписью в анкете, после чего анкета возвращается в службу приема и размещения.

Если возврат осуществляется в день внесения оплаты (до закрытия смены и снятия Z-отчета), то гостю должен быть выписан новый счет и пробит новый кассовый чек на сумму фактически оказанной услуги. При этом «старые» документы, а именно счет, который был выписан первоначально, и чек должны быть изъяты у проживающего.

Погашенный чек (начальный чек или аннулированный) наклеивается на лист бумаги и вместе с актом и первоначальным счетом сдается в бухгалтерию. Сумма, на которую осуществлен возврат, заносится в специальный журнал кассира в графу 15, и на данную сумму уменьшается сумма выручки за день. Такая процедура возврата предусмотрена типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин (ККМ) при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденных Письмом Минфина России от 30.08.1993 № 104.

Если возврат осуществляется в день, не совпадающий с днем внесения денежных средств в кассу, то после снятия отчета возврат денежных средств производится только из главной кассы гостиницы на основании письменного заявления и документа, удостоверяющего личность. При этом кассиром организации составляется расходно-кассовый ордер с обязательным заполнением всех реквизитов данного документа. К расходно-кассовому ордеру прикладывается заявление на возврат, первоначально пробитый чек и первоначально выписанный счет. На счете и чеке бухгалтером или компетентным сотрудником делается пометка о том, что был сделан возврат на некую сумму. Счет, чек (для отчета по командировке, например) и деньги отдаются гостю.

Акт о порче имущества гостиницы (форма 9-Г) составляется работниками гостиницы в трех экземплярах: первый передается в бухгалтерию, второй — материально ответственному лицу, в подотчете которого находится имущество гостиницы, третий выдается на руки гостю (см. приложение 2).

Квитанция «Автостоянка» (форма 11-Г) составляется на автостоянках гостиничного комплекса при приеме и выдаче автотранспорта, выписывается в двух экземплярах: первый сдается в бухгалтерию, второй выдается на руки клиенту (см. приложение 2). Является бланком строгой отчетности.

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (форма 12-Г) выписывается на дополнительные услуги, предостав-

ляемые гостиницей (заказ билетов в аэропорт, оплата услуг переводчика, предоставление чая, кофе по желанию проживающего). Составляется в двух экземплярах: первый представляется в бухгалтерию, второй — клиенту. Является бланком строгой отчетности (см. приложение 2).

4.6. ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ ЛИЧНЫХ ВЕЩЕЙ

В соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации и п. 17, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 № 490 «Правил предоставления гостиничных услуг», отель отвечает как хранитель за утрату, недостачу или повреждение вещей постояльцев, внесенных в отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в отель считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца отель отвечает при условии, если они были приняты им на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении отеля.

Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации отеля. В противном случае отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одними из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей — в депозитных ячейках (safe deposit boxes) или в индивидуальных сейфах (individual safes).



Рис. 4.1. Сейфы гостиничных предприятий



Рис. 4.2. Электронные сейфы в номерах гостиницы

Сейфы в гостиничных номерах предназначены для хранения широкого спектра вещей, которые не могут поместиться в боксе для безопасного хранения на стойке администратора.

Большинство гостиниц используют три типа сейфов: сейфы в гостиничных номерах, в служебных помещениях и мини-сейфы в зоне стойки регистрации (рис. 4.1).

Расположение сейфа в номере обеспечивает клиенту полную секретность в момент помещения предмета в сейф либо его извлечения из него. Гость использует собственный код, который может быть изменен по его желанию в любое время.

Сейфы в номерах гарантируют высокий уровень безопасности в том случае, если при их конструировании и установке использованы разумные стандарты и если они снабжены электронными ключами. Однако необходимо ясно понимать, что гостиничные сейфы не вполне равноценны банковским. Они сконструированы для того, чтобы удовлетворять разумным потребностям путешественника, таким как обеспечение безопасности принадлежащих ему ценностей, паспорта и других ценных вещей (рис. 4.2).

Если гость забыл свой код, уполномоченный сотрудник гостиницы может открыть сейф электронным сервисным устройством. Если и сотрудник не в состоянии открыть сейф, то необходимо связаться с сервисной службой фирмы-поставщика и выяснить, как открыть данный сейф. Если кто-либо попытается подобрать код и ввел его несколько раз неправильно, то сейф блокируется на 30 мин. В этом случае сейф можно открыть с помощью сервисного устройства. В случае необходимости можно прямо в присутствии гостя распечатать отчет из «памяти» сейфа, который может выглядеть следующим образом:

- 15 последних раз открывания и закрывания сейфа гостем (дата, время);
- три последних раза, когда сейф блокировался из-за неправильного ввода кода пользователем (дата, время);
- три последних попытки вскрыть внутреннюю крышку сейфа (дата, время) и т. д.

При принятии решения об установке сейфов в комнатах необходимо учесть три фактора:

- размеры сейфа;
- тип замка;
- местоположение сейфа в номере.

Решающим фактором при выборе размеров сейфа должна быть клиентура, с которой имеет дело гостиница. Например, курортные гостиницы склоняются к относительно небольшим размерам сейфов, подходящих для хранения драгоценностей, денег, паспорта и видеокамеры. Отели, обслуживающие бизнесменов, предпочитают сейфы, в которых может разместиться портативный компьютер или чемоданчик.

В некоторых отелях пользование сейфами является бесплатной услугой, включенной в стоимость номера. В большинстве же отелей — это дополнительная платная услуга.

Во избежание неприятностей отель информирует гостей о возможности хранения багажа в камере хранения, особо ценных вещей — в депозитных ячейках и в индивидуальных сейфах.

Депозитные ячейки (сейфы) находятся в зоне службы приема и размещения. Сейфы с депозитными ячейками являются местом для хранения гостями своих ценностей при одновременном снижении ответственности гостиницы за утерянные или украденные ценности. Общая сумма хранимых гостем ценностей в ячейке сейфа должна ограничиваться законом Российской Федерации. Установленная сумма должна быть опубликована на видном месте (например, на дверце сейфа). Условия и порядок пользования сейфом должны строго соответствовать требованиям законодательства.

Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается гостю. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т. е. В присутствии гостя и сотрудника отеля. Для каждой депозитной ячейки в наличии должен быть только один комплект ключей, а любой дубликат должен быть уничтожен.

Служащий должен ознакомить гостя с правилами пользования депозитными сейфами и сообщить гостю, что существует только один комплект ключей к депозитной ячейке.

При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию. Гость должен заполнить и подписать регистрационную карту для пользования депозитной ячейкой, в регистрационной карте указывается дата, номер сейфа (ячейки), имя гостя и его постоянный адрес, номер комнаты, гость ставит свою подпись.

В регистрационной карте должны быть указаны следующие правила обращения с сейфами:

- в целях безопасности отсутствие дубликата ключа;
- в случае утери или порчи ключа гость согласен оплатить стоимость вскрытия сейфа;
- при выезде из гостиницы гость должен освободить сейф и сдать ключ;
- в случае если гость уехал, не сдав ключ, гостиница оставляет за собой право вскрыть сейф;
- содержимое сейфа будет храниться в гостинице в течение одного года. По истечении этого срока право распоряжаться содержимым сейфа остается за гостиницей.

Служащий должен проводить гостя к отдельной кабинке, где гость может в условиях конфиденциальности воспользоваться сейфом и разместить свои ценности в сейфе.

Если гость хочет оставить за собой пустой сейф и получить от него ключ, служащий должен визуально проверить в присутствии гостя, что сейф на самом деле пуст. Каждый факт пользования сейфом должен быть зафиксирован на оборотной стороне регистрационной карты (дата, время, подписи гостя и служащего), где гость подтверждает, что при открытии сейфа все ценности находятся в сохранности. Факт выемки гостем ценностей и возврат ключа также должен быть зафиксирован, гость должен подтвердить своей подписью, что все ценности извлечены из сейфа и находятся в полной сохранности. Каждый месяц должна проводиться ревизия всех ключей и депозитных ячеек.

Возможность хранения багажа в безопасном месте является одним из основных требований к уровню обслуживания отеля.

Предложите гостю услуги по хранению багажа в гостинице. Возможность хранить багаж в камере хранения гостиницы особенно удобна для гостей, которые прибывают рано утром и вынуждены ожидать, когда освободится и будет убран номер, или

уже по факту выписались из гостиницы, но вынуждены ждать до вечера отхода транспортного средства.

К услугам камеры хранения гости также прибегают в следующих случаях:

- багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж.

Камера хранения багажа всегда должна содержаться в чистоте и быть закрыта, за исключением случаев, когда в ней находится служащий. Дверь камеры хранения багажа должна быть снабжена табличкой и иметь звонок.

При приеме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник выдает пронумерованную бирку или квитанцию на каждый предмет багажа и фиксирует следующие данные: фамилию гостя, номер комнаты, число мест багажа, срок хранения.

Каждый предмет багажа должен иметь бирку с номером комнаты и именем гостя.

Ценные вещи и предметы, включая дорогостоящую верхнюю одежду, в камеру хранения багажа не принимаются.

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату.

Выдача багажа осуществляется на руки гостю только по предъявлении бирки или квитанции. Если багаж гостя хочет получить его представитель, то кроме бирки или квитанции должно быть представлено письменное разрешение гостя на получение багажа, а его представитель должен предъявить свое удостоверение личности.

При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти определенные формальности:

- сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения, а также службу безопасности отеля;
- гостю необходимо подробно описать содержимое багажа, указать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле;
- сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

Багаж выдается гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем. Выдача багажа представителям фирмы по просьбе гостя может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

Если гость забыл, оставил или потерял свое имущество в гостинице, то сотрудникам необходимо придерживаться следующих процедур хранения и выдачи найденных вещей:

- найденные вещи гостя, который уже покинул гостиницу, должны быть зарегистрированы в журнале руководителем службы гостиничного хозяйства или его заместителем;
- в журнал нужно внести дату, время и место нахождения вещи, наименование и описание вещи, имя гостя (если известно), имя и должность сотрудника, обнаружившего вещь;
- после регистрации вещи помещаются в пакеты соответствующих размеров, к которым прикрепляется карточка с информацией из журнала регистрации (регистрационный номер, имя гостя, место, где была найдена вещь, наименование вещи, имя сотрудника, нашедшего вещь, примечание, подпись руководителя или заместителя);
- найденные вещи и ценности должны храниться в сейфе руководителя службы гостиничного хозяйства или в специальном помещении со стеллажами и холодильником для скоропортящихся продуктов;
- вещи гостя должны храниться, по крайней мере, 6 мес.;
- ценности гостя должны храниться, по крайней мере, один год, после чего отдаются тому, кто их обнаружил;
- не распакованные продукты должны храниться 48 ч;
- на невостребованные вещи, переданные нашедшим их сотрудникам, оформляется пропуск на вынос вещей (дата, имя служащего, отдел, должность, наименование вещей, подпись руководителя службы) и делается соответствующая отметка в журнале;
- разрешение на вынос оформляется в трех экземплярах: в службу безопасности, самому сотруднику и для руководителя, выпившего пропуск;
- если владелец вещи, стоимость которой высока, отказывается от нее, руководитель службы гостиничного хозяйства должен принять меры для получения письменного отказа от владельца найденной вещи в пользу гостиницы;
- гостиница не должна первой входить в контакт с гостем в целях информирования его о нахождении забытой вещи, чтобы сохранить конфиденциальность гостя и не нанести урон его частной жизни;

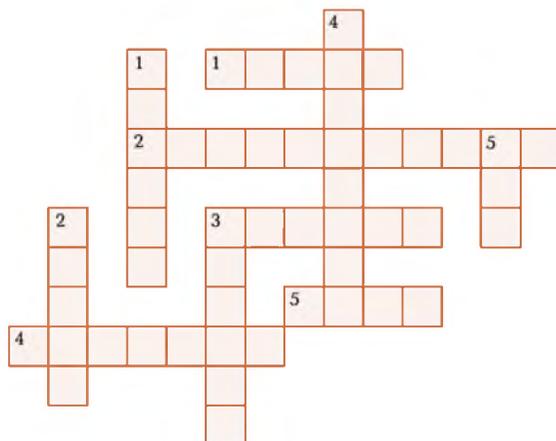
- если гость востребовал найденные вещи в течение установленного гостиницей срока, необходимо убедиться, что обратившийся гость действительно является владельцем вещей;
- оформить акт на возврат забытой вещи (срок хранения документа — 1 год);
- если гость не имеет возможности прибыть в гостиницу, выдать вещь другому лицу возможно только при наличии доверенности от владельца забытой вещи и получения устного подтверждения от самого владельца вещи о его желании, чтобы вещь передали его представителю.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие речевые стандарты вы будете избегать при общении с гостями?
2. Приведите примеры ситуаций, когда гость недоволен. Какие действия вы предпримете для устранения этих ситуаций?
3. Какую информацию заносят в журнал регистрации жалоб и претензий?
4. Что может стать причиной жалоб в отеле?
5. Охарактеризуйте правила поведения сотрудника при поступлении жалобы.
6. Какие правила необходимо соблюдать сотрудникам при рассмотрении жалоб?
7. Перечислите основные преимущества при компьютеризированной работе с жалобами.
8. Охарактеризуйте зарубежный опыт работы с жалобами гостей.
9. Какие рекомендации должны знать сотрудники, чтобы вести себя правильно, если гость подает жалобу?
10. Какие доказательства может предоставить отель, если претензия от гостя по какой-либо причине не принята?
11. Что необходимо отразить в письме при составлении ответа на претензию гостя к отелю?
12. Охарактеризуйте сейфы в гостиничных номерах.
13. Для каких целей гости используют депозитные ячейки? Приведите примеры.
14. Охарактеризуйте возможность хранения багажа в отеле.
15. Какие формальности нужно выполнять сотруднику, если гость потерял багажный жетон?
16. Охарактеризуйте правила хранения и выдачи найденных вещей.
17. Охарактеризуйте формы документации в деятельности службы приема и размещения.

Выполните задания

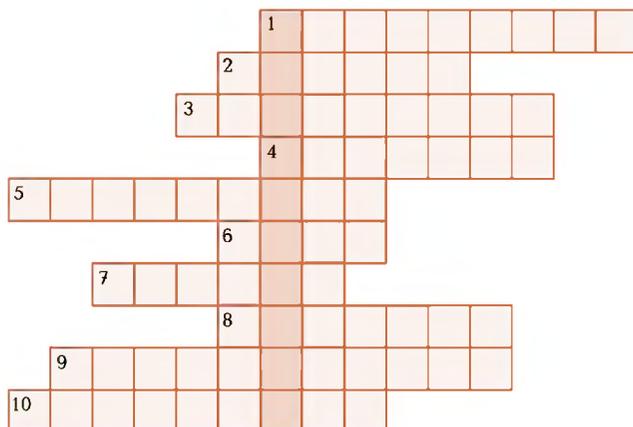
1. Разгадайте кроссворд.



По горизонтали: **1.** Гость возмещает в случае утраты или повреждения имущества отеля. **2.** Один из вариантов ответа на претензию гостя. **3.** Ведение данного документа способствует выявлению слабых мест в работе служб. **4.** Отель в конфликтных ситуациях может представить в качестве доказательства. **5.** Место, где гость хранит свои ценные вещи.

По вертикали: **1.** Форма документации в деятельности службы приема и размещения. **2.** Выдают гостю при сдаче багажа в камеру хранения. **3.** Безразличие и равнодушие обслуживающего персонала приведет к... **4.** Одна из процедур работы с забытыми вещами. **5.** Одна из главных ценностей для человека, по утверждению психологов.

2. Решите головоломку (ключевое слово 1 по вертикали).



Вопросы к головоломке (по горизонтали):

1. Сотрудник, сопровождающий гостя до номера. **2.** Туристы, поселение которых происходит по одной заявке. **3.** Должность сотрудника, обслуживающего VIP-гостей. **4.** Сотрудник, оказывающий услуги резервирования столика в ресторане, заказ такси и т.д. **5.** «Недостаток» смарт-карт по отношению к магнитным картам. **6.** Специальное разрешение правительства на въезд на территорию страны. **7.** Структурированный документ, отражающий время прилета, детали трансфера, время завтраков, план перемещения гостей за пределами отеля. **8.** Услуга, входящая в стоимость проживания гостя. **9.** Название этапа гостевого цикла. **10.** Статус гостей, которые не хотят, чтобы другие знали, что они проживают в гостинице.

Ключевое слово — название электронного ключа.

3. Ответьте на тестовые задания.

1. Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

- а) закрыть камеру хранения;
- б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;
- в) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;
- г) описать подробно содержимое багажа?

2. Выберите информацию, которую заносят в журнал регистрации жалоб и претензий:

- а) фамилия, должность, страна, фирма;
- б) краткое изложение жалобы;
- в) подпись руководителя подразделения;
- г) время обращения;
- д) сроки выполнения.

3. Укажите информацию, фиксирующую в регистрационном журнале «линии радушия»:

- а) причина звонка;
- б) дополнительные замечания;
- в) должность сотрудника, получившего сигнал;
- г) источник сигнала.

4. Укажите, как часто просматривается регистрационный журнал директором гостиницы:

- а) ежемесячно;
- б) еженедельно;
- в) ежедневно.

5. Отель отвечает как хранитель:

- а) за недостачу или повреждение вещей постояльцев;
- б) за утрату денежных сумм в ресторане;
- в) за не сохранность вещей вне гостиницы;
- г) за утрату вещей, внесенных в отель.

6. В каких случаях гости прибегают к услугам камеры хранения:

- а) багаж большого размера;
- б) клиент уезжает на несколько дней в другой город;
- в) временно покидает гостиницу на несколько дней, затем возвращается?

7. Проживающий в гостинице клиент сообщает по «линии редушки», что в его номере неисправен телевизор и выражает пожелание, чтобы были доставлены два дополнительных полотенца. Какие действия примет администратор:

- а) звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором;
- б) дает указание горничной доставить полотенца в номер;
- в) регистрирует звонок в регистрационном журнале;
- г) дает указания в инженерно-техническую службу о неполадках с телевизором и горничной доставить полотенца?

8. Выберите из представленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- а) молчать;
- б) не противоречить гостю;
- в) указать причину звонка;
- г) высказать благодарность.

9. Укажите срок рассмотрения претензии и ответа на нее:

- а) в течение двух недель;
- б) в течение 7 календарных дней;

ОФОРМЛЕНИЕ ВЫЕЗДА ГОСТЯ И ПРОЦЕДУРА ЕГО ВЫПИСКИ

5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Завершающей стадией цикла обслуживания гостя является его выезд из отеля, на которой осуществляется тщательное документационное оформление выезда гостя, а завершающей стадией в финансовых операциях клиента является оплата им счета (или приведение счета к нулевому балансу).

При выезде гость освобождает номер, получает подтверждение оплаты счета и покидает гостиницу. Как только клиент выехал, служба приема и размещения меняет статус номера и информирует об этом подразделение, обслуживающее номерной фонд.

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Все финансовые операции на стадии проживания отражаются на счетах отеля и клиента. Обычно самую большую сумму выплат на счете гостя составляет оплата за проживание. Дополнительные расходы начисляются на счет в случае открытого кредита. Стоимость услуг ресторанов, обслуживания в номерах, телефонных, транспортных услуг и т.д. также может быть включена в счет. Большинство гостиниц, работающих по международным стандартам, устанавливают максимальный уровень начислений на счет клиента, до достижения которого не требуется производить промежуточный расчет. Этот предел называют кредитным лимитом. Счета гостей требуют постоянного внимания, чтобы не допускать превышения этого лимита.

Финансовые записи, осуществляемые в службе приема и размещения, должны периодически проверяться на точность. Эта проверка обычно осуществляется во время ночного аудита. Не-

смотря на название, эта процедура не всегда проводится ночью. В гостиницах с компьютерной системой учета аудит проводится в любое время. Часто эти мероприятия называют аудитом службы, или корректировкой системы. Даже если компьютеризованное предприятие имеет возможность проводить аудит в любое время, предпочтительно делать это вечером, поскольку финансовые операции обычно менее интенсивны в это время суток.

В настоящее время для контроля счетов используются возможности Интернета. Электронные возможности сети с помощью установленного в номере специального устройства, способного считывать информацию с кредитной карты клиента и осуществлять электронные платежи, сохраняя конфиденциальность информации и защищая ее в Интернете, позволяют осуществлять автоматический расчет клиента с гостиницей при помощи перевода гостиничного счета о расходах гостя на его корпоративный счет. Гостям также предоставляется возможность проверять свои счета в режиме реального времени на дисплеях компьютеров в своих номерах.

Гостиницы, которые предоставляют гостям кредит, должны располагать специальной системой идентификации, определения лимитов кредитования, процедур на случай превышения лимита и другими необходимыми средствами. Этими вопросами занимается менеджер по кредитам. Небольшие гостиницы, как правило, требуют предварительную или полную оплату проживания, поэтому такие операции со счетами гостей им не требуются.

Во время процедуры выезда необходимо убедиться, что гость доволен своим пребыванием в гостинице, и пригласить его приехать снова. Чем больше информации от клиентов соберет отель в течение цикла обслуживания, тем легче будет проводить маркетинговые разработки, способствующие улучшению работы. Регистрационная информация заносится в клиентскую базу данных, которая хранится в любом виде (например, электронные файлы). Эта информация помогает в определении потребностей клиентов и формирует базу для разработки маркетинговой стратегии. Для сбора информации используются также специальные анкеты, которые помогают узнать привычки и пристрастия гостей.

До своего отъезда из гостиницы клиент должен полностью рассчитаться по счетам, т.е. полностью оплатить потребленные им услуги. В зависимости от договоренности оплата может производиться наличными, кредитной картой, чеками и пр. До отъезда клиента необходимо проверить баланс его счетов и исправить возможные ошибки. В ходе проверки могут возникать проблемы, ког-

да начисления не успевают поступить на счет клиента до времени расчета.

Это так называемые поздние начисления. Расчет по неоплаченным счетам производится через бухгалтерию, а не через службу приема и размещения, при этом ответственность за предоставление счетов лежит на службе приема и размещения, которая помогает бухгалтерии в сборе задолженностей.

5.2. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ПРИ ВЫПISCKE

Проверку выезда по истечении расчетного часа осуществляет портье или старший администратор. Он распечатывает отчет выездов на текущие сутки в 12 ч 00 мин, проверяет по отчету время выезда гостей. Если поздний выезд не обозначен в отчете, ему необходимо проверить по документам гостей, был ли запрошен поздний выезд, затем связаться с горничными на этаже и узнать информацию о фактически выехавших, но не выселенных по компьютеру гостей. Следует произвести выселение гостей в компьютерной системе.

Гостям, которые должны уехать, следует позвонить по телефону и напомнить о расчетном часе, предложить продлить время проживания за дополнительную плату, если у них есть такая необходимость. Если гостя, который должен уехать, нет в номере, предупредить персонал службы гостиничного хозяйства о необходимости сообщить на стойку в случае прибытия такого гостя в номер и по прибытии, предложить ему оплатить поздний выезд.

Расчетами с гостями занимается кассир (портье) службы приема и размещения. В стандартах гостиницы прописано, что гость не должен ждать сотрудника службы более 2 мин. Сотрудник радушно приветствует гостя, узнает номер комнаты, проверяет имя гостя и убедившись, что гость хочет рассчитаться, а не проверить счет и не продлить проживание, просит гостя вернуть карточку и ключ от номера. Обязательно узнает, доволен ли гость и нужно ли ему еще дополнительно что-то оплатить (например, мини-бар). Связывается по телефону с сотрудником службы мини-баров или службы горничных и просит проверить мини-бар в номере, из которого гость выезжает (как правило, при госте вслух о проверке мини-бара не говорят, а лишь достаточно назвать сотруднику этой службы номер комнаты, например: «305, пожалуйста»).

Кассир проверяет начисления, соответствие их тарифу, состояние счета, кто оплачивает счет и способ оплаты. Счет сотрудник кладет в папку или конверт (убедившись, что туда вложена рекламная листовка). Отвечает на вопросы гостя и в случае необходимости демонстрирует чеки и предварительные счета.

При оплате наличными кассир принимает наличные деньги, пересчитывает и вслух произносит принятую сумму. Пробивает кассовый чек, подготавливает сдачу и просит гостя подписать копию счета. Кассовый чек, счет и сдачу кладет в конверт.

При оплате по банковской карточке кассир проверяет ее подлинность и наличие преавторизации. Проведя продажу по кредитной карте и получив два чека терминала, пробивается кассовый чек по кредиту. Гостя просят подписать копию счета и чек. Кассовый чек, копия чека по кредитной карте и счет помещают в фирменный конверт и отдают гостю.

Все суммы расходов, которые оплачиваются не гостем (безналичный расчет или оплата третьих лиц) не называются гостю — это является конфиденциальной информацией.

В компьютерной системе необходимо выселить гостя (установить статус выехал, или check-out). Узнать, когда будет освобожден номер, поблагодарить гостя за его пребывание в гостинице и предложить забронировать номер в случае повторного визита. Предложить услуги подносчика багажа, напомните гостю взять все из сейфа, заказать такси до аэропорта, вернуть ключ и попрощаться с гостем.

Выписка из гостиницы должна быть произведена в течение 5 мин.

Если выписывается группа, то утром в день отъезда необходимо подготовить лист со списком выезжающих групп, уточнить у руководителя или сопровождающего время отъезда группы. При необходимости распорядится о месте временного хранения багажа. Проверить, есть ли неоплаченные личные счета гостей, корреспонденцию для группы. Попросить сотрудников службы минибара проверить минибары к определенному времени. Проверить, все ли организовано в соответствии с запросами группы.

Если кто-то из гостей должен оплатить свои счета, рассчитать их и убедившись, что все гости оплатили свои счета, попросить их заполнить анкеты для изучения качества обслуживания в гостинице (по возможности).

При отъезде группы попрощаться с руководителем группы и с туристами, пожелать им счастливого пути и пригласить посетить гостиницу снова.

В компьютерной системе произвести выписку группы. Если туристы проживали в гостинице по туристстическим ваучерам, оплаченным турфирмой или компанией, ваучеры должны быть вместе с регистрационными картами и другими документами представлены в бухгалтерию.

Если кассир производит выписку VIP-гостя, он заранее распечатывает предварительный счет и предоставляет его для ознакомления гостю в специальной папке или конверте в день отъезда или накануне отъезда. Заранее предлагает гостю услугу по доставке багажа из номера к транспортному средству, информирует гостя об услуге хранения багажа, который будет сохранен отдельно или загружен в транспортное средство, когда требуется. Перед отъездом VIP-гостя необходимо проверить недоставленную почту и сообщения. Предоставить гостю счет в фирменной папке, положив в нее буклет гостиницы. Предложить гостю забронировать номер для следующего посещения гостиницы.

Директор или заместитель директора гостиницы (в зависимости от статуса гостя) должен лично поблагодарить гостя при отъезде и пригласить вновь, остановиться в гостинице во время следующего приезда в город.

Рассмотрим стандарт качества обслуживания при выписке гостей:

- выписка должна проходить быстро;
- гостя приветствуют радушно, сердечно и незамедлительно;
- нельзя игнорировать гостя, даже если все сотрудники заняты;
- гости не должны ждать кассира более 2 мин;
- спросить, доволен ли гость (оценить степень удовлетворенности гостя);
- напомнить о документах и вещах;
- проверить досье гостя вместе с ним;
- предоставить детальный счет;
- узнайте у гостя, нет ли дополнительных расходов, еще не внесенных в досье;
- отдайте ему счет в папке или конверте;
- кассир должен спросить, когда номер будет освобожден (выяснить время освобождения номера);
- поблагодарить за выбор отеля и пребывание в нем;
- предложить сделать новое бронирование номера;
- предложить помощь с багажом;
- попрощаться с гостем;
- выписка должна занимать не более 8 мин.

5.3. СТАНДАРТНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ КАССОВОГО ОТДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Депозитные ячейки используются для хранения ценностей. Каждая ячейка обеспечивается двумя ключами: один ключ находится в распоряжении гостя, другой — кассира. Во многих случаях в непосредственной близости от ячеек хранения предусматривается небольшая специальная комната, где гость может находиться при оформлении помещения ценностей на хранение в спокойной, уединенной обстановке. Число депозитных ячеек определяется из расчета: по одной на каждого кассира. В конце дня выручка за день помещается кассиром в камеру хранения, где она хранится до прихода ночного контролера отчетности.

Кассовое бюро — неотъемлемый элемент каждой расчетной части. Оно состоит из двух выдвижных ящиков и четырех закрытых секций с автономными вкладышами. Каждый кассир отвечает за свой вкладыш и помещает его в один из ящиков. В конце рабочего дня кассир вынимает вкладыш, оформляет выручку за день и задвигает пустой вкладыш обратно. Каждый кассир ответственен за свой выдвижной ящик.

Вкладыши для хранения денежных купюр и металлические «ванночки» с закрывающейся крышкой для мелочи являются составной частью кассового бюро. Каждый вкладыш имеет отдельный номер.

Кассовый аппарат (рис. 5.1) положен каждому кассиру. Используется для регистрации операций с наличностью и подведения баланса наличности. На современном рынке преобладают компьютерные кассовые аппараты. В них предусмотрено множество функций, облегчающих контроль за начислениями и ведением гостевых файлов. Чаще всего они являются частью общей компьютерной системы службы приема и размещения. Большинство



Рис. 5.1. Кассовый аппарат

аппаратов снабжено устройством для распечатывания списка операций, чеков, ваучеров, отчетов ревизий и тарифов.

С помощью клавиш заносится следующая информация:

- сумма операции;
- персональные данные кассира;
- цель операции;
- объем покупки;
- отдел (служба);
- тип операции;
- способ оплаты.

Полка над кассовым аппаратом служит для размещения счетов и других денежных документов в процессе их оформления кассиром.

Специальный сканер (рис. 5.2) считывает информацию с кредитной карты владельца, авторизует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты, дату и имя владельца. Современные технологии позволяют соединить считывающие устройства с компьютерной системой службы приема и размещения, что дает возможность передавать более полную информацию на пункт авторизации и хранить больше данных в файле клиента.

Импринтер (рис. 5.3) — механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с пла-



Рис. 5.2. Сканер, считывающий информацию с кредитных карт



Рис. 5.3. Импринтер



Рис. 5.4. POS-терминал



Рис. 5.5. Штамп

тежной картой. В импринтер вставляется клише, на котором эмбоссированы (процесс механического выдавливания на лицевой стороне пластиковой карты ее номера и срока действия, фамилии и имени клиента, названия компании для корпоративных клиентов) идентификационные данные точки приема. Пластиковую карту вставляют в импринтер и вкладывают слип.

Сегодня импринтеры чаще всего используются как резервные устройства на случай выхода из строя POS-терминалов или отключения электричества и связи.

POS-терминал (рис. 5.4) — программно-аппаратный комплекс кассира (дисплей, POS-клавиатура, считыватель карт, печатающее устройство, фиксальная часть, программное обеспечение) для осуществления приема платежей от клиентов.

POS-терминал считывает информацию с пластиковой карты и передает ее в процессинговый центр банка.

Ваучер-каталог применяется для хранения счетов клиентов в цифровом порядке (в порядке нумерации номеров). Каталог находится непосредственно рядом с кассиром, так чтобы тот мог легко

извлечь нужные бумаги при расчете с клиентом. В службе приема и размещения каталог располагают стационарно.

Телетайпрайтер применяется для фиксации дальних телефонных разговоров (в целях предъявления клиенту дополнительного счета за услугу). Обычно прибор рассчитан только на прием и не имеет клавиатуры набора номера. В случае необходимости прибор дополняется передаточным устройством.

Штампы (рис. 5.5) применяются для отметки времени на корреспонденции, посланиях, документах регистрации проживающих, квитанциях для посыльных. Ими снабжаются все подразделения службы приема и обслуживания.

Пневмопочта — доставка счетов за пользование рестораном, баром, гаражом в расчетную часть службы приема и размещения в случае отсутствия автоматизированной системы управления отелем.

5.4. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» при расчетах с населением необходимо применять кассовые аппараты. Если гостиница достаточно большая и имеет разные подразделения, в ней устанавливают несколько кассовых аппаратов в каждом пункте приема наличных. Однако при определенных условиях организации могут и не применять кассовые аппараты. Например, если используют бланки строгой отчетности по форме, утвержденной Минфином России.

При отъезде гость получает все отдельно подписанные чеки и отдельный счет с полной суммой. Счет может быть оплачен наличными, кредитной картой или по счету-фактуре. Последнее возможно только при наличии контракта. В этом случае кассир закрывает счет, и бухгалтерия высылает счет фирме.

Кассир службы приема и размещения производит расчеты с гостями в соответствии с действующими тарифами на номера и дополнительные услуги. Кассир обрабатывает счета на кассовом аппарате и взимает по ним платежи по окончании срока проживания в гостинице.

Порядок расчета проживания:

- расчетный час в гостинице 12.00 дня;
- плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12.00 текущих суток по московскому времени;
- при размещении до расчетного часа (с 00.00 до 12.00 дня) плата за проживание не взимается, т.е. оплата берется за сутки проживания с 12.00 дня;
- в случае задержки выезда гостей плата за проживание взимается в таком порядке:
 - не более 6 ч после расчетного часа — почасовая оплата;
 - от 6 до 12 ч после расчетного часа — плата за половину суток;
 - от 12 до 24 ч после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты);
- при проживании менее суток (24 ч) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Поскольку правила предусматривают обязательное установление почасовой оплаты в случае задержки выезда не более чем на 6 ч, следовательно, если гость выехал до 18.00 по местному времени, с него должна быть взята дополнительная плата, пропорциональная времени задержки, исходя из почасовой оплаты. Например, стоимость номера 3 600 руб./сут. Почасовая оплата (1/24) — 150 руб./ч. Гость выехал в 17.00, следовательно, с него дополнительно взимается 750 руб. (5 ч × 150 руб.).

В том случае, если гость задержал выезд более чем на 6 ч, но менее чем на 12 ч (т.е. выехал от 18.00 до 00.00), с него взимается плата за половину суток. Например, стоимость номера 3 600 руб. В сутки, если гость выехал в 23.00, с него дополнительно взимается 1 800 руб. (3 600 руб./2).

Если же гость задержал свой выезд более чем на 12 ч, но не более 24 ч, с него взимается плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

Таким образом, в нашем примере, если гость выехал в 5.00 утра следующего дня, с него можно взять плату в размере 3 600 руб. (за полные сутки) или 2 550 руб. исходя из почасовой оплаты (17 ч × 150 руб./ч).

Наряду с тем, что большинство гостиниц придерживается данной системы расчетов с клиентами за проживание, некоторые гостиницы вносят свои коррективы, имеют некоторые отступления от ранее указанных правил. Так, например, в гостинице «Метрополь» членам клуба «Шесть континентов» разрешается пребывание гостей в номерах до 16.00 в день отъезда без дополнительной оплаты. В гостинице «Балчуг Кемпински Москва» при задержке

выезда уже с момента расчетного часа (с 12.00) до 18.00 берется оплата 50 % суточной стоимости номера. Если гость не выехал и после 18 ч 00 мин, он обязан заплатить уже за следующие сутки 100 % стоимости. При заезде до 9.00 взимается плата за полные сутки, после 9.00 — половина суточной стоимости номера. При этом участникам корпоративной программы Private concierge разрешен поздний выезд (до 17.00) без дополнительной оплаты.

В некоторых отелях, в случае если гость останавливается только на одни сутки, номер ему предоставляется в распоряжение сроком на 24 ч без учета единого расчетного часа (так называемые льготные сутки).

Иногда для больших групп туристов, выезжающих в вечернее время (после 12.00) предоставляется один или несколько «штабных номеров» бесплатно. В этих номерах они могут сложить свой багаж, привести себя в порядок, отдохнуть перед отъездом. Таким образом, туристы могут сэкономить, не оплачивая дополнительно пребывание в своем номере после расчетного часа.

В случае 100%-ной загрузки или бронирования номеров соответствующей категории отель имеет право отказать постояльцу в возможности задержки выезда.

Существует практика, когда отель в целях дополнительного привлечения клиентов практикует так называемое дневное использование номеров (day use) на 0,5 сут соответственно за половину стоимости проживания в номере. Этот прием используется только при очень низкой загрузке, при простое гостиницы исключительно в дневное время (до 16.00). Распоряжение о таком поселении портье получает от своего руководителя в зависимости от сложившейся ситуации со спросом на услуги размещения. Часто таким видом услуг пользуются гости, которым необходим номер в отеле на несколько часов, например, для проведения деловой встречи или переговоров.

Общее число проживающих в номере не должно превышать числа мест в номере. При желании клиента одному занимать многоместный номер с него берется полная оплата за весь номер. За проживание не более одного ребенка в возрасте до 7—12 лет без предоставления специального спального места плата, как правило, не берется.

При необходимости в номере может быть установлена дополнительная кровать или раскладушка, чаще всего за дополнительную плату.

Конкретный порядок оплаты (за сутки или почасовая) устанавливается в правилах проживания в каждой отдельной гостиницы.

Кассир принимает оплату:

- за проживание с учетом стоимости номеров по категориям, сроков пребывания в гостинице, предоставляемых скидок;
- за телефонные переговоры в соответствии с данными компьютера о числе и продолжительности звонков, с учетом вида телефонной связи (московская, междугородная, международная);
- госпошлины (иностранцы граждане) и регистрационного сбора (граждане Российской Федерации и СНГ);
- за предоставленные дополнительные услуги (дополнительная кровать в номере для детей от 7 до 14 лет, таксофонные карты, сауна, обслуживание в номере, трансфер, заказ автомобиля, сейфы и т. п.).

Наиболее интенсивный период работы кассира — в период выезда гостей.

Кассир работает с файлами гостя — документами, где фиксируются все начисления на счет клиента за текущий визит. Как правило, начислений накапливается очень много. Для их обработки используются специальные программы. Кассовые аппараты соединены с центральной компьютерной системой, и начисления за приобретенные услуги автоматически отражаются на счете клиента в компьютере службы приема и размещения. Это помогает избежать бумажной работы и обеспечивает точность ведения счетов.

При расчете с клиентами необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет. Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет клиента. Кассиру следует только открыть файл «Телефонные переговоры» и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги. При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

5.5. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ В ГОСТИНИЦАХ. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СУММ ГОСТЮ

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 22.05.2003 № 54 всеми организациями и индивидуальными предпринимателями в случаях продажи товаров, выполнения работ

или оказания услуг в обязательном порядке применяется контрольно-кассовая техника, включенная в Государственный реестр (Госреестр). Организации (за исключением кредитных организаций) и индивидуальные предприниматели, применяющие ККТ, обязаны:

- осуществлять регистрацию контрольно-кассовой техники в налоговых органах;
- применять при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт исправную контрольно-кассовую технику, опломбированную в установленном порядке, зарегистрированную в налоговых органах и обеспечивающую надлежащий учет денежных средств при проведении расчетов (фиксацию расчетных операций на контрольной ленте и в фискальной памяти);
- выдавать покупателям (клиентам) при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в момент оплаты отпечатанные контрольно-кассовой техникой кассовые чеки;
- обеспечивать ведение и хранение в установленном порядке документации, связанной с приобретением и регистрацией, вводом в эксплуатацию и применением контрольно-кассовой техники, а также обеспечивать должностным лицам налоговых органов, осуществляющих проверку, беспрепятственный доступ к соответствующей контрольно-кассовой технике, предоставлять им указанную документацию;
- производить при первичной регистрации и перерегистрации контрольно-кассовой техники введение в фискальную память контрольно-кассовой техники информации и замену накопителей фискальной памяти с участием представителей налоговых органов.

Гость в отеле может производить оплату различными методами: наличными, кредитными картами, по безналичному расчету, ваучерами.

Оплата ваучерами (рис. 5.6) является разновидностью безналичного расчета. Ваучер — документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания. В ваучере должны быть указаны:

- название турфирмы, выдавшей его;
- государственный номер лицензии турфирмы на право осуществления туристической деятельности (для отечественных туристических организаций);
- адрес турфирмы и остальные реквизиты;

		119034, Москва, Пречистенка, 5а Тел.: (095) 926-48-48 Факс: (095) 201-45-36		ВАУЧЕР ВЫДАН В СООТВЕТСТВИИ С УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА С КЛИЕНТОМ TRAVEL VOUCHER SUBJECT TO CONDITIONS OF THE CONTRACT WITH THE CUSTOMER	
ВАУЧЕР/VOUCHER № 02343			ДАТА ВЫДАЧИ / DATE OF ISSUE: 05.09.03		
СРОКИ ПОЕЗДКИ /DATES OF TRIP С /FROM: 20.09.03 ПО /TO: 04.10.03			ФАМИЛИИ КЛИЕНТОВ/ДАТА РОЖДЕНИЯ/№ ЗАГРАНПАСПОРТА /NAME OF CUSTOMER /DATE OF BIRTH /PASSPORT		
МАРШРУТ /DIRECTION: Украина, Крым			ШЕРСТЯКОВ МИХАИЛ 04.09.53		
ПРИНИМАЮЩАЯ СТОРОНА /RECEIVING AGENCY: ТОО "ТАЛАНТИДА"			ШЕРСТЯКОВА ЛЮДМИЛА 05.08.53		
ОТЕЛЬ, Тел. /HOTEL, Tel.: СКК "МОРСКОЙ УГОЛОК"					
ТРАНСФЕР /TRANSFER: ИНД.		РАЗМЕЩЕНИЕ /ACCOMMODATION: DBL		ПЕЧАТЬ / STAMP AND SIGNATURE	
ПИТАНИЕ /BOARD: 3-х разовое		МЕДИЦИНСКАЯ СТРАХОВКА /INSURANCE: ДА			
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ /ADDITIONAL SERVICES: процедуры по назначению брэнда					
ВНИМАНИЕ!!! РЕГИСТРАЦИЯ ПассажиРОВ в аэропорту - за 2 часа до вылета					

		87, Allenby Str. Tel - Aviv 65134, Israel POB 28052 Tel-Aviv 63802 Tel: (972) 3-5252193 Fax.: (972) 3-5252199	
<h1>ВАУЧЕР № 10131</h1>			
на обслуживание в Израиле Настоящая фирма "TRAVELLUX" подтверждает заказ следующих услуг в Израиле для Mr. NOVAK ANATOLY / Mrs. EGOROVA NATALIA / Mrs. RODIONOVA ELENA / Mr. MAKSIN SERGEY / Mrs. RODIONOVA IRINA			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Бронирование гостиницы "METROPOLE GRAND" в Нетании, 1 трехместный номер и 1 двухместный номер на 7 ночей с 11/10/07 по 18/10/07, питание: завтраки и ужины. 2. Бронирование гостиницы "AMERICANA" в Эйлате, 2 двухместных номера и 1 одноместный номер на 6 ночей с 18/10/07 по 24/10/07, питание: завтраки и ужины. 3. Бронирование гостиницы "AMI" в Тель-Авиве, 1 трехместный номер и 1 двухместный номер на 1 ночь с 24/10/07 по 25/10/07, питание: завтраки и ужины. 4. 11/10/07: Индивидуальный трансфер аэропорт им. Бен Гуриона - гостиница в Нетании. Встреча в обш. зале прилетов (возле фонтана с правой стороны) с табличкой TRAVELLUX и/или с фамилией 5. 12/10/07: Подарочная поездка в Тель-Авив и Яффо с посещением Алмазной биржи (подарок от биржи I.D.C.). Выезд в 8:15 утра. 6. 13/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Иерусалим христианский". Выезд в 6.15 утра. 7. 14/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Иерусалим православный. Вифлеем". Выезд в 6.15 утра. 8. 16/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Талилея христианская". Выезд в 8.30 утра. 9. 17/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Кейсария. Хайфа. Акко". Выезд в 8.30 утра. 10. 18/10/07: Переезд в Эйлат в составе групповой регулярной экскурсии с остановкой на Мертвом море для отдыха и купания. Выезд (с вещами) из Нетании в 6.15 утра. 11. 24/10/07: Переезд в Тель-Авив в составе группового регулярного трансфера. Выезд (с вещами) из Эйлата в 13.00 дня (просим к этому времени быть в лобби отеля, предварительно сдав номер, и спокойно подождать наш автобус, который собирает туристов по разным отелям Эйлата). 12. 25/10/07: Групповой трансфер отель в Тель-Авиве - аэропорт им. Бен Гуриона. Время выезда из отеля за 4 часа до вылета, просим ждать водителя в фойе гостиницы (ныселение из отелей Израиль до 12:00 дня) 			
* Прошу обратить внимание на то, что в дни раннего выезда на экскурсии (до 07:00 утра) туристы получают континентальный завтрак (булочка, масло, кофе)			
ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ФИРМЫ В ЭЙЛАТЕ: АНАТОЛИЙ: 052-4781744			
Элина /отдел приема - тел. 9 (выход из гостиницы) - 03-5260600; 0544-615803/ 01.10.07			

Рис. 5.6. Ваучеры

- наименование той организации, для которой предназначен ваучер (гостиница, дом отдыха, турфирма и т.д.)
- фамилия клиента или фамилии клиентов;
- число клиентов;
- подробный перечень оплаченных услуг, которые необходимо предоставить данному клиенту в конкретные сроки;
- телефон и адрес партнеров турфирмы.

Ваучер должен иметь подпись ответственного лица и печать предприятия. Ваучер выписывается в нескольких экземплярах (обычно в трех). Один остается в организации, выдавшей ваучер, второй выдается клиенту, а третий предназначен для принимающей организации.

Иностранные и отечественные турфирмы заключают с гостиницей договоры на обслуживание туристов, деловых людей. Платежным документом для клиента является ваучер. Клиенты покупают в турфирме ваучер, т.е. уже заранее оплачивают проживание и некоторые дополнительные платные услуги (обычно завтрак и трансфер). Гостиница или другое средство размещения получают оплату за оказанные услуги от турфирм путем банковских переводов. Кассир службы приема и размещения сдает ваучеры вместе с другими документами и счетами в расчетную часть гостиницы для дальнейшей обработки. В компьютерной программе кассир делает соответствующие пометки. За оказанные гостиницей услуги, не входящие в перечень оплаченных услуг по ваучеру, кассир берет оплату наличными или по кредитной карте.

Оплата наличными (рис. 5.7) производится в российских гостиницах в рублях в соответствии с законодательством Российской Федерации и по курсу, установленному распоряжением по отелю, и применяется на дату платежа. Информация о курсе рубля на текущий день должна располагаться на виду у клиентов во избежание недоразумений.



Рис. 5.7. Оплата наличными



Рис. 5.8. Банковские (кредитные) карты

Проверка денежных купюр на подлинность может осуществляться кассиром с помощью детекторов денежных знаков и визуально. Принципы действия детекторов различны: с использованием магнита, ультрафиолетовых лучей или инфракрасного (ИК) излучения. Для работы с ними не требуется специальных знаний, для этого достаточно объяснить кассиру, куда необходимо поместить купюру и что при этом должно появиться на дисплее. Наиболее простым в обращении является ультрафиолетовый детектор банкнот.

Для визуального определения подлинности денежных купюр необходимо обратить внимание на следующие элементы защиты банкнот.

1. **Вогняные знаки** — должны быть расположены на купонных полях денежных билетов, хорошо видны при рассматривании банкнот на просвет: с одного края эти знаки повторяют фрагменты рисунка лицевой или оборотной стороны, с другого — цифровое обозначение номинала банкноты.

2. **Серебристая окраска** — цифровые обозначения номиналов всех банкнот имеют хорошо заметный серебристый блеск.

3. **Метки для людей с ослабленным зрением** — на левом купонном поле лицевой стороны расположены кружки и полосы,

имеющие рельеф, предназначенные для определения номиналов банкнот.

4. **Краска с изменяющимся цветом** (только на банкноте номиналом 500 руб.) — эмблема Банка России при рассмотрении банкноты под разными углами изменяет цвет с желто-зеленого на красно-оранжевый.

5. **Скрытое изображение** — на узорной ленте банкнот при их горизонтальном расположении на уровне глаз под острым углом падающего света видны буквы «РР».

6. **Рельефное изображение** — в верхней части лицевой стороны банкнот текст «БИЛЕТ БАНКА РОССИИ» имеет рельеф, воспринимаемый на ощупь.

7. **Микроузор** — купонные поля оборотной стороны банкнот запечатаны цветными прямоугольниками, состоящими из мелких геометрических фигур.

8. **Защитная нить** — видимая на просвет прозрачная полимерная полоса содержит текст, состоящий из трех букв «ЦБР» и числовых номиналов банкнот в прямом и перевернутом изображении.

9. **Микротест** — состоит из трех букв «ЦБР» и числовых номиналов банкнот.

Прием кассиром оплаты в иностранной валюте является грубым нарушением.

Согласно Системе классификации гостиниц и других средств размещения, принятой Федеральным агентством по туризму, обязательным требованием к гостиницам категорий «3, 4 и 5 звезд» является наличие пункта обмена валюты (для гостиниц категорий «4 и 5 звезд» — с круглосуточным режимом работы).

Кассир распечатывает два экземпляра счета на принтере, отдает общий счет со всеми счетами на дополнительные платные услуги и телефонные переговоры, предназначенные для клиента. Другой экземпляр общего счета с двумя экземплярами всех счетов на дополнительные платные услуги и телефонные переговоры кассир будет передавать в бухгалтерию, ночному аудитору или коллеге по смене в зависимости от режима работы.

При выписке клиентов в отелях, где берется оплата банковскими (кредитными) картами (payment by credit-card, рис. 5.8) с помощью импринтера, кассиру следует сформировать общий счет и внести необходимую сумму в уже подготовленный при въезде слип и дать его на подпись клиенту, сделать запрос (по телефону) на требуемую сумму в авторизационный центр, получить и записать на слипе авторизационный код (при положительном ответе).

Для того чтобы платежный документ был полностью оформлен, необходимо:

- проставить на слипе дату оплаты;
- сокращенно указать код валюты (в нашем случае это только рубли);
- сделать отметку рядом с логотипом той платежной системы, кредитная карта которой бралась для оплаты;
- указать фамилию кассира.

Слип заполняется разборчивым почерком, необходимо следить за тем, чтобы вся информация присутствовала на всех трех экземплярах. Исправления на слипе не допускаются. Если при заполнении слипа произошла ошибка, этот слип ликвидируется, прокатывается и заполняется вновь.

Кассир вручает предназначенные гостю документы:

- общий счет за предоставленные гостиничные услуги;
- один экземпляр слипа (чаще всего это первый экземпляр, где указано Cardholder/Клиент или Cardholder's copy);
- счета за все предоставляемые дополнительные платные услуги.

Для отчета перед бухгалтерией кассиру необходимы общий счет и два подписанных гостем экземпляра слипа с пометками: копия торговой точки (merchant's copy) или просто merchant/предприятие и копия банка/bank's copy или United Card Service.

Если у гостя нет денег на карте, полномочия портье на этом заканчиваются. К стойке подходит менеджер, приглашает гостя отойти и разъяснить ситуацию. Если налицо злоупотребление, гость поступает в распоряжение службы безопасности, а затем — органов внутренних дел. Хотя «сдавать» гостя в милицию — крайний случай. Почти из любой гостиницы человек может уехать, не расплатившись.

В гостиницах, принимающих оплату банковскими (кредитными) картами посредством POS-терминалов и использующих систему предварительной авторизации, кассир при окончательном расчете с гостем прибегает к функции «Продажа в автономном режиме». Для этого ему необходим чек предварительной авторизации клиента, подготовленный заранее при заезде (в ходе выяснения вопросов платежеспособности). Нажатием определенной кнопки кассир вызывает автономный режим. После этого необходимо ввести номер карты (с магнитной полосы путем проведения карточкой по магнитосчитывающему устройству или вручную, используя номер банковской (кредитной) карты, имеющийся на чеке предварительной авторизации).

После введения итоговой суммы по счету кассир вводит код предварительной авторизации (он также указан на чеке предвари-

тельной авторизации). После определенной команды POS-терминалу аппарат начинает печатать чек, идентичный чеку «Продажа», но с пометкой «off-line Продажа». Этот чек, состоящий из двух экземпляров (белого и желтого цветов) и обеспечивающий копирующий эффект, дается на подпись клиенту.

Кассир вручает гостю:

- один экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный клиентом один экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все счета за оказание дополнительных платных услуг.

Для отчетности у кассира остаются второй экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере, подписанный гостем второй экземпляр чека, выданный POS-терминалом, и все счета гостя за оказание дополнительных платных услуг в двух экземплярах. Также POS-терминал осуществляет следующие операции:

- продажа в режиме on-line (Sale);
- возврат денег на счет клиента Refund (Rfnd);
- отмена произведенной транзакции Void (Void);
- повторная печать чека Duplicate (Dup).

Работа с банковскими (кредитными) картами требует от кассира большой бдительности, ответственности, внимания и профессионализма. Более подробно о правилах работы с кредитными картами изложено в Инструкции о порядке работы с кредитными картами (приложение 8).

При выписке клиентов, проживающих в отеле по безналичному расчету (account to company), клерк стойки регистрации обязан проконтролировать, перечислены ли деньги за обслуживание на счет отеля или есть ли гарантия их поступления в ближайшее время. Сотрудник стойки регистрации должен также проверить перечень тех услуг, которые были оказаны клиентам по безналичному расчету на условиях договора или гарантийного письма. Суммы по счетам данных клиентов должны попасть строго на безналичные счета организаций, по линии которых они размещались. В компьютерной программе есть соответствующий раздел. Если у клиентов имеются счета за оказанные гостиницей дополнительные платные услуги, не входящие в этот перечень, необходимо получить за них оплату наличными или кредитной картой и выдать необходимые счета, о которых уже говорилось ранее.

Экспресс-оплата гостиничного счета (quick check-out service) или быстрая выписка (express check-out) — очень удобная система для часто останавливающихся в отелях бизнес-туристов. Данный метод используется только при оплате кредитными картами, и в

российских условиях применяется только в высококлассных гостиницах, где высока степень доверия как со стороны клиентов к персоналу, так и наоборот, поскольку процедуры выписки требуют непосредственного присутствия проживающего. Быстрая выписка возможна только при наличии отписки кредитной карты клиента (слипа кредитной карты). Гости получают свои готовые счета вечером (перед отъездом утром следующего дня). Некоторые гостиницы применяют технологии, позволяющие клиентам проверить правильность счета посредством интерактивного телевидения у себя в номере. Если счета точны и гости согласны со всеми начислениями за оказанные гостиницей услуги, они заполняют бланк или, по-другому, соглашение об экспресс-оплате, подписывают его и сдают на стойку приема и размещения при отъезде. Эта процедура позволяет значительно сэкономить время и избежать возможных задержек во время и выписки из гостиницы.

Возврат денег гостю производится по квитанции на возврат денег (форма № 8-Г, утвержденная Приказом Минфина России от 13.12.1993 № 121 — см. приложение 2) в соответствии с информационным письмом Минфина России от 22.08.2008.

Согласно п.15 Порядка ведения кассовых операций в Российской Федерации при выдаче денег по расходному кассовому ордеру или заменяющему его документу отдельному лицу кассир требует предъявления документа (паспорта), удостоверяющего личность гостя, записывает наименование и номер документа, кем и когда он выдан и отбирает расписку гостя.

Расписка в получении денег гостем заполняется собственноручно чернилами или шариковой ручкой с указанием полученной суммы: рублей — прописью, копеек — цифрами.

По желанию клиента **кассир производит возврат денежных сумм** в следующих случаях:

- отказ гостя от номера в течение одного часа с момента поселения, если клиент не пользовался комнатой;
- отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
- при подселении в оплаченный номер второго человека (выплачивается разница стоимости номера);
- в случае перевода гостя из ранее оплаченного номера в номер другой категории (меньшей стоимости);
- при изменении вида оплаты с наличного на безналичный расчет;
- в особых случаях по согласованию с руководством организации.

При оформлении возврата денег кассир обязан проверить правильность заполнения гостем расписки о получении денег,

подготовить необходимую документацию для бухгалтерии. Кассир сдает в бухгалтерию гостиницы кассовые отчеты и все документы по расчетам с клиентами за смену, своевременно производит инкассацию и сдает деньги в главную кассу, ведет журнал кассира.

Если клиент отказывается платить за ту или иную услугу, то кассир службы приема и размещения не может самостоятельно уладить данную проблему, ему следует обратиться к руководителю подразделения. Руководитель в свою очередь на основании своих полномочий, опыта, соответствующих инструкций должен найти правильное решение данной проблемы. В каждом конкретном случае необходимо подходить индивидуально исходя из сложившейся ситуации. При возникновении недоразумений с оплатой необходимо отвести гостя в сторону от общей очереди.

Кассир службы приема и размещения является материально ответственным лицом. Он обязан внимательно и четко производить расчет с клиентами. Работа с деньгами, кредитными картами требует от кассира большой ответственности. Ошибки кассира могут привести к большим материальным потерям гостиницы. А это скорее всего повлечет за собой увольнение служащего, допустившего ошибку, возможно даже с выплатой им недостачи.

В конце своей рабочей смены кассир составляет отчеты. На компьютере он открывает файл «Передача смены» и выполняет все необходимые операции. Кассир получает кассовый отчет по наличному расчету, по безналичному расчету, по всем операциям с кредитными картами, общий кассовый отчет. Отчет по кредитным картам дополняется распечаткой отчета о произведенных операциях с кредитными картами с помощью POS-терминала с момента предыдущей смены.

При смене кассиров составляется отчет наличности. Разница между полученными и выплаченными суммами означает общий баланс смены. Обычно кассир вместе с начальником смены помещает деньги в сейф, пока их не доставят в банк. Когда балансовая сумма изымается из кассового аппарата, в нем остается изначальная сумма, которая находилась там, в начале смены.

Наличная выручка должна точно совпадать с суммой кассового отчета. Деньги и кассовые отчеты вместе со всеми платежными документами и счетами передаются по смене либо сдаются непосредственно в бухгалтерию гостиницы. Передача выручки по смене сопровождается заполнением соответствующего бланка.

Процедура выписки гостя не должна занимать более 8 мин. В завершении выписки следует напомнить гостю о необходимости

сти забрать свой паспорт, поблагодарить его за то, что он выбрал ваш отель, пригласить гостя приехать еще, поблагодарить и поощрить гостя, заполнившего карточку-отзыв о качестве обслуживания в отеле (где это предусмотрено), пожелать счастливого пути. При отъезде подносчик багажа забирает багаж из номера и загружает его в автомобиль, благодарит за проживание в отеле, вежливо прощается. При дождливой погоде швейцар провожает гостя до машины с большим зонтом и также желает удачной поездки.

5.6. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ОБРАБОТКА ДАННЫХ В СЛУЖБЕ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Повышение эффективности управления в гостиничном хозяйстве неразрывно связано с процессами его автоматизации в части бронирования, заселения, организации ресторанного и складского учета и т. п.

При этом существуют глобальные компьютерные системы (например, системы бронирования Galileo, Amadeus) и системы, принадлежащие независимым консорциумам (Utell, SRS, Fidelio).

В качестве примера автоматизации управления гостиницей рассмотрим систему Fidelio Front Office.

Это одна из наиболее распространенных систем в мире для службы приема и размещения. Ее выбрали Hilton International, Intercontinental, Mandarin Oriental, Forte, CIGA и многие другие международные цепи гостиниц, а также и независимые гостиницы по всему миру.

Российскими пользователями системы стали как отели международных сетей — «Рэдиссон САС Лазурная» (Сочи), «Рэдиссон Славянская» (Москва), «Марриотт Аврора Люкс» (Москва), «Марриотт Гранд» (Москва), «Марриотт Тверская» (Москва), «Шератон Палас Отель» (Москва), «Гранд Отель «Европа» (Санкт-Петербург), так и независимые отели и гостиничные комплексы — «Аэростар» (Москва), «Ватутинки» (Москва), «Золотое Кольцо» (Москва), «Президент» (Москва), «Прибалтийская» (Санкт-Петербург).

Система Fidelio Front Office позволяет вести индивидуальные и групповые резервирования номеров, регистрацию, размещение и

выписку гостей, а также осуществлять управление номерным фондом. В информационной сети Fidelio Front Office является центральным звеном, куда стекается информация их других модулей — тарификатора звонков, платного телевидения, ресторанного комплекса и т.д.

Комплекс Fidelio Front Office упрощает и ускоряет процесс бронирования, поселения и выписки гостей; хранит имена, названия организаций-клиентов, когда-либо проживавших в гостинице. С его помощью вы в любой момент можете получить информацию о наличии комнат, времени и числе ожидаемых приездов и отъездов, проанализировать заполняемость, а значит, правильно определить ценовую политику гостиницы. Система Fidelio Front Office позволяет эффективно работать с большими группами, гарантирует защиту от неоплаты гостями проживания и других услуг.

Система Fidelio Front Office, — это мощный инструмент, позволяющий существенно повысить уровень обслуживания гостей и увеличить прибыль. Система состоит из взаимосвязанных программных модулей управления гостиницей, работающих совместно, что позволяет повысить эффективность работы данного предприятия.

Стандартный пакет системы Fidelio Front Office представляет собой полный набор модулей, необходимых для управления гостиницей, включающий в себя «Бронирования», «Службу приема», «Кассирские функции», «Управление номерным фондом», «Ночной аудит», «Управление досугом», «Тарифы и наличие комнат», «Группы и блоки», «История гостей и профайлы», «Отчеты и безопасность».

В системе Front Office существует возможность взаимодействия с системами третьих фирм (телефонные станции, платное телевидение и т.п.). Дополнительно Front Office может быть объединен с другими продуктами Fidelio, такими как Sales and Catering (система управления продаж и маркетинга), Food and Beverage (система складского учета), Accounts Receivable (система контроля дебиторов), Travel Agent Processing (система расчета с турагентами) и Frequent Flyer (система частого гостя). Front Office также может взаимодействовать с рядом централизованных систем бронирования (Pierre, Marsha и т.д.)

Остановимся на некоторых основных модулях данной системы.

Бронирование. Front Office обеспечивает автоматизацию всех этапов процесса бронирования: от установления тарифов и непо-

средственного бронирования до внесения изменений, подселение и заполнение профайлов.

Бронирования можно создавать для отдельных гостей, для группы, для нового гостя, компании, агентства или источника. Каждое бронирование связано с профайлом гостя, на чье имя оно создается. Если вы создаете бронирование для гостя, не имеющего профайл, вы моментально можете создать профайл данного гостя. Дополнительно бронирование может быть связано с профайлами компании, агентства или источника, от которых был сделан заказ на проживание гостя. Вы также можете указать имена сопровождающих.

Профайл представляет собой запись информации. Профайлы содержат информацию о гостях, компаниях, агентствах, группах или источниках. В профайле гостя можно хранить фотографию гостя. Профайл отображает информацию о будущих и прошлых проживаниях гостя.

Созданное бронирование можно просматривать, изменять или отменять. После отмены бронирования его можно вновь восстановить.

Если в момент бронирования проживания в гостинице нет свободных комнат, бронирование можно поставить на лист ожидания. По мере поступления комнат вы можете связаться с гостем и сообщить ему о наличии комнат. Бронирование гостя можно снять с листа ожидания, и система внесет его в список прибывающих.

На стадии бронирования можно выполнять различные опции. Например, печатать и высылать письма-подтверждения, вносить фиксированные начисления, принимать сообщения для гостей или вносить депозит. Вы также можете внести указания по перенаправлению начислений на другой счет или по разделению счета с другим гостем.

Группы и блоки. Front Office эффективно управляет групповыми бронированиями для туристов, съездов, конференций и др. Блоки можно настроить на превышение числа бронирований (эластичные блоки), выбрать специальные групповые тарифы. Существует взаимосвязь с системой отдела продаж и маркетинга Fidelio Sales and Catering, автоматическое высвобождение из блока непроданных комнат. Данный модуль также позволяет производить следующие операции:

- создание списка группы;
- автоматическое назначение комнат, возможно основанное на типе (особенностях) комнат;

- групповое или индивидуальное заселение;
- групповое изготовление магнитных карточек-ключей;
- групповые или индивидуальные сообщения и указания;
- начисления на групповой счет или на индивидуальный;
- статистика и отчеты по группам.

Портье (заселение, проживающие) — это полный набор критериев для работы службы приема; списки прибывающих и проживающих гостей более чем по 30 признакам. В данном модуле можно выполнять следующие основные функции:

- быстрый поиск гостя для его заселения, просмотра или изменения информации;
- показ доступных комнат по их типам, любому набору особенностей и по статусу;
- возможность автоматического назначения комнат и быстрого заселения гостя без предварительного бронирования;
- изменение любых данных бронирования;
- возможность печати регистрационной карты гостя в виде стандартизованного формуляра;
- одновременный просмотр до четырех счетов для одного гостя. Интерфейс с авторизационным центром кредитных карт (авторизацию кредита можно настраивать на основании тарифа);
- сообщения для множества гостей на языке, определяемом пользователем;
- рассылка сообщений для индивидуалов или групп (на основании статуса VIP, статуса прибытия или отъезда, групп и др.);
- сортировка, показ и печать сообщений;
- автоматическое назначение прямых входящих номеров для факсов, модемов, телефонов и прочее в гостевых номерах;
- ведение истории комнаты;
- переселения из комнаты в комнату.

Профайлы и история гостей. Front Office аккумулирует данные и управляет информацией, которая делает процесс бронирования более эффективным в плане качества услуг гостям и увеличения выручки. Данный модуль позволяет совершать следующие операции:

- создание профайлов гостей, компаний, агентств и источников;
- поддержка программ «Частого гостя»;
- возможность ведения списка гостей с заканчивающимся кредитом и «черного списка» предприятий-неплательщиков;
- автоматический расчет комиссионных агентствам, источникам и гостям;

- хранение в профайле информации о кредитных картах гостя;
- объединение профайлов. Удаление не используемых профайлов;
- статистика по выручке и ночам проживания хранится за три прошедших года;
- создание форм писем по критериям, основанным на пожеланиях предприятия, гостиницы;
- отчеты по статистике включают в себя выручку, приезды, неявки, отмены и прочее по гостям, компаниям, агентствам и источникам.

Выписка счета и кассирские функции: модуль системы кассир ведает выпиской (расчетом) гостей и ведением счета гостя. Пользователь, работающий в данном модуле, может выполнять следующие основные операции:

- счета гостей вести на пяти языках;
- печать полного, предварительного, промежуточного, информационного счетов и счета-фактуры;
- детальный счет, счет по статьям расходов, суммарный ежедневный счет для группы и более 20 других стилей счета;
- ранний выезд (расчет) с начислением тарифа и налога;
- автоматическое обнаружение позднего выезда (расчетный час);
- неограниченное число методов оплаты (кредитные карты, наличные, безналичные и пр.);
- счета, хранящиеся в базе данных, можно распечатать на основании различных критериев;
- групповая выписка (расчет);
- 99 номеров кассиров, Журнал работы кассиров;
- обмен валюты;
- фиксированный стартовый баланс и возможность его уменьшения.

Модуль счета гостей позволяет вести подробную базу данных депозитов, оплат, налогов и других признаков, относящихся к счетам и оплатам. Можно установить до 799 кодов услуг. Работает с различными методами платежа (кредитные карты, валюты, банковские трансферты и др.). Содержит инструкции перенаправления для автоматических специальных начислений с установлением даты или без нее, позволяет изменять и разделять начисления. Производит снятие сумм с тарифов и других начислений вручную, снятие налогов. Работает с безналичными счетами, начислениями после выписки. Показывает и печатает счета выехавших гостей. Имеет совмещенные интерфейсы с

точками продаж POS, телефонной системой, мини-барами, платным телевидением и др. Принимает депозиты при бронировании.

Модуль ночного аудита. Выполнение ночного аудита можно начать только при завершении всех операций за истекший день. Данный модуль выполняет следующие операции:

- закрытие финансового дня и все бухгалтерские функции за день;
- автоматическое начисление тарифов за проживание и налогов;
- выявление гарантированных неявок, изменение статуса негарантированных неявок;
- показ информации о кассирах с незакрытой кассовой сменой, неоплаченных отъездах, неявках;
- подготовка и печать неограниченного числа отчетов (настроенных пользователем);
- резервное копирование;
- устанавливаемый порядок ведения процедур ночного аудита, выбор управленческих отчетов.

Система Fidelio Front Office предоставляет возможность составлять различного рода отчеты и прогнозы, которые необходимы для дальнейшего планирования деятельности гостиницы.

С помощью модуля отчеты можно составить следующие виды отчетов:

- отчеты по проживающим гостям, бронированиям, финансам, ночному аудиту, номерному фонду, профайлам, статистике и пр.;
- отчеты настройки принтеров, определяемые пользователем;
- отчеты сравнения с предыдущим годом/днем/месяцем и бюджетом;
- отчеты переписки (объединение, ярлыки, письма-подтверждения и др.).

Модуль управления номерным фондом предназначен для работы с номерным фондом гостиницы и позволяет выполнять следующие операции:

- изменять статус номерного фонда по типу комнаты;
- назначать комнаты и отчеты по всем распределениям;
- выдавать задание горничным (отчеты по работе горничных);
- отчеты по несоответствиям состояния комнат;
- изменять статус комнат посредством телефонного интерфейса;
- опция быстрой уборки;

- не заселяемые комнаты и «комнаты на ремонте».

Модуль управления досугом позволяет совершать следующие операции:

- неограниченное число занятий, забронированное на определенное время — теннис, гольф, парикмахерская и пр.;
- графическое представление расписания досуга (временные промежутки определяются пользователем);
- ценовая политика в зависимости от времени года и дней недели;
- бронирование досуга для проживающих гостей, не проживающих, для сотрудников.

Несомненным преимуществом система Fidelio Front Office является модульный принцип построения, легкость в эксплуатации и обучении персонала.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какой порядок расчета проживания в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?
2. Расскажите о функциях кассира службы приема и размещения.
3. Охарактеризуйте стандартное оборудование рабочего места кассира.
4. Что означает для кассира подготовка и проведение операции расчета с гостем?
5. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги?
6. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету?
7. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера?
8. Какими правилами руководствуется персонал службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем?
9. Что означает услуга экспресс-выписки?
10. Какие действия вы предпримете, если клиент отказывается оплатить услугу?
11. Расскажите о производимых возвратах кассиром денежных сумм клиенту.
12. Что должно быть указано в ваучере?
13. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при выписке гостя.

14. Что обязаны сделать гостиницы, применяющие контрольно-кассовую технику?
15. Какие цели преследует автоматизация служб отеля?
16. Из каких основных модулей состоит автоматизированная система управления отелем?

Выполните задания

1. Найдите решение для следующих ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей.

Ситуация 1. В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: заказом ужина в номер, международной и междугородней связью, услугами посыльного и заказал билеты на концерт. Оплаты за наличный расчет не поступало. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

Ситуация 2. В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

Ситуация 3. По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4 500 руб. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

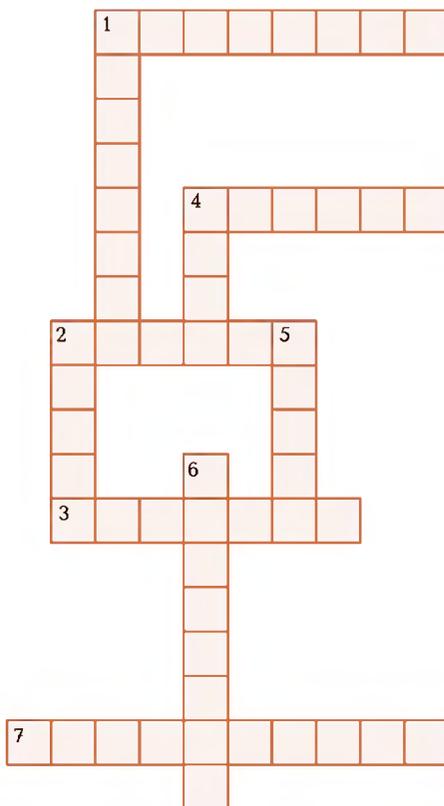
2. Найдите решение для следующих ситуационных задач по выписке гостей из отеля.

Ситуация 1. При заселении гостем был произведен авансовый платеж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счет и оформили счет для гостя. Однако при проверке представленного ему счета гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

Ситуация 2. Вы закрыли балансовый счет и оформили счет для гостя. Но при проверке счета гостем выясняется, что реквизиты в счете указаны неверно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть предоставлена скидка. Ваши действия.

Ситуация 3. В заявке на бронирование, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия.

3. Разгадайте кроссворд.

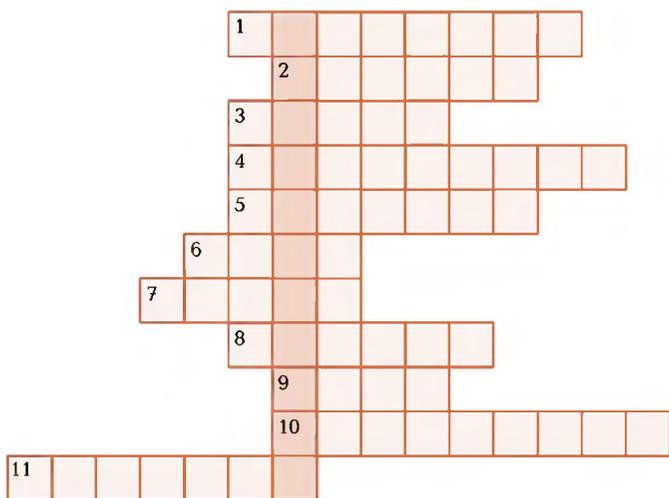


По горизонтали: **1.** Перевозка туриста внутри туристского центра. **2.** Оплата проживания и дополнительных услуг гостями от турфирм. **3.** Вид оплаты за проживание. **4.** Данный сотрудник работает с начислениями гостя. **7.** Иностранному гостю оплачивает ... при регистрации.

По вертикали: **1.** Юридическое лицо, осуществляющее планирование и организацию путешествия. **2.** Наиболее интенсивный период работы кассира в гостевом цикле. **4.** При выезде гость обязан сдать портфель. **5.** Денежный эквивалент в российских отелях. **6.** Если он задерживает выезд из отеля на 6 ч, портфель должен взять с гостя за... проживания.

4. Решите головоломку (ключевое слово по вертикали).

Вопросы к головоломке: **1.** Гость заполняет данный документ при возврате денег. **2.** Вид платежного документа. **3.** Применяются для отметки времени на корреспонденции, посланиях. **4.** При выезде гостя данный сотрудник забирает багаж из номера. **5.** Документ о госте обязательно заполняется портфель. **6.** Название документа, оформленного с помощью импринтера. **7.** Один из этапов технологического цикла



обслуживания гостя. **8.** Одна из функций данного сотрудника — расчет с гостями. **9.** Обязательная проверка правильности указанной в счете гостя... **10.** Механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с платежной картой. **11.** Обязательное поле в счете гостя.

Ключевое слово — операция, производимая с кредитной картой.

5. Ответьте на тестовые задания.

- 1.** Какую информацию должен содержать ваучер:
 - а) фамилию клиента и его родственников;
 - б) адрес турфирмы и ее полные реквизиты;
 - в) стоимость услуг и их перечень;
 - г) название и государственный номер лицензии турфирмы?
- 2.** Какие способы оплаты допускаются в гостиницах:
 - а) наличными в иностранной валюте;
 - б) кредитными картами;
 - в) переводом;
 - г) ваучером?
- 3.** При размещении гостя до расчетного часа с 0.00 до 12.00 кассир:
 - а) взимает почасовую оплату;
 - б) взимает за половину суток;
 - в) оплату за проживание не взимает.
- 4.** В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:
 - а) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
 - б) по желанию клиента;
 - в) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
 - г) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет?

5. Что входит в стандартное оборудование кассового отделения гостиницы:

- а) кассовый аппарат, специальный сканер, импринтер, ваучер-каталог, принтер, детектор денег, камеры хранения, кассовое бюро;
- б) кассовый аппарат, плоттер, принтер, кассовое бюро, камеры хранения, специальный сканер;
- в) кассовый аппарат, компьютер, принтер, копировальный аппарат, телефон?

6. В каких случаях используется система «Экспресс-оплата гостиничного счета»:

- а) при оплате ваучеров;
- б) оплата наличными;
- в) при оплате депозитом;
- г) при оплате кредитными картами?

7. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, это:

- а) ваучер;
- б) дорожный чек;
- в) туристическая путевка.

8. Механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с платежной картой, это:

- а) ваучер-каталог;
- б) импринтер;

ОРГАНИЗАЦИЯ НОЧНОГО АУДИТА. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ С ДРУГИМИ СЛУЖБАМИ

6.1. НОЧНОЙ АУДИТ

Оперативные проверки и корректировки должны проводиться работниками службы приема и размещения самостоятельно, но окончательный контроль правильности финансовых данных проводят аудиторы. Поскольку аудиторы контролируют финансовую информацию системы, как правило, они работают в составе финансового подразделения гостиничного предприятия (бухгалтерии) или подчиняются напрямую управляющему гостиницы, но также могут работать в составе службы приема и размещения.

Ночной аудитор проверяет правильность составления бухгалтерской документации и составляет дневной отчет по данным коммерческой деятельности гостиницы. Обычно этот отчет составляется в конце рабочего дня, во время ночной смены, и поэтому эта проверка называется ночной аудиторской проверкой, а служащий — ночным аудитором. Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье.

Учитывая, что гостиница — это круглосуточно работающее предприятие без перерывов, выходных и санитарных дней, то и возможные сбои в технологическом процессе подготовки гостиничных услуг, их качества, ликвидации возможных жалоб и конфликтов (иных происшествий) возлагаются на службу ночного аудитора.

Ночной аудит обычно имеет продолжительность от четырех до восьми часов и состоит из двух этапов: ручного ночного аудита и автоматического ночного аудита. Ночной аудит начинается между 23.00 и 01.00 и заканчивается иногда перед началом работы утренней смены портье (около 07.00). Объем аудиторской работы и про-

должительность аудита зависят от размеров гостиницы, числа начислений и оплат, проходящих за сутки в системе управления, а также от аккуратности оперативного персонала, проводящего в системе финансовые операции. Из международной практики гостиничного управления требуется один аудитор на каждые 200 занятых гостиничных номеров.

Ночной аудит преследует в текущей финансовой дате пять основных целей:

- проверка статусов гостиничных номеров и незаехавших броней;
- проведение начислений и проверки начислений на счетах гостей;
- балансирование систем;
- закрытие финансовой даты и подготовка отчетности;
- проведение специальных технологических операций.

Баланс счетов подводится каждый вечер. Этот процесс очень важен и проводится в то время, когда все прочие службы уже не работают (чтобы все начисления были включены), а именно во время третьей смены — ранним утром. В крупных отелях работают несколько ночных аудиторов, в маленьких отелях такая должность может быть даже не предусмотрена.

Первым шагом в этом процессе является начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируется окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Бухгалтерские электронные системы позволяют повысить эффективность проведения операций по счетам и оперативно управлять счетами гостей. Ежедневная расшифровка дебиторских счетов, проводимая ночным аудитором, одновременно является и проверкой операций отделов, и полной распечаткой счетов гостей.

Дежурный аудитор собирает счета в специальную папку гостя так называемый портфель. Дежурный аудитор также ответственен за проверку тарифов (стоимость номера в документе, подтверждающем бронирование, и фактическая стоимость должны быть одинаковыми).

Функциональные обязанности ночного аудита:

- выполнять все функции, связанные с поселением, обслуживанием, выпиской гостей отеля;

- проверка счетов (или форм первичного учета) по оплате услуг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения прейскурантов цен на услуги, обоснованности применения скидок;
- проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;
- ведение параллельного учета (форм первичной документации) на случай, если компьютерная система выйдет из строя;
- проверка соответствия числа освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;
- проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле;
- подготовка к 07.00 сведений о занятости номерного фонда для службы хозяйственного обеспечения;
- проверка служб, участков, отдельных объектов гостиницы, где возможны хищения, кражи или определенные негативные проявления, но только в малых гостиницах;
- производить побудку гостей и выступать в качестве телефонного оператора (при необходимости).

Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23.00, принимая на себя прежде всего функции приема и расчетной части. Работа ночных аудиторов во многом облегчает работу дневной смены, так как все счета гостей уже выверены и подготовлены к операции оплаты. Таким образом, процесс обслуживания гостей в часы наиболее массового отъезда (с 07.00 до 12.00) значительно ускоряется.

Одной из обязанностей ночного портье в малых отелях является обход здания в целях проверки исправности сигнализации (охранной и противопожарной) и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье собирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь. В ночное время таких обходов совершается не менее трех. Время каждого заносится в журнал.

6.2. ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ НОЧНОГО АУДИТА

Ежедневно проводится много финансовых операций, поэтому и вероятность ошибок велика, необходимо оперативно и тщательно находить и исправлять ошибки. Оперативные проверки осу-

ществляют сами сотрудники, но окончательный контроль проводят аудиторы. Функции ночного аудитора выполняет один из бухгалтеров или кассир (портье). Однако практика показывает, что ночной аудитор себя всегда оправдывает.

В зависимости от технической оснащенности гостиницы аудит может быть неавтоматизированным, полуавтоматизированным или автоматизированным. Полностью автоматизированный процесс аудита за рубежом называют system update.

В условиях комплексной автоматизации процедуры аудита и контроля приобретают большое значение. Поскольку число ежедневных финансовых операций, отражаемых в современной системе автоматизации, очень велико, необходимо оперативно и тщательно находить и исправлять ошибки гостиничного персонала, проводящего дебитовые (начисления и возвраты) и кредитовые (оплаты и корректировки) операции.

Компьютеризированные системы позволяют аудитору больше времени уделять проверке операций и анализу работы гостиницы. Если в конце аудиторской проверки баланс не сходится, то это означает, что неправильно введена в компьютер информация или имеются сбои в самой компьютерной системе.

Компьютер прежде чем усвоить информацию проводит различные проверки, чтобы удостовериться в ее правильности. Например, он может обнаружить записи неправильного размера, если вместо цены 15 000 руб. записано 1 500 руб. Компьютер сохраняет отметку каждой записи по времени, расписанию, работнику, номеру счета, службе (ведомству), что является очень удобным для учетных действий аудитора.

Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля:

1. **Завершение неоконченных записей.** Главной функцией аудита является убеждение в том, что все операции, влияющие на отчетность, записаны в соответствующие счета. Первый шаг в этом направлении — завершить неоконченные записи. Хотя большинство работников стараются записывать операции в нужные счета по мере их получения, ночной аудитор должен подтвердить, что все операции были записаны перед началом аудита. Незавершенные записи приведут к ошибкам в балансе и ночной отчетности.

Аудитор строго следит, чтобы записи по всем документам операций были завершены. Если, например, гостиница не использует компьютеризированную телефонную учетную систему, незаконченные телефонные издержки должны быть учтены в полном объ-

еме. Аудитор также может записывать ранее не учтенные операции с наличностью.

2. Проверка статуса гостевых номеров. Расхождения в статусе номеров должны быть решены как можно быстрее. Ошибки в статусе номера могут привести к потерям дохода от недостаточной полноты и оплошностях в записях. Например, если гость выписан, а сотрудник забыл правильно оформить процедуру выезда, то номер будет считаться занятым, хотя на самом деле он свободен.

3. Проверка отчетов служб и подразделений отеля о состоянии номерного фонда. Ночной аудитор имеет право удостовериться, что расхождения между дневным отчетом поэтажной службы и системы статуса номеров службы приема и размещения были согласованы к концу дня. Чтобы минимизировать ошибки, поэтажные службы должны отчитываться о предполагаемом статусе номеров, которые они обслуживают. Ночной аудитор должен просмотреть отчет службы приема и размещения и поэтажных служб, чтобы согласовать статус всех номеров гостиницы.

Если служба приема и размещения считает, что номер занят, а в отчете поэтажной службы он числится свободным, то аудитор должен прояснить истину. В этом случае может быть следующее: гость, торопясь, мог уехать, но забыл выписаться; гость мог уехать, не собираясь выписываться; портье или кассир могли не закрыть лист.

Аудитор, проверив все обстоятельства, должен предъявить лист для закрытия и определиться со статусом номера.

4. Корректировка данных о статусе номеров в автоматизированной системе управления на основании проведенной проверки (в компьютеризированной системе процесс выписки автоматически меняет статус номера).

5. Проверка данных по ожидаемому заезду на текущую дату и внесение соответствующих изменений в автоматизированную систему управления.

6. Проверка данных по фактическому заезду за истекший период: правильность ввода тарифов, сроков проживания, способы оплаты, предоставления скидок и т. п.

7. Архивирование регистрационных карт гостей, выехавших за день.

8. Сверка по формам первичного учета вводимых начислений, сделанных различными службами и подразделениями гостиницы на гостевые счета.

Аудитор получает из системы управления гостиницей журнал начислений и проверяет его на предмет имевших место корректировок, присутствия в отчете переносов начислений с одного счета на другой и цифр начислений, вызывающих подозрения. Все случаи нестандартных начислений выясняются по первичным документам в системе.

9. **Внесение корректировки в гостевые счета** в случае обнаружения расхождений.

10. **Проверка правильности применения прейскурантов** на услуги и обоснованность применения скидок.

Аудитор анализирует отчет службы приема и размещения по доходу от номеров, а этот отчет показывает расценки за каждый номер и фактические расценки, по которым номера сданы (дает возможность минимизировать доход от номеров). И если расценки и фактические расценки не совпадают, то возникает несколько ситуаций, которые аудитор должен решить: правильно ли применены скидки к расценкам, если номер занят членом туристской группы или корпоративным клиентом, имеющим льготы; если в номере только один гость, а фактические расценки равны приблизительно половине, является ли гость одним из зарегистрированных, и если да, то зарегистрировался ли второй гость.

Правильное использование информации о доходе и учете номеров может стать основой для анализа доходов от номерного фонда, копия этого отчета может быть подготовлена для главного менеджера гостиницы.

11. **Принятие необходимых технологических действий** для устранения ошибки в данных автоматизированной системы управления (поддержание системы).

Этот шаг применим только к компьютерным системам. Так как компьютер устраняет необходимость ведения всевозможных учетных документов по бронированию номеров, их статусу и т.д., то служба приема и размещения становится очень зависимой от правильно функционирующей компьютерной системы.

12. **Проверка правильности начисления** кредитных операций и кассовых отчетов всех подразделений гостиницы.

В службу ночного аудита приходят все первичные документы и отчеты из всех подразделений гостиницы. Аудитор проверяет совпадение сумм начислений по счетам и квитанциям всех подразделений с суммами на лицевых счетах. В случае нахождения ошибок аудитор корректирует начисления согласно первичным документам. Затем аудитор проверяет правильность начисления кредитных операций в системе платежей и кассовых отчетов всех

подразделений гостиницы, при этом проверяя содержимое кассовых ящиков в службе портье. Аудитор проверяет начисления из системы телефонного сервиса. Для этого он снимает отчет по количеству и суммам телефонных разговоров на текущую дату и проверяет его на полное совпадение в системе управления.

13. **Проверка правильности учета налогов** при различных видах начислений.

14. **Формирование протокола кассовых операций.**

15. **Закрытие финансового дня.**

Для закрытия финансового дня запускается автоматическая процедура ночного аудита, в процессе которой происходят:

- *реорганизация данных в системе.* Система управления проводит самопроверку полноты и правильности данных. Рекомендуется проводить реорганизацию данных в периоды высокой загрузки гостиницы;
- *обработка незаехавших броней.* Во время этой фазы система изменяет статус записей брони на статус незаезда и освобождает номера;
- *начисление за проживание.* Во время этой фазы система начисляет тариф текущей даты и соответствующие налоги на счета проживающих гостей;
- *начисление дополнительных услуг.* Система начисляет регулярные (на ежедневной основе) услуги и соответствующие налоги на счета гостей;
- *продление календаря наличия комнат.* Во время этой фазы система продлевает календарь наличия комнат на один день и стирает календарь наличия прошедшего периода по правилу, определенному в настройках системы;
- *формирование итоговых данных и смена даты.* Система сводит финансовые и статические показатели гостиницы в итоговой записи по дате, благодаря чему формируется управленческая отчетность за большой календарный период.

16. **Подведение баланса и составление отчета о деятельности гостиницы за истекшие сутки.** Ночной аудитор обычно несет ответственность за подготовку отчетов, которые показывают эффективность деятельности службы приема и размещения. Конечный детальный и суммарный отчеты по подразделениям, балансовый отчет и специальные отчеты могут быть подготовлены для обзора руководством гостиницы.

Конечный детальный и суммарный отчеты по подразделениям подготавливаются и хранятся с первичными документами в бухгалтерии.

Балансовый отчет показывает число гостей, которые подошли к ограничению кредита. В компьютеризированной системе компьютер должен быть запрограммирован так, чтобы мог составлять такой отчет по требованию.

17. *Формирование итоговой отчетности по истекшему дню.*

6.3. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ С ДРУГИМИ СЛУЖБАМИ ГОСТИНИЦЫ

Чтобы оставить у гостя приятное воспоминание от пребывания в отеле, все службы отеля должны слаженно работать вместе. Ведь конечный итог работы персонала отеля очень прост — гость должен быть удовлетворен, для этого каждому специалисту на своем месте необходимо качественно сделать свою работу.

Коммуникация является обязательным условием слаженной командной работы. Поэтому эффективная коммуникация — ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей. Информация между службами и сотрудниками должна распространяться своевременно и без потерь. На рис. 6.1 показана организация взаимодействия служб отеля в процессе работы с группами (подготовка к заезду, заезд и проживание, выезд).

Например, гость обращается в отдел бронирования, при этом помимо собственно размещения ему нужно заказать трансфер, разработать туристическую программу, забронировать столик в ресторане, утром преподнести подарок партнеру. Получив такую заявку, отдел бронирования рассылает менеджерам электронные письма, которыми ставит в известность каждого о запросах гостя, которые находятся в его компетенции. Если клиенту требуются дополнительные услуги, то работник службы решения всех проблем гостя, занимающийся его обслуживанием, связывается с конкретными службами и выстраивает все отношения.

Важным аспектом деятельности является координация работы служб гостиницы, ведь каждый отдел рассматривает свой круг вопросов. Оперативные совещания между службами и внутри подразделений гостиницы проводятся не только в целях решения вопросов бизнеса, но и для того, чтобы построить более близкие рабочие отношения и улучшить коммуникацию в пределах каждого подразделения и между службами.

Оперативные совещания обеспечивают общий поток и обмен информацией, дают возможность служащим выразить свои мнe-

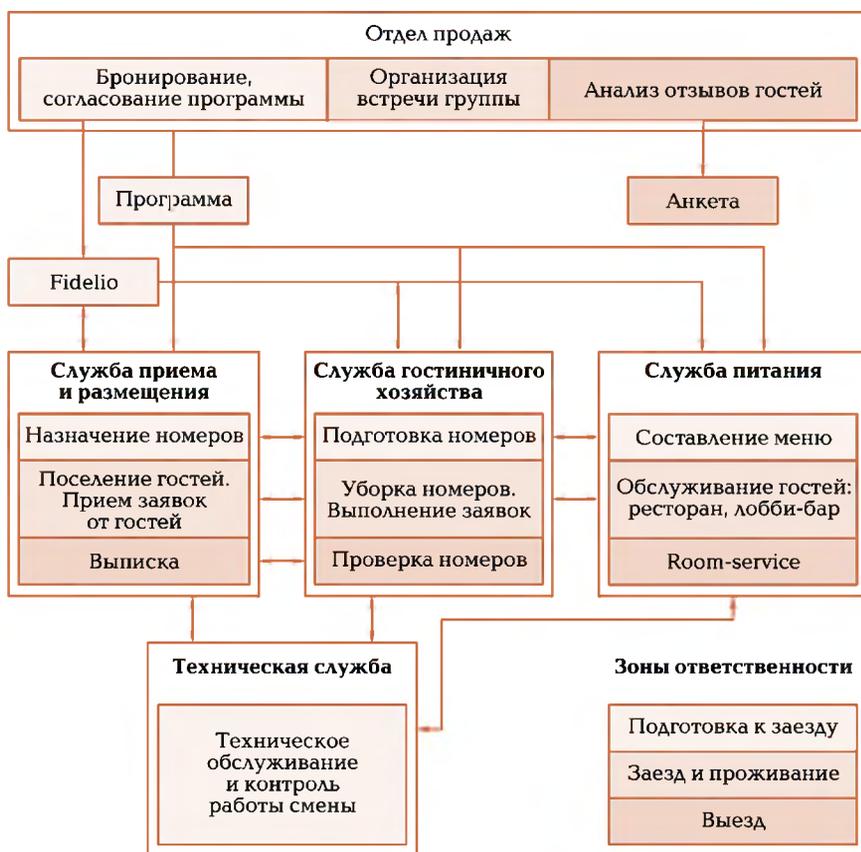


Рис. 6.1. Организация взаимодействия служб отеля в процессе работы с группами

ния. В процессе проведения ежедневных утренних совещаний обязательно информировать управляющего и руководителей служб о прибытии VIP-гостей и VIP-групп (управляющий должен быть проинформирован сразу же после подтверждения заявки отделом бронирования). Благодаря этому все знают свои обязанности при обслуживании конкретного гостя. Цель состоит в том, чтобы заставить гостей чувствовать себя как дома, обеспечивая по возможности максимально комфортную среду.

Ежедневное оперативное совещание должно включать:

- обзор информации о заездах — прибытие групп и VIP-гостей, проведение конференций, семинаров и т.п.;

- текущую и перспективную загрузку, занятые и свободные номера, номера на ремонте;
- другую уместную информацию в течение дня.

По итогам совещания заполняется специальная форма, которая должна храниться один месяц в контрольных целях. Учет всей документации и отчетность следует вести в хронологическом порядке. Вся важная рабочая информация (текущая загрузка, группы и гости особого внимания, трудные гости, мероприятия в гостинице, ожидаемые заезды, нестандартные ситуации, невыполненные задания руководства и просьбы гостей) должна быть передана по смене, чтобы служить руководством к действию заступившему на смену работнику. Отличный сервис достигается работой всего коллектива, а не только работой отдельных служб, работающих непосредственно с гостями.

Передача смены и связанные с ней процедуры должны быть зафиксированы на бумажном и (или) электронном носителе, чтобы впоследствии при необходимости можно было сослаться на эти данные. Каждая процедура передачи смены, а также каждая страница журнала учета должны быть пронумерованы и датированы.

Все заступившие на смену сотрудники должны расписаться в том, что ознакомлены с ежедневными записями и текущим состоянием дел в гостинице. Ответственность за это несет старший смены или дежурный менеджер, который гарантирует, что все пункты, отмеченные в журнале учета, будут выполнены. Данные по передаче смены должны храниться в каждой службе в течение одного года.

Менеджмент гостиницы должен периодически просматривать журналы передачи смен всех подразделений гостиницы, где работа осуществляется посменно. Регистрации изменений должны быть сохранены в связанных журналах учета. У каждой страницы должна быть дата. Каждый вход должен быть идентифицирован с именем человека, делающего это.

Информация между службами и сотрудниками должна распространяться своевременно и без потерь. Взаимодействие служб происходит с помощью телефонной станции или внутренней переписки.

Служба приема и размещения взаимодействует в первую очередь с хозяйственной службой, которая информирует о состоянии номерного фонда. Предоставляет информацию о требованиях по подготовке номеров, о дополнительной комплектации номеров, требованиях поддержания порядка, замене инвентаря, уборке холла и закрепленных помещений.

Руководитель службы гостиничного хозяйства ежедневно к 10.00 получает от службы приема и размещения информацию об ожидаемой загрузке гостиницы минимум на три дня вперед, чтобы при необходимости своевременно внести изменения в график работы горничных.

Все необходимые данные должны быть предоставлены службой приема еще утром:

- занятые номера;
- ожидаемый заезд — общее число номеров или мест и назначенные номера под заезд групп, VIP-гостей;
- освободившиеся номера;
- список специальных запросов гостей;
- список номеров и проживающих на VIP-этаже, список VIP-гостей;
- список всех заездов на текущую дату;
- список и время заезда групп;
- назначение номеров для показа в течение дня;
- ранние выезды.

В отдельном порядке служба приема должна предоставить службе гостиничного хозяйства следующие данные:

- последние отъезды;
- продление проживания;
- переводы из одного номера в другой;
- все свободные номера, в течение дня список корректируется с учетом изменения текущей ситуации,

Ежедневно службой гостиничного хозяйства по результатам проверки номерного фонда оформляется отчет о статусах номеров и передается в службу приема для сверки.

Выявленные между службами несоответствия в статусах номеров должны быть максимально быстро устранены.

Служба приема должна работать в режиме реального времени с информацией о статусе номеров и координировать соответствующие действия с инженерной службой и службой гостиничного хозяйства.

Например, если гость обращается в службу приема и размещения с просьбой принести утюг, забрать белье в прачечную и т. д., эта информация передается дежурной горничной хозяйственной службы по телефону, и ответственность за выполнение просьбы гостя несет дежурная горничная.

Если гостям предоставляются услуги прачечной и химчистки без внесения предварительной оплаты на дополнительные услуги, то заказ выдается гостю сотрудником службы номерного фонда только после того, как услуга оплачена.

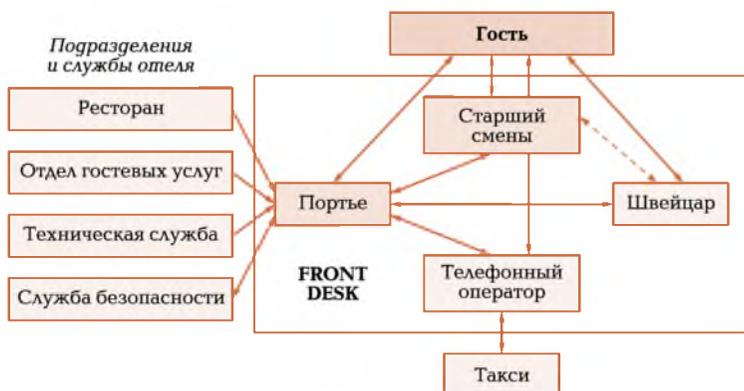


Рис. 6.2. Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с другими службами отеля Golden Apple при выезде гостя

Обязательно портье должен помимо хозяйственной службы связаться со службой, которая отвечает за мини-бар. Например, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживания, данной службе следует проверить мини-бар, в случае взятия оттуда чего-то из предложенного ассортимента, добавить в счет, а хозяйственная служба должна проверить наличие принадлежностей, например, полотенца, халата и т. д. На рис. 6.2 показана схема взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами при выезде гостя на примере отеля Golden Apple (Москва).

Помимо обеспечения гостя номером также нужно питание, поэтому служба приема и размещения должна оповещать службу питания о числе прибывших гостей. Гостей информируют о месте и времени обслуживания завтраками. Администратор ресторана получает от службы приема и размещения распечатку прогноза по завтракам дважды в день (в 09.00 и в 18.00 — уточненные данные). При изменении места или времени проведения завтраков ресторан информирует службу приема и размещения заранее в письменном виде. Далее эта информация размещается на стойке приема и размещения.

Администратор службы приема и размещения направляет информацию о срочных изменениях при обслуживании групп администратору ресторана.

Для получения информации о платежеспособности гостей ночной аудитор ежедневно после операции по закрытию дня передает администратору ресторана отчет «кредитный лимит».

Служба безопасности обеспечивает безопасность как гостям, так и сотрудникам гостиницы. К примеру, возьмем ситуацию, если гость выехал на время, оставив багаж в гостинице, а по приезду потерял багажный жетон. То тогда сотрудник службы приема и размещения обязан поставить в известность службу безопасности. Помимо этого в гостинице существуют «опасные» часы (с 18.00 до 02.00), поэтому служба должна быть особенно внимательна.

Связь с бухгалтерией так же является основной, служба приема и размещения обязана отправлять второй экземпляр счета гостя или чека об оплате кредитной картой для того, чтобы избежать дальнейшего расхождения в бухгалтерском балансе.

Служба бронирования должна взаимодействовать со службами маркетинга и продаж во избежание двойного бронирования.

Обе службы также взаимодействуют между собой, служба бронирования отправляет копию или оригинал бронирования мест, а также с технической службой, отправляя заявки на ремонт оборудования рабочих мест, замену сломавшегося оборудования, сообщая об аварийных и экстренных ситуациях.

Все ранее перечисленные службы являются основными, с которыми должна взаимодействовать служба приема и размещения, но если в гостиницу приезжает особо важный гость или гость «инкогнито», то службы гостиницы должны взаимодействовать на более высоком уровне во избежание недочетов в работе.

Нельзя забывать, что главным условием успешной деятельности отеля высокого уровня является правильно организованная обратная связь с гостем.

При обработке резервирования вся информация должна быть введена в систему и зарегистрирована. Вся важная информация должна быть выдвинута на первый план. Вся связанная с конкретным клиентом корреспонденция должна храниться соответственно под фамилией гостя, названием турфирмы или компании.

Отдельные файлы должны храниться по месяцам в соответствии с датой прибытия клиента.

Перед прибытием гостя обязательно удостовериться, что информация о любых специальных запросах гостей своевременно разослана во все отделы, отвечающие за выполнение особых пожеланий.

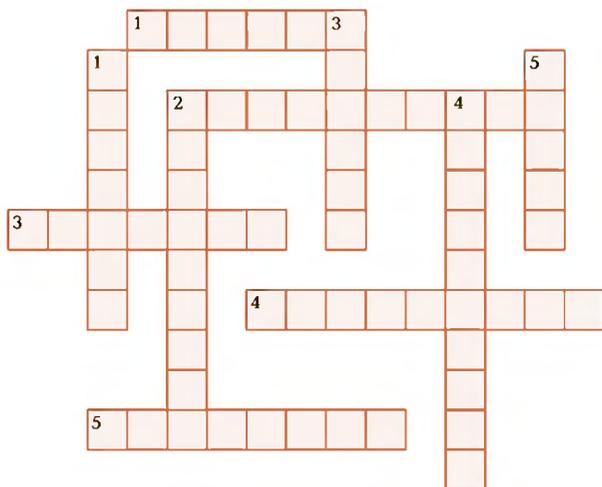
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие цели преследует ночной аудит?
2. Какие функциональные обязанности у ночного аудитора?

3. Охарактеризуйте правила выполнения ночного аудита.
4. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя статусы гостевых номеров, неоконченных записей и отчетов о состоянии номерного фонда?
5. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя правильность применения преискурантов на услуги и обоснованность применения скидок?
6. Какие действия выполняет автоматическая процедура ночного аудита?
7. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя правильность начисления кредитных операций и кассовых отчетов всех подразделений гостиницы?
8. Какие действия предпримет ночной аудитор для устранения ошибок в данных автоматизированной системы управления отелем?
9. Охарактеризуйте принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами.
10. Какие данные необходимо предоставить службе гостиничного хозяйства от службы приема и размещения?
11. На примере схемы при выезде гостя охарактеризуйте взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами.
12. Для каких целей проводят оперативные совещания в отеле?

Выполните задания

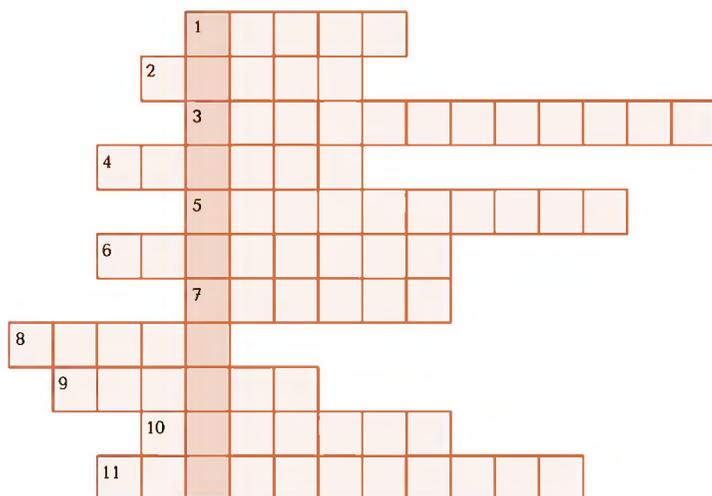
1. Разгадайте кроссворд.



По горизонтали: **1.** Что необходимо изменить в компьютерной системе у номера при выезде гостя? **2.** Автоматическая процедура ночного аудита обязательно начисляет за данную услугу. **3.** Сотрудник проверяет правильность составления бухгалтерской документации. **4.** Функции ночного аудитора может выполнять данный сотрудник отеля. **5.** Аудитор формирует ... кассовых операций.

По вертикали: **1.** Ночной аудитор при необходимости выполняет данную услугу. **2.** Название специальной папки гостя, в которой собраны его счета. **3.** Аудитор проверяет обоснованность применения данной операции. **4.** Первая процедура аудитора при подведении баланса счетов. **5.** В какое время суток подводится баланс счетов?

2. Решите головоломку (ключевое слово 1 по вертикали).



Вопросы к головоломке (по горизонтали): **1.** Название независимой проверки финансовой отчетности отеля. **2.** Промежуток времени, за который проводится финансовая проверка. **3.** Название ведения параллельного учета или форм. **4.** Необходимы обоснования для ее применения. **5.** Сотрудники данной службы встречают и провожают гостей. **6.** Одна из обязанностей ночного аудита. **7.** Иностранная денежная единица. **8.** Название форм первичного учета, где отражаются потребляемые услуги гостем. **9.** Название документа, в котором отражается работа утренней или вечерней смены. **10.** Вся информация в отеле хранится в информационной... **11.** Особое внимание нужно уделять... цен.

3. Ответьте на тестовые задания.

1. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудитора:

- а) проверка платежеспособности гостя;

- б) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
 - в) предотвращение утечек информации;
 - г) ведение параллельного учета?
- 2.** От каких факторов зависит продолжительность аудиторской работы:
- а) размер гостиницы;
 - б) ручной аудит;
 - в) аккуратность оперативного персонала;
 - г) автоматизированный аудит?
- 3.** Какая из обязанностей ночного портье встречается только в малых отелях:
- а) проверка суточного отчета гостиницы;
 - б) собирает листы-заказы завтраков в номер;
 - в) обход здания;
 - г) ведение параллельного учета?
- 4.** Проверяя счета гостей по оплате услуг, на что необходимо обращать внимание ночному портье:
- а) суточный отчет гостиницы;
 - б) правильность применения преискурантов цен на услуги;
 - в) журнал регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями;
 - г) формы первичной документации.
- 5.** В каких случаях составляется отчет наличности:
- а) в случае ночного аудита;
 - б) при смене кассиров;
 - в) если клиент отказывается платить за услугу?
- 6.** Выберите из представленного списка шаги автоматизированной процедуры ночного аудита:
- а) начисление за проживание;
 - б) архивировать регистрационные карты гостей;
 - в) продление календаря наличия комнат;
 - г) поддержание системы;
 - д) реорганизация данных в системе.
- 7.** Эффективная коммуникация — это:
- а) совершенный сервис, признание гостей, прибыль от продаж;
 - б) координация работы служб гостиницы;
 - в) ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей.
- 8.** Укажите, что входит в ежедневное оперативное совещание службы:
- а) текущая и перспективная загрузка;
 - б) обзор информации о заездах;
 - в) обсуждение деталей встречи гостей в аэропорту;
 - г) проведение конференций, семинаров.
- 9.** Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.

10. Укажите, сколько по времени должна храниться специальная форма по итогам совещания:

- а) полгода;
- б) один год;
- в) три года.

11. Укажите, что позволяют бухгалтерские системы в работе ночного аудита:

- а) оперативно управлять счетами гостей;
- б) сформировать отчет обо всех суммах задолженности гостиницы;
- в) повысить эффективность проведения операций по счетам;
- г) подводить баланс счетов гостей.

12. Укажите, какие виды аудита бывают в зависимости от технической оснащенности гостиницы:

- а) неавтоматизированный;
- б) полупавтоматизированный;
- в) ручной;
- г) автоматизированный;
- д) смешанный.

13. Укажите, какой отчет оформляется ежедневно хозяйственной службой и передается в службу приема для сверки данных:

- а) отчет занятых и освободившихся номеров;
- б) отчет о статусах номеров;
- в) отчет звездоч на текущую дату;

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

7.1. ИННОВАЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Инновационный бум одним из первых посетил отели. Сегодня они стараются превзойти друг друга и доказать свои преимущества, что, безусловно, приводит к появлению высокотехнологичных новинок, необходимых в конкурентной борьбе. Инновационные решения играют огромную роль в развитии бизнеса, и особое место занимают в гостиничной отрасли.

В понятие инновации обязательно входят новые технологии, которые гостиницы могут применяться в самых разных сферах своей деятельности. Это могут быть новейшие расходные материалы, безопасные экологические моющие средства и приспособления для персонала хаускипинга, инновационные противопожарные системы по сбору окурков, использование энергосберегающих технологий в гостиницах.

Сейчас Wi-Fi (скоростной беспроводной доступ в Интернет) должен быть в каждом номере отеля. Для многих гостей, и в первую очередь для бизнесменов, беспроводной Интернет с возможностью подключения к собственному ноутбуку сегодня является неотъемлемой услугой в отеле. Самая сложная задача — всегда предоставлять гостям такой же качественный, быстрый и надежный доступ в Интернет, каким они пользуются дома. Поэтому поставщики гостиничных систем беспроводного доступа в Интернет дают отелям возможность самим контролировать параметры предоставления доступа — скорость соединения, объем предоплаченного трафика и (или) времени и т. д.

Отель — это идеальное место для размещения нового продукта, он дает возможность увидеть реакцию клиента на товар или услугу немедленно, а если они будут иметь успех, то сразу получить

клиента и распространителя рекламы в одном лице, а также идеальное место для апробации и создания нового бренда.

Например, в зарубежных гостиницах появляются этажи для женщин. Многие отели за рубежом стали создавать специальные номера, соответствующие, по их мнению, желаниям женщин. В London Dukes Hotel имеются номера для герцогинь с живыми цветами, фруктами и особым дизайном аксессуаров, их бронируют на 25 % чаще. В апартаментах номера этаж орхидей в Georgian Court Hotel лежат журналы, щипцы для завивки, нейлоновые чулки, соли для ванн и коврик для йоги. Это стало настолько популярно, что руководство отеля всерьез думает добавить второй такой этаж.

С создания нового бренда связан и бум внедрения инноваций в индустрии гостеприимства. Не менее важно, что отели рассчитаны на гостя определенного социального слоя, и для маркетологов отель немалое подспорье для прогнозирования будущей привлекательности товара. Инновации могут быть основаны на новых открытиях или быть созданными на основе нового способа, примененного к открытым явлениям. Например, сеть роскошных отелей Rosewood Hotels & Resorts в Мексике ввела новую услугу всем, кто останавливается в этих отелях, предлагают круглосуточный сервис под оригинальным названием Fragrance Butler (дворецкий по запахам).

По звонку гостя отеля перед ним появляется дворецкий по запахам с серебряным подносом и хрустальными флаконами духов на нем: Chanel № 5, Daisy Marc Jacobs, Tom Ford for Men и Bulgari Pour Homme, гость выбирает любой аромат, наносит на себя и отправляется по своим делам. И так каждый раз — дворецкий по запахам появляется по первому требованию постояльца 24 ч в сутки.

В каждом отеле сети свой набор духов, входящих в состав «парфюмированного меню», и их выбор зависит от географического положения страны, климатических условий и общей атмосферы отеля.

Многие компании, предоставляющие инновационные разработки для отелей, известны даже людям далеким от отрасли. В качестве примера рассмотрим продукцию компании Apple, которая давно стала лидером в сфере информационных технологий, и в первую очередь благодаря инновациям. Компания Apple представлена на рынке информационно-вычислительной техники практически во всех ценовых категориях — от сотовых телефонов до мощных вычислительных станций. Компания предлагает уникаль-

ный продукт с уникальными свойствами и высшей степени качественный.

Прямой интерес представляет политика компании в отношении корпоративных клиентов, особенно гостиничной индустрии. Так, например, для семейств мобильных устройств iPhone, iPad, iPod есть специализированное программное обеспечение, разработанное самой корпорацией, которое интегрируется с автоматизированными системами управления отелем. На официальном сайте компании есть специальный раздел, посвященный внедрению новейших разработок в производство или обслуживание.

Huatt Hotels&Resorts — одна из первых компаний, опробовавших в отелях продукцию компании Apple. Huatt закупила партию планшетных компьютеров iPad2 (миниатюрные компьютеры, имеющие сверхкомпактный, двухъядерный центральный процессор, твердотельный жесткий диск, беспроводное устройство связи и надежное программное обеспечение). Устройство выпускается в различной конфигурации и делится по объему внутренней памяти и модулю 3G-связи. Для крупных предприятий возможна скидка, а также особые условия по договоренности с корпорацией.

Компьютеры были опробованы в экспериментальном комплексе Huatt — это стандартная 5-звездочная гостиница, оборудованная по последнему слову техники, именно на ней проходят апробацию все инновационные разработки корпорации Huatt.

Во время непродолжительного курса обучения персонала специалисты корпорации Apple внедряли аппараты в автоматизированную систему управления отелем, после чего iPad были переданы по месту назначения. Первыми были оснащены отделы, продаж и маркетинга, приема и размещения, хозяйственная служба и служба питания и напитков, это отделы, где прогнозировали максимальную эффективность от применения нового устройства.

Служба продаж и маркетинга значительно сократила время и расходы на выпуск печатной продукции, на выезде клиентам демонстрировали презентационный материал. По желанию клиента внимание уделяли интересующим его дополнительным услугам, оборудованию номеров, внешнему виду конференц- и банкетных залов в наглядном представлении, а не на словах.

Служба приема и размещения тесно взаимодействует с хозяйственной службой, от которой поступает информация о чистоте номеров, поломках и неполадках, забытых вещах гостя. После внедрения iPad качество обслуживания возросло в обоих отделах. Служба приема и размещения получила возможность отслеживать состояния номеров, услуг и о свободных в данный момент работ-

ников в режиме реального времени. Заселение и выписка гостя происходили гораздо быстрее — производились практически мгновенно. Начисления на счет гостя происходили автоматически, а не заносились как раньше вручную, что снижает вероятность ошибок и затраты времени.

Служба питания и напитков применяла устройство как интерактивное меню, в котором помимо развернутого описания продукта были представлены его фотографии, сомелье имел под рукой полную винную карту, в которой указывалась вся информация о напитках (время и место сбора, сорт и способ изготовления и многое другое). На данный момент компьютеры есть практически во всех отделах, они доказали свою эффективность, и что не менее важно — надежность. Секрет успеха в контроле приложений, который делает продукцию фирмы, основанную на операционной системе для мобильных устройств, не уязвимой для вирусов и шпионских программ.

Компания активно разрабатывает специализированные приложения (мини-программы). Так, уже существуют специальные модули для каждого отдела, а также приложения для постояльцев. Например, интерактивный консьерж предложит гостям экскурсии, выставки, театры и музеи, расскажет о местных традициях и обычаях, покажет расположение и ассортимент местных ресторанов на карте, а если у гостя коммуникатор фирмы Apple, то отметит их на спутниковой карте. Все это разработка самой компании, включенная в стандартный пакет для гостей отеля. Так же не исключена разработка собственного программного обеспечения, что делает сферы применения аппарата практически безграничными.

Система представляет собой новый этап развития технологии безналичной оплаты, которая стремительно вытесняет из обихода наличные деньги. Для гостиниц данная система просто незаменима, она позволяет производить расчеты с гостем мгновенно. Гостиница может использовать данную систему, выпустив для гостей специальные карты, они могут использоваться как удостоверение личности, ключ-карта или просто электронный кошелек, это особенно актуально для роскошных гостиниц и бизнес-отелей.

На сегодняшний день большая часть гостиниц автоматизированы, ведь преимущества данных систем очевидны не только отельерам, но и гостям. Используемые технологии улучшают работу служб гостиниц, а это компьютеры-наладонники для ускорения заселения, мини-бары, которые помнят, что любит и что не любит постоялец, термостаты, которые поднимают температуру до комфортной, когда в номер входит человек, любые фильмы в цифро-

вом формате — стоит только заказать и биометрические сканнеры в системах безопасности.

Например, в холле гостиницы «Ренессанс Москва» установлены интерактивные сенсорные дисплеи меню. Гости могут посмотреть меню семи ресторанов, баров, кафе с изображением блюд, а также различную дополнительную информацию о внутренних услугах — лишь касаясь экрана и на разных языках.

Компания Holiday Inn использовала решения сенсорного брендинга, ароматехнологии, чтобы гостиницы компании ассоциировались у гостей не только с названием и логотипом, но и с элементами дизайна, интерьера, приветствиями персонала, с определенным ароматом и звуками (разная фоновая музыка для отелей сети, но в одном стиле).

Консьержи в гостинице Intercontinental стали применять планшетный iPod для работы с гостями (удобно для быстрого предоставления информации гостям).

В гостинице «Метрополь» гость через интерактивную систему телевидения может получить любую информацию прямо в номер, а в отеле «Золотое кольцо» — в лифтах установили зеркальные рекламные щиты с электронным управлением. Это устройство позволяет гостю в начальной форме узнать об услугах отеля и специальных предложениях.

На смену бумажным указателям пришла система визуального отображения информации, позволяющая проинформировать гостей о времени и месте проведения конференции или любого другого мероприятия. Обновление данных осуществляет один человек в течение нескольких минут, кроме того, в то время когда в отеле не проводятся мероприятия, на мониторах возможно размещение дополнительной полезной информации: часы работы бара и ресторана, реклама поставщиков, специальные предложения и скидки.

Использование мобильного телефона в качестве ключа от номера, когда дверной замок от номера с радиочастотной идентификацией, при наличии которого гость попадает в номер и другие помещения отеля без ключа. Такой инновационный механизм становится все более популярным в отелях всего мира благодаря тому, что для его открытия не требуется ключ. Для доступа в номер гость может использовать мобильный телефон любой марки и не тратить время на поиски затерявшегося ключа.

Система управления back-office упрощает и повышает эффективность работы персонала отеля, сокращает число ошибок и позволяет улучшить качество обслуживания постояльцев. Карман-

ный компьютер каждого сотрудника от горничной до инженера настроен на беспроводную систему передачи информации с центрального компьютера, что позволяет персоналу иметь доступ к данным: сколько товаров имеется на складе, какие номера требуют уборки, что нуждается в ремонте, а также учитывать особые пожелания гостей.

В гостинице «Ренессанс Москва» корпорации Marriott традиционных консьержей заменили электронные терминалы (Navigator). Данная система представляет собой информационный терминал, где показана информация о мероприятиях, проводимых в городе. В электронном терминале находится информация не только о мероприятиях, выставках и концертах, а также о театрах, интересных местах, парках, спортивных мероприятий, магазинах.

Главной особенностью является то, что информацию выкладывают как гости, так и персонал гостиницы. Для гостей есть специальные карточки, где они пишут свое имя, место проведения того или иного мероприятия, дату и время и свои комментарии. Персонал гостиницы также оставляет информацию и комментарии, которую потом портье вкладывает в систему.

Электронный терминал можно назвать обратной связью, так как гости видят участие персонала (и других гостей) в организации своего досуга. Такое информационное введение не только позволяет помочь выбрать гостю свою экскурсионно-развлекательную программу, но и партнерам гостиницы прорекламировать себя. Гость, пользующийся такой программой, сам начинает чувствовать себя частичкой отеля, видя благодарность сотрудников или гостей, посетивших места, которые он порекомендовал.

В гостиничном комплексе «Альфа» и в отеле «Космос» установлены сенсорные киоски, акцент при его информационном наполнении был сделан на людей, которые оказались в гостинице впервые и только бронируют номера. В сенсорном киоске содержится общая информация по отелю: описание номеров, ресторанов, банкетных и конференц-залов, фитнес-центра и развлекательных заведений гостиницы, текущие мероприятия и контактная информация.

7.2. НЕОБЫЧНЫЕ ИННОВАЦИИ В ЗАРУБЕЖНЫХ ГОСТИНИЦАХ

Инновации способствуют созданию уникального торгового предложения, и поэтому особенно хорошо подходят как стратеги-

ческий маркетинговый инструмент для гостиницы. Важно помнить, что инновации без оценки рентабельности не имеют смысла. Специалисты рекомендуют внедрять инновации в том случае, если инновационный бюджет составляет от 1 до 10 % инновационного потенциала.

Сигналом, побуждающим гостиницу к инновациям, должны служить следующие предпосылки:

- обнаруживается новая задача или ситуация, решение которой имеет спрос со стороны рынка;
- существует потенциальная возможность решения данной проблемы на самом предприятии.

На рынке гостиничных услуг можно встретить весьма неожиданные технологии и инновации, многие из которых не требуют внедрения высоких технологий, но при этом обязательно запомнятся гостю. Например, пятизвездочный лондонский отель Andaz Liverpool Street Hyatt Hotel предлагает своим гостям почувствовать себя ребенком и послушать чтение сказок на ночь. Специальный сотрудник гостиницы рассказывает по желанию клиента историю в самом разнообразном жанре — приключение, романтическая история или др. Подобная услуга стала столь популярной, что руководство отеля пришло к мысли пригласить на роль рассказчиков известных людей.

В четырехзвездочном отеле Barnsley Gardens Resort в штате Джорджия работает «крестная фея», которая украшает комнату лепестками роз и угощает посетителей шампанским с шоколадом.

Отель Hilton SaoPaulo Morumbi в Бразилии предлагает клиентам передвижение по воздуху, избегая пробок и шума уличного движения. Специальные вертолеты отеля доставят гостей в магазины, музеи, театры и аэропорты.

Отель NineZero в Бостоне предназначен для комфортного размещения с домашними животными. Постояльцам предлагают сервис высокого класса, в который входит массаж, прогулки и прочие развлечения специально для питомца. Кроме того, животным предоставлены специальные кровати и набор блюд. Есть также отели для постояльцев с детьми и для любителей фитнеса.

Fitzpatrick Hotel в Вашингтоне предлагает особые апартаменты, оборудованные не только «взрослой» мебелью, но и миниатюрными предметами. Игрушечные кровати, столики и шкафчики, даже крошечные тапочки у кровати — все это приведет в восторг любого ребенка.

Среди отелей, предлагающих самые необычные и оригинальные услуги, самым выделяющимся стал Holiday Inn London-

Kensington Forum (четыре звезды), в котором по желанию постояльцев нагревают постель. Это делают сотрудники в специальных термокостюмах.

В девяти гостиницах сети Crowne Plaza, расположенных в Европе и на Ближнем Востоке, можно оценить функциональность «антихрапового» номера, разработанного компанией InterContinental Hotels Group. Идея создания подобного номера неслучайна, так как известно, что большое число путешествующих пар не высыпается в течение ночи из-за различных звуков, в частности, храпа своего партнера.

Эффективность «антихрапового» номера, основанного на современных технологических достижениях, позволит гостям справиться с храпом своего партнера и выспаться в поездке. Данная технология подразумевает полную звукоизоляцию, специальное звукопоглощающее изголовье кровати, антихраповые подкладки под спину, антихраповые подушки и уникальную машину белого шума, которая способна устранять звуки храпа.

В гостинице Best Western Hotel Birkenhof (Германия) было рассмотрено много идей, которые планировалось воплотить, они должны были помочь улучшить текущую позицию предприятия:

- сделать акцент на приветливость по отношению к семейным гостям и детям;
- организовать фитнес-центр с салоном красоты и небольшим бассейном;
- улучшить качество обслуживания посредством ремонта и перестройки номеров;
- сместить центра внимания на экстремальные и подвижные виды спорта.

Идея строительства канатного парка развлечений появилась случайно и с первого же момента стала для гостиницы находкой, как будто специально придуманной для нее. Идеальное местоположение между покрытой снегом равниной и водохранилищем, словно самой природой было предназначено для такого аттракциона. Для гостиницы Best Western Hotel Birkenhof канатный парк развлечений стал тем уникальным торговым предложением, которое для региона Обервизенталь явилось действительно абсолютной инновацией.

Канатный парк развлечений представляет собой специальную конструкцию из 10—15-метровых вертикально стоящих столбов, которые составляют все вместе единое пространство размером с небольшое футбольное поле. На высоте приблизительно 10 м они соединены с помощью канатов, сетей, балок, деревянных лестниц

и петель, которые служат как тропа для преодоления маршрута. Для гостиницы парк канатных развлечений должен был стать спортивным центром, приносящим прибыль, вместе с которым она получит решающее преимущество по сравнению, например, с бассейном, так как спустя некоторое время парк сам себя окупит. Так как парк канатных аттракционов является самостоятельным предприятием, которое эксплуатируется гостиницей, то и оплата за него взимается отдельно. В Германии до этого существовало всего 40 подобных канатных парков.

Корпорация Marriott — первая глобальная гостиничная сеть, которая предлагает возможности по проведению телеконференций по всему миру в студиях Cisco TelePresence при помощи оператора AT&T.

В отелях Европы уже несколько лет используется технология, где вместо стойки рецепции на двери отеля устанавливается специальный компьютерный терминал. Подобные гостиницы клиенты обычно находят через Интернет. Регистрация въезда и выезда происходит в электронном виде круглосуточно путем получения индивидуального кода.

По прибытии гость на месте вводит на специальном дисплее, находящемся на входных дверях, полученный код и получает через автомат свой электронный ключ-карту (три в одном: от входной двери, от лифта и от двери номера). Оплата происходит либо заранее через Интернет, либо на месте через терминал на входной двери. При оплате первым способом вы вводите свои данные в анкету гостя и выбираете способ оплаты. Вам высылается специальный билет со штрихкодом и номером брони, который вы распечатываете, по прибытию вы вставляете билет с кодом в специальное отверстие, оно отмечено картинками, и вводите номер брони, вам выдается пластиковая ключ-карта, она действительна только на время проживания. Второй способ оплаты — наличными через терминал по приезду или через банковскую карту. Второй способ — это оформление прямо по прибытию, он очень схож с первым и разливается лишь объемом вводимых данных.

7.3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ВЫБОРЕ ИННОВАЦИЙ ДЛЯ ГОСТИНИЦЫ

При выборе инноваций для гостиничного предприятия необходимо руководствоваться следующими правилами:

- поиск и генерирование инноваций для любой гостиницы должны носить систематический характер и стимулироваться различными методами;
- при поиске подходящих инновационных идей стоит исследовать весь рынок, так как порой инновации даже в далекой от гостиничного бизнеса отрасли можно применить с огромной эффективностью на гостиничном предприятии;
- выбирать инновации в соответствии с потребностями конкретного целевого гостевого сегмента, стараясь этим увеличить его долю присутствия в общей структуре гостей;
- наиболее успешные инновации на гостиничных предприятиях должны перениматься в максимально сжатые сроки, чтобы обеспечить конкурентоспособность своего предприятия;
- не бояться внедрять необычные инновации, реакция гостя на которые заранее не может быть просчитана. Они в любом случае оставят незабываемые и скорее всего положительные впечатления у гостя и неизгладимый отпечаток в его памяти, если все остальное в гостинице его устроило;
- гостиничному предприятию при строительстве и оснащении не стоит экономить на энергосберегающих материалах, оборудовании и технологиях, в конечном счете все они окупятся. Их начальная цена выше обычных, но в итоге их эффективность и большие сроки эксплуатации оправдают затраченные средства;
- стоит обратить внимание на инновации в экологической сфере (например, на баки с раздельным сбором мусора, озеленение крыш и т. п.), которые помогают поддерживать окружающую среду отеля и экономить средства. Еще один огромный плюс этих инноваций — это поддержка со стороны экологических групп и местного населения;
- при выборе инновации стоит продумать психологические аспекты, которые могут при внедрении оказать положительное влияние на гостя (например, счетчик воды около ванны заметно снизит расход воды, а памятка на кровати с просьбой к гостю в случае если номер, по его мнению, чистый, разместить табличку на видном месте, чтобы горничная не производила уборку и тем самым не расходовала лишнюю энергию и химикаты, что помогает сохранить окружающую среду);
- любому гостиничному предприятию стоит следить за рынком информационных технологий, очень часто информация о передовых разработках в этой сфере выбрасывается на рынок заранее для привлечения большего числа покупателей;

- гостиничному предприятию любой категории необходимо сейчас иметь доступ в Интернет: это облегчает гостям задачу по поиску подходящей гостиницы, сбору информации о ней для последующего выбора места размещения, облегчает систему оплаты, делает рекламу гостинице;
- для оформления отеля не обязательно нанимать известных и дорогих дизайнеров, достаточно найти несколько художников (это могут быть и студенты последних курсов архитектурных и художественных вузов), у которых всегда разное видение решения поставленных задач. По их эскизам на конкурсной основе отобрать для внедрения лучшие, чтобы в итоге получились оригинальные номера с индивидуальным дизайном за приемлемые средства;
- обратить внимание на то, что применение новейших технологий в отеле любой категории существенно влияют на выбор отеля гостем, и чем ниже категория отеля, тем большее впечатление они произведут на гостя.

Эти рекомендации носят практический характер, они подойдут для любого гостиничного предприятия.

Для закрепления и проверки полученных знаний обучающихся предлагается ответить на контрольные вопросы и выполнить самостоятельную работу (создать мультимедийную презентацию, видеоролик или доклад по инновациям в гостиничном бизнесе).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Приведите примеры применения инноваций в гостиничной индустрии.
2. Расскажите об инновациях компании Apple.
3. Как вы считаете необходимо применять инновации в гостиницах? Приведите свои примеры инноваций.
4. Приведите примеры необычных инноваций в зарубежных гостиницах.
5. Расскажите о внедренных инновациях на примере гостиницы Best Western Hotel Birkenhof корпорации Marriott.
6. Какие рекомендации следует учитывать гостиницам при выборе инноваций?

Авансовый депозит — внесение гостем определенного задатка (обычно — стоимость одних суток проживания) перед прибытием в гостиницу.

Агентства бронирования — это центральная система бронирования, которая заключает контракт на резервирование номеров с несколькими гостиничными предприятиями.

Аннуляция — отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда.

Апарт-отель — гостиница, у которой номерной фонд состоит из номеров категории «студия» или «апартаменты».

Апартаменты — номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным местом и отдельным, предназначенным для отдыха помещением для приготовления еды (кухня).

Аудит — предпринимательская деятельность, заключающаяся прежде всего в проверке бухгалтерской отчетности гостиницы.

Базовый тариф (rack rate) — объявленная гостиницей цена за номер без учета возможных скидок.

Безопасность — состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. К основным объектам безопасности относятся: личность — ее права и свободы; общество — его материальные и духовные ценности; государство — его конституционный строй, суверенитет и территориальная целостность.

Бренды — торговые марки, входящие в гостиничные цепи (сети).

Бронирование номеров — предварительное резервирование номеров, производимое отделом бронирования по заявкам клиентов.

Бронирование по запросу, когда гость заполняет форму заявки на сайте гостиницы и отправляет ее администратору. В течение некоторого времени гость ждет звонка сотрудника службы бронирования для подтверждения брони.

Ваучер — это платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время пребывания гостя в гостинице. Ваучер представляется в том случае, если гость оплачивает свое проживание через турфирму.

Виза — это специальное разрешение правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию. Разрешение может быть проставлено в паспорте или представлять собой отдельный документ.

Внутригосударственная классификация — набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса.

Вместимость — число проживающих, которых одновременно может разместить гостиница. Определяется числом номеров или спальных мест.

Гарантия качества — подход, заключающийся в обеспечении постоянного уровня оказываемых услуг.

Гарантированное бронирование — вид прямого бронирования, при котором отель предоставляет гостю номер до расчетного дня, следующего за днем запланированного заезда. При этом применение штрафных санкций зависит от формы оплаты брони.

Гость — человек, проживающий и оплативший свое проживание в гостинице.

Гостиница (отель) — коллективное средство размещения, состоящее из номеров, предоставляющее набор услуг (минимум — ежедневная уборка номера и санузда, заправка кроватей) и относящееся к тому или иному классу и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Гостиничный комплекс — совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления гостям полного комплекса услуг.

Гостиничная цепь — группа гостиниц (две и более), осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под непосредственным контролем руководства цепи.

Группой считается число туристов, заселяющих не менее пяти номеров, поселенных в отеле по одной заявке, с заездом и выездом группы в один день.

Дворецкий — это человек, который 24 ч в сутки на связи с гостем. В его обязанности входит организация приема гостя, предусматривающая подготовку номера и приветственных подарков.

Демонстрация номера — удовлетворение желания гостя увидеть номер на экране монитора или на фотографии перед подписанием договора.

Дополнительные услуги — перечень и объем услуг, превышающие объем и перечень приобретенных основных услуг и оплачиваемые туристами дополнительно в месте потребления данных услуг.

Индустрия гостеприимства — бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием, а также на организацию их досуга.

Иновация — нововведение, новшество, новация. Иновация — результат инновационного процесса, т. е. изобретение, доведенное до стадии коммерческого использования и распространяющееся на рынке в виде нового продукта или процесса.

Иностраный гражданин — физическое лицо, не являющееся гражданином Российской Федерации и имеющее доказательства наличия гражданства (подданства) иностранного государства.

Инфраструктура туризма — подземные и наземные сооружения, необходимые для обслуживания туристов и местного населения. Сюда относятся системы водо- и газоснабжения, канализации, системы очистки, система энергоснабжения, коммуникации и связь, дорожное сообщение, наземные сооружения для обслуживания транспортных средств и пассажиров, система освещения.

Категория гостиниц и других средств размещения — классификационная группа, характеризующаяся комплексом требований к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг и уровню обслуживания.

Качество туристской услуги — совокупность характеристик туристской услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям туриста.

Кейтеринг — предоставление питания и напитков вне помещения ресторана или кафе гостиницы.

Консьержи — служащие отелей высокой категории, оказывают множество услуг: резервирование столика в ресторане, заказ такси, приобретение билетов в театр на популярные спектакли, на спортивные мероприятия или престижные состязания, бронирование мест на самолет, информирования о местных достопримечательностях

Классификация средств размещения (система классификации) — это система, позволяющая проводить оценку стандартов качества средства размещения, а также его оснащения, оборудования и предоставляемых им услуг.

Кража — преступление против собственности; тайное хищение чужого имущества, хищение при несанкционированном проникновении.

Меню со свободным выбором блюд (a la carte) — указывает порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое.

Международный стандарт — стандарт, принятый международной организацией.

Миграционная карта — документ, содержащий сведения об иностранном гражданине, въезжающем в Российскую Федерацию, а также служащий для контроля за временным пребыванием иностранного гражданина в РФ.

Мини-бар — это небольшие бары с холодильником в гостевых комнатах. Стоимость продуктов мини-бара не входит в стоимость номера.

Негарантированное бронирование — бронирование, при котором гостиница соглашается держать комнату непроданной до 18 ч 00 мин, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.

Недостаток услуги — отдельное несоответствие услуги обязательным требованиям стандартов, условиям договора, а также информации, предоставленной исполнителем или продавцом услуги.

Незаезд — фактическое неприбытие туриста в гостиницу в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 ч до даты заезда, указанной в заказе.

Неявка гостя — отказ от предварительного резервирования в день заезда или отсутствие клиента в отеле в день заезда без всякого уведомления.

Носильщик (bell man, подносчик багажа) — служащий, обеспечивающий доставку багажа гостей из лобби (холла, вестибюля) отеля до гостиничного номера.

Номерной фонд — общее число номеров в гостиничном предприятии.

Ночной аудитор (night auditor) — проверяет правильность составления бухгалтерской документации и составляет дневной отчет по данным коммерческой деятельности гостиницы.

Обслуживание мирового уровня — обслуживание на уровне стандартов, принятых ведущими мировыми компаниями и лучшими отелями.

Онлайн-бронирование — гость выбирает, бронирует и оплачивает номер самостоятельно. Для оплаты гость использует пластиковую карточку — и через несколько секунд получает ваучер, подтверждающий бронь.

Организационная структура гостиницы — это состав функциональных подразделений, служб и аппарата управления, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами.

Пакет гостиничных услуг — это совокупность услуг, предоставляемых отелем гостю по определенной стоимости.

Портье (ресепшионист) — осуществляет заселение, т. е. регистрирует вновь прибывшего гостя, подбирает ему номер.

Пожар — неконтролируемое горение (тление, накаливание), причиняющее материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан, интересам общества и государства.

Правила предоставления гостиничных услуг — нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления и проживания в гостинице (заключение договоров на бронирование услуг, включая их оплату); порядке предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственности исполнителя и потребителя за качество и своевременность предоставления услуг.

Пневмопочта — доставка счетов за пользование рестораном, баром, гаражом в расчетную часть службы приема и размещения в случае отсутствия автоматизированной системы управления отелем.

Предварительная оплата услуг — расчет клиента с отелем в полной форме до прибытия его в гостиницу.

Программно-аппаратный комплекс кассира (POS-терминал) — дисплей, POS-клавиатура, считыватель карт, печатающее устройство, фиксальная часть и программное обеспечение необходимые для осуществления приема платежей от клиентов.

Расчетный час — начало (окончание) суток (обычно 12.00), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки.

Ресепшн (reception) — стойка регистрации службы приема и размещения, центральная зона лобби отеля и основное место общения гостей с персоналом.

Рум-сервис (room serves) — обслуживание в номерах, круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов.

«Секретные гости» — лица, посещающие гостиницу и проводящие в ней одну или несколько ночей, услугами которых пользуются менеджеры для оценки работы служащих.

Слип — платежный документ, оформленный с помощью импринтера при совершении операции с платежной картой.

Средняя стоимость номера (ARR) за определенный отрезок времени — рассчитывается как частное от деления общей выручки гостиницы от продажи номеров на число проданных номеров за соответствующий отрезок времени.

Средний доход с номера (RevPAR) за определенный отрезок времени (сутки, месяц, год). Рассчитывается как частное от деления общей выручки от продажи номеров на число доступных номеров за соответствующий отрезок времени.

Служба guest relation — присутствует практически в любом отеле класса категории пять звезд, ее сотрудник занимается решением всех проблем гостей, обеспечивает самый высокий уровень гостеприимства и предоставления сервиса.

Специализированные средства размещения — санитарно-курортные, лечебно-профилактические организации, организации отдыха и туризма, санатории и пансионаты с лечением, санатории-профилактории, дома отдыха, пансионаты, турбазы и др.

Средства размещения — любые объекты, предназначенные для временного проживания.

Стандарт — документ, в котором устанавливаются правила оказания услуг, характеристики продукции, процессы реализации и т. д.

Суперструктура туризма — основные наземные сооружения, которые обслуживаются инфраструктурой и делают данное направление привлекательным для туристов. В суперструктуру включаются гостиницы и иные средства размещения, предприятия питания, культурно-развлекательные заведения, предприятия торговли, центры обучения и т. д.

Телетайпрайтер — прибор, который применяется для фиксации дальних телефонных разговоров, обычно рассчитан только на прием и не имеет клавиатуры набора номера.

Трансфер — любая перевозка туриста внутри туристического центра (доставка с вокзала, аэропорта в гостиницу и обратно, из гостиницы в театр и обратно и т. д.).

Туризм — временные выезды (путешествия) людей с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

Туристская индустрия — совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.

Туристский ваучер — документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагентству.

Туроператор — юридическое лицо, действующий на основании лицензии на туроператорскую деятельность и осуществляющий планирование и организацию путешествия, продвижение пакета туристских услуг, необходимых для поездки.

Униформа — вещь обязательная и необходимая для всех сотрудников гостиницы. Униформа сотрудников служб устанавливается руководством гостиницы и не может меняться без соответствующих директив сверху.

Уровень заповняемости (коэффициент загрузки) — процентное отношение фактически занятых номеров (мест) в гостинице к общему числу номеров (мест) в гостинице.

Услуга — результат по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии персонала гостиницы и гостя, и, как правило, нематериальна.

Швейцар — служащий, несущий дежурство у входных дверей отеля, наблюдающий за входом и выходом посетителей и проживающих в гостинице клиентов, а также информирующий посетителей о наличии свободных мест.

Штамп — прямоугольный штемпель (печать); применяется для отметки времени на документах регистрации проживающих гостей, посланиях, визитницах и корреспонденции.

Экономический (бюджетный) уровень обслуживания — уровень обслуживания, предполагающий предоставление чистых, удобных и недорогих номеров, отвечающих всем основным требованиям клиентов. Гостиницы экономического, или ограниченного уровня обслуживания, предназначены прежде всего для бережливых клиентов.

Стандарты качества обслуживания в службе приема и размещения

Стандарт проверки работы службы приема и размещения

1. Находился ли постоянно сотрудник службы приема и размещения на рабочем месте с 07.00 до 23.00?
2. Отвечал ли сотрудник службы приема и размещения на телефонные звонки в течение трех звонков?
3. Отвечал ли сотрудник службы приема и размещения на телефонные звонки соответствующим приветствием, называя свое подразделение и предлагая помощь?
4. Уточнял ли сотрудник службы приема и размещения фамилию гостя и произносил ли ее несколько раз во время разговора?
5. Доброжелательно ли приветствовал сотрудник службы приема и размещения гостей, подходивших к стойке?
6. Имел ли сотрудник службы приема и размещения возможность незамедлительно связаться со службой вызова такси/аренды автомобиля?
7. Мог ли сотрудник службы приема и размещения порекомендовать гостям несколько ресторанов с различной кухней?
8. Старался ли сотрудник службы приема и размещения рекламировать рестораны гостиницы?
9. Предлагал ли сотрудник службы приема и размещения заказать для гостя столик в ресторане отеля?
10. Хорошо ли был осведомлен сотрудник службы приема и размещения о городских достопримечательностях?
11. Сумел ли сотрудник службы приема и размещения помочь гостям в организации их дальнейшей поездки?
12. Было ли на стойке достаточное число брошюр с актуальной информацией?
13. Предоставлял ли сотрудник службы приема и размещения четкие указания, как добраться до того или иного места, предлагая при этом бесплатно карту?
14. Доставлялись ли все факсимильные сообщения в течение 15 мин с момента их получения?

15. Делал ли сотрудник службы приема и размещения все возможное, чтобы удовлетворить потребности гостя?

16. Не переадресовывал ли сотрудник службы приема и размещения просьбы гостей в другие отделы?

17. Всегда ли портье выглядела аккуратной?

18. Был ли одет сотрудник службы приема и размещения в чистую отглаженную униформу?

19. Соответствовала ли обувь сотрудника службы приема и размещения стандарту, принятому в отеле?

20. Все ли сотрудники службы приема и размещения носили именные значки на форменной одежде?

21. Достаточно ли хорошо сотрудники службы приема и размещения владели английским языком?

22. Соблюдали ли сотрудники службы приема и размещения нормы времени при регистрации и выписке гостей?

23. Улыбались ли сотрудники службы приема и размещения во время обслуживания гостей?

24. Были ли они дружелюбными, любезными и готовыми помочь гостям?

25. Уважительно ли общались сотрудники службы приема и размещения между собой?

Операционный стандарт стойки портье и регистрации гостей

1. Служба приема работает круглосуточно.

2. Отведите в первую очередь номера для гостей особого внимания и специальных заказов.

3. Уделите внимание гостю, даже если все служащие заняты.

4. Если гостю все же пришлось ждать, извинитесь перед ним: «Мне очень жаль, что заставила вас ждать. Я постараюсь оформить все как можно быстрее».

5. Приветствуйте гостя в соответствии со стандартом гостиницы: «Доброе утро/ день/вечер. Мы рады вас приветствовать/видеть в нашей гостинице. Чем могу быть полезна?/К вашим услугам». Если это повторный гость, скажите, что рады видеть его вновь.

6. Узнайте имя гостя и обращайтесь к нему по имени как можно чаще в течение разговора (не менее 2 раз). При необходимости уточните произношение имени гостя.

7. Выясните наличие бронирования. Если гость бронировал номер, удостоверьтесь, что вся информация по бронированию верная (категория номера, тип кровати, номер для курящих/некурящих, учтены особые пожелания, предоставлена дата отъезда).

8. В случае свободного поселения узнайте у гостя его пожелания, проинформируйте о расценках на номера и предоставляемые услуги.

9. Согласуйте с гостем тип номера, цену, дату отъезда, особые пожелания, с завтраком или без, номер для курящих/некурящих и способ оплаты.

10. Прежде чем приступить к оформлению гостя, проверьте доступность номера к заселению.

11. Объясните правила расчета оплаты за проживание и сообщите время расчетного часа.

12. Предложите гостю свои услуги по заполнению регистрационной карточки: «Будьте добры, ваш паспорт...?».

13. Выполните все документальные формальности регистрации гостя в полном объеме в соответствии с правилами гостиницы и законодательством.

14. Для оформления иностранного гостя получите и сделайте копию паспорта, визы, миграционной карты, заполните бланк «Уведомление о постановке на учет...».

15. Введите всю необходимую информацию в систему и выполните все необходимые действия в системе для поселения гостя (инструкция по работе с АСУ).

16. Подтвердите стоимость номера и предоставьте информацию об услугах гостиницы (где, в какое время осуществляется питание, предложите за резервировать столик в ресторане, дайте информацию по пакету выходного дня, установленных расценках и др.).

17. При оплате наличными распечатайте и предоставьте гостю экземпляра счета с фискальным чеком.

18. Если гость направлен турагентством, получите от гостя туристский ваучер.

19. При оплате кредитной картой попросите у гостя ее для получения оттиска и преавторизации в целях открытия кредита гостю на пользование услугами или для оплаты. Сверьте наличие кредита и дайте инструкции по оплате или удостоверьтесь в дополнительном финансовом обеспечении гостя (генеральный директор может сделать исключение в процедуре кредитования, где это возможно).

20. Закодируйте ключ от номера и вручите его гостю вместе с картой гостя.

21. Не называйте громко номер комнаты, лучше укажите на него в карте гостя.

22. Предложите гостю услуги по срочной выписке.

23. Предоставьте гостю сообщения, которые были отправлены ему до его прибытия в гостиницу.

24. Выясните, какую газету предпочитает получать гость в течение дня в номер, и занесите информацию в систему.

25. Подтвердите, что специальные запросы гостя выполнены.

26. Выясните, требуется ли побудка, если гость прибыл после 18.00.

27. Ознакомьте гостя с правилами пользования электронным ключом, расположением комнаты, местоположением лифта, бизнес-центра, клуба здоровья, других сервисных служб гостиницы и режимом их работы.

28. Проинформируйте гостя о правилах пользования сейфом в номере.

29. Проинформируйте гостя о правилах хранения ценностей в депозитных сейфах на ресепшн и камере хранения багажа.

30. Пожелайте гостю приятного пребывания в гостинице или удачного бизнеса.

31. Предложите гостю обращаться на ресепшн в любое время.
32. Предложите гостю услуги подносчика багажа.
33. Позвоните дежурной горничной/коридорному и проинформируйте о прибытии гостя.
34. Обеспечьте сопровождение гостя в номер.
35. Если номер еще не готов к заселению, предложите гостю компенсацию (за счет гостиницы), например, напиток из бара. Затем немедленно проинформируйте гостя о готовности номера.
36. Процедура регистрации за стойкой портье должна быть завершена в течение 4 мин.
37. Не все наши гости имеют багаж, поскольку они прибывают в гостиницу на короткое время (например, только на деловую встречу) или их багаж может прибыть позднее.
38. Узнайте у гостя о числе мест ожидаемого багажа.
39. Предложите гостю забрать багаж из любой точки города и доставить его в гостиницу.
40. В случае задержки багажа предложите доставить багаж автомобилем гостиницы.
41. В случае задержки или утери багажа в аэропорту или авиакомпанией предложите помощь и свяжитесь с соответствующей службой аэропорта.
42. Если багаж не прибывает в течение дня, предложите гостю зубную щетку, пасту и комплект для бритья.

Утренняя смена

1. Контроль за передачей смены.
2. Проверка работы ночной смены/проверка гостевых profiles, регистрации паспортов и др.
3. Владеть информацией о событиях прошедшей ночи.
4. Проверка порядка во вспомогательном офисе.
5. Доскональное изучение списка приезжающих гостей.
6. Проверка отчетов: проверить ведение отчетов, открытые балансы, выплаты денежных средств.
7. Знать наизусть приезжающих VIP-гостей, их компании и позиции.
8. Изучение групповых файлов, если приезжает группа, контроль за подготовкой групп, проверка ключей, проверка комнат на чистые (CL) и грязные (DI), замена комнат, проверка соответствия: номер комнаты — письмо — ключ — услуги.
9. Контролировать число человек за стойкой во время завтрака, кофейной паузы и обеда.
10. Контроль и обучение новых сотрудников. Следить за выполнением стандартов во время прописки гостей.
11. Контролировать сотрудников, чтобы они выполняли действия в соответствии со стандартом: провозжали гостей, предлагали газеты, были вежливы и улыбались.
12. При выписке гостей необходимо спрашивать, понравилось ли им в гостинице, и предложить новое бронирование.

13. Контролировать правильное заполнение регистрационных форм.
14. Контролировать наличие напечатанных регистрационных форм для всех гостей.
15. Перепроверка перечня услуг в связи с вносимыми изменениями.
16. Контроль за оставшимися отъездами перед передачей смены:
 - проверка всех профайлов приехавших утром гостей;
 - проверка оставшихся в системе невыписанных номеров, если гость фактически уехал;
 - проверка регистрации паспортов при отсутствии регистратора;
 - проверка чистоты в служебном офисе.
17. Контроль за передачей смены.

Вечерняя смена

1. Контроль за передачей смены.
2. Контролировать числа человек, участвующих в передаче смены, не допускать скопления сотрудников за стойкой.
3. Проверка порядка в служебном помещении.
4. Доскональное изучение списка приезжающих гостей.
5. Контролировать наличие напечатанных регистрационных форм для всех гостей.
6. Знать наизусть приезжающих VIP-гостей, их компании и позиции.
7. Изучение групповых файлов, если приезжает группа.
8. Контролировать число человек за стойкой во время кофейных пауз и ужина.
9. Следить за выполнением стандартов во время прописки гостей.
10. Контролировать сотрудников, чтобы они провожали гостей, предлагали газеты, были вежливы и улыбались.
11. Контролировать правильность заполнения регистрационных форм.
12. Проверка гостевых профайлов по приездам за текущий день за датой отъезда, кодом страны.
13. Выполнять контроль над оставшимися отъездами.
14. Проверка оставшихся приездов по корреспонденции (2—3 раза в неделю контролировать счета всех проживающих гостей на наличие корреспонденции, кодов авторизации и т. п.).
15. Контроль списка сейфовых боксов (деPOSITных ячеек).
16. Контролировать наличием канцтоваров и необходимых для работы материалов, слипы, списки газет, бланки для регистрации и т. п.
17. Проверка работы за смену, контроль за регистрацией всех оставшихся паспортов.
18. Проверка чистоты в служебном помещении перед передачей смены.
19. Контроль и обучение новых сотрудников.

Образец заявления на возврат денежных средств из кассы

В бухгалтерию Отель « _____ »	Форма 8-Г	
От _____ _____		
проживающего _____ _____		
Паспорт серия _____ № _____		
Выдан _____ _____, « ____ » _____ г.		
ЗАЯВЛЕНИЕ на возврат денежных средств из кассы		
Прошу вернуть мне денежные средства в сумме _____ руб. ____ коп. (_____),		
уплаченные мной за проживание « ____ » _____ 20 ____ г. по причине _____ _____		
_____	_____	_____
(Дата)	(Подпись)	(Расшифровка подписи)

Анкета

1. Фамилия _____ Комната № _____
2. Имя _____ Индекс поселения _____
3. Отчество _____ Прибыл _____
Выбыл _____

4. Дата рождения _____

5. Место рождения _____

6. Паспорт серии _____ № _____ выдан _____

7. Адрес постоянного места жительства _____

8. Цель приезда _____

_____ (Если в командировку, указать номер удостоверения, кем выдано, когда)

9. Срок проживания до _____

10. Продление проживания _____

11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен _____

Подпись _____ (Лица, прибывшего в гостиницу) _____ (Расшифровка подписи)

Поселен(а) _____

Город (селение) _____

Наименование гостиницы _____

На дополнительное место в номере согласен (на) _____

Согласен (на) на проживание в номере с оплатой _____

Всех мест _____

(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____ (Расшифровка подписи)

Образец бланка регистрации российских граждан

Приложение 3 к Инструкции
Форма № 3

СВИДЕТЕЛЬСТВО № _____
о регистрации по месту пребывания

Выдано _____
(Ф. И. О., год и место рождения)

о том, что он(а) зарегистрирован(а) по месту пребывания по адресу:
г. Москва, ул. Моховая, гостиница

(Республика, край, область, округ, район, город, пгт, село, деревня, аул,

кишлак, улица, дом, корпус, квартира)

на срок с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

Вместе с ним (ней) зарегистрированы дети до 14 лет:

Фамилия, имя, отчество	Год и месяц рождения

Свидетельство выдано к документу, удостоверяющему личность:

вид паспорт _____ **серия** _____ **№** _____

дата выдачи « ____ » _____ 20 ____ г.

(Наименование органа, учреждения, выдающего документ)

Начальник (руководитель) органа регистрационного учета _____

Служба приема и обслуживания гостиницы

(Наименование органа регистрационного учета)

(Подпись)

(Расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Карта гостя (форма № 4-Г)

Гостиница _____

Адрес _____

Телефон _____

Проезд _____

КАРТА ГОСТЯ

Дни		Месяц
1	17	I
2	18	II
3	19	III
4	20	IV
5	21	V
6	22	VI
7	23	VII
8	24	VIII
9	25	IX
10	26	X
11	27	XI
12	28	XII
13	29	
14	30	
15	31	
16		

Администратор _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

Акт о порче имущества гостиницы (форма 9-Г)

ГОСТИНИЦА _____

АКТ № _____

О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Обнаружено следующее: гр. _____
(Фамилия, имя, отчество)

Всего на сумму: _____

Подписи работников гостиницы: _____
(Подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. _____ Получено: _____
(Фамилия, имя, отчество) (Сумма прописью)

Принял: _____ (Должность, фамилия, имя, отчество) _____ (Подпись)

Испорченные вещи _____
получены _____ (Фамилия, И. О.) _____ (Подпись)

Квитанция «Автостоянка» (форма 11-Г)

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС _____

АВТОСТОЯНКА

Квитанция № _____ серия № _____

На прием и выдачу автотранспорта:

Выдана гр. _____,
(Ф.И.О.)
проживающему _____

Марка а/т _____ цвет _____

гос. номер _____

Прием «__» _____ 20__ г. _____ ч _____ мин

Выдача «__» _____ 20__ г. _____ ч _____ мин

Время стоянки _____

Оплата _____ руб., налог в бюджет _____ руб.

Итого: _____ руб.

Подписи _____
(Кассира) (Расшифровка подписи) (Охранника) (Расшифровка подписи)

Примечание. За материальные ценности, находящиеся в салоне автомобиля, щетки, очистители и зеркала администрация гостиницы ответственности не несет.

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (форма 12-Г)

Гостиница _____

КВИТАНЦИЯ № _____

НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Вид услуг _____

Сумма _____

Дата _____

Образец регистрационного листа

ЛИСТОК РЕГИСТРАЦИИ

Фамилия _____

Имя _____

Дата и место рожд. _____ число _____ месяц _____ год _____

Обл. _____ город _____

Район _____ нас. пункт _____

Адрес места жительства: государ. _____

обл. (регион) _____ город _____

район _____ нас. пункт _____

улица _____

дом _____ корп. _____ кв. _____

Паспорт серия _____ № _____

Удостоверение личности _____

Выдан _____

_____ « ____ » _____ 20 ____ г.

Дата регистрации в Москве « ____ » _____ 20 ____ г.

В гостинице _____ комн. _____

Срок регистрации « ____ » _____ 20 ____ г.

**Сведения проверил
регистрацию оформил**

Образец бланка бронирования театральных билетов

БЛАНК БРОНИРОВАНИЯ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ THEATER TICKETS ORDER FORM

Просим обратить Ваше внимание, что крайний срок заказа — 13.00 в день спектакля. Крайний срок отмены заказа, сделанного заранее, — 12.00 в день спектакля, в случае отмены заказа с 12.00 до 14.00 в день спектакля взимается штраф 50 % от общей стоимости заказа, а после 14.00 — 100 % от общей стоимости заказа.

Цены не включают сервисный сбор за кассовое обслуживание в размере 5 %.

Please note that deadline for reservation is 13.00 on the day of performance. The deadline for cancellation is 12.00 on the day of performance, there will be penalty 50 % of the total tariff in case of cancellation from 12.00 till 14.00 on the day of performance and penalty 100 % of the total tariff in case cancellation after 14.00 on the day of performance.

Please note that all prices subject to 5 % tax.

Имя гостя _____
Guest name _____

Номер комнаты _____
Room number _____

Количество билетов _____
Number of tickets _____

Дата _____
Date _____

Большой Театр Старая сцена/Old stage
Bolshoi Theater Новая сцена/New stage
Категория _____
Category _____

Цирк на Цветном Бульваре
Old Circus

Цирк на Ленинских Горах
New Circus

Кремлевский Дворец
Kremlin Palace

Другие
Other _____

Музыкальный Театр
Станиславского
Stanislavsky Musical Theater

Подпись гостя
Guest signature _____

Большой Зал Консерватории
Conservatory Grand Hall

Образец бланка бронирования авиа- и железнодорожных билетов

БЛАНК БРОНИРОВАНИЯ АВИА- И Ж/Д БИЛЕТОВ
PLANE/TRANE TICKETS ORDER FORM

Просим обратить Ваше внимание на то, что с Вас будет взята плата за услуги в размере 10 — 30 % от суммарного тарифа и ___ рублей за доставку.

Please note there will be a surcharge 10 — 30 % of the tariff ___ 200 RUB for delivery.

Имя гостя _____ Номер комнаты _____
Gust name _____ Room number _____

Количество билетов _____ Откуда _____
Number of tickets _____ From _____

Вид транспорта _____ Куда _____
Type of transportation _____ To _____

авиа _____ Класс _____
plane _____ Class _____

ж/д _____ Номер паспорта _____
train _____ Passport number _____

Дата _____ Подпись гостя _____
Date _____ Guest signature _____

Образец бланка подтверждение услуг консьержа

Подтверждение услуг консьержа Concierge services confirmation	
для for	Комната № Room No.
<p>Нам очень приятно подтвердить для Вас следующие услуги: It is our pleasure to confirm the following services for you:</p> <hr/>	
Дата/время Date/Time	Цена Price
Адрес Address	Телефон Phone no.
Комментарии Comments	Подпись консьержа Concierge's signature
<p>Если у Вас возникнут какие-либо вопросы, пожалуйста, обращайтесь к консьержу в любое время. Should you have further questions please do not hesitate to contact our concierge any time.</p>	

Образец бланка «Сообщение для гостя»

Сообщение Message		
для for	комната № Room No.	
Г-н/Г-жа Mr./Mrs.	Дата Date	<input type="radio"/> Звонил(а) has phoned you
Телефон Phone	Время Time	<input type="radio"/> Перезвонит will phone again
<hr/>		<input type="radio"/> Был(а) в отеле came to see you
<hr/>		<input type="radio"/> Просил(а) перезвонить return call requested
<hr/>		<input type="radio"/> Хотел(а) назначить встречу wants see you
<hr/>		<input type="radio"/> Срочно! Urgent!

Образец письма для VIP-гостя от службы решения всех проблем

Dear Guest,

Thank you for choosing the Hotel _____ as you preferred in Moscow. We would like to assure you that we are always happy to assist you in any matter. In order to make your stay even more pleasant and maintain the highest comforts possible we kindly you to complete this "regular guest" questionnaire and pass it to the reception at you earliest convenience.

Name

Company

Position

Address

Phone No. Fax No.

E-mail address

1. Your room preferences:

- smoking non-smoking
 near elevator Far from elevator

floor _____ view _____

other _____

2. Which kind of, blanket and pillow do you prefer?

Bed type king size queen size twin beds

Blanket feather blanket wool blanket

Pillow type feather pillow antiallergic non feather bolster

other _____

3. What are you favorite TV channels?

4. Which newspapers do you prefer?

5. Would you like to receive the News on a regular basis? yes no

6. What are your food and beverage preferences?

- Shampanskoye Fresh seasonal fruits Fruit juices
 Mineral water Cookies Chocolate

other _____

7. Please let us know about your special wishes for our Food & Beverage offers: _____

8. Additional comments: _____

Thank you for taking you tame to answer the question above. We hope you enjoy your stay look forward to welcoming you back to our Hotel.

Guest Relations Manager

Образец справки о временной регистрации граждан
в г. Москве

1. Фамилия
2. Имя
3. Отчество
4. Дата рождения
5. Место рождения
6. Гражданство
7. Когда и откуда прибыл
8. Документ, удостоверяющий личность
9. Адрес, по которому зарегистрирован в г. Москве
10. Цель приезда
11. Срок регистрации до «...» 20.... г.
12. Сумма сбора, дата уплаты, номер отделения Сбербанка
13. Орган, выдавший справку
14. Подпись должностного лица, выдавшего справку:

(Подпись)

(Расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20 ___ г.

(Место для печати)

Бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина

УТВЕРЖДЕНА
 постановлением Правительства
 Российской Федерации
 от 2007 г. № _____

Форма уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРИВЫТИИ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА В МЕСТО ПРЕБЫВАНИЯ

Пожалуйста, заполняйте форму на русском языке, ручкой с черными или темно-синими чернилами, разборчиво, заглавными печатными буквами и цифрами по следующим образцам:

А Б В Г Д Е Ё Ж З И Й К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я I V X
 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

1. СВЕДЕНИЯ О ЛИЦЕ, ПОДЛЕЖАЩЕМ ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ ПО МЕСТУ ПРЕБЫВАНИЯ

Фамилия П И С А Р С К А
 Имя, отчество Р О К С А Н Е Г А Б Р И Е Л А В
 Гражданство, подданство Ш В Е Ц И Я
 Дата рождения: число 1 7 месяц 0 2 год 1 9 7 5 Пол: Мужской Женский
 Место рождения: государство Ш В Е Ц И Я
 Город или другой населенный пункт _____
 Документ, удостоверяющий личность: Вид П А С П О Р Т Серия _____ № 5 3 8 2 4 3 9 2
 Дата выдачи: число 0 8 месяц 0 8 год 2 0 _____ Срок действия: число 0 8 месяц 0 8 год 2 0 _____

Вид и реквизиты документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в Российской Федерации

Виза Вид на жительство Разрешение на временное проживание Серия 2 0 № 6 8 3 7 3 0 8
 Дата выдачи: число 2 6 месяц 0 5 год 2 0 _____ Срок действия: число 0 9 месяц 0 6 год 2 0 _____

Цель въезда: Служебная Туризм Деловая Учеба Работа Частная Транзит Гуманитарная Другая
 Профессия _____ Квалификация, стаж работы по специальности _____
 Дата въезда в РФ: число 0 6 месяц 0 6 год 2 0 _____ Срок пребывания до: число 0 8 месяц 0 6 год 2 0 _____

Миграционная карта: Серия 4 6 0 7 № 9 2 6 8 6 4 3

Сведения о законных представителях _____

Отметка о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином действий, необходимых для акт. постановки на учет по месту пребывания

Линия отрыва

Настоящим подтверждается, что

Фамилия П И С А Р С К А
 Имя, отчество Р О К С А Н Е Г А Б Р И Е Л А В
 Гражданство, подданство Ш В Е Ц И Я
 Дата рождения: число 1 7 месяц 0 2 год 1 9 7 5 Пол: Мужской Женский
 Документ, удостоверяющий личность: Вид П А С П О Р Т Серия _____ № 5 3 8 2 4 3 9 2
 в установленном порядке уведомил о прибытии в место пребывания по адресу:
 Область, край, республика, АО _____
 Район _____
 Город или другой населенный пункт М О С К В А
 Улица П Е Т Р О В К А
 Дом 1 1 Корпус _____ Стрение 2 0 Квартира _____
 Срок пребывания до: число 0 8 месяц 0 6 год 2 0 _____

ОТРЫВНАЯ ЧАСТЬ БЛАНКА УВЕДОМЛЕНИЯ О ПРИВЫТИИ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА В МЕСТО ПРЕБЫВАНИЯ

Минимальные требования к средствам размещения различных категорий

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
1. Здание и прилегающая к нему территория						
Вывеска: с наименованием средства размещения освещаемая или светящаяся	+ (1)					
		+	+	+	+	+
Вход для гостей: отдельный от служебного входа с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля воздушно-тепловая завеса в ресторан (кафе, бар) *(1) из гостиницы					+	+
					+	+
					+	+
			+	+	+	+
2. Техническое оборудование						
Аварийное освещение и энерго-снабжение: аварийное освещение (аккумуляторы, фонари) стационарный генератор *(2), обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 ч	+	+	+	+	+	+
				+	+	+
Водоснабжение: горячее, холодное горячее от резервной системы ГВС во время аварии, профилактических работ	+	+	+	+	+	+
				+	+	+

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
установка по обработке воды в целях обеспечения ее пригодности для питья *(3)					+	+
наличие бутилированной питьевой воды в номере *(3)	+	+	+	+		
Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично					+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты					+	+
Лифт *(4) в здании:						
более пяти этажей	+	+				
более четырех этажей			+			
более трех этажей				+		
более двух этажей					+	
более одного этажа						+
служебный, грузовой (или грузоподъемник) *(5)					+	+
Время ожидания лифта:						
не более 45 с				+		
не более 30 с					+	+
круглосуточная работа лифта	+	+	+	+	+	+
Телефонная связь из номера:						
внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100 % номеров	+	+				
внутренняя в 100 % номеров			+			
внутренняя и городская в 100 % номеров				+		
внутренняя, городская, междугородная и международная в 100 % номеров					+	+

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), в кабине или под акустическим колпаком:						
городской, междугородный	+					
городской, междугородный, международный		+	+	+	+	+
городской: не менее одного на этаж при отсутствии телефона в номере		+	+			
3. Номерной фонд						
Мест в одно-, двухместных номерах, %, не менее:						
60		+				
80			+			
100				+	+	+
Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены				+		
Многокомнатные номера					+	
Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены						+
Не менее 5 % от общего числа номеров — многокомнатные номера						+
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	+	+	+	+	+	+
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м ² , не менее:						

Требование		Категория гостиницы					
		Без звезд	*	**	***	****	*****
<i>Однокомнатного</i>	<i>Двухкомнатного</i>						
9	12	+	+	+			
10	14					+	
12	15						+
14	16						+
Номера, предназначенные для приема большого числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего:							
6 м ² — для средств размещения круглогодичного функционирования		+	+	+			
не менее 4,5 м ² — для средств размещения сезонного (летнего) функционирования		+	+	+			
Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):							
не менее 25 % номеров			+				
не менее 50 % номеров				+			
100 % номеров					+	+	+
Площадь санузла, м ² , не менее:							
1,75		+	+				
2,5				+	+		
3,8						+	+
4. Техническое оснащение							
Двери и замки с внутренним предохранителем			+	+	+	+	+

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
Охранная сигнализация, электронные средства контроля за безопасностью номера или видеокамера в коридоре					+	+
Звукоизоляция: на уровне 35 дБ повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ	+	+	+	+		
					+	+
Отопление	+	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом)	+	+	+	+	+	+
Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18—25 °С (в районах с жарким климатом) * (6)				+		
Термостат для индивидуальной регулировки температуры					+	+
5. Санитарные объекты общего пользования						
Туалеты: общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж вблизи общественных помещений	+	+	+			
		+	+	+	+	+
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+	+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+	+				

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа			+			
Оборудование ванных комнат или душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+			
6. Общие помещения						
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+	+
Наличие холла в службе приема	+					
Площадь холла:						
не менее 9 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 25 м ²		+				
не менее 20 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 40 м ²			+			
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 80 м ²				+		
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 120 м ²					+	

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 160 м ²						+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания		+	+			
Служба приема и размещения: с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), газетами, журналами				+	+	+
с подачей напитков, музыкальным вещанием					+	+
Ковры, ковровое и иное напольное покрытие в зоне отдыха				+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание				+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей				+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений *(7)					+	+
Вешалки в холле и общественных помещениях	+	+	+	+		
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач		+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием						+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещение для переговоров, компьютеры)					+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом					+	+
Плавательный бассейн						+

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном					+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах				+	+	+
Медицинский кабинет						+
Магазины и торговые киоски					+	+
7. Помещения для предоставления услуг питания						
Ресторан или кафе			+	+		
Ресторан:						
несколько залов					+	+
банкетный зал (залы), при необходимости трансформируемый в конференц-зал					+	+
ночной клуб (бар)					+	+
Кафе, бар					+	+
8. Услуги						
Служба приема (круглосуточный прием)		+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям		+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих					+	+
Швейцар					+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:						
обязательно *(8)					+	+
по просьбе			+	+		
Утренняя побудка (по просьбе)		+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+	+

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
Вечерняя подготовка номера					+	+
Смена постельного белья:						
один раз в семь дней	+	+				
один раз в пять дней		+				
один раз в три дня			+	+		
ежедневно					+	+
Смена полотенец:						
один раз в три дня	+	+	+			
ежедневно				+	+	+
Стирка и глажение:						
исполнение в течение суток		+	+	+		+
экспресс-обслуживание					+	+
Глажение:						
исполнение в течение одного часа					+	+
предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+		
Химчистка:						
исполнение в течение одних суток				+		
экспресс-обслуживание					+	+
Мелкий ремонт одежды				+	+	+
Автомат для чистки обуви				+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги:		+	+	+	+	+
отправление и доставка корреспонденции, телексов, телефаксов					+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации						+

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
Хранение багажа						+
Обмен валюты *(9)				+	+	+
Прием платежей по кредитным картам					+	+
Организация встреч, проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.)					+	+
Вызов такси				+	+	
Аренда (прокат) автомашины					+	+
Бронирование билетов на различные виды транспорта				+	+	+
Бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия					+	+
Туристские услуги:						
туристская информация		+	+	+	+	+
экскурсии, гиды-переводчики					+	+
Медицинские: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+	+
9. Услуги питания						
Обслуживание:						
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)				+	+	+
предоставление завтрака (7 ч 00 мин — 10 ч 00 мин)			+	+	+	+
круглосуточное предоставление услуг питания					+	+
Обслуживание в номере:						
в часы завтрака				+		
круглосуточно					+	+
меню завтрака в номере				+	+	+

Требование	Категория гостиницы					
	Без звезд	*	**	***	****	*****
10. Требования к персоналу и его подготовке						
Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+	+	+	+	+	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристической индустрии — сектор «Гостиницы»	+	+	+	+	+	+
Внешний вид персонала: форменная одежда, служебные значки			+	+	+	+

Условные обозначения:

«+» — необходимость выполнения требования;

*(1) — при наличии ресторана (кафе, бара);

*(2) — не обязателен при использовании централизованного аварийного электроснабжения;

*(3) — в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды;

*(4) — требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документально подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа;

*(5) — необязательно для гостиниц с числом номеров менее 20;

*(6) — районы на широтах южнее г. Волгограда;

*(7) — необязателен для гостиниц с числом номеров менее 50;

*(8) — для всех категорий при отсутствии лифта (см. разд. 2 «Лифт в здании»);

*(9) — требование не является обязательным для гостиниц с числом номеров менее 50.

Критерии балльной оценки средств размещения различных категорий

№ п/п	Требование	Баллы
1. Здания и общественные помещения		
1.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
	Внешний вид: фасад, балконы, лоджии, ставни: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.2	Наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа	2
1.3	Наличие гостевых лифтов: 2 лифта и более	5
	1 лифт	3
1.4	Наличие гостиных (салонов)	2
1.5	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
1.6	Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе или бар	3
1.7	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
1.7.1	Напольное покрытие: отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1
1.7.2	Стены: отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1

№ п/п	Требование	Баллы
1.7.3	Занавеси: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.7.4	Освещение: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.7.5	Мебель: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.8	Площадь, занятая ресторанами: 1,8 м ² на 1 проживающего 1,6 м ² на 1 проживающего 1,2 м ² на 1 проживающего (допускается уменьшение данного показателя на 20 % в случае расположения средства размещения в местности с достаточным числом близко расположенных предприятий общественного питания)	3 2 1
1.9	Площадь, занятая барами: 1,8 м ² на 1 проживающего 1,3 м ² на 1 проживающего 0,39 м ² на 1 проживающего	3 2 1
2. Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100 % номеров)		
2.1	Напольное покрытие: отличное (новое) хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.2	Мебель: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.3	Занавеси: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1

№ п/п	Требование	Баллы
2.4	Постельные принадлежности: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
3. Телевидение в номерах		
	Телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомэгагнитофона, видеокассет с предварительной оплатой в 100 % номеров	3
4. Качество, состояние оборудования ванных комнат		
4.1	Стены, пол: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.2	Сантехническое оборудование: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.3	Краны: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
4.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения	2
4.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
4.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
4.8	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня: до потолка не менее чем на 1 /3 от потолка	3 1
4.9	Состояние покрытия стен в ванной комнате: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.10	Наличие бидэ не менее чем в 50 % номеров (в ванной комнате)	2

№ п/п	Требование	Баллы
4.11	Наличие фена в ванной комнате в 100 % номеров	1
5. Чистка обуви персоналом гостиницы		3
6. Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородней связью		По 1 баллу за кабину, но не более 4 баллов
7. Телекс или электронная почта		2
8. Телефакс		2
9. Транспортное обслуживание (доставка проживающих и багажа)		6
10. Дополнительные услуги		
10.1	Наличие парикмахерской (косметического салона)	2
10.2	Наличие ресторанов, кафе, других предприятий питания	По 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов
10.3	Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами	5
10.4	Работа предприятий питания: не менее 14 ч в сутки не менее 12 ч в сутки не менее 8 ч в сутки	6 4 2
10.5	Время работы баров, не менее:	
	14 ч в сутки	8
	12 ч в сутки	6
	8 ч в сутки	2
10.6	Наличие постоянных или временных торговых точек	по 1 баллу за торговую точку, но не более 4 баллов
10.7	Наличие казино	1
10.8	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей) с числом мест: 50 % от числа мест в средстве размещения в закрытом или открытом паркинге на расстоянии до 100 м от средства размещения	6

№ п/п	Требование	Баллы
	с возможностью предоставления услуги подачи автомобиля 50 % от числа мест в средстве размещения в паркинге на расстоянии до 200 м от средства размещения в районах (кварталах, местах) без автомобильного движения 30 % от числа мест в средстве размещения	4 2
10.9	Наличие проката: автотранспорта курортно-бытовых товаров и инвентаря	1 1
10.10	Наличие комнаты площадью не менее 30 м ² с естественным освещением для детских игр: под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 ч в сутки) без наблюдения квалифицированного персонала	3 2
10.11	Наличие сервиса для инвалидов	10
10.12	Наличие прочих услуг (аттракционы, зал игровых автоматов, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и др.)	По 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
10.13	Наличие спортзала площадью не менее 30 м ² не менее чем с шестью гимнастическими снарядами или тренажерами	2
10.14	Наличие теннисного корта/стенного корта для сквоша 7 × 10 м	2
10.15	Наличие плавательного бассейна: площадь водной поверхности — более 80 м ² площадь водной поверхности — более 60 м ² площадь водной поверхности — более 35 м ² менее 35 м ²	6 4 2 1
10.16	Наличие сауны: на 6 и более человек менее 6 человек	2 1

Фонарь карманный электрический	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефонный аппарат: в номере	+	+	+	+	+*(3) +*(5)				
в каждой комнате*(4)	+	+	+	+					
дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала)*(4)	+	+	+	+					
Будильное устройство (таймер)	+	+	+	+					
Радиоприемник (при отсутствии телевизора)						+	+	+	+
Телевизор *(6): цветной с пультом управления — с приемом программ основных телекомпаний мира видеомагнитофон*(8) по просьбе гостя	+	+	+	+	*(7) +	+*(9)			
	+	+	+	+	+*(5)				
Мини-бар (мини-холодильник)	+	+	+	+	+*(7)				
Мини-сейф*(10)	+	+	+	+	+*(7)				
II. Оснащение мебелью и инвентарем									
Кухонное оборудование		+							
Кровать (минимальные размеры): односпальная 80 × 190 см						+*(9)	+	+	+
односпальная 90 × 200 см						+*(7)			
двухспальная 160 × 190 см						+*(9)	+	+	+
двухспальная 160 × 200 см						+*(9)	+	+	+
двухспальная 200 × 200 см	+	+	+	+	+*(7)				

Показатели	Высшие категории				Категории номеров				
	сьюит	апартамент	люкс	студия	I	II	III	IV	V
Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)	+	+	+	+	+*(5)	+	+	+	+
Ковры/ковровое покрытие пола	+	+	+	+	+*(5)				
Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия					+	+	+	+	+
Прикроватная тумбочка (столлик) у каждого спального места	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Шкаф с полками* (11) (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Вешалка для верхней одежды и головных уборов* (12)	+	+	+	+	+*(13)	+	+	+	+
Стулья (не менее одного на проживающего) * (14)	+	+	+	+*(14)	+*(14)	+	+	+	+
Кресло (не менее одного на проживающего)	+	+	+	+	+*(15)				

Диван (на номер)	+	+	+	+ *(16)					
Стол/туалетный стол	+	+	+	+	+	+	+		
Письменный стол с рабочим креслом	+								
Журнальный столик	+	+	+	+	+ *(15)				
Полка (подставка для багажа)	+	+	+	+	+	+	+		
Подставка (полка) под телевизор	+	+	+	+	+				
Корзина для бумажного мусора	+	+	+	+	+	+	+		
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Щетки (одежная, сапожная)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Графин, стаканы					+	+	+	+	+
Набор посуды		+							
Набор посуды для мини-бара	+	+	+	+	+ *(13)				
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Информационные материалы в номере:									
телефонный справочник	+	+	+	+	+				
перечень предоставляемых средством размещения услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+
рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристической и другой информацией	+	+	+	+	+	+	+		

Показатели	Высшие категории				Категории номеров				
	сюит	апартамент	люкс	студия	I	II	III	IV	V
Противопожарная инструкция	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т. п.)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Меню завтрака	+	+	+	+	+ *(21)				
Анкета гостя	+	+	+	+	+	+	+	+	+
III. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера									
Туалет, ванна: умывальник, унитаз, ванна/душ умывальник, унитаз (или полный санузел на 2—3 номера) *(18) дополнительный умывальник дополнительный туалет	+	+	+	+	+		+	+	
Зеркало: над умывальником большого размера или зеркальная стенка косметическое для бритья и макияжа	+				+	+	+	+	
	+	+	+	+	+ *(19)				
	+	+	+	+	+ *(19)				
Полка для туалетных принадлежностей/туалетный стол *(19)	+	+	+	+	+	+	+		
Занавес для ванной *(20)	+	+	+	+	+				

Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении	+	+	+	+	+ *(19)				
Коврик (махровый)	+	+	+	+	+				
Фен для сушки волос	+	+	+	+	+ *(21)				
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя): не менее двух не менее трех не менее четырех						+	+	+	+
	+	+	+	+	+ *(22) + *(19)				
Халат банный (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ *(19)				
Шапочка банная (на каждого гостя)	+	+	+	+	+				
Тапочки банные (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ *(19)				
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования): туалетное мыло, в том числе в фирменной упаковке зубная щетка, зубная паста шампунь шампунь, гель, лосьон									
	+	+	+	+	+	+	+	+	
	+	+	+	+	+ *(21)	+			
	+	+	+	+	+ *(19)	+			
	+	+	+	+	+ *(21)	+			
	+	+	+	+	+ *(19)	+			
Салфетки махровые, бумажные, косметические	+	+	+	+	+ *(19)				

Показатели	Высшие категории				Категории номеров				
	сюит	апартамент	люкс	студия	I	II	III	IV	V
Туалетная бумага: с резервным рулоном	+	+	+	+	+	+	+		
Держатель для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+		
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+		
Щетка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены	+	+	+	+	+	+			
Пакеты для прачечной, химчистки	+	+	+	+	+				

Условные обозначения:

- * (1) — для гостиниц категорий «4—5 звезд»;
- * (2) — для реконструируемых номеров;
- * (3) — для гостиниц категорий «3—5 звезд»;
- * (4) — не обязательно при наличии переносной телефонной трубки;
- * (5) — для гостиниц категорий «4—5 звезд»;
- * (6) — при наличии в регионе телевизионного вещания;
- * (7) — для гостиниц категорий «3—5 звезд»;
- * (8) — при отсутствии в регионе телевизионного вещания;
- * (9) — для гостиниц категорий «1—2 звезды»;
- * (10) — не обязательно при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приема;
- * (11) — допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками;
- * (12) — допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части;

- * (13) — для гостиниц категорий «3—5 звезд»;
- * (14) — не обязательно при наличии кресла (не менее одного на гости);
- * (15) — для гостиниц категорий «4—5 звезд»;
- * (16) — допускается наличие в двухместном номере одного дивана и одного кресла;
- * (17) — кроме номеров для некурящих;
- * (18) — в гостиницах с номерным фондом не более пяти номеров допускается наличие полного санузла на пять номеров;
- * (19) — для гостиниц категорий «4—5 звезд»;
- * (20) — при наличии душа в ванне, кроме номеров с угловыми ваннами или угловыми джакузи;
- * (21) — для гостиниц категорий «3—5 звезд»;
- * (22) — для гостиниц категорий «3 звезды».

Соответствие присваиваемых категорий уровню обслуживания в гостиницах

Услуги	Категории гостиниц				
	*	**	***	****	*****
Телевизор	То же	На этаже	В каждом номере	В каждом номере	В каждом номере
Холодильник	То же	То же	То же	То же	То же
Кондиционер	—	—	+	+	+
Телефон в номере	—	—	—	+	+
Радиоприемник	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка	+	+	+	+	+
Ванная	Не менее 2 на этаж	Не менее 2 на этаж	В каждом номере	В каждом номере	В каждом номере
Туалет	Не менее 1 на 5 номеров	Не менее 1 на 5 номеров	То же	То же	То же
Умывальник без санузла	1	1	—	—	—
Смена белья	1 раз в 5 дней	1 раз в 3 дня	1 раз в 3 дня	Ежедневно	Ежедневно

Смена полотенец	1 раз в 3 дня	1 раз в 3 дня	Ежедневно	Ежедневно	Ежедневно
Зеркало	1	1	Минимум 1	Более 2	Более 2
Фен	—	—	—	+	+
Шампунь, гель, соль для ванны	—	—	—	+	+
Полотенца (на каждого гостя)	Не менее 2	Не менее 2	Не менее 3	Не менее 5	Не менее 5
Охраняемая автостоянка	—	—	+	+	+
Набор письменных принадлежностей	—	—	+	+	+
Ковры или ковровые покрытия в зоне отдыха	—	—	+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание	—	—	+	+	+
Бизнес-центр	—	—	+	+	+
Спортивно-оздоровительный центр	—	—	—	+	+
Парикмахерская	—	—	+	+	+
Салон красоты	—	—	—	+	+
Комната бытового обслуживания	+	+	+	—	—
Ресторан или кафе (для гостиниц, имеющих более 50 номеров)	—	+	+	—	—

Услуги	Категории гостиниц				
	*	**	***	****	*****
Кафе	—	—	—	+	+
Ресторан	—	—	—	Несколько залов, отдельные кабинеты, банкетный зал	Несколько залов, отдельные кабинеты, банкетный зал
Швейцар	—	—	—	+	+
Стирка и глаженьё	+	+	+	+	+
Химчистка	—	+	+	+	+
Мелкий ремонт одежды	+	+	+	+	+
Чистка обуви	—	+	+	+	+
Обмен валюты	—	—	+	24 ч	24 ч
Прокат автомобиля	—	—	—	+	+
Бронирование билетов на различные виды транспорта	—	—	+	+	+
Возможность выбора любого из вариантов питания (НВ, ВВ, АИ)	—	Для гостиниц более 50 номеров	Для гостиниц более 50 номеров	+	+

Круглосуточный бар или кафе	—	—	—	+	+
Обслуживание в номере	—	В часы за- втрака	С 07.00 до 24.00	С 07.00 до 24.00	24 ч
Меню завтрака в номере	—	—	—	+	+
Форменная одежда персонала, дифференцированная по службам, служебные значки	—	—	+	+	+
Утренняя побудка	+	+	+	+	+

Критерии балльной оценки номеров различных категорий

№ п/п	Требование	Баллы
1. Качество и состояние оборудования номерного фонда (во всех номерах)		
1.1	Напольное покрытие: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.2	Мебель: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.3	Занавеси: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.4	Постельные принадлежности: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2. Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой и второй категорий (для номеров третьей категории — оборудование умывальника)		
2.1	Стены, пол: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.2	Сантехническое оборудование: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.3	Краны: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2

2.5	Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении	2
2.6	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения	2
2.7	Наличие махрового халата	1
2.8	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня: до потолка не менее чем на 1/3 от потолка	3 1
2.9	Состояние кафельного покрытия: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.10	Наличие бидэ	2
2.11	Наличие фена	1
2.12	Наличие косметического зеркала	2
2.13	Наличие в ванной комнате отводной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала	2
2.14	Наличие туалетного стола	2
2.15	Наличие зеркальной стенки	2
2.16	Высота потолка более 3 м	2
2.17	Услуги мини-бара	2
2.18	Room-сервис	2
	В исключительных случаях, при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и прочее может быть присвоено дополнительно	4

Инструкция о порядке работы с банковскими картами

1. Идентификация карты.

1.1. Идентифицируйте предъявляемую к оплате пластиковую банковскую карту — произведите внешний осмотр карты в целях определения ее подлинности и действительности.

1.2. Не обслуживайте карты, срок действия которых еще не наступил или уже истек (срок действия карты указан на ее лицевой стороне). Срок действия карты отражает дату начала действия карты и дату его окончания (например, 07/95, 07/97). Иногда срок действия карты может содержать только дату его окончания. Даты начала и окончания срока действия карты расположены ниже номера, эмбоссированного на карте. Карта действительна с 00 ч 00 мин первого дня месяца, указанного на ней (например, с 00 ч 00 мин 1 июля 1995 г.), по 00 ч 00 мин в первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере — до 00 ч 00 мин 1 августа 1997 г.).

1.3. Не обслуживайте локальные карты, т. е. карты, на которых указано, что они действуют только в одной стране, за исключением Российской Федерации: если карта локальная, страна ее действия указана на лицевой стороне (Valid only in [название страны] действительна только в [название страны]). Исключение составляют карты, на которых указано Valid only in Russia (действительна только в России). Такие карты должны быть приняты к оплате.

1.4. Определите по логотипу принадлежность карты клиента к одной из обслуживаемых платежных систем: VISA, EUROCARD/MASTERCARD, DINERS CLUB, JCB или ЮНИОН КАРД.

2. Определение подлинности карты.

2.1. Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений карты (изгибы, оплавленные участки, следы изменения номера карты, явные повреждения поверхности и т. д.).

2.2. Убедитесь в наличии подписи клиента на оборотной стороне карты и отсутствии следов подделки самой полосы для подписи. В случае если была сделана попытка изменить подпись на панели, на панели появится слово «VOID» (недействительно). Если подпись на полосе для подписи отличается от подписи на слипе, обязательно попросите держателя расписаться еще раз или предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.3. Определив принадлежность карточки к одной из платежных систем, убедитесь в наличии следующих обязательных элементов:

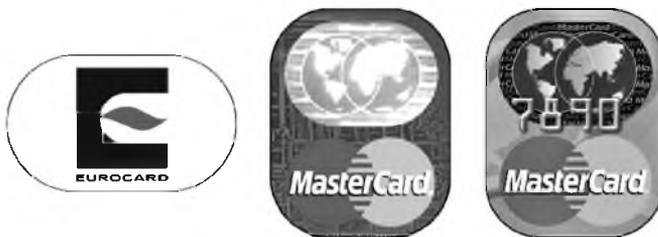
2.3.1. Для банковских карт VISA:

на лицевой стороне:

- логотип VISA в виде трехцветного флага (синий, белый, золотой); на белой полосе написано «VISA». Логотип расположен в правом верхнем или нижнем углу карты;
- по контуру логотипа VISA в виде непрерывной рамки нанесена микропечать кода и BIN'a (банковского идентификационного номера) эмитента карты;

- голограмма (объемное изображение) в виде летящего голубя, впрессованная в пластик; при поворотах карты голубь «машет крылом»;
 - номер карты VISA, начинающийся с цифры 4 и состоящий из 16 или 13 цифр: ЧХХХ ХХХХ ХХХХ ХХХХ или ЧХХХ ХХХ ХХХ ХХХ, при этом последняя группа цифр должна находиться в поле голограммы;
 - первые четыре цифры эмбоссированного (выбитого особым способом) номера карты должны совпадать с четырьмя цифрами BIN, напечатанными типографским способом над или под номером карты;
 - срок действия карты может быть эмбоссирован начальный и конечный, например 10/96 — 10/98, или только конечный, например 10/98; карта может выдаваться сроком на 1 месяц, 1 год, 2 года и редко на 3 года;
 - после даты окончания действия карты должен быть один из символов: CV, PV, BV, V, причем данные символы должны быть эмбоссированы на карте особым шрифтом «летащий курсив»; с 01.01.1997 символика «С, Р, V» может наноситься типографской краской;
 - изображение летящего голубя в центре карты, видимое в ультрафиолетовом свете;
 - персональные данные держателя карты (имя, фамилия) нанесены путем эмбоссирования;
- на оборотной стороне:*
- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
 - на панели для подписи должна быть отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;
 - на панели для подписи текст под наклоном из повторяющихся слов «VISA», написанный голубым цветом; с 1996 г. надпись наносится синим и золотым цветами;
 - с 1996 г. на панели для подписи нанесенный лазерным способом номер карты и три цифры кода безопасности.

2.3.2. Для карт Eurocard/MasterCard:



на лицевой стороне:

- логотип MasterCard, представляющий собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью «MasterCard» на их фоне;
- голограмма «MasterCard» в виде перекрещивающихся земных полушарий, континенты которых передвигаются относительно меридианной сетки, полушария расположены на фоне непрерывной микропечати «MasterCard»; с 01.01.1997 MasterCard вводит новую голограмму,

которая представляет собой объемное изображение континентов на фоне повторяющегося видимого невооруженным глазом многоцветного текста «MasterCard», меридианная сетка отсутствует;

- логотип «Eurocard» (может отсутствовать), представляющий собой овал с помещенной в центре овала стилизованной буквой «Е» черного цвета со средней полочкой красного цвета, под буквой помещена надпись «EUROCARD»;
- эмбоссированный номер карты, начинающийся с цифры 5 и состоящий из 16 цифр: 5XXX XXXX XXXX XXXX;
- эмбоссированный четырехзначный цифровой код банка (ICA) перед сроком действия карты; с 1996 г. вместо кода ICA может быть типографским способом указан BIN банка (по аналогии с VISA) — начиная с 01.01.1999 все карты должны соответствовать этому стандарту;
- после срока действия карты должен быть эмбоссирован «летающим курсивом» защитный символ «МС»;
- срок действия карты может быть эмбоссирован начальный и конечный, например 10/96 — 10/98, или только конечный, например 10/98;
- карта может выдаваться сроком на 1 месяц, 1 год, 2 года и редко на 3 года;
- буквы «МС», видимые на лицевой стороне карты в ультрафиолетовом свете;
- персональные данные держателя карты (имя, фамилия) нанесены путем эмбоссирования;
на оборотной стороне:
- должна присутствовать надпись «ICA» и номер из четырех цифр;
- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- на панели для подписи должна быть отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;
- на панели для подписи текст под наклоном из повторяющихся слов «MasterCard», написанный синим, красным и золотым цветами;
- с 1996 г. на панели для подписи нанесенный лазерным способом номер карты и три цифры кода безопасности.

2.3.3. Для карт UNION CARD:

на лицевой стороне:

- логотип «Юнион Кард» (надпись «UNION CARD») в правом нижнем углу карты;
- голограмма (журавль на фоне надписей «Юнион Кард Union Card») над логотипом;
- номер карты, начинающийся с цифры 6 и состоящий из 16 цифр: 6XXX XXXX XXXX XXXX;
- полоса с микротекстом «UNIONCARDUNIONCARDUNION...» слева от логотипа;
- перед сроком действия карты «летающим курсивом» с наклоном влево эмбоссирован символ «UC»;
- эмбоссирован начальный и конечный срок действия карты;
- символ «UC», видимый в ультрафиолетовом свете;

- персональные данные держателя карты (имя, фамилия) нанесены путем эмбоссирования;
на оборотной стороне:
- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- на панели для подписи должна быть отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;
- на панели для подписи текст под наклоном из повторяющихся слов «UNION CARD»;
- логотип «Юнион Кард» (надпись «UNION CARD» с журавлем) в правом нижнем углу карты.

2.3.4. Для карт DINERS CLUB:

на лицевой стороне:

- логотип «Diners Club» расположен в левом верхнем углу, с правой стороны от него надпись «Diners Club International» с символом R в кружке;
 - карточка серебристого цвета с серыми волнистыми линиями;
 - номер карточки начинается всегда с 36, 38, 30 или 39 и состоит из 14 цифр, сгруппированных в группы 4—6—4;
 - эмбоссированный символ DC в кружочке в нижнем правом углу;
 - код безопасности — две буквы, написанные типографской краской и расположенные над эмбоссированным символом «DC» в кружочке;
 - срок действия карты всегда начальный и конечный; карта выдается на 1 мес., 6 мес., 1 год и 2 года;
 - на сером фоне карты затемненный фон карты мира (с 1997 г.);
 - перед сроком действия карты должны быть две цифры — год вступления держателя в клуб, аббревиатура DC и две латинские буквы кода страны, в которой выдана карта;
 - на совместных картах фон самой карты остается стандартным, а с правой стороны будет нанесено название или символ фирмы-компаньона;
- на оборотной стороне:*
- на панели для подписи в нижней части правее лазерным способом нанесен номер кредитной карты и три цифры кода безопасности;
 - обязательно должно быть «Valid Worldwide»;
 - голограмма не опускается ниже значения DC и срока действия — строго в этой полосе, не ниже и не выше;
 - на панели голограммы имеются символ «DC» и карта мира, и на фоне переливающихся цветов карты мира проступает надпись «Diners Club International». Эта надпись за фон карты опускаться не должна.

2.3.5. Для карт JCB:

на лицевой стороне:

- объемная голограмма логотипа «JCB» в трехмерном цветном изображении в правом нижнем углу;
- номер карты всегда начинается с цифр 35 и состоит из 16 цифр, сгруппированных по группам 4—4—4—4;
- срок действия карты всегда конечный;
- после срока действия должна быть эмбоссирована пятиконечная звезда и аббревиатура JCB;

- под ультрафиолетовым светом дополнительные элементы не появляются;
- первые четыре цифры, эмбоосированные на карте, совпадают с четырьмя цифрами, нанесенными над ними лазерным способом карты;
- строго в правом верхнем углу должна быть надпись «JCB International».

При отсутствии какого-либо из признаков подлинности карта не может быть принята к оплате. Если у вас не возникает сомнений, что карту предъявляет ее законный держатель, порекомендуйте держателю обратиться в банк, выдавший не соответствующую стандартам карту, объяснив, что не можете ее обслужить, и предложите расплатиться другой картой или наличными.

При отсутствии признаков подлинности карта подлежит обязательному изъятию как поддельная. Если кассир обнаружил, что карта является поддельной, ему необходимо принять все меры к тому, чтобы обеспечить задержание предъявителя карты, соблюдая при этом меры безопасности.

При возникновении каких-либо подозрений относительно самой карты и/или ее предъявителя, кассир имеет право попросить у предъявителя карты документ, удостоверяющий личность, по которому необходимо сверить имя и фамилию, указанные на карте с данными предъявителя, а также сравнить внешность клиента с фотографией на предъявленном документе.

3. Основные признаки поддельных международных банковских карт:

- голограмма переливается всеми цветами радуги, но объем изображения отсутствует. Фон тусклый, а изображение нечеткое. Голограмма отслаивается, задирается и дает утолщение при надавливании;
- панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует или стерт фон в виде трехцветной надписи «Mastercard» (для карт Eurocard/Mastercard) или надписи синим цветом «Visa» (для карт Visa);
- ламинирующая пленка отслаивается на краях карты в районе голограммы. Неплотно прилегает к пластику у эмбоосированных карт;
- BIN банка-эмитента легко стирается с карты;
- логотип отличается по цвету и стирается с карты;
- микропечать вокруг логотипа Visa практически не читается и легко стирается;
- в ультрафиолетовом свете на картах могут отсутствовать изображения летящего голубя (для карт Visa) или букв «МС» (для карт Eurocard/Mastercard). Иногда эти символы нечетки и размыты и светится сама карта;
- торцевая часть карты темная.

4. Порядок проведения операции оплаты по карте.

4.1. Проведение голосовой авторизации карт Union Card, VISA, Eurocard/MasterCard.

4.1.1. При обслуживании карт с помощью импринтера и проведения голосовой авторизации после установления подлинности карты и ее принадлежности держателю карты необходимо оформить слип, соблюдая следующий порядок действий:

- положите карту на импринтер, разместите на ней бланк слипа и прокатайте. Если хотя бы одна цифра или буква карты плохо отпечаталась, прокатайте карту еще раз на новом слипе, предварительно уничтожив неправильно оформленный слип в присутствии держателя карты;
- запишите на слипе дату проведения авторизации;
- укажите сумму, на которую совершается операция;
- впишите в слип свою фамилию, поставьте «галочку» в квадратике под названием карточки, которую вы обслуживаете;
- получите подпись держателя на слипе, сверьте ее с образцом подписи на оборотной стороне карты;
- если вы проверяли документ, удостоверяющий личность, укажите данные документа;
- произведите процедуру авторизации (т. е. проверки наличия запрашиваемой суммы на карточном счете держателя карты). Для этого позвоните в центр авторизации по телефону (предварительно уточнив его в банке), если вы обслуживаете карту Union Card, Visa, Eurocard/MasterCard, и сообщите:
 - название торговой точки и ее регистрационный номер (указан на клише);
 - карта какой платежной системы предъявляется к оплате;
 - полный номер карты;
 - срок ее действия;
 - запрашиваемую сумму в валюте, указанной на слипе;
- запрещается проведение операции без запроса кода авторизации, если сумма покупки превышает установленный лимит неавторизуемых операций;
- после получения кода авторизации из центра авторизации впишите его в слип. В случае если из центра авторизации получен отказ, необходимо объяснить держателю карты, что проведение операции невозможно, порекомендовав ему обратиться в банк, выпустивший карту, для выяснения причин отказа. В случае если из центра авторизации поступила команда о необходимости изъять карту, изымите карту, соблюдая все необходимые меры предосторожности;
- запишите также личный код оператора центра авторизации;
- впишите первые четыре цифры номера карты;
- первый экземпляр слипа передается в банк, второй экземпляр отдайте держателю карты, а третий остается у предприятия.

4.1.2. На слипе не допускаются исправления (зачеркивание, стирание, замазывание и т. д.). Если по какой-либо причине слип заполнен ненадлежащим образом, его необходимо уничтожить в присутствии держателя карты и заполнить новый.

4.2.3. В случае если операция проводится на сумму в пределах лимита неавторизуемых покупок, кассир обязан проверить наличие карты в стоп-листе (стоп-лист представляет собой список карт, подлежащих изъятию).

4.2. Проведение голосовой авторизации Diners Club, JCB.

4.2.1. При обслуживании карт с помощью импринтера и проведения голосовой авторизации после установления подлинности карточки и ее

принадлежности держателю карты необходимо оформить слип, соблюдая следующий порядок действий:

- положите карту на импринтер, разместите на ней бланк слипа (UCS) и прокатайте. Если хотя бы одна цифра или буква карты плохо отпечаталась, прокатайте карту еще раз на новом слипе, предварительно уничтожив неправильно оформленный слип в присутствии держателя карты;
- запишите на слипе дату проведения авторизации;
- укажите сумму, на которую совершается операция;
- впишите в слип свою фамилию, поставьте «галочку» в квадратике под названием карточки, которую вы обслуживаете;
- получите подпись держателя на слипе, сверьте ее с образцом подписи на оборотной стороне карты;
- если вы проверяли документ, удостоверяющий личность, укажите данные документа на лицевой стороне слипа на свободном месте;
- произведите процедуру авторизации (т.е. проверки наличия запрашиваемой суммы на карточном счете держателя карты). Для этого позвоните в центр авторизации по телефону ... (предварительно уточнив его в банке), если вы обслуживаете карты Diners Club, JCB, сообщите:

название торговой точки и ее регистрационный номер (указан на клише);

карта какой платежной системы предъявляется к оплате;

полный номер карты;

срок ее действия;

запрашиваемую сумму в валюте, указанной на слипе;

- запрещается проведение операции без запроса кода авторизации, если сумма покупки превышает установленный лимит неавторизуемых операций;
- после получения кода авторизации из центра авторизации впишите его в слип. В случае если из центра авторизации получен отказ, необходимо объяснить держателю карты, что проведение операции невозможно, порекомендовав ему обратиться в банк, выпустивший карту, для выяснения причин отказа. В случае если из центра авторизации поступила команда о необходимости изъять карту, изымите карту, соблюдая все необходимые меры предосторожности;
- первый экземпляр слипа передается держателю карты, второй экземпляр остается у предприятия, а третий передается в банк.

4.2.2. На слипе не допускаются исправления (зачеркивание, стирание, замазывание и т.д.). Если по какой-либо причине слип заполнен ненадлежащим образом, его необходимо уничтожить в присутствии держателя карты и заполнить новый.

4.2.3. В случае если операция проводится на сумму в пределах лимита неавторизуемых покупок, кассир обязан проверить наличие карты в стоп-листе (стоп-лист представляет собой список номеров потерянных, украденных и недействительных карт, подлежащих обязательной авторизации независимо от суммы сделки).

5. Отмена авторизации.

5.1. Если в результате проведения операций было получено подтверждение на ее проверку и соответствующий код авторизации, но клиент по каким-либо причинам отказался от совершения покупки, необходимо провести отмену операции, позвонив по авторизационному телефону голосовой авторизации и сообщив оператору центра авторизации о необходимости отмены. Сообщите оператору центра авторизации следующую информацию:

- регистрационный код вашей торговой точки (указан на клише);
- вашу фамилию и должность;
- номер телефона;
- код авторизации;
- номер карты;
- сумму операции покупки и сумму отмены;
- валюту операции (рубли/доллары);
- код оператора центра авторизации.

Оператор центра авторизации проверит все указанные вами параметры операции и перезвонит вам. Если проверка прошла успешно, то оператор центра авторизации проведет отмену операции, о чем сообщит кассиру, запросившему отмену. После проведения отмены необходимо аннулировать слип или чек терминала (перечеркнуть и написать «отмена», поставив свою подпись с расшифровкой фамилии).

6. Возврат покупки и порядок оформления кредитового слипа.

6.1. Для карт Union Card, VISA, Eurocard/MasterCard при возврате держателем карты товара, оплаченного с помощью карты, держатель карты обязан предъявить слип или чек электронного терминала как документ, подтверждающий факт оплаты товара с помощью карты.

6.2. Для оформления кредитового слипа (при проведении операции покупки через импринтер) кассир обязан:

- взять бланк кредитового слипа и получить на нем отпечаток карты. При отсутствии специального кредитового слипа взять чистый бланк обычного слипа и сделать отпечаток на нем, перечеркнув слип надписью «Возврат»;
- указать на слипе дату оформления операции возврата покупки, а в графу «Код авторизации» вписать код авторизации со слипа, подтверждающего совершение оплаты покупки и предъявляемого клиентом;
- указать сумму возмещения держателю карты (на кредитовом слипе) или сумму возмещения со знаком «минус» (если вы используете обычный слип);
- получить подпись клиента на слипе и передать держателю карты второй экземпляр слипа. Первый экземпляр передается в банк, а третий остается у предприятия;

6.2.1. Для карт Diners Club, JCB при возврате держателем карты товара, оплаченного при помощи карты, держатель карты обязан предъявить слип или чек электронного терминала как документ, подтверждающий факт оплаты товара с помощью карты.

6.2.2. Для оформления кредитового слипа (при проведении операции покупки через импринтер) кассир обязан:

- взять бланк кредитового слипа (UCS) и получить на нем оттиск карты. При отсутствии специального кредитового слипа взять чистый бланк обычного слипа (UCS) и сделать оттиск на нем, перечеркнув слип надписью «Кредит»;
- указать на слипе дату оформления операции возврата покупки;
- указать сумму возмещения держателю карты и указать свою фамилию;
- получить подпись клиента на слипе и передать держателю карты первый экземпляр слипа, второй экземпляр остается на предприятии, а третий передается в банк.

6.2.3. Оформление операции возврата, если операция покупки была совершена через электронный терминал (если операция возможна на данном типе терминала):

- нажать клавишу на основной клавиатуре терминала, соответствующую операции возврата;
- прокатать карту клиента через считывающее устройство терминала;
- ввести требуемую сумму возврата;
- ввести код авторизации. Данный код указан на чеке электронного терминала, предъявленном держателем карты;
- ввести сумму, на которую была проведена авторизация, и требуется произвести возврат.

Если операция возврата на терминале не предусмотрена, возврат производить через импринтер (см. п. 6.1 и 6.2.1).

7. Отчетность.

7.1. По окончании рабочего дня и/или отчетного периода первые экземпляры слипов, предназначенные для передачи в банк, необходимо собрать в пачки отдельно по каждой валюте. Затем заполнить итоговые реестры по каждой валюте, указав число слипов в пачке, даты совершения операций, итоговую сумму всех операций и дату оформления реестра.

7.2. Реестр подписывает главный бухгалтер, кассир и сотрудник предприятия, ответственный за передачу слипов в банк.

7.3. При проведении операции с помощью электронного терминала в конце каждого дня, даже если операции по терминалу не производились, кассир обязан произвести разгрузку терминала.

7.4. Сумма на распечатанном чеке разгрузки должна совпадать с общей суммой покупок, оплаченных по картам с использованием терминала за отчетный период.

8. Изъятие карты.

8.1. При обслуживании карт у кассира могут возникнуть подозрения относительно подлинности карты или законности ее использования, если предъявитель карты:

- проявляет нервозность;
- пытается отвлечь кассира во время проведения операции или оказывает психологическое давление;
- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
- спрашивает о размере неавторизуемых операций в данной торговой точке;

- делает несколько покупок подряд на суммы, соответствующие установленному лимиту неавторизуемых платежей;
- отказывается предъявить документ, удостоверяющий личность, или предлагает расплатиться наличными вместо предъявления документа.

Помните, что карта должна предъявляться только лицом, указанным на лицевой стороне карты и ни при каких обстоятельствах не может быть передана какому-либо другому лицу. Кроме того, следует иметь в виду, что профессиональный преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема карт к оплате. При возникновении каких-либо подозрений относительно того, что карта поддельная или предъявляется не ее владельцем, кассиру необходимо сделать авторизационный запрос вне зависимости от суммы операции и по возможности сообщить оператору центра авторизации о своих подозрениях. Если вы не можете открыто сказать о своих подозрениях, используйте условный пароль «Код 10», оператор центра авторизации поймет вас и попытается помочь. Предварительно обязательно оформите слип/чек и дайте предъявителю карты расписаться на нем, попросив предъявить (желательно в присутствии сотрудника службы безопасности) документ, удостоверяющий личность. Во всех случаях, когда вы просите предъявить документы, укажите на лицевой стороне слипа или чека данные предъявленного документа.

8.2. К числу незаконных операций с банковскими картами относятся:

- использование или попытка использования карты не ее законным держателем;
- использование поддельной карты;
- использование мошеннически полученных бланков слипов или бланков слипов не своего предприятия;
- использование для проведения операции вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с подлинной карты (так называемый белый пластик);
- исправление суммы операции на слипе или внесение каких-либо других изменений;
- вписание в слип кода авторизации, если таковой не был получен или был получен отказ в совершении операции;
- обслуживание карты, если ее номер находится в стоп-листе.

8.3. Карта подлежит обязательному изъятию в следующих случаях:

- при явной подделке карты;
- при несоответствии данных предъявленного документа личности держателя карты и/или данным держателя карты на карте;
- при явном несовпадении подписей держателя карты на карте и слипе или чеке терминала;
- при несовпадении номера карты на ее лицевой стороне и на чеке терминала;
- по распоряжению оператора центра авторизации при проведении авторизации.

8.4. Порядок изъятия:

- изъять карту и немедленно надрезать ее ножницами между магнитной полосой и полосой для подписи до середины карты, не повредив

при этом голограмму, эмбоссированные номера и магнитную полосу;

- оформить акт об изъятии карты в двух экземплярах (акт подписывается держателем карты и кассиром, изъявшим карту);
- вернуть держателю карты документы;
- передать держателю карты первый экземпляр акта и порекомендовать обратиться за разъяснениями о причинах изъятия в банк, выдавший ему карту.

8.5. Порядок действий кассира при изъятии поддельной карты:

- оформить слип и дать предъявителю расписаться на нем;
- попросить предъявить документы, удостоверяющие личность, и записать их;
- при запросе авторизации использовать условный сигнал «Код 10»;
- принять меры к задержанию мошенника при помощи сотрудников службы безопасности предприятия;
- вызвать сотрудников милиции и позвонить в службу безопасности банка (тел...);
- записать данные сотрудника милиции, прибывшего на задержание, а также его должность и телефон.

Все изъятые карты вместе с заполненными вторыми экземплярами актов должны ежедневно доставляться в банк по адресу: _____

Помните, что банк гарантирует вам вознаграждение за изъятие карты из незаконного обращения.

При возникновении ситуаций, не предусмотренных настоящей инструкцией, кассиру необходимо обратиться в банк по телефону ... (предварительно уточнив его в банке).

Ответы на кроссворды

Глава 1.

По горизонтали: 1 — кассир; 2 — улыбка; 3 — регистрация; 4 — носильщик; 6 — инкогнито.

По вертикали: 1 — ключ; 2 — униформа; 3 — ресепшн; 5 — портье; 7 — побудка.

Глава 2.

По горизонтали: 1 — бассейн; 2 — самообслуживание; 3 — полупансион; 4 — консьерж; 5 — трансфер.

По вертикали: 1 — безопасность; 2 — эдельвейс; 3 — массаж; 4 — химчистка; 5 — ресторан.

Глава 3.

По горизонтали: 1 — госпошлина; 2 — причина; 3 — заявка; 4 — паспорт; 5 — один.

По вертикали: 1 — гражданин; 2 — уведомление; 3 — штамп; 4 — карточка; 5 — виза.

Глава 4.

По горизонтали: 1 — ущерб; 2 — компенсация; 3 — журнал; 4 — договор; 5 — сейф.

По вертикали: 1 — анкета; 2 — жетон; 3 — жалоба; 4 — хранение; 5 — имя.

Глава 5.

По горизонтали: 1 — трансфер; 2 — ваучер; 3 — депозит; 4 — кассир; 7 — госпошлина.

По вертикали: 1 — турфирма; 2 — выезд; 4 — ключ; 5 — рубли; 6 — полсутки.

Глава 6.

По горизонтали: 1 — статус; 2 — проживание; 3 — аудитор; 4 — бухгалтер; 5 — протокол.

По вертикали: 1 — побудка; 2 — портфолио; 3 — скидка; 4 — начисление; 5 — вечер.

Ответы на головоломки и тестовые задания

Ответы на головоломки

Глава 1: 1 — портье; 2 — дворецкий; 3 — кассир; 4 — волосы; 5 — квалификация; 6 — консьерж; 7 — униформа; 8 — улыбка; 9 — швейцар.

Ключевое слово — посыльный.

Глава 2: 1 — питание; 2 — уборка; 3 — отчет; 4 — консьерж; 5 — интернет; 6 — бронирование; 7 — бланк; 8 — няня; 9 — химчистка; 10 — сейф.

Ключевое слово — проживание.

Глава 3: 1 — обмен; 2 — будильник; 3 — сейф; 4 — логотип; 5 — услуга; 6 — жалоба; 7 — имидж; 8 — виза; 9 — аудит; 10 — номер; 11 — питание; 12 — поселение.

Глава 4: 1 — посыльный; 2 — группа; 3 — дворецкий; 4 — консьерж; 5 — стоимость; 6 — виза; 7 — резюме; 8 — питание; 9 — регистрация; 10 — инкогнито.

Ключевое слово — проксимити.

Глава 5: 1 — расписка; 2 — ваучер; 3 — штамп; 4 — подносчик; 5 — профиль; 6 — слип; 7 — выезд; 8 — кассир; 9 — цена; 10 — импринтер; 11 — фамилия.

Ключевое слово — авторизация.

Глава 6: 1 — аудит; 2 — сутки; 3 — документация; 4 — скидка; 5 — размещение; 6 — проверка; 7 — валюта; 8 — счета; 9 — журнал; 10 — система; 11 — преискурант.

Ответы на тестовые задания

Глава 1: 1 — б; 2 — а; 3 — б; 4 — б, в, а, г, д; 5 — а, б; 6 — в; 7 — г; 8 — в, а, г, е, ж, б, д, з; 9 — а, б, г; 10 — б; 11 — а, б, г, д; 12 — а, в, г; 13 — а, в; 14 — а, в, д, е; 15 — а, в.

Глава 2: 1 — а, в; 2 — а, в, г; 3 — а, б, г; 4 — б, г, д; 5 — б, в; 6 — б; 7 — а, б, в, д; 8 — б, в, г; 9 — а; 10 — а, в; 11 — б, г; 12 — а, в; 13 — б, в; 14 — а, в; 15 — а; 16 — б; 17 — а; 18 — б, г; 19 — б, в; 20 — а.

Глава 3: 1 — б; 2 — б; 3 — а, б, г; 4 — а, в, г, е; 5 — б; 6 — б, г, д; 7 — в; 8 — в; 9 — а, в; 10 — а, в; 11 — б; 12 — б, г; 13 — д; 14 — б; 15 — а; 16 — б; 17 — а, б; 18 — в; 19 — б; 20 — а, в, г.

Глава 4: 1 — б, г; 2 — б, в, г; 3 — а, б, г; 4 — в; 5 — а; 6 — а, в; 7 — в, г; 8 — а, б, г; 9 — в; 10 — а, в; 11 — б, в, г; 12 — в, г.

Глава 5: 1 — б, в, г; 2 — б, в, г; 3 — в; 4 — а, в, г; 5 — а; 6 — г; 7 — а; 8 — б; 9 — а; 10 — б; 11 — в; 12 — б.

Глава 6: 1 — б, г; 2 — а, в; 3 — б, в; 4 — б; 5 — а; 6 — а, в, д; 7 — б; 8 — а, б, г; 9 — а; 10 — б; 11 — а, в; 12 — а, б, г; 13 — б; 14 — в, г.

Список литературы

Бизнес без проблем, Ассоциация авторов ЗАО «Бонниер Бизнес Пресс». — СПб. : Деловой Петербург, 2011.

Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. — М. : Издательский центр «Академия», 2012.

Ёхина М. А. Привлечь и удержать: программы лояльности в гостиницах // Отель. — 2010. — № 1.

Ёхина М. А. Практико-ориентированное обучение в процессе изучения информационных технологий // Профессиональное образование. — 2010. — № 10.

Ёхина М. А. Особенности подготовки кадров в гостиничной отрасли // Служба кадров и персонал. — 2011. — № 11.

Профессиональные журналы «Отель», «Пять звезд», «Гостиница и ресторан», «Гостиничное дело», «Парад Отелей».

Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. — М. : Финансы и статистика, 2006.

Туристский информационный центр. — М. : Комитет по туризму г. Москвы [б. д.].

Интернет-источники

www.gaomoskva.ru

www.gostinichnaya-nedvizhimost

www.hotelnews.ru

www.hotelstop.ru

www.tourprom.ru/news

www.traveldailynews.com

www.travelmole.com

<http://lib.mabico.ru>

www.kempincki-moscow.com

www.hrs.ru

www.imagepoint.ru

www.libra.ru

www.recsoft.ru

www.cinimex.ru

www.nevskyporter.ru

www.ucs-spb.ru

www.kei-hotel.ru

www.fms.gov.ru

Предисловие.....	4
Глава 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	6
1.1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	6
1.2. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.....	18
1.3. Требования к обслуживающему персоналу в униформе	23
1.4. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	26
1.5. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	32
Глава 2. Прием, регистрация и размещение гостей	41
2.1. Правила предоставления гостиничных услуг.....	41
2.2. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей.....	45
2.3. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям	56
2.4. Продажа гостиничных пакетов	66
2.5. Предоставление услуг питания	73
2.6. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.....	79
2.7. Автоматизированные системы в службе приема и размещения	84
Глава 3. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.....	101
3.1. Работа с туристскими и корпоративными группами	101
3.2. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	107
3.3. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей	111
3.4. Правила регистрации и поселения иностранных гостей.....	119
3.5. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.....	125
3.6. Система контроля доступа в помещения гостиницы.....	131
Глава 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	144
4.1. Речевые стандарты при общении с гостями.....	144
4.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.....	147
4.3. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей.....	152
4.4. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.....	155

4.5. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	157
4.6. Организация хранения личных вещей	161
Глава 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.....	171
5.1. Общие положения.....	171
5.2. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке	173
5.3. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы	176
5.4. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.....	179
5.5. Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю	182
5.6. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.....	192
Глава 6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.....	203
6.1. Ночной аудит	203
6.2. Правила выполнения ночного аудита.....	205
6.3. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы	210
Глава 7. Перспективные технологии обслуживания гостей.....	220
7.1. Инновации в гостиничной индустрии	220
7.2. Необычные инновации в зарубежных гостиницах	225

Учебное издание

Б М А