

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВО «РГУТиС»  
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)**

**МДК 03.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В  
ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

основной образовательной программы среднего профессионального  
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

## Содержание

Задания для практических работ	4
Материал для подготовки к практическим работам	10
Уборочное оборудование	10
Чрезвычайные ситуации	12
Памятка о правилах пожарной безопасности в гостинице	13

Основные и дополнительные услуги в гостинице	14
Обслуживание в номерах – room- сервис	17
Проведение инвентаризации в гостинице	18
Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице	18
Литература	23

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящие рекомендации предусматривают набор материалов для проведения практических занятий по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» .

Материалы, изложенные в данных рекомендациях, позволят закрепить полученные студентами теоретические знания по изучаемой дисциплине. Решение задач, участие в деловых играх, рассмотрение конкретных ситуаций, предусмотренных практическими занятиями, позволят студентам приобрести умения и навыки использовать теоретические знания в практической деятельности организаций.

При разработке содержания практических занятий использованы различные варианты:

- опросы;
- тестирование;
- оформление презентационных материалов

Дисциплина «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является междисциплинарным курсом профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Курс «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» имеет комплексный характер и направлен на углубление знаний, получение практических навыков в сфере гостеприимства.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номер;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

**уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервирочную тележку room-service, производить сервировку стола;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечить соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

**знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

- виды «комплементов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;

- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

- правила обращения с магнитными ключами;

- правила организации хранения ценностей проживающих;

Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

## ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

### Раздел 1 Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы

#### Тема 1.1 Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

Практическая работа №1. Комплектация тележки горничной

Задание: используя материал лекции, видеосюжета, учебников, Интернета составьте список комплектующих тележки горничной и требования к тележке; изучив ассортимент чистящих и моющих средств конкретного магазина, составьте список рекомендуемых для гостиницы средств уборки.

Практическая работа № 2. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостя из одного номера в другой

Задание: составить и заполнить бланки документов по приемке номеров и переводу гостя из одного номера в другой

Практическая работа № 3. Составление алгоритма проверки качества уборочных работ.

Задание: опишите порядок проверки качества уборочных работ: кто, как часто и в какой последовательности должен проверять работу горничных.

Практическая работа № 4. Семинар «Технология обслуживания номерного фонда»

Вопросы к семинару:

- оборудование для уборочных работ;
- моющие и чистящие средства;
- виды уборочных работ;
- последовательность уборки номера гостиницы;
- проверка качества уборочных работ.

## **Тема 1.2 Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ**

Практическая работа № 5. Составление правил поведения в нестандартных ситуациях.

Задание. Приведите примеры нестандартных ситуаций в гостинице.

Составьте правила поведения в таких ситуациях.

Практическая работа № 6. Изучение схемы эвакуации при пожаре в гостинице.

Задание: Составьте схему эвакуации гостей гостиницы с одного из этажей.

Практическая работа № 7. Составление правил безопасной работы с электроприборами и химическими средствами для уборки.

Задание: Перечислите электроприборы, с которыми имеет дело горничная.

Перечислите вредные воздействия моющих и чистящих средств. Составьте правила безопасной работы горничной во время уборки помещений.

Практическая работа № 8. Семинар « «Правила ТБ при проведении уборочных работ в номерах и служебных помещениях».

Вопросы к семинару:

- нестандартные и чрезвычайные ситуации в гостиницах;
- правила поведения персонала гостиницы в нестандартных ситуациях;
- правила работы с чистящими и моющими средствами;
- правила работы с электроприборами;
- схемы эвакуации при пожаре.

## **Раздел 2 Учет оборудования и инвентаря гостиницы**

### **Тема.2.1 Инвентаризация оборудования гостиницы**

Практическая работа № 9. Составление документации для проведения инвентаризации

Задание: заполните бланк приказа и бланк инвентаризационной описи

Практическая работа № 10. Использование компьютерных технологий для проведения инвентаризации

Задание: составьте необходимые документы для плановой инвентаризации в электронном виде.

Практическая работа № 11. Процедура списания оборудования

Задание: составьте распоряжение и акт на списание оборудования.

Практическая работа № 12. Составление актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы

Задание: составьте акт о порче имущества

Практическая работа № 13. Ролевая игра «Инвентаризация оборудования»

Задание: составьте комиссию по инвентаризации, проведите инвентаризацию одного из помещений колледжа, составьте необходимую документацию.

Практическая работа № 14. Семинар «Учет оборудования и инвентаря гостиницы».

Вопросы к семинару

1. В каких случаях проводится обязательная инвентаризация?
2. Виды инвентаризации.
3. Функции инвентаризации.
4. Порядок инвентаризации.

## **Раздел 3. Организация питания в гостинице**

### **Тема 3.1 Организация службы питания в гостинице**

Практическая работа № 15. Составление меню для различных способов организация питания в гостинице

Задание: составьте и оформите меню бизнес-ланча, a la carte, шведского стола, комплексного обеда

Практическая работа № 16. Банкет-чай

Задание (для группы из 2-3-х студентов): подготовить банкет-чай

Практическая работа № 17. Услуги питания в г. Воронеже

Задание: проанализировать услуги питания одного из кафе г. Воронежа

Практическая работа № 18. Семинар «Организация питания в гостиничных предприятиях»

Вопросы к семинару:

1. Предоставление услуг питания в гостинице: Ресторан, бар, кафе, мини-бар, лобби-бар. Виды меню
2. Формы обслуживания потребителей питанием:

Персонал      Способы предоставления услуги питания в отелях    службы питания

Виды банкетов:

Правила сервировки столов. Приемы подачи блюд и напитков

Банкет-фуршет. Банкет-коктейль, банкет-чай

Кейтеринг

### **Тема 3.2. Организация room-service**

Практическая работа № 19. Составление правил поведения при обслуживании в номерах

Задание: составьте правила поведения при обслуживании в номерах

Практическая работа № 20. Оформление заказа для обслуживания в номере  
Выбор посуды для room-service.

Задание: Заполните бланк заказа на обслуживание в номере, опишите способы заказа, перечислите требования к посуде для обслуживания в номерах и ее набор

Практическая работа № 21. Деловая игра « Room-service»

Задание. В игровой форме покажите услугу « Room-service».

## **Раздел 4. Организация предоставления дополнительных услуг**

### **Тема 4.1. Дополнительные услуги**

Практическая работа № 22 . Составление перечня «комплиментов»

Задание: опишите виды «комплиментов»

Практическая работа № 23. Составление и обоснование перечня дополнительных гостиничных услуг

Задание: составьте перечень дополнительных услуг для одного из средств размещения (по выбору): деловой отель в центре города, турбаза, горный курорт, гостиница эконом-класса, ротель, мотель, домик рыбака, отель на берегу моря и др.

Практическая работа № 24. Представление презентации по конкретному виду дополнительных услуг

Практическая работа № 25. Проведение анализа современных востребованных дополнительных услуг по журналам и Интернету  
Задание: составьте перечень наиболее востребованных дополнительных услуг, проанализируйте один из выбранных вариантов.

Практическая работа № 26. Разработка программы анимации  
Задание: составьте программу праздничного мероприятия в гостинице (по выбору)

Практическая работа № 27. Семинар «Дополнительные услуги»  
Вопросы к семинару:

· **Бытовые гостиничные услуги:**

Услуги по чистке и стирке одежды

SPA-услуги

Присмотр за детьми

Продажа сопутствующих товаров

· **Бизнес-услуги:**

Технические услуги

Справочно-информационные услуги

Хранение ценностей проживающих

Корпоративные услуги

· **Транспортные услуги:**

Аренда автомобиля

Вызов такси

Встреча в аэропорту или на вокзале

· **Другие виды услуг:**

Развлекательные услуги

Анимация

Контроль за соблюдением требований к качеству обслуживания.

**Тема 4.2. Организация хранения ценностей проживающих**

Практическая работа № 28. Составление перечня оборудования для хранения ценных вещей

Задание: составьте таблицу

№	Оборудование для	Назначение	Где
---	------------------	------------	-----

п/п	хранения вещей		устанавливается

Практическая работа № 29. Анализ современных видов ключей. Обращение с магнитными ключами

Задание: опишите преимущества магнитных ключей, составьте правила обращения с магнитными ключами.

Практическая работа № 30. Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих

Задание: оформите необходимую документацию на хранение личных вещей проживающих

Практическая работа № 31. Разбор ситуаций при организации хранения ценностей проживающих

Задание: предложите нестандартную ситуацию при организации хранения вещей проживающих, предложите ее решение

Практическая работа № 32. Семинар « Организация хранения ценностей проживающих»

Вопросы к семинару:

1. Услуги хранения ценных вещей:

Системы контроля доступа в помещения гостиницы

Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки денежных сумм.

2. Оформление документации на хранение личных вещей:

Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих

#### **Тема 4.3. Организация обслуживания гостей гостиницы**

Практическая работа № 33. Решение кейс-заданий: нестандартные ситуации в процессе обслуживания гостей

Задание: предложите решение нестандартной ситуации, обоснуйте его.

Практическая работа № 34. Стандарты качества обслуживания гостей

Задание: опишите стандарты качества обслуживания гостей при проживании

Практическая работа № 35. Процесс обслуживания гостей в гостиницах Воронежа.

Задание: проанализируйте этапы обслуживания в одной из гостиниц г. Воронежа

Практическая работа № 36. Разбор ситуаций «Ошибки персонала в процессе обслуживания гостей»

Задание: предложите способ исправления ошибки персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.

Практическая работа № 37. Семинар «Современные подходы к организации обслуживания гостей в процессе проживания»

Вопросы к семинару:

Основные этапы обслуживания гостей

Стандарты качества обслуживания в гостиницах

Должностные обязанности администратора гостиницы по организации обслуживания гостей

4. Процесс обслуживания гостей в гостиницах Воронежа.

### **Вариативная часть**

По решению преподавателя некоторые практические работы могут быть заменены на задания из вариативной части:

Практическая работа А. Решение кейс-заданий: нестандартные ситуации в гостинице

Практическая работа В. Деловая игра «Рабочий день администратора гостиницы»

Задание: на основании должностной инструкции опишите по часам рабочий день администратора гостиницы.

Практическая работа С. Современные подходы к организации обслуживания гостей в процессе проживания. Семинар по результатам производственной практики.

Задание: опишите организацию работы гостиницы, в которой проходили практику

**МАТЕРИАЛ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ РАБОТАМ**

**Уборочное оборудование**

Требования:

Уборочная техника в современных гостиницах должна обладать высокой производительностью, надежностью, прочностью и долговечностью. Одно из основных требований – способность амортизировать удары, не повреждать мебель. Применяемая в гостиницах уборочная техника должна иметь низкий уровень шума, быть удобной в обращении, обеспечивать высокую маневренность и устойчивость.

Основное уборочное оборудование:

*Пылесосы для сухой уборки.* В настоящее время высококлассные отели имеют в своем арсенале компактные пылесосы для уборки небольших площадей, пылесосы для уборки средних и больших площадей, так называемые пылесосы-стойки с встроенной электрической щеткой, и даже пылесосы рюкзаки, которые применяются для приведения в порядок концертных залов, сильно заставленных складских помещений. Пылесосы снабжены серией дополнительных принадлежностей, необходимых для специфических работ (насадка для чистки мебели, щелевидная насадка, насадка для чистки радиаторов, насадка для чистки труб, жалюзи, электрощетка и т.д.). Современные пылесосы обладают многоступенчатой системой фильтрации воздуха.

*Пылесосы.* Универсальные приборы, которые служат как для сухой уборки, так и для удаления моющего средства с пола (система «орошение-всасывание»). Дополнительными принадлежностями к ним могут служить комплекты для мытья окон, стен, уборки ступеней.

*Ковроочистители и ковромойки.* Чистка ковровых поверхностей такими машинами происходит по методу сухой пенной чистки. Пеногенератор вырабатывает пену с минимальным содержанием влаги, что делает возможным быстрое высыхание ковровых покрытий. Машина одновременно осуществляет химическую и механическую обработку ковровых поверхностей, достигая наивысших результатов чистоты.

*Полотеры.* С помощью таких агрегатов можно проводить мытье твердых напольных покрытий, сухую и влажную пенную чистку ковровых поверхностей, чистку методом распыления и полировку, обработку деревянных полов.

*Автоматы для мытья ступеней эскалаторов.* Данные приборы позволяют промывать и просушивать горизонтальные и вертикальные ступени эскалатора.

#### Порядок уборки номеров

- в первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер»;
- затем уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также временно не эксплуатируемых по какой-то причине.
- далее убираются номера после выезда клиентов;
- после этого производится уборка в номерах, занятых гостями.

Порядок уборки номера

- проветривание помещения;
- уборка и мытье посуды;
- удаление пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;
- уборка санитарного узла.

Тележку горничной целесообразно оставлять в проходе (коридоре), чтобы злоумышленнику трудно было попасть в номер. В начале уборки следует включить все лампы, проверив их работу, открыть шторы, окно или форточку. Пока проветривается помещение, целесообразно смочить сантехническое оборудование и нанести на него чистящие средства. Если есть грязная посуда, горничная моет посуду, принадлежащую номеру, и относит ресторанный посуду на специальные стеллажи для работников ресторанной службы. Далее горничная выбрасывает содержимое мусорных корзин и пепельниц. Следующий этап – уборка постелей и смена белья. После уборки постели горничная раскладывает одежду гостей, расставляет по порядку мебель. Затем приступает непосредственно к уборке – удалению пыли, чистке ковров, сантехнического оборудования, влажной уборке пола.

#### Контроль качества уборки номеров

Проверить состояние убранных номеров обязаны супервайзеры (старшие горничные и т.п.) административно-хозяйственной службы гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале 100% номерного фонда ежедневно должно быть проверено. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гост и. В этом случае супервайзер ограничивается вопросом: «Все ли Вас устраивает в уборке?»

В течение смены проверяющие осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий работы;
- последовательности уборки;
- требований стандартов уборки.

Рабочими документами супервайзеров являются персональные задания. В них фиксируются все замечания по проверке: технические неполадки, ошибки горничной, дополнительные просьбы гостей.

Если супервайзер обнаруживает незначительные недостатки в уборке номера, то он может сам исправить их. В более серьезных случаях проверяющий просит горничную вернуться и доделать работу.

Проверяя номер, супервайзер не будет тратить время на контроль чистоты поверхности стола. Его задача проверить труднодоступные места, которым горничная не всегда уделяет должное внимание. Это кафельная плитка в ванной, поверхность под раковиной, верхние полки и крышки шкафов, пространство за громоздкой мебелью, поверхности картин, абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки, плинтуса и т. д.

По окончании проверки номеров, супервайзеры заносят данные об их состоянии в компьютерную базу гостиницы. В конце смены супервайзеры отчитываются руководителю службы и сдают персональные задания, которые хранятся в течение года.

Руководителю службы следует объяснить горничным важность и необходимость работы супервайзеров. Супервайзеры, горничные и руководители службы должны трудиться в тесном взаимодействии, решая общую задачу качественного обслуживания гостей.

### **Чрезвычайные ситуации**

К чрезвычайным ситуациям относятся стихийные бедствия — извержения вулканов, штормы, ураганы, ливни и наводнения, землетрясения, вспышки опасных инфекционных заболеваний (чума, холера и др.) и другие, которые ставят под угрозу жизнь туристов и создают невозможность продолжения путешествия. Также могут иметь место гражданские волнения, военные действия, блокада, террористические акты. Могут возникнуть и экономические катастрофы.

Эти обстоятельства непредсказуемы, хотя возможность их возникновения в определенных районах имеет место. Для некоторых районов устанавливаются и заранее объявляются неблагоприятные периоды для путешествия (например, периоды муссонных дождей и ураганов, схода снежных лавин). Нередко государственные органы предупреждают своих граждан и туристские фирмы и объявляют нежелательными (опасными) для посещения районы или страны.

При возникновении чрезвычайных ситуаций специальные национальные и международные органы и службы принимают экстренные меры по спасению людей и, в частности, туристов и по вывозу их из опасных районов и районов бедствия, направляют особые спасательные отряды или бригады быстрого реагирования. В России эти вопросы решает Министерство по чрезвычайным ситуациям (МЧС). Есть нормативный акт, устанавливающий порядок взаимодействия десятков ведомств по спасению людей, и в частности, туристских групп (Постановление Правительства РФ от 30 декабря 1994 г. № 1451 «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций»).

Планы действий персонала и постояльцев в чрезвычайных ситуациях

В здании гостиницы должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях. Все запасные выходы и маршруты эвакуации клиентов должны быть четко обозначены, а в каждом номере и во всех общественных местах должна быть наглядная информация о запасных выходах, маршрутах эвакуации и ближайшей системе пожарной сигнализации.

В средствах размещения должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах. Ответственность за подготовленность персонала несет руководитель средств размещения.

### **Памятка о правилах пожарной безопасности в гостинице**

Уважаемые гости!

**Просим соблюдать правила пожарной безопасности.**

Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками).

Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения.

Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.

Надеемся, что Вы не будете курить, лежа в постели, и оставлять непогашенные сигареты. Это опасно.

Курить в кабине лифта не разрешается.

Просим не бросать сигареты в корзины для бумаг, а пользоваться для этого пепельницей.

Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы. Желаем Вам хорошего отдыха.

Если Вы прибыли в гостиницу в первый раз, постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц

В случае пожара в Вашем номере:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону "01". Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.
2. Обязательно сообщите о пожаре дежурной по этажу или другому представителю администрации.
3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара вне Вашего номера:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону "01".

2. Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.

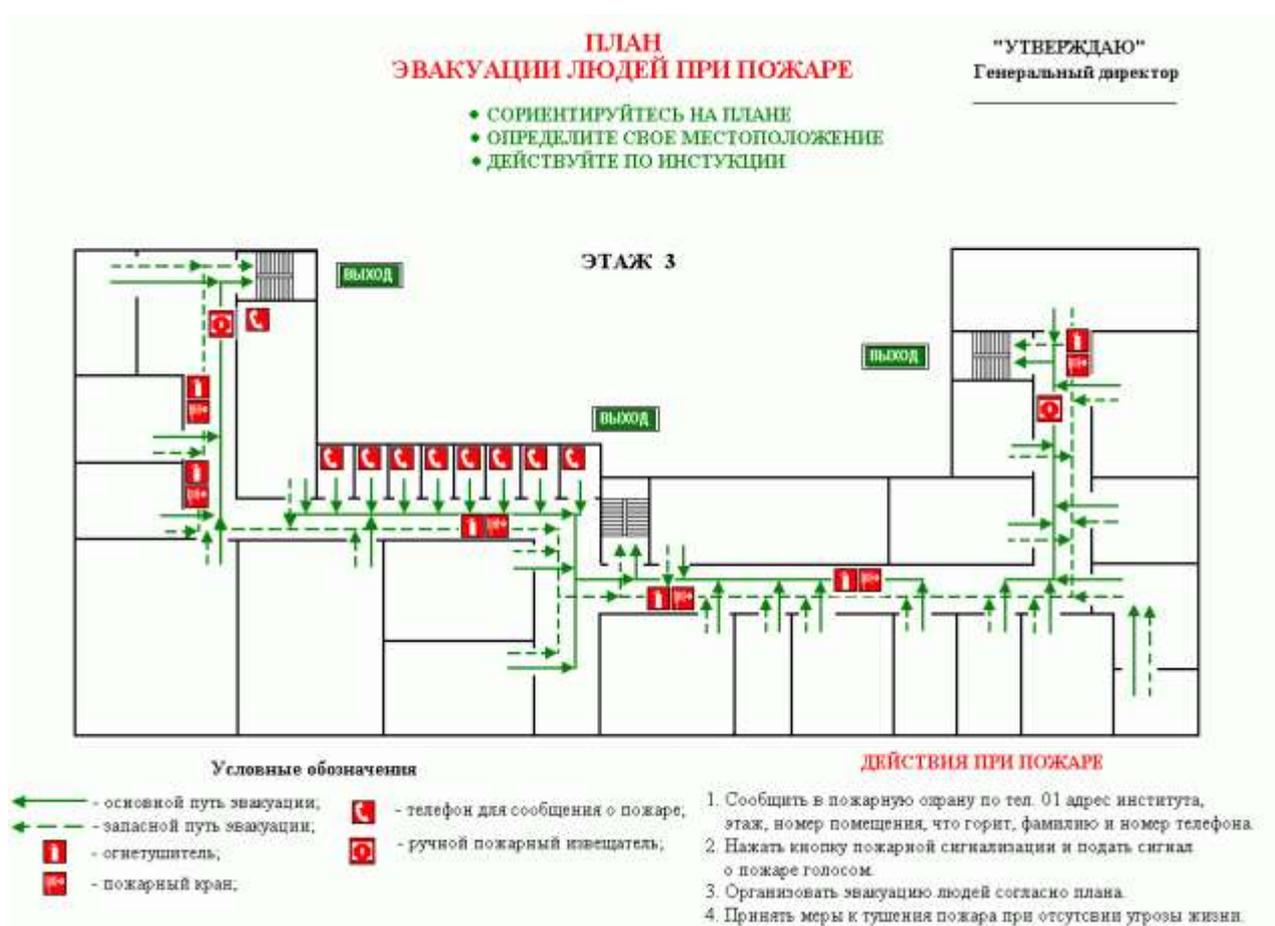
3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас

от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.

4. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.

5. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи. Переждать пожар можно на балконе или в лоджии, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.

### Администрация



### Основные и дополнительные услуги гостиниц

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся услуги: проживания и питания согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг».

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

Наиболее распространенные: экскурсионное обслуживание; заказ услуг гидов-переводчиков; организация продажи билетов на все виды транспортов; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.; заказ автотранспорта по заявке гостей; вызов такси; прокат автомобилей; заказ мест в ресторанах города; покупка и доставка цветов; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции; ремонт обуви; ремонт и глажение одежды; стирка и химчистка одежды; пользование сауной; услуги парикмахерской; услуги буфетов, баров и ресторанов; аренда конференц-зала, залов переговоров; услуги бизнес-центра.

При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты.

Заполненные анкеты обычно сдаются вместе с ключами в службу приема и размещения, а затем их изучают в службе маркетинга и рекламы.

Администрация гостиницы анализирует недостатки, выявленные в работе отдельных служб, и принимает меры для их устранения.

Бытовое обслуживание направлено на удовлетворение потребностей гостей, возникших во время их проживания в гостинице.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом.

Сервис может быть очень разным – от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи сервиса важно.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему это или нет). Но нельзя навязывать услуги (может быть, гостю не потребуется то, что ему навязывают, и поэтому он не хочет платить больше).

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Но всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована. Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

В состав услуг по бытовому обслуживанию входит следующее:

Срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей (в номере в папке с рекламой есть бланки заказов на стирку и чистку одежды. Там же есть памятки о том, как сдать одежду в стирку: если гость хочет сдать одежду в стирку или чистку, он должен положить ее в пакет и вывесить

специальную табличку на ручку двери номера или сказать об этом дежурной по этажу). Такую услугу могут оказать в гостинице, где есть прачечная. В гостиницах более низкой категории можно взять утюг напрокат. Гость сам гладит в номере или специальной комнате, где есть гладильная доска. Во многих гостиницах есть мастерские по ремонту обуви. В холлах высококлассных гостиниц стоят аппараты для чистки обуви. В номерах есть щетки для чистки обуви и одежды. Для хранения вещей и ценностей гостиницы предоставляют камеры хранения и сейфы в номерах или у администратора. В гостинице организуется разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер посылными, которые оплачиваются чаевыми. Также чаевыми оплачивается доставка питания в номер. За отдельную плату в прокат гостиница может предоставить гостю телевизор, посуду, спортивный инвентарь и др., сделать мелкий ремонт часов, электробритвы, радио-, кино-, фотоаппаратуры; фотоработы.

Обычно в каждом номере в папке с рекламой есть бумага для писем, конверты, специальные таблички, которые можно вывесить на дверь, если гость просит постирать, убрать номер или просто не хочет, чтобы его беспокоили.

Комплимент от отеля. Подарки клиентам гостиниц

Слово «комплимент» имеет непосредственное отношение к гостиничному бизнесу.

Применительно к этой сфере предпринимательства, под комплиментом (или, иначе говоря, поощрением) понимается разновидность услуг, предоставляемых клиентам гостиниц.

В общем виде, комплимент представляет собой знак внимания конкретному гостю, который, как правило, выражается в предоставлении этому гостю некоего подарка от гостиницы.

В отелях комплимент может выступать в двух видах:

1. Услуги, предоставляемые лицам, занимающим определённые номера /цветы, фрукты, алкоголь и пр. Обычно практикуется в номерах люкс и не связывается с личностью клиента.

2. Услуги, предоставляемые конкретным клиентам (VIP-персонам) вне зависимости от типа арендованного помещения. Как правило, к таким гостям относятся известные политики, бизнесмены, звезды кино, театра, эстрады, телевидения и т.п. Это также могут быть официальные представители других государств, дипломатических миссий или представители духовенства.

Какие комплименты обычно презентуют отели? Список поощрений довольно разнообразен.

И если конфеты на стойке приема и размещения стали неотъемлемой частью любой гостиницы, равно, как и маленькие комплименты в номерах (маленькие шоколадные конфеты с эмблемой отеля), то для постоянных гостей этот ассортимент представляется намного более привлекательным. Например, номер категории люкс предполагает обязательное наличие вазы с фруктами и бутылки шампанского с благодарностью гостю за то, что он

посетил эту гостиницу. Клиента может ожидать натуральный сок или вино в сочетании с сырным ассорти или другими угощениями.

Гости элит-класса могут рассчитывать на комплимент в виде VIP-карты, дающей право на:

- шампанское и фрукты при заезде;
- кредит на ежедневный ланч для 1-го взрослого и 2-х детей до 12 лет (30 евро на взрослого и 15 евро на ребенка).
- скидку в The Sanctuary Spa до 30%;
- ежевечернюю сервировку канапе в номере;
- скидку 10% в мини-баре;
- скидку 10% на покупки в магазинах отеля;
- бесплатный ужин «a la carte»;
- льготный доступ на профессиональное гольф-поле;
- услуги лодочной станции;
- 12,5% скидку на аренду машины в компании-партнере отеля;
- 25% скидку на входной билет в музей и 50% скидка на «Harbour cruise» (круиз по гавани);
- 15% скидка на определенную группу товаров в сувенирном магазине;
- и множество других, не менее приятных бонусов.

#### **Обслуживание в номерах – room- сервис**

Служба «room- сервис» (обслуживание в номерах), существующая в отелях, мотелях и других заведениях гостиничного бизнеса, занимается доставкой еды и напитков в номера постояльцев.

Во всех гостиницах, независимо от их величины, существует подобное подразделение, входящее в состав службы питания и функционирующее в тесном контакте с производственным цехом, службой приема, бронирования и размещения, а также хозяйственной службой. О категории отелей часто судят по уровню обслуживания в номерах. Считается, что пятизвездочный отель должен предлагать постояльцам быструю и качественную подачу блюд и напитков в номера если не круглосуточно, то по крайней мере 18 ч в день.

#### **Подносы и сервировочные тележки**

Перед компоновкой заказа необходимо выбрать подходящий поднос или передвижную тележку в зависимости от количества персон, а также заказанных блюд и напитков. Каждая гостиница устанавливает собственные стандарты сервировки подноса или тележки для завтраков, обедов, ужинов, индивидуальных пожеланий гостей и т.п.

Подносы, тележки, столовые приборы и посуда, необходимые для сервировки, должны быть чистыми и не иметь повреждений.

Заказы следует компоновать с учетом эстетических требований, удобства транспортировки и безопасности. Убедитесь в том, что в сервировке присутствуют приборы для специй.

Проверив компоновку подноса или передвижной тележки, заказ доставляют гостю.

### Доставка заказа в номер

При обслуживании постояльца в номере персонал службы «рум сервис» должен придерживаться следующих правил:

Подойдите к номеру гостя, стараясь не производить излишнего шума.

Постучите и произнесите «Обслуживание номеров» так, чтобы гость услышал вас через закрытую дверь.

Если ответа не последовало, постучите и оповестите постояльца о своем присутствии еще раз. Не входите в номер до тех пор, пока гость не разрешит это сделать или сам не откроет дверь.

Войдя в номер, вежливо поздоровайтесь, например: «Доброе утро, мисс Тэн. Ваш завтрак».

Общаясь с гостем, называйте его имя во время разговора (к примеру, «мистер Смит», «миссис Хилл» и т.п.).

### Проведение инвентаризации в гостинице

Для проведения инвентаризации в гостинице создается постоянно действующая инвентаризационная комиссия.

Персональный состав постоянно действующих и рабочих инвентаризационных комиссий утверждает руководитель гостиницы. Документ о составе комиссии (приказ, постановление, распоряжение – это унифицированная форма № ИНВ – 22 регистрируют в журнале учета контроля за выполнением приказов о проведении инвентаризации – это унифицированная форма № ИНВ – 23 .

В состав инвентаризационной комиссии включаются представители администрации гостиницы, работники бухгалтерской службы, другие специалисты (инженеры, экономисты, техники и т.д.).

В состав инвентаризационной комиссии можно включать представителей службы внутреннего аудита организации, независимых аудиторских организаций.

Отсутствие хотя бы одного члена комиссии при проведении инвентаризации служит основанием для признания результатов инвентаризации недействительными.

До начала проверки фактического наличия товарно-материальных ценностей инвентаризационной комиссии надлежит получить последние на момент инвентаризации приходные и расходные документы или отчеты о движении товарно-материальных ценностей.

**Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице**  
*В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 17 утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года № 490 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя.*

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним 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).

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте — одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости 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;
- гости, часто размещающиеся в каком-либо **отеле**, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник фиксирует основные данные:

- фамилию гостя;
- номер комнаты;
- количество мест багажа;
- срок хранения багажа,

и выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

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 по предъявлению багажного жетона. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

Сотрудникам камеры хранения запрещено принимать:

- продукты;
- воспламеняющиеся и токсичные предметы;
- предметы заведомо известной высокой стоимости;
- хрупкие вещи;
- крупногабаритные предметы (например, мебель).

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;
- попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать 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 клиента может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

В настоящее время бизнесмены и отдыхающие привозят с собой все больше дорогих вещей, таких как ноутбуки (notebooks), видеокамеры, драгоценности, наличные деньги, бесценные деловые бумаги и т. д. Сейфы позволяют обеспечить сохранность таких вещей.

Депозитные ячейки (сейфы) — один из способов хранения мелких ценных вещей. Депозитные ячейки находятся в специальном помещении — сейфовой комнате зоны службы приема и размещения отеля. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т. е. в присутствии гостя и сотрудника отеля. При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию.

Предоставление депозитных ячеек в пользование клиентам может быть организовано в отелях по-разному.

Часто встречается следующий порядок. Обслуживание клиентов сейфовой комнаты вменено в обязанность старшего администратора (начальника смены) службы приема и размещения. Он ответственен за все мастер-ключи депозитных ячеек, каждый ключ хранится в сейфе в опечатанном пенале. Ключи от незанятых депозитных ячеек также должны находиться в сверхнадежном месте. Часто для их хранения отводят одну из ячеек сейфовой комнаты (служебную ячейку). При этом саму коробку с ключами от свободных депозитных ячеек также опечатывают.

При обращении клиента в службу приема и размещения с просьбой об аренде депозитной ячейки старший администратор должен удостовериться в том, что обратившийся человек проживает в отеле. Очень важно подробно разъяснить гостю правила пользования депозитной ячейкой.

При пользовании депозитной ячейкой, как правило, берется залог за ключ.

При первичном посещении хранилища гостем старший администратор, войдя в помещение сейфовой комнаты, должен проделать следующее:

- открыть служебную ячейку и извлечь из нее опечатанную коробку с ключами от свободных депозитных ячеек;
- завести новый регистрационный бланк для пользования депозитной ячейкой, указав в нем номер предоставленной гостю депозитной ячейки, фамилию и имя гостя, номер комнаты, постоянный адрес. Дать бланк на подпись гостю;
- передать гостю ключ от ячейки, вложить оформленный бланк в папку, поместить ее в служебную ячейку и закрыть ячейку на ключ;
- закрыть арендованную ячейку и совместно с клиентом запереть ее на два замка (каждый своим ключом — свой замок);

- вновь опечатать коробку с ключами от свободных ячеек, поместить ее в служебную ячейку, запереть дверцу и покинуть хранилище. Каждое посещение сейфовой комнаты клиентом необходимо фиксировать в регистрационном бланке (дата, время). Во избежание недоразумений каждый раз следует добиваться от гостя его подписи для подтверждения того, что при открытии депозитной ячейки все ценности находятся в сохранности.

При завершающем посещении клиентом сейфовой комнаты старший администратор должен убедиться в том, что все ценности извлечены гостем из депозитной ячейки и находятся в полной сохранности. Для подтверждения того, что гость не имеет никаких претензий, требуется его подпись в регистрационном бланке. Затем возвращается гостю залог за ключ (если залог был взят в начале обслуживания).

Далее необходимо положить полученный от клиента ключ на прежнее место, т. е. в коробку с ключами от свободных ячеек. Опечатать коробку с ключами и опять поместить ее в служебную депозитную ячейку вместе с папкой, содержащей регистрационные бланки, закрыть дверцу.

В целях безопасности сейфовая комната должна контролироваться видеокамерами. Помимо этого она должна быть оборудована охранной сигнализацией, которая выведена на стойку службы приема и размещения.

Индивидуальные электронные сейфы в гостевых комнатах имеют ряд преимуществ перед депозитными ячейками, находящимися в зоне Reception:

- депозитные ячейки обычно слишком малы для таких вещей, как фотоаппараты, ноутбуки, видеокамеры и т. д.;
- нет необходимости брать депозит (залог) за ключ, как при использовании депозитной ячейки, соблюдать ряд формальностей и оформлять необходимые документы;
- индивидуальные электронные сейфы позволяют гостям самим хранить свои ценности; не ждать в очереди, чтобы сдать или получить ценности в час пик — во время массового отъезда или регистрации, отвлекая тем самым персонал. Электронный сейф в номере доступен гостю 24 часа в сутки;
- отсутствие ключа повышает безопасность. Гости используют собственный код, который могут менять в любое время.

Несмотря на наличие электроники, сейфами легко пользоваться. Гость набирает свой собственный код, закрывает дверцу и нажимает кнопку «заккрыть». В случае если гость забыл свой код, уполномоченный сотрудник гостиницы может открыть сейф электронным сервисным устройством. Если и сотрудник не в состоянии открыть сейф, он связывается по «горячей телефонной линии» с сервисной службой фирмы-поставщика и выясняет, как открыть конкретный сейф.

Если кто-либо попытался подобрать код и ввел его несколько раз неправильно, то сейф блокируется на 30 минут. В этом случае сейф можно открыть также только с помощью сервисного устройства. В случае

необходимости можно прямо в присутствии гостя распечатать отчет из «памяти» сейфа, содержащий около 60 пунктов. Такие, например, как:

- 15 последних раз открывания и закрывания сейфа гостем (дата, время);
  - 3 последних раза, когда сейф блокировался из-за неправильного ввода кода пользователем (дата, время);
  - 3 последних попытки вскрыть внутреннюю крышку сейфа (дата, время)
- и т. д.

Такие функции индивидуальных электронных сейфов помогают защитить не только ценности гостей, но и персонал гостиницы от порой необоснованных обвинений в кражах.

Сейф должен располагаться в удобном для клиента месте.

В отдельных гостиницах пользование сейфами — бесплатная услуга, включенная в стоимость номера. В большинстве же отелей — это дополнительная платная услуга (приблизительно 3–4 доллара США в сутки). Исследования показали, что индивидуальными сейфами (в тех гостиницах, где они установлены) пользуются 90 % гостей.

Итак, индивидуальные электронные сейфы — это не только комфорт и удобство для гостей, но также источник дохода отеля. Сейф окупается, как правило, менее чем за год. Лидером в производстве сейфов для гостиниц является фирма ELSAFE (Норвегия). Сейфы этой компании присутствуют в 10 из 10 лучших гостиниц для бизнесменов и в 7 из 8 лучших гостиниц для индивидуального отдыха.

Основные источники:

- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317

- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов.М.:Инфра-М, Форум.2013
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М, Инфра-М,2014
- Корнеев Н.В. и др. Технология гостиничного сервиса.-М.:Академия.2014
- Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. – М.: «Издательский центр Академия», 2013, 220 с.
- Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
- Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2014. - 400 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>
- Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>

#### Дополнительная литература:

- Грачева О.Ю. и др. Организация туристского бизнеса М.:Альфа –М.; ИНФРА.2013
- Дж.Уокер. Управление гостеприимством/ Пер. с англ. М.- ЮНИТИ -ДАНА, 2013-735с.
- Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА,2013,755с.
- Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585>
- Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик; пер. с польск. [И. Д. Рудинского]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 495 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=395106>

#### **Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

#### **Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»  
«Гостиничное дело»

«Отель»