**Основные службы гостиниц**

**Содержание**

Введение

1 Служба приема и размещения

2 Служба бронирования

3 Порядок регистрации и размещения гостей

4 Служба обслуживания

5 Служба эксплуатации номерного фонда

6 Служба питания

7 Служба безопасности

8 Отдел маркетинга и связей с общественностью

Заключение

Список литературы

**Введение**

В соответствие с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. N 490, гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Фактически гостиница состоит из нескольких предприятий, каждое из которых ведет учёт своих доходов и калькулирует свои цены. Ежедневно тысячи товаров и услуг реализуются гостиницей.

Работа каждого специализированного подразделения требует добросовестности со стороны исполнителей и контроля качества со стороны соответствующего отдела, чтобы множество мелких дел выполнялось как надо. Успех этой работы зависит от согласованности действий огромного количества разных людей.

Цель написания данной курсовой работы - рассмотреть основные и вспомогательные службы гостиниц.

Для достижения цели определяются следующие задачи:

- дать характеристику основным службам гостиницы;

- рассмотреть задачи и функции каждой из служб гостиницы;

-подробно рассмотреть основные и дополнительные службы гостиниц.

Гостиница как целостная система является объектом данной курсовой работы.

Предмет данной курсовой работы - основные службы гостиниц.

**1 Служба приема и размещения**

Главная функция портье — информационное обслуживание. Гостей информируют о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, местных достопримечательностях, особенностях, работе почты, транспорта и т.д.

К важнейшим функциям службы приема относятся приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении. Сотрудник службы приема (портье) является после швейцара, стоящего у входа, практически первым сотрудником гостиницы, с которым контактирует гость.

Менеджер службы приема должен обладать всей возможной информацией о гостинице, уметь четко планировать всю работу, осуществлять постоянный контроль за работой своего отдела. Все вопросы, проблемы и недоразумения гостей должны разрешаться также с его помощью.

Данная служба обеспечивает прием клиентов, прибывающих в гостиницу, регистрацию и размещение их по номерам.

От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро будут выполнены необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В связи с этим к службе приема предъявляются следующие требования:

* служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема (стойки портье);
* стойка портье должна быть чистой, на ней не должно быть беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;
* сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и вести себя соответствующим образом. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать. Портье должен осознавать, что для него нет более важной работы, чем прием гостей.

К функциям службы приема и размещения также относятся:

* распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство расчетов с клиентами. До прибытия гостя служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице. В большинстве крупных гостиниц эта операция производится автоматически с использованием специальной компьютерной программы. В малых и средних гостиницах до недавнего времени для этой цели использовался специальный номерной щит с ячейками, куда вставляли разноцветные карточки, цвет которых определялся количеством дней пребывания клиента в гостинице;
* выдача ключей от номеров. В службе приема также расположен шит для ключей от номеров. Как правило, он снабжается специальными ячейками для корреспонденции, телефонограмм и другой письменной информации, адресованной гостям. Сразу после размещения расчетная часть открывает счет на имя гостя. Обычно гость пользуется услугами различных служб гостиницы, предъявляя визитную карточку или называя номер комнаты. Эти службы дают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и информирует об этом все гостиничные службы;
* ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, предоставленная всеми службами гостиницы, имевшими с гостем контакт. При повторном приезде гостя благодаря этой информации персонал сможет значительно повысить качество обслуживания, во многом предвосхитив предпочтения и пожелания гостя. Подобная работа позволяет приобретать постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современных гостиничных предприятиях для этих целей создается банк данных о клиентах с помощью компьютерной программы.

Для того чтобы правильно организовать бухгалтерский и налоговый учет в любой гостинице, необходимо в первую очередь представлять себе весь операционный процесс обслуживания гостей и знать, какие первичные документы при этом должны быть оформлены на каждом из этапов этого процессу. Поэтому бухгалтеру следует особое внимание уделить формам первичного учета, которые вместе с краткими указаниями по их применению и заполнению утверждены Приказом Минфина РФ от 13.12.93 г. № 121. Указанные формы первичного учета применяются всеми гостиницами независимо от их организационно-правовой формы без каких-либо изменений и дополнений.

Перечень форм документов строгой отчетности: анкета (форма № 1 -Г); журнал регистрации иностранных граждан (2-Г); счет (3-Г); счет (3-Гм); карта гостя (4-Г); кассовый отчет (5-Г); расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (7-Г); квитанция на возврат денег (8-Г); акт о порче имущества гостиницы(9-Г); заявка на бронирование мест (10-Г); автостоянка (11-Г); квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (12- Г); квитанция на прием вещей в камеру хранения (13-Г).

Процесс обслуживания гостей в любой гостинице независимо от ее категории можно разбить на несколько этапов:

1. бронирование — предварительный заказ мест в гостинице;
2. прием, регистрация и размещение гостей;
3. предоставление услуг проживания;
4. предоставление дополнительных услуг;
5. окончательный расчет и оформление выезда.

**2** **Служба бронирования**

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Функции бронирования осуществляют либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно служба приема и размещения гостей. Как правило, турист или бизнесмен, не желающий сталкиваться с трудностями найма временного жилья, обязательно свяжется с такой службой и подаст заявку на бронирование места или номера.

Программный модуль, созданный для выполнения функции бронирования гостиничных мест, работает в режиме «подтверждение / отказ» с привязкой ко времени в рамках общей системы бронирования гостиничной цепи или автономной работы.

К функциям службы бронирования относятся:

* прием заявок и их обработка;
* составление необходимой документации — графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.
* Прием заявок осуществляется по телефону, факсу, телексу, по почте (письму или телеграмме), с помощью компьютерных систем бронирования. В каждой заявке должна содержаться следующая информация: дата и время заезда; примерная дата и время отъезда; число гостей;
* категория номера (люкс, апартамент, экономический класс, бизнес-класс);
* услуги в номере (наличие ванны, душа, телевизора, холодильника, сейфа, мини-бара и т.д.);
* услуги питания (только завтрак, полупансион, полный пансион); цена (при указании цены следует точно определить, за что платит гость, — за все время пребывания, за один день пребывания, за каждого проживающего, только за размещение, за размещение и питание, за размещение и завтрак и т.п.);
* фамилия и инициалы того, кто будет оплачивать счет (или название организации);
* вид оплаты (наличная, безналичная, с использованием кредитной карточки);
* особые пожелания (заранее забронировать стол в ресторане, трансфер, возможность держать в номере животное и т.д.).

Организация, подающая заявку на бронирование, указывает также свои реквизиты (наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке и т.д.).

В том случае, если гостиница может предоставить свои услуги по проживанию, организации должно быть направлено подтверждение заявки. В противном случае она должна послать отказ.

Подтверждение заявки — это специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице. Обычно на уведомлении указываются номер подтверждения, дата предполагаемого прибытия и выбытия гостя, категория заказанного номера, количество гостей, количество кроватей и другие специально оговариваемые требования. Для того чтобы еще раз уточнить все детали размещения, а также исключить возникновение спорных вопросов, желательно, чтобы по прибытии в гостиницу уведомление было у гостя с собой.

Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа регистрируются в обязательном порядке. Если аннулированный заказ вовремя не зарегистрирован, велика вероятность того, что номер останется непроданным. Одной из особенностей гостиничного продукта как услуги является невозможность хранения. Если номер останется непроданным, то потенциальный доход от такой услуги потерян.

В своей деятельности гостиничные предприятия часто прибегают к гарантированному подтверждению заявок. Это означает, что они подтверждают бронирование только после получения от клиента соответствующих гарантий оплаты на случай, если клиент прибудет с опозданием или вообще не прибудет. Такими гарантиями прежде всего являются предоплата в размере 50 или 100 % стоимости суточного размещения или размещения в течение всего срока, а также информация о номере кредитной карточки клиента.

Служба бронирования занимается не только сбором заявок, но и изучает спрос на гостиничные услуги в тот или иной момент. На уровень спроса кроме сезонности могут влиять проходящие в данном регионе культурные или спортивные мероприятия (кинофестиваль, чемпионат страны и т.п.). Большое значение имеет также политическая обстановка в регионе, где находится гостиница. Не секрет, что в периоды политической нестабильности интерес туристов к региону значительно снижается из-за невозможности обеспечить безопасность пребывания. Учитывая все факторы, менеджеры отдела бронирования совместно с отделом маркетинга планируют деятельность гостиницы.

Иногда гостиничные комплексы применяют и двойное бронирование, как правило, это происходит либо в момент проведения массовых мероприятий, либо в пик сезона. Двойное бронирование — это подтверждение о предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату. Конечно, используя такой прием, администрация гостиницы идет на определенный риск. Такой прием оправдывает себя, если кто-то из клиентов аннулировал заявку. А как быть в том случае, если прибудут оба клиента? И в такой ситуации служба приема и размещения должна разместить клиента. При этом возможно использовать взаимные связи с близрасположенными гостиницами, куда можно переадресовать клиента, или с фирмами, сдающими в аренду жилье, и т.п.

**3 Порядок регистрации и размещения гостей**

Следующий этап — расселение, который в свою очередь состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Прибыв в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Длительность процесса регистрации зависит от того, забронировал гость номер или нет. Естественно, что поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

При регистрации клиенту выписывается счет за проживание, включающий в себя тариф номера (или места в номере), умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и т.д.

Счет выписывается в трех экземплярах: первый выдается клиенту, второй вместе с кассовым отчетом сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в контрольной картотеке расчетной части гостиницы (в специальных кармашках, расставленных по числам оплаты).

При автоматизированном способе ведения расчетов выписывается два экземпляра счета. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя.

После оплаты администратор заполняет карту гостя. Данный документ дает право клиенту на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных на территории гостиницы. 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 количества мест багажа. В вестибюле гость сдает карту в администраторскую.

Многие гостиницы используют карту гостя как средство рекламы. На ней может быть указана информация о расположении гостиницы, работе вспомогательных и дополнительных служб, их расположении, режиме работы и т.д.

Кассовый отчет составляет в двух экземплярах работник, осуществляющий расчеты с гостями. Первый экземпляр вместе со счетами или контрольной кассовой лентой сдается в бухгалтерию, второй сохраняется у подотчетного лица.

Если гостиница оказывает услуги по размещению туристической группы, то туристическая фирма, как правило, бронирует места для размещения, что дает возможность заранее подготовить их для заселения и спланировать работу администрации. Регистрацией гостей в этом случае совместно с администратором занимается руководитель группы, который по приезде на место предъявляет направление туристической фирмы - документ, подтверждающий право на проживание в данной гостинице и гарантирующий, что оплата произведена, а также список туристов. Администратор заполняет групповое размещение на поселение, в котором делается пометка о безналичной оплате. Карта гостя выписывается каждому из участников группы. При обслуживании туристических групп счет за проживание не выписывается, так как оплата производится по безналичному расчету.

Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету производится по форме № 7-Г и ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.

Для того чтобы не платить еще за одни сутки проживания, туристическая группа в день выезда может освободить номера, а свои вещи сдать в камеру хранения. Обычно в таком случае за группой остается один номер, чтобы туристы имели возможность отдохнуть.

При регистрации иностранного гостя администратор проверяет срок действия визы, проставляет в визе название гостиницы, дату регистрации, регистрационный номер гостя и фиксирует его прибытие в журнале регистрации иностранных граждан.

Иностранец обязан зарегистрировать свой паспорт в органах внутренних дел. Как правило, гостиница берет на себя обязательство по регистрации. За регистрацию паспорта взимается пошлина в размере 20 % МРОТ согласно Федеральному закону от 09.12.91 г. №2005-1 «О государственной пошлине». Размещая иностранца, гостиница должна удержать с него пошлину и перечислить ее в местный бюджет.

**4 Служба обслуживания**

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

Службу возглавляет менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи, рассыльные, водители (обслуживают арендованные машины и паркуют автомобили гостей). В связи с важностью первого впечатления клиентов о гостинице на персонал данной службы возлагается особая ответственность.

Швейцары, как правило, стоят у входа в гостиницу и первыми встречают и приветствуют гостей, помогают им выйти из машины. Швейцары должны владеть информацией об услугах, оказываемых в гостинице, о гостиничных мероприятиях (конференциях, банкетах), месторасположении гостиницы и ее окрестностях. Коридорные сопровождают гостей в номера, а также доставляют туда багаж. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор. При этом особенно важно дать информацию о предоставляемых гостиницей услугах, о наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, химчистки, бассейна, спортзалов. В номере коридорный должен в некоторой степени помочь гостю разместиться, т.е. объяснить (и одновременно проверить исправность), что и как работает (освещение, радио- и телеприемники, кондиционер, телефон, мини-бар).

Консьержи оказывают гостям множество важных услуг. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле гостиницы или непосредственно на этажах. К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами, относятся:

* приобретение и доставка билетов в театры;
* заказ столика в городских ресторанах;
* заказ и доставка железнодорожных, автобусных и авиабилетов, справки о работе международного, междугородного и внутреннего транспорта;
* резервирование мест в парикмахерской, косметическом салоне, запись на прием к врачу;
* информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов;
* помощь в экстренных случаях (например, вызов врача, юриста, нотариуса);
* выполнение личных поручений клиентов (осуществление покупок, оформление виз и т.д.).

**5 Служба эксплуатации номерного фонда**

Важнейшей функцией службы эксплуатации номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров).

По численности персонала эта служба является самой крупной в гостинице. Как правило, здесь работает до 50 % всех служащих.

Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер; ему подчинены горничные, дежурные по этажу, супервайзеры, стюарды и некоторые другие категории работников.

Горничные выполняют уборку. Это их основная обязанность. Номера убирают независимо от того, заняты они или свободны.

Уборка номеров бывает ежедневной, а после выезда гостя — генеральной. Каждый день горничная выполняет текущую и (по необходимости) промежуточную уборку номеров.

Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности: вначале работы ведутся в забронированных номерах, затем в номерах, только что освободившихся от проживающих гостей, в последнюю очередь — в занятых помещениях. Уборку следует производить в отсутствие гостя. Если же гость находится в номере, необходимо прежде получить у него разрешение на уборку.

Процесс текущей уборки состоит из проветривания помещения, уборки и мытья посуды, уборки кроватей, тумбочки, стола, удаления пыли, уборки санузла. В обязанности горничной также входит проверка сохранности оборудования номера.

Если номер состоит из нескольких комнат, процесс уборки всегда начинается в спальне, затем продолжается в гостиной и других помещениях, а завершается уборкой санузла. Ежедневная промежуточная уборка в номерах производится по мере надобности и при наличии условий для уборки.

При уборке номера после выезда гостя дополнительно в функции горничной входит приемка номера, смена постельного белья и полотенец, замена информационных материалов, имеющихся в номере. Генеральная уборка номерного фонда и всей жилой части гостиницы производится не реже одного раза в 10 дней.

В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок от 16 до 20 номеров в день. Время, затрачиваемое на уборку, зависит от соотношения освобождающихся и занятых номеров (уборка освобождающихся номеров занимает больше времени).

Дежурный по этажу (сменный супервайзер) осуществляет контроль за работой смены горничных, с тем чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В обязанности супервайзера также входит передача в службу приема информации о свободных и занятых номерах. Такая должность предусмотрена не во всех гостиницах.

Стюарды имеются в гостиницах высоких категорий обслуживания (отелях люкс). Они начинают свою работу во второй половине дня. В обязанности стюардов входят обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида, а также установка (при необходимости) убирающейся кровати.

**6 Служба питания**

Это подразделение представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимства без стола не бывает. Гостиничные рестораны — это не только престиж и лицо гостиницы, но и основной источник прибыли (примерно треть доходов гостиничного комплекса). Гостиница без ресторана — это просто «ночлежка», человек должен сначала вкусно поесть, а уже потом поспать.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полный пансион (трехразовое питание — завтрак, обед и ужин); полупансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед или ужин); только завтрак (одноразовое питание).

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. В отличие от обеда и ужина на завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. Различают следующие виды завтраков:

* континентальный завтрак. Он включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям завтрак дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице;
* расширенный завтрак. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаше всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам гостей и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам;
* английский завтрак. В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно, горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный;
* американский завтрак. Дополнительно предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог;
* завтрак с шампанским. Время предоставления этого завтрака — с 10.00 до 11.30. Предлагаются кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения — буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу;
* поздний завтрак. Представляет собой альтернативу завтраку и обеду. Время предоставления — с 10.00 до 14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения — буфет.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания: а-ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание, обслуживание в гостиничных номерах.

Существуют специальные правила обслуживания гостей в номерах:

* заказ (завтрак, обед, ужин) следует подавать либо на подносе, либо на передвижной сервисной тележке или столике. Официант должен нести поднос в левой руке. Правая рука должна оставаться свободной, чтобы открыть или закрыть дверь, переставить какой-либо предмет на подносе и т.д. При движении по коридору или переходам поднос держат у плеча и только перед входом в номер его опускают на уровень груди;
* в номер необходимо предварительно постучать и войти после получения разрешения;
* следует поздороваться с гостем (гостями);
* если гость собирается завтракать в кровати, поднос необходимо подать со стороны. Если в кровати завтракают два человека, для каждого предусматривается отдельный поднос;
* при сервировке заказа (завтрака, обеда, ужина) для одного человека все предметы ставят на подносе в таком же порядке, как на столе в ресторане;
* если гость собирается сесть за столом в номере или на балконе, то стол следует застелить скатертью. Поднос можно поставить на стол или переставить все предметы с подноса на стол; официант не должен задерживаться в номере дольше, чем требуется. Разговаривать с гостем можно только в том случае, если он о чем-нибудь спросит сам. В любой ситуации официант должен быть деликатным.

Специфика гостиничного ресторана в отличие от городского в том, что его работа тесно увязана не только с самой ресторанной службой, но и со всеми остальными подразделениями гостиницы. Вообще пустующий во время обеда и ужина гостиничный ресторан — главная забота для многих менеджеров. И в России прошли те времена, когда была плохо развита сеть общественного питания. Теперь гость стремится выйти в город, особенно когда это достаточно крупный город, где есть что посмотреть и где поесть. И если завтрак можно продать гостю «принудительно», включив его и услугу проживания в один пакет, то для обеда и ужина следует разрабатывать специальные программы. Например, если завтрак организован по принципу шведского стола, то можно предложить то же и в обеденное время. Правда, прежде чем вводить буфет, нужно все тщательно просчитать. Практика показывает, что 30 посетителей бывает достаточно, чтобы компенсировать расходы на шведский стол. Все, что свыше 30 человек, идет в «прибыль», меньше—в «убыток». Однако данные цифры реальны при условии правильно рассчитанных себестоимости меню и среднего количества еды, потребляемой посетителями при организации шведского стола. Это в свою очередь зависит от уровня профессионализма ключевых фигур ресторана — директора и шеф-повара.

Если отель расположен в месте с высокой проходимостью, можно подумать об устройстве уличной террасы. Летнее кафе не только принесет доход, но и послужит неплохой рекламой гостиничного ресторана, привлекая туда клиентов со стороны. Ресторанной службе отеля следует не забывать о банкетном обслуживании. Если в ресторане нет банкетных залов, можно организовывать выездное банкетное обслуживание на различных площадках города, предлагая высококачественный сервис и разнообразное меню, что принесет существенный дополнительный доход.

Следует заранее решить, кто будет убирать зал: гостиничная служба Housekeeping либо специально нанятые люди. То же можно сказать и о штате поваров и официантов: либо людские ресурсы перераспределяются внутри существующей ресторанной службы, либо набирается персонал со стороны. В последнем случае необходимо предусмотреть временные и денежные ресурсы на тренинг.

При решении кадровой проблемы не следует забывать о продуктивности работников. Простой расчет «коэффициента полезного действия» только официантов может удивить: 10 официантов трудятся 5 дней в неделю по 8 ч. Каждый из них получает недельную зарплату 100 долл. Если за это время ресторан обслужил 500 посетителей, то получается продуктивность одного официанта 0,8 ч на посетителя, что в денежном выражении составит 2 долл. на посетителя. Если оценивать продуктивность официантов во время завтрака, этот показатель, несомненно, будет выше, а во время обеда и ужина скорее всего наоборот. Значит, необходимо искать способы сокращения расходов. Выгоднее всего ввести почасовую оплату труда персонала, т.е. на время обеда и ужина отправить нескольких официантов домой.

**7 Служба безопасности**

Служба безопасности обеспечивает поддержание порядка и безопасности клиентов гостиницы.

В последние годы проблема безопасности стала весьма актуальной, особенно в сфере гостиничного бизнеса. Международные конфликты, волна преступности и терроризма, незаконный оборот оружия и взрывчатых веществ — все эти факторы не могут не отражаться на уровне безопасности жизни гостей и персонала отелей во всех странах мира.

Для гостиничного комплекса характерны угрозы природного, техногенного, экологического, террористического, криминального характера. Наиболее опасной в настоящее время стала угроза террористического акта, который может привести к большому числу жертв, созданию атмосферы страха, нарушению нормального режима работы отеля, потере позитивного туристического имиджа гостиницы или региона в целом.

Особое внимание следует уделять профессионализму сотрудников службы безопасности, а также техническим средствам охраны на объекте.

Чтобы иметь постоянный приток туристов, успешно вести бизнес, необходимо улучшать систему безопасности гостиницы, т.е. регулярно проводить комплекс организационных, методических, технических и иных мероприятий, обеспечивающих полную автономию гостиницы в решении вопросов безопасности, в том числе при террористических угрозах.

Ежедневная работа сотрудников службы безопасности включает тщательный осмотр охраняемой территории (каждые 2ч), постоянную связь со всеми дежурными службами гостиничного комплекса, обмен информацией о подозрительных личностях и предметах и т.д. Немаловажно и установление активного сотрудничества с территориальными правоохранительными органами. При проведении массовых мероприятий, концертов обязательно осуществляется осмотр помещений кинологом с собакой, обученной на поиск взрывчатых веществ.

Необходимо постоянно совершенствовать технические средства охраны. Желательно, чтобы в центральном холле, а также на этажах гостиницы было организовано видеонаблюдение.

Следует обязательно разработать инструкции о мерах пожарной безопасности. Все сотрудники должны допускаться к работе только после прохождения противопожарного инструктажа (что отмечается их подписью в специальном журнале). Оборудованные места для курения, порядок обесточивания электрооборудования, планы-схемы эвакуации людей, система оповещения о пожаре и т.д. — все это элементы системы пожарной безопасности. Необходимо также знать об особенностях пожарной безопасности на объектах с массовым пребыванием людей. В частности, в помещениях с одним эвакуационным выходом не допускается одновременное пребывание 50 человек и более. Запрещается загромождать эвакуационные пути и выходы.

В помещении диспетчерского пункта гостиницы должна быть вывешена инструкция о порядке действий дежурного персонала при получении сигнала о пожаре и неисправности систем пожарной автоматики. С недавнего времени введены требования по установке тепловых датчиков, реагирующих на повышение температуры (до 30—35 °С) и на задымление. В номерах гостиницы нельзя устраивать различного рода производственные и складские помещения, в которых находятся взрыво- и пожароопасные вещества. Все клиенты отеля должны быть ознакомлены с правилами пожарной безопасности.

Система безопасности гостиницы будет эффективной только в том случае, если в этой работе примет участие весь персонал, а также будут учтены конкретные особенности предприятия.

**8 Отдел маркетинга и связей с общественностью**

Для многих знакомство с отелем начинается именно с этого подразделения. Обязанности работников, занятых в этом отделе, можно подразделить на четыре группы: продажа, услуги по организации конференций и бизнес-семинаров, реклама и связи с общественностью. Основная цель отдела маркетинга заключается в продаже продукции и услуг гостиницы, поэтому маркетологи работают в тесном сотрудничестве с административной службой и конференц-менеджерами. На раннем этапе маркетологи исследуют рынок и определяют тот его сегмент, на который они будут ориентироваться. Затем они изучают работу своих конкурентов, определяя их сильные и слабые стороны.

Специалисты по связям с общественностью должны предоставлять возможным гостям привлекательную информацию о работе гостиницы. В обязанности отдела входят: разработка и принятие макетов проспектов и других рекламно-информационных изданий, представление отеля и его услуг будущим гостям, связь со средствами массовой информации, организация пресс-конференций.

**Заключение**

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открывается новая гостиница. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово "сервис", как уже отмечалось выше, означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, - тем успешнее материальное процветание гостиницы.

В данной работе были приведены классификации средств размещения гостиничного типа, охарактеризованы функции основных гостиничных служб. Рассмотрены правила предоставления дополнительных услуг.

На гостиничных предприятиях различных типов и разной вместимости число служб может быть больше или меньше. Их функции также могут различаться. Например, только в структуре крупных гостиничных комплексов службы бронирования и обслуживания являются самостоятельными структурными подразделениями. На малых же и средних предприятиях функции бронирования и обслуживания клиентов выполняют отдельные сотрудники службы приема и размещения. Это относится также и к службе маркетинга, инженерно-эксплуатационной, финансово-бухгалтерской, коммерческой службам.

**Список литературы**

* 1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002. – 374 с.
  2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Учеб. Пособие – М.: Нолидж, 2006. – 312с.
  3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов - Мн.: Новое знание, 2002. – 368с.
  4. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – Мн.: Новое знание, 2008. – 422с.
  5. Кабушкин Н.И. Организация туризма. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.
  6. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: ЮНИТИ, 2007. – 787с.
  7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 208 с.
  8. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000. – 284 с.
  9. Чеботарь Ю.М. Туристический бизнес. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 123 с.