

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И ИССЛЕДОВАНИЙ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

ПУ КОЛЛЕДЖ ИМ. МИХАИЛА ЧАКИРА

ОЛЬГА АКУЛОВА

ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Учебно – методическое пособие



Комрат - 2025

Учебно-методическое пособие обсуждено и одобрено на НМС Колледжа им. Михаила Чакира

от 28.08.2025, протокол № 1

Рекомендовано НМС Колледжа им. Михаила Чакира в качестве учебно-методического пособия для учащихся

Учебно-методическое пособие подготовлено:

магистром экономических наук, преподавателем **Акуловой О.А.**

© Акулова Ольга

© Колледж им. Михаила Чакира

Содержание

	Введение	4
Модуль 1	Гостиница: вводные понятия, структура, специфика услуг	5
1.1.	Специфические и характерные черты гостиничных услуг	5
1.2.	Классификация средств размещения по различным критериям	7
1.3	Правовые положения классификации средств размещения в Республике Молдова	12
	Практические задания для закрепления модуля 1	14
Модуль 2	Организация структуры предприятия с функцией размещения	16
2.1.	Организационная структура предприятия с функцией размещения	16
2.2.	Операционная и функциональная деятельность гостиничного предприятия	19
2.3.	Структура и требования к персоналу средств туристского размещения	23
	Практические задания для закрепления модуля 2	26
Модуль 3	Организация и функционирование службы front-office в средствах размещения	30
3.1.	Организационная структура и деятельность службы front-office	30
3.2.	Персонал службы front-office: структура, функции, качества и нормы поведения	33
3.3.	Роль и значение процесса бронирования в деятельности средства размещения.	35
3.4.	Технологические операции гостиничного бронирования	38
3.5.	Подготовка к приёму различных категорий клиентов	40
3.6.	Технологические операции при непосредственном приёме гостей (check-in)	43
3.7.	Деятельность front-office в период проживания гостей	45
3.8.	Учёт операций front-office, валютные операции и сейф для хранения ценностей	48
3.9.	Процедура выезда гостей (check-out) и оплата счетов	50
	Практические задания для закрепления модуля 3	52
Модуль 4	Организация и функционирование хозяйственной службы (housekeeping)	54
4.1.	Организация хозяйственной службы в гостинице	54
4.2.	Персонал хозяйственной службы: структура, функции, качества и нормы поведения	56
4.3.	Виды деятельности, осуществляемые хозяйственной службой	60
	Практические задания для закрепления модуля 4	62
Модуль 5	Организация и функционирование службы питания в средствах размещения	66
5.1.	Организация и роль службы питания в деятельности средства размещения	66
5.2.	Персонал службы питания: структура, функции, качества и нормы поведения	68
5.3.	Организация деятельности в производственных помещениях	71
5.4.	Организация обслуживания в залах питания	76
	Практические задания для закрепления модуля 5	78
Модуль 6	Организация досуга и мероприятий в средствах размещения	81
6.1.	Виды мероприятий и анимационной деятельности в средствах размещения	81
6.2.	Этапы организации мероприятий	83
6.3.	Персонал, задействованный в организации мероприятий: структура, функции, качества и нормы поведения	86
	Практические задания для закрепления модуля 6	88
Модуль 7	Коммерциализация услуг средств размещения	90
7.1.	Способы коммерциализации гостиничных услуг	90
7.2.	Ценовая политика и виды тарифов в индустрии гостеприимства	93
7.3.	Платёжные инструменты и формы расчётов	96
7.4.	Продвижение услуг средств размещения	98
	Практические задания для закрепления модуля 7	101
	Список использованной литературы	103

Введение

Учебное пособие по дисциплине «Технология гостиничных услуг» ориентирован на формирование целостного понимания работы средств размещения в индустрии гостеприимства и на развитие практического мышления: как организовать обслуживание так, чтобы гость получал прогнозируемое качество, персонал работал по понятным правилам, а предприятие снижало риски и сохраняло устойчивость на рынке. Рассматривается гостиница как система взаимосвязанных служб и процессов, где результат зависит от согласованности действий front-office, хозяйственной службы, служб питания, технического обеспечения, маркетинга и управления персоналом.

Особое внимание уделяется тому, как теория обслуживания превращается в ежедневные технологические операции: приём и размещение, бронирование, коммуникация с гостями, контроль чистоты и готовности номерного фонда, организация питания, работа с жалобами и обратной связью, расчёты и выезд. В каждом модуле курс опирается на действующие требования Республики Молдова, поскольку гостиничная деятельность является регулируемой сферой: услуги предоставляются в рамках туристической деятельности и системы классификации структур туристского приёма, а отношения с клиентом строятся с учётом правил защиты прав потребителей.

Нормативная логика курса подаётся не как перечень документов, а как практическая опора для управленческих решений: какие требования нужно соблюдать при организации услуг размещения и питания, какие обязанности возникают при работе с персональными данными гостей, какие правила важны при дистанционном бронировании и оплате, как корректно оформлять информацию о цене и условиях услуги. Это позволяет связать профессиональные навыки специалиста по гостиничному делу с правовой и организационной ответственностью предприятия, формируя основу для дальнейшего освоения специальных дисциплин и прохождения практики.

В конце каждого модуля представлены практические задания для закрепления и развития компетенций, предусмотренных в рамках изучения данной дисциплины.

Модуль 1 Гостиница: вводные понятия, структура, специфика услуг

1.1. Специфические и характерные черты гостиничных услуг

1.2. Классификация средств размещения по различным критериям

1.3 Правовые положения классификации средств размещения в Республике

Молдова

Тема 1.1. Специфические и характерные черты гостиничных услуг

Гостиничные услуги являются одним из ключевых элементов туристической деятельности и представляют собой совокупность действий, направленных на временное размещение и обслуживание потребителей. В соответствии с положениями Закона Республики Молдова №352/2006 о организации и осуществлении туристической деятельности, услуги размещения относятся к базовым туристическим услугам и предоставляются субъектами туристической деятельности в установленном правовом поле. Это означает, что гостиничная услуга выступает не только как экономический продукт, но и как объект государственного регулирования, подчинённый определённым требованиям качества, безопасности и прозрачности. Особенности гостиничных услуг представлены на рис.1.1.

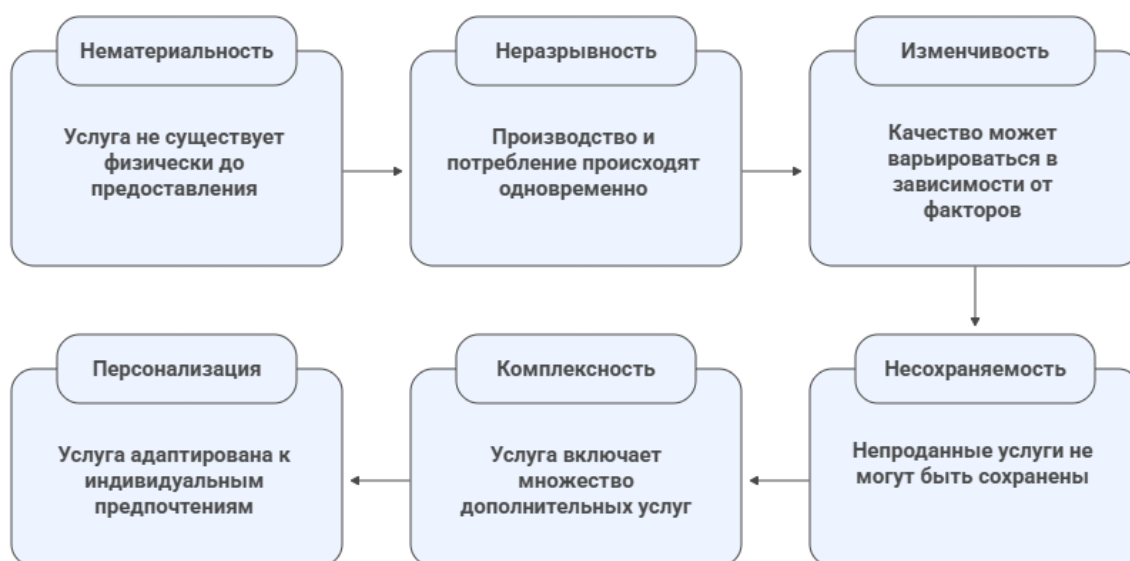


Рис. 1.1 Ключевые особенности гостиничных услуг

Одной из фундаментальных особенностей гостиничных услуг является их нематериальный характер. В отличие от материальных товаров, услуга размещения не имеет физической формы и не может быть заранее оценена потребителем в полном объёме до момента её фактического получения. Гость приобретает не сам номер как материальный

объект, а комплекс ожиданий, связанных с уровнем комфорта, чистотой, безопасностью, обслуживанием и отношением персонала. В этой связи особую роль играет обязанность поставщика услуги предоставлять полную, достоверную и доступную информацию о характеристиках услуги до момента её приобретения, что прямо вытекает из положений Закона №105/2003 о защите потребителей. Информация о категории средства размещения, перечне включённых услуг, цене, правилах отмены и дополнительных платежах формирует ожидания гостя и влияет на его восприятие качества услуги.

Неразрывность процесса производства и потребления является второй важной характеристикой гостиничных услуг. Услуга создаётся и потребляется одновременно, в процессе непосредственного взаимодействия между персоналом и гостем. Это означает, что качество услуги невозможно «произвести заранее» и проверить до её предоставления, как это происходит в промышленности. Результат обслуживания формируется в реальном времени и во многом зависит от профессионализма, поведения и эмоционального состояния персонала. В этом контексте особое значение приобретают требования к организации труда, соблюдению трудовой дисциплины и профессиональной ответственности работников, регулируемые Кодексом труда Республики Молдова №154/2003.

Гостиничные услуги характеризуются высокой изменчивостью качества. Даже при одинаковом уровне материально-технической базы качество обслуживания может различаться в зависимости от загрузки гостиницы, времени суток, сезона, опыта персонала и эффективности внутренних процессов. Именно поэтому государственная система классификации структур туристского приёма, утверждённая Постановлением Правительства №643/2003, выполняет стабилизирующую и ориентирующую функцию. Категория средства размещения устанавливает минимальные требования к условиям проживания, перечню услуг, оснащению и организации обслуживания, обеспечивая сопоставимость ожиданий потребителей и фактического уровня сервиса.

Ещё одной характерной чертой гостиничных услуг является их несохраняемость. Непроданные номеро-ночи не могут быть накоплены или реализованы в будущем, что существенно отличает гостиничную деятельность от производства и торговли товарами. Данная особенность формирует специфическую экономическую модель функционирования средств размещения, при которой уровень доходов напрямую зависит от загрузки номерного фонда, сезонности и эффективности управления бронированиями. В этих условиях особую роль приобретают механизмы предварительного бронирования, гибкой ценовой политики и управления спросом, которые, в свою очередь, должны соответствовать требованиям законодательства о защите прав потребителей и правилам честного информирования о цене и условиях услуги.

Комплексный характер гостиничных услуг является ещё одной их отличительной особенностью. Услуга размещения, как правило, включает не только предоставление номера, но и целый ряд сопутствующих услуг: уборку и санитарное обслуживание, смену белья, информационную поддержку, питание, обеспечение безопасности, организацию досуга, работу с обращениями и претензиями. Как подчёркивается в Законе Республики Молдова №352/2006, туристическая услуга может представлять собой совокупность элементов, формирующих единый туристический продукт, ответственность за качество которого несёт поставщик услуги в целом, а не отдельные подразделения предприятия.

Современные гостиничные услуги всё чаще приобретают персонализированный характер, ориентированный на индивидуальные потребности и предпочтения гостя. Для реализации персонализированного подхода средства размещения обрабатывают персональные данные клиентов, включая контактную информацию, данные бронирования, сведения о предпочтениях и истории проживания. В соответствии с Законом №133/2011 о защите персональных данных, такая обработка допускается исключительно при наличии законных оснований и при условии соблюдения принципов конфиденциальности, минимизации и безопасности данных. Это придаёт дополнительное правовое измерение деятельности front-office и других служб гостиницы и требует внедрения внутренних процедур управления информацией.

Таким образом, гостиничные услуги обладают совокупностью специфических характеристик — нематериальностью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества, несохраняемостью и комплексностью. Каждая из этих особенностей формирует определённые управленческие, экономические и правовые требования к деятельности средств размещения. Осознание данных характеристик является теоретической основой для понимания структуры гостиничного предприятия, логики его подразделений и технологических процессов, которые будут подробно рассмотрены в последующих темах курса, включая классификацию средств размещения, организацию служб и коммерциализацию услуг.

Тема 1.2. Классификация средств размещения по различным критериям

Классификация средств размещения является одним из базовых понятий гостиничного дела и выполняет системообразующую роль в организации туристической деятельности. Она позволяет упорядочить многообразие объектов временного проживания, обеспечить сопоставимость условий размещения, сформировать единые ориентиры качества обслуживания и создать прозрачные условия для потребителей туристических

услуг. В условиях рыночной экономики классификация служит одновременно инструментом регулирования, управления качеством и информирования клиента.

В теоретическом аспекте классификация средств размещения представляет собой процесс группировки объектов по совокупности устойчивых признаков, отражающих их функциональное назначение, уровень сервиса, материально-техническое оснащение, условия проживания и особенности организации обслуживания. В практической деятельности классификация облегчает принятие управленческих решений, формирование ценовой политики, определение целевой аудитории и выбор каналов продвижения гостиничных услуг.

Одним из ключевых критериев классификации средств размещения является их функциональное назначение, то есть ориентация объекта на определённые цели пребывания гостей и соответствующие потребности клиентов. Функциональное назначение формирует концепцию средства размещения, определяет архитектурно-планировочные решения, структуру подразделений, перечень предоставляемых услуг и требования к персоналу.

Городские гостиницы ориентированы преимущественно на деловой, служебный и краткосрочный туризм. Основной контингент гостей таких объектов составляют командированные лица, бизнес-туристы, участники конференций и деловых мероприятий. Для городских гостиниц характерны удобное расположение в центральных или деловых районах, развитая инфраструктура связи, ускоренные процедуры приёма и выезда, наличие конференц-залов, переговорных помещений, бизнес-услуг. Организация обслуживания в таких объектах предполагает усиленную роль службы front-office, гибкие графики работы, высокий уровень информационного сервиса и строгие стандарты делового общения персонала.

Курортные и рекреационные средства размещения предназначены для отдыха, оздоровления и длительного проживания. Они ориентированы на туристов, прибывающих с целью восстановления, досуга и развлечений. Для данных объектов характерно расположение в зонах с благоприятными природно-климатическими условиями, наличие расширенной инфраструктуры отдыха, питания, анимации и дополнительных услуг. Организация деятельности курортных средств размещения предполагает значительную нагрузку на службу питания, хозяйственную службу и подразделения, отвечающие за досуг и мероприятия. Персонал должен обладать навыками сервисного и межкультурного общения, а режим работы подразделений, как правило, адаптирован к сезонности и длительному пребыванию гостей.

Транзитные средства размещения, к которым относятся мотели и придорожные гостиницы, ориентированы на кратковременное пребывание гостей, находящихся в пути. Основными требованиями к таким объектам являются транспортная доступность, наличие парковочных мест, простота и скорость обслуживания, возможность быстрого заселения и выезда. Перечень услуг, как правило, ограничен базовыми потребностями: размещение, санитарные условия, питание упрощённого формата. Организация работы транзитных объектов предполагает минимизацию временных затрат гостя и чёткую стандартизацию процессов обслуживания.

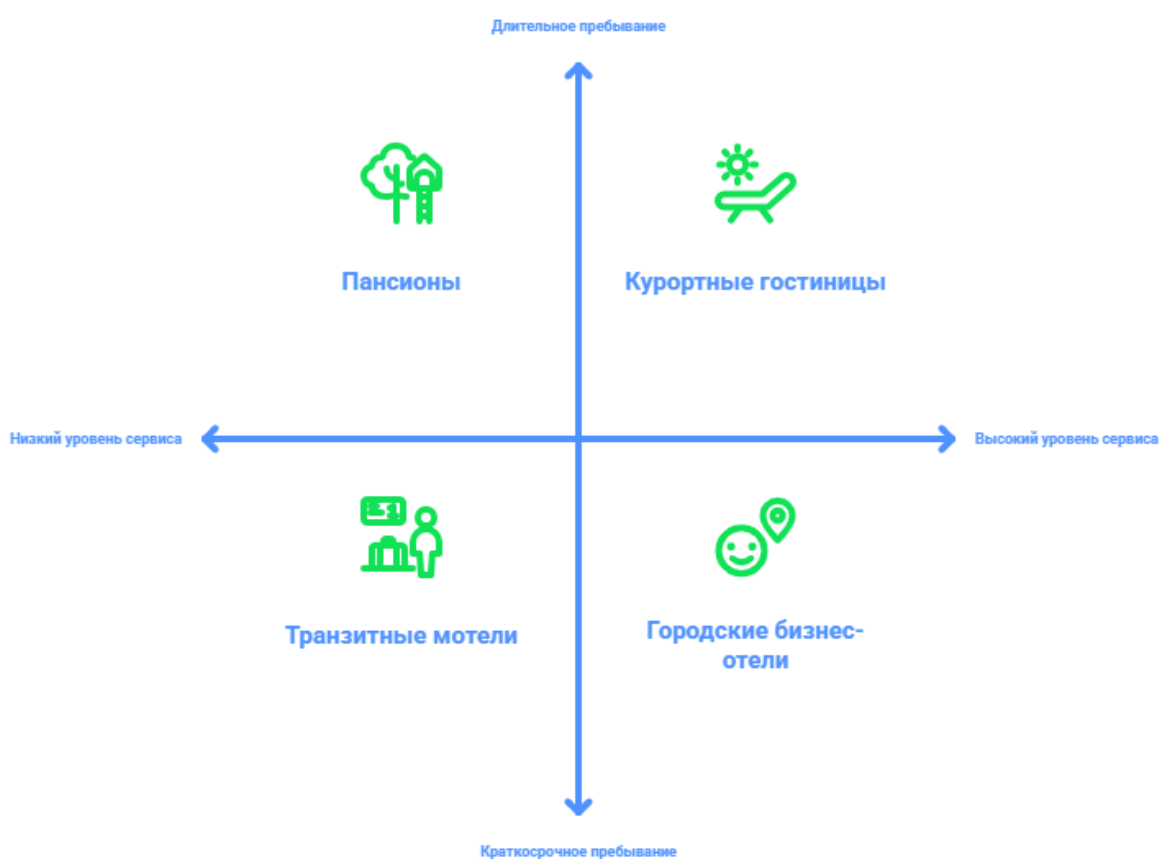


Рис. 1.2. Классификация средств размещения по уровню сервиса и длительности пребывания.

Пансионы, туристические базы и гостевые дома ориентированы преимущественно на индивидуальных туристов, семьи и небольшие группы. Для таких средств размещения характерны более камерная атмосфера, индивидуальный подход к гостю, упрощённая организационная структура и тесный контакт персонала с клиентами. Нередко данные объекты сочетают элементы проживания и досуга, включая экскурсионные программы, локальные культурные особенности и домашний формат обслуживания. Назначение таких

средств размещения требует от персонала универсальных навыков, способности совмещать несколько функций и поддерживать высокий уровень персонализированного сервиса.

Таким образом, функциональное назначение средства размещения определяет модель его функционирования, специфику обслуживания и профессиональные требования к персоналу. Понимание данного критерия позволяет обоснованно формировать организационную структуру предприятия и адаптировать сервис к ожиданиям целевой аудитории.

Существенным классификационным признаком средств размещения является уровень сервиса и степень комфортности проживания. Данный критерий отражает совокупность материальных и нематериальных характеристик, определяющих качество гостиничной услуги и степень удовлетворённости гостя. К ним относятся оснащённость номерного фонда, состояние и функциональность общественных зон, перечень и качество дополнительных услуг, уровень обслуживания и профессиональная подготовка персонала.

По уровню комфортности средства размещения могут существенно различаться: от объектов, предоставляющих минимально необходимый набор услуг, до гостиниц высокого и премиального класса с расширенным спектром сервисов. Оснащённость номерного фонда включает размеры помещений, мебель, санитарно-техническое оборудование, климатические системы, средства связи и безопасности. Общественные зоны — вестибюль, рестораны, зоны отдыха, конференц-пространства — также являются важным индикатором уровня сервиса и формируют первое впечатление гостя об объекте.

Перечень дополнительных услуг, таких как питание различных форматов, обслуживание в номере, прачечные услуги, фитнес и wellness, организация мероприятий, является показателем не только уровня комфорта, но и способности средства размещения удовлетворять разнообразные потребности клиентов. Уровень обслуживания напрямую связан с квалификацией персонала, соблюдением стандартов сервиса, культурой общения и способностью персонала эффективно реагировать на запросы и жалобы гостей.

Отдельное место занимает официальная классификация средств размещения в Республике Молдова. В соответствии с Постановлением Правительства №643/2003, утверждены методические нормы и критерии классификации структур туристского приёма с функциями размещения и обслуживания питания. Классификация осуществляется на основе оценки соответствия объекта установленным требованиям и завершается присвоением категории, подтверждённой официальным актом. Категория средства размещения становится элементом его правового статуса и обязательным атрибутом при информировании потребителей.

Классификация тесно связана с системой защиты прав потребителей. В соответствии с Законом Республики Молдова №105/2003 о защите потребителей, поставщик услуг обязан предоставлять достоверную и полную информацию о характеристиках услуги. Указание категории средства размещения без фактического соответствия установленным критериям может рассматриваться как введение потребителя в заблуждение. Таким образом, классификация выполняет не только информационную, но и контрольную функцию, обеспечивая ответственность предприятия за заявленный уровень качества.

С коммерческой точки зрения классификация оказывает влияние на ценообразование, позиционирование объекта на рынке и условия сотрудничества с туристическими агентствами и онлайн-платформами бронирования. Категория средства размещения часто используется как один из ключевых параметров при формировании тарифов, разработке пакетных предложений и продвижении услуг. В условиях цифровизации туристического рынка соответствие информации, размещаемой в электронных системах бронирования, фактической категории объекта приобретает особую значимость.

В целом классификация средств размещения по различным критериям представляет собой комплексный механизм, объединяющий теоретические, организационные, экономические и правовые аспекты гостиничной деятельности. В Республике Молдова она служит инструментом обеспечения минимальных стандартов качества, прозрачности туристического рынка и защиты интересов потребителей.

Тема 1.3. Правовые положения классификации средств размещения в Республике Молдова

Классификация средств размещения в Республике Молдова является неотъемлемой частью системы государственного регулирования туристической деятельности и направлена на обеспечение минимального уровня качества услуг, защиту прав потребителей и прозрачность функционирования туристического рынка. В отличие от условных или исключительно маркетинговых классификаций, применяемых в международной практике, классификация средств размещения в Республике Молдова имеет нормативно-правовой характер и является обязательной для субъектов, предоставляющих услуги размещения и обслуживания питания в рамках туристической деятельности.

Общая правовая основа классификации средств размещения заложена в Законе Республики Молдова №352/2006 о организации и осуществлении туристической

деятельности, согласно которому услуги размещения относятся к основным туристическим услугам, а деятельность по их предоставлению осуществляется в условиях государственного регулирования. Закон закрепляет обязанность субъектов туристической деятельности соблюдать установленные требования к качеству услуг и обеспечивать защиту интересов потребителей. В этом контексте классификация средств размещения выступает как один из ключевых инструментов реализации государственной политики в сфере туризма.

Непосредственно порядок классификации, виды структур туристского приёма и критерии оценки установлены Постановлением Правительства Республики Молдова №643/2003 об утверждении Методических норм и критериев классификации структур туристского приёма с функциями размещения и обслуживания питания. Данный нормативный акт определяет классификацию как процесс официальной оценки соответствия средства размещения установленным требованиям и присвоения ему определённой категории.

Согласно методическим нормам, к структурам туристского приёма с функциями размещения относятся следующие виды средств размещения:

- ✚ гостиницы;
- ✚ мотели;
- ✚ туристические пансионы;
- ✚ агропансионы;
- ✚ туристические виллы;
- ✚ туристические дома и гостевые дома;
- ✚ туристические базы и комплексы отдыха;
- ✚ кемпинги;
- ✚ бунгало;
- ✚ апартаменты и иные аналогичные структуры временного проживания.

Каждый из указанных видов средств размещения подлежит обязательной классификации при условии осуществления туристической деятельности и выхода на рынок туристических услуг.

Вид средства размещения отражает его функциональное назначение и целевую ориентацию, тогда как категория характеризует уровень условий проживания и обслуживания. Функциональное назначение объекта определяет концепцию обслуживания, архитектурно-планировочные решения, состав и режим работы подразделений, а также профессиональные требования к персоналу. Например, городские гостиницы ориентированы преимущественно на деловой и краткосрочный туризм и предполагают

усиленную роль службы front-office и информационного сервиса; курортные и рекреационные средства размещения ориентированы на длительное пребывание и досуг, что обуславливает расширенный перечень услуг и значительную роль службы питания и анимации; транзитные объекты ориентированы на кратковременное пребывание и стандартизированные процессы обслуживания; пансионаты, туристические базы и гостевые дома предполагают индивидуальный подход и универсальность функций персонала.

Классификация гостиниц и приравненных к ним средств размещения осуществляется по системе категорий, обозначаемых звёздами. В соответствии с НГ №643/2003, гостиницы могут быть отнесены к категориям от одной до пяти звёзд. Присвоение категории осуществляется на основании оценки соответствия установленным минимальным требованиям, касающимся материально-технической базы, оснащения номерного фонда, состояния общественных зон, перечня и качества предоставляемых услуг, организации обслуживания и уровня профессиональной подготовки персонала.

Для туристических пансионатов, агропансионатов, туристических домов и гостевых домов система классификации также предусматривает присвоение категорий, однако критерии оценки адаптированы к специфике данных средств размещения и учитывают особенности формата проживания, масштабы деятельности и характер предоставляемых услуг. При этом базовые требования к санитарному состоянию, безопасности и качеству обслуживания остаются обязательными.

Категория средства размещения носит обязательный и публичный характер. В соответствии с положениями НГ №643/2003, присвоенная категория указывается в акте классификации и должна быть отражена в наименовании или информационных материалах объекта, на официальном сайте, в рекламных материалах, договорах, ваучерах и системах бронирования. Использование обозначений категории без наличия действующего акта классификации либо при несоответствии фактических условий установленным требованиям не допускается.

Правовые положения классификации тесно связаны с системой защиты прав потребителей. В соответствии с Законом Республики Молдова №105/2003 о защите потребителей, поставщик услуг обязан предоставлять достоверную, полную и проверяемую информацию о характеристиках услуги. Указание категории средства размещения, не подтверждённой официальной классификацией, либо завышение уровня сервиса может рассматриваться как введение потребителя в заблуждение и повлечь юридическую ответственность. Таким образом, классификация выполняет не только информационную, но и контрольную функцию, обеспечивая ответственность предприятия за заявленный уровень качества.

С правовой и управленческой точки зрения классификация оказывает влияние на организацию внутренней деятельности средства размещения. Для соблюдения требований категории предприятие обязано внедрять внутренние стандарты обслуживания, регламенты работы подразделений, систему контроля качества и соответствующие процедуры обучения персонала. Несоблюдение критериев классификации может повлечь пересмотр категории либо применение мер ответственности в рамках действующего законодательства.

В условиях развития электронных каналов продаж и дистанционного бронирования значение классификации возрастает. При размещении информации о средстве размещения в электронных системах бронирования, на официальных сайтах и в рекламных материалах субъект хозяйствования обязан указывать корректные сведения о виде и категории объекта. Это требование соотносится как с нормами защиты прав потребителей, так и с принципами предоставления достоверной информации при дистанционной продаже услуг.

Таким образом, классификация средств размещения в Республике Молдова представляет собой формализованную нормативную систему, включающую определение вида структуры туристского приёма и присвоение категории, отражающей уровень условий проживания и обслуживания. Она выполняет регуляторную, информационную и защитную функции, обеспечивает единые минимальные стандарты качества и прозрачность туристического рынка. Освоение правовых положений классификации является логическим завершением первого модуля курса и создаёт теоретическую и нормативную основу для дальнейшего изучения организации деятельности гостиничного предприятия.

Практические задания для закрепления модуля 1.

Практическое задание 1. Определение вида и категории средства размещения

Условие задания:

Представьте, что на территории Республики Молдова планируется открытие средства размещения со следующими характеристиками:

- объект расположен в центральной части города;
- номерной фонд составляет 48 номеров, включая одноместные, двухместные и 4 номера повышенной комфортности;
- в объекте предусмотрены служба приёма и размещения, ежедневная уборка номеров, смена белья не реже одного раза в три дня;
- имеется ресторан для гостей, зона ожидания, конференц-зал на 60 мест;
- услуга размещения ориентирована преимущественно на деловых туристов и краткосрочное пребывание;

– объект планирует использовать категорию при продвижении услуг на сайте и в системах онлайн-бронирования.

Задание для обучающегося:

1. Определите вид средства размещения в соответствии с классификацией структур туристского приёма, установленной Постановлением Правительства №643/2003.
2. Предположите возможную категорию средства размещения, аргументируя свой выбор.
3. Укажите, какие правовые требования должны быть выполнены для использования выбранной категории в рекламных и информационных материалах.
4. Обоснуйте, почему самостоятельное присвоение категории без прохождения процедуры классификации является недопустимым.

Практическое задание 2. Анализ соответствия информации о категории требованиям законодательства

Условие задания:

Изучите описание средства размещения, размещённое на интернет-сайте или в рекламном буклете (реальном или условном), в котором указано следующее:

- объект позиционируется как «гостиница категории ****»;
- в описании отсутствует информация о номере и дате акта классификации;
- перечень услуг не содержит части обязательных услуг, характерных для заявленной категории;
- информация о категории используется в рекламных слоганах и ценовых предложениях.

Задание для обучающегося:

1. Определите, соответствует ли представленная информация требованиям законодательства Республики Молдова о классификации средств размещения.
2. Укажите, какие положения Постановления Правительства №643/2003 и Закона №105/2003 о защите потребителей могут быть нарушены в данном случае.
3. Предложите, какие действия должно предпринять средство размещения для приведения информации о категории в соответствие с правовыми требованиями.
4. Объясните, каким образом некорректное указание категории может повлиять на доверие потребителей и репутацию предприятия.

Модуль 2 Организация структуры предприятия с функцией размещения

2.1. Организационная структура предприятия с функцией размещения

2.2. Операционная и функциональная деятельность гостиничного предприятия

2.3. Структура и требования к персоналу средств туристского размещения

Тема 2.1. Организационная структура предприятия с функцией размещения

Организационная структура предприятия с функцией размещения представляет собой систему взаимосвязанных подразделений и должностных позиций, обеспечивающих реализацию гостиничных услуг в соответствии с установленными стандартами качества, требованиями законодательства и ожиданиями потребителей. Эффективно выстроенная организационная структура является основой стабильной работы средства размещения, поскольку именно через неё реализуются управленческие решения, координируются процессы обслуживания и распределяется ответственность между сотрудниками.

В условиях Республики Молдова организационная структура гостиничного предприятия формируется с учётом положений Закона №352/2006 о организации и осуществлении туристической деятельности, который закрепляет обязанность субъектов туристической деятельности обеспечивать надлежащее качество предоставляемых услуг, а также с учётом требований системы классификации структур туристского приёма, установленной Постановлением Правительства №643/2003. Категория средства размещения напрямую влияет на сложность и разветвлённость его организационной структуры, поскольку более высокая категория предполагает расширенный перечень услуг и, соответственно, наличие специализированных подразделений.

В теоретическом аспекте организационная структура гостиничного предприятия отражает распределение функций управления, обслуживания и обеспечения. Она определяет, какие подразделения существуют в составе предприятия, какие функции они выполняют, каким образом осуществляется подчинённость и взаимодействие между ними. Основной целью организационной структуры является обеспечение согласованной работы всех служб, направленной на удовлетворение потребностей гостя на всех этапах его пребывания — от бронирования до выезда.

Типовая организационная структура предприятия с функцией размещения включает управленческий уровень и операционные подразделения (см. рис. 2.1.). К управленческому уровню относятся руководитель предприятия (директор, управляющий), его заместители и административные службы, обеспечивающие стратегическое и оперативное управление.

Операционные подразделения непосредственно участвуют в создании гостиничной услуги и формируют основной контакт с гостем.

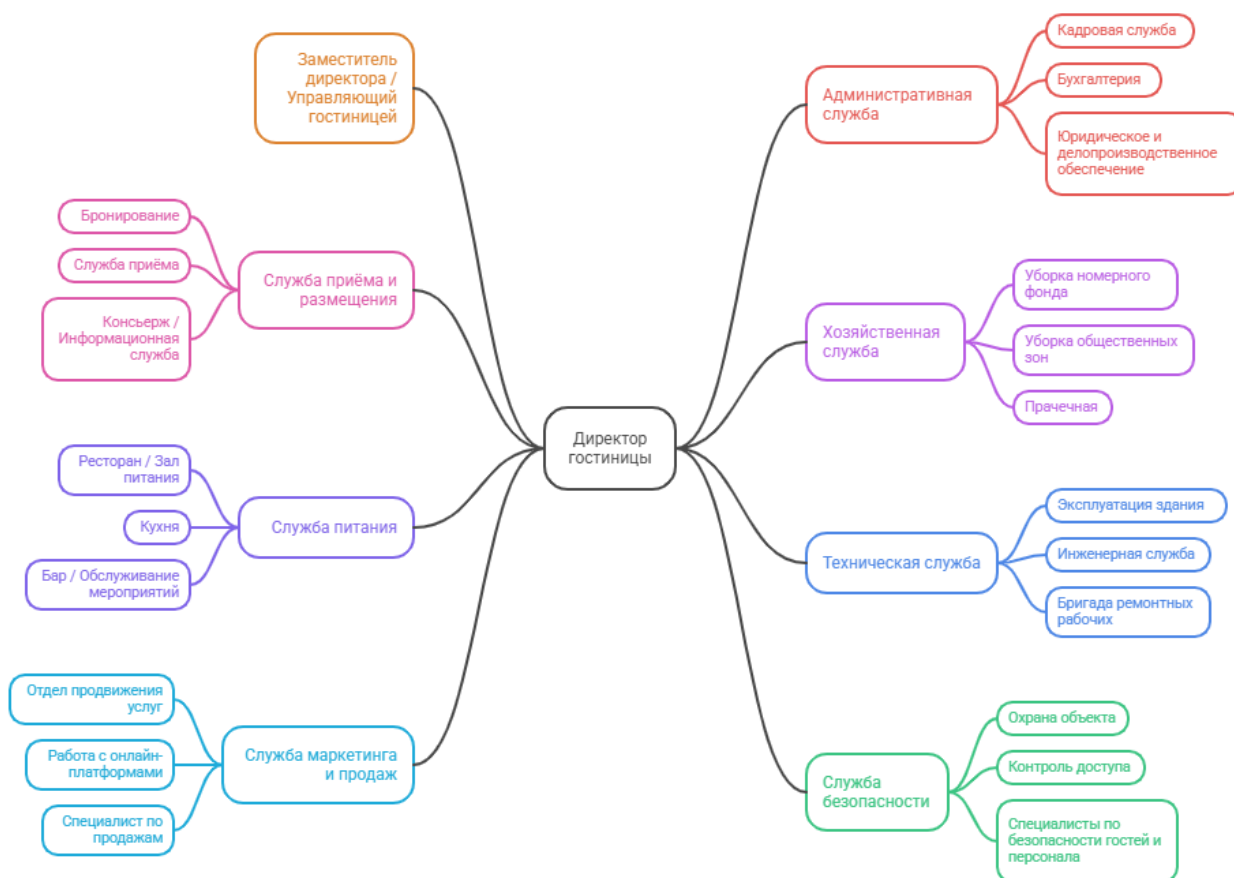


Рис. 2.1. Пример типовой организационной структуры гостиницы

Центральное место в организационной структуре занимает служба приёма и размещения (front-office). Данное подразделение выполняет функции бронирования, регистрации гостей, информационного обслуживания, координации запросов и проведения расчётов. Front-office является ключевым коммуникационным звеном между гостем и гостиничным предприятием, а также связующим элементом между всеми службами, участвующими в обслуживании.

Неотъемлемой частью структуры предприятия с функцией размещения является хозяйственная служба (housekeeping), отвечающая за санитарное состояние номерного фонда и общественных зон, готовность номеров к заселению, управление бельём и расходными материалами. От эффективности работы данной службы напрямую зависит качество проживания и соответствие требованиям классификации.

В гостиницах, предоставляющих услуги питания, в структуру предприятия включается служба питания (food and beverage). Она отвечает за организацию производственных процессов на кухне, обслуживание гостей в залах питания, соблюдение

санитарно-гигиенических требований и безопасность пищевых продуктов. Наличие и масштаб данной службы зависят от категории средства размещения и его функционального назначения.

В зависимости от категории и размера предприятия в организационную структуру могут входить и другие подразделения: служба маркетинга и продаж, техническая служба, служба безопасности, бухгалтерия и кадровая служба. Техническая служба обеспечивает бесперебойную работу инженерных систем и оборудования, служба безопасности — защиту гостей и имущества, а маркетинговое подразделение отвечает за продвижение услуг и взаимодействие с каналами продаж.

Организационная структура гостиничного предприятия может иметь линейный, функциональный или линейно-функциональный характер. В небольших средствах размещения структура, как правило, упрощена, и один сотрудник может совмещать несколько функций. В гостиницах средней и высокой категории структура более разветвлённая, с чётким распределением обязанностей и уровней ответственности. При этом независимо от размера предприятия структура должна обеспечивать соблюдение требований трудового законодательства, норм охраны труда и защиты прав потребителей.

Важной характеристикой организационной структуры является наличие вертикальных и горизонтальных связей. Вертикальные связи отражают подчинённость и управленческую иерархию, тогда как горизонтальные связи обеспечивают взаимодействие между подразделениями в процессе обслуживания гостей. Эффективное взаимодействие между front-office, housekeeping, службой питания и техническими подразделениями является необходимым условием непрерывности и качества гостиничного сервиса.

Таким образом, организационная структура предприятия с функцией размещения представляет собой основу функционирования гостиничного хозяйства. Она формируется под влиянием категории средства размещения, его функционального назначения, объёма предоставляемых услуг и нормативных требований. Грамотно выстроенная структура обеспечивает чёткое распределение функций, эффективную координацию работы персонала и создание гостиничной услуги, соответствующей установленным стандартам качества и ожиданиям потребителей. В последующих темах модуля будут детально рассмотрены операционные и функциональные виды деятельности гостиничного предприятия и требования к персоналу, вытекающие из особенностей его организационной структуры.

Тема 2.2. Операционная и функциональная деятельность гостиничного предприятия

Операционная и функциональная деятельность гостиничного предприятия представляет собой совокупность взаимосвязанных процессов, обеспечивающих создание, предоставление и контроль качества гостиничных услуг. Если организационная структура отражает распределение подразделений и подчинённость, то операционная и функциональная деятельность раскрывает содержание ежедневной работы гостиницы, последовательность действий персонала и механизм взаимодействия всех служб в процессе обслуживания гостей.

В соответствии с положениями Закона Республики Молдова №352/2006 о организации и осуществлении туристической деятельности, услуги размещения относятся к основным туристическим услугам и должны предоставляться с соблюдением требований качества, безопасности и защиты прав потребителей. Это означает, что деятельность гостиничного предприятия должна быть организована как непрерывный управляемый процесс, охватывающий все этапы взаимодействия с гостем.

С теоретической точки зрения гостиничное предприятие может рассматриваться как сервисная система, функционирующая на основе процессного и системного подходов. В рамках данного подхода выделяются два взаимосвязанных уровня деятельности: операционный и функциональный. Операционная деятельность направлена на непосредственное создание гостиничной услуги, тогда как функциональная деятельность обеспечивает условия, ресурсы и контроль, необходимые для её реализации.

Операционная деятельность гостиничного предприятия включает процессы, напрямую связанные с обслуживанием гостей и формирующие так называемый гостевой цикл. К основным операционным процессам относятся бронирование, приём и размещение гостей, обслуживание в период проживания, предоставление дополнительных услуг, а также процедура выезда и расчёта. Эти процессы имеют чёткую последовательность и требуют скоординированной работы нескольких подразделений.

Основные функции гостиничного предприятия и их краткое содержание представлены в таблице 2.1.

Таблица.2.1. Основные функции гостиничного предприятия и их краткое содержание

Вид функции	Краткое содержание функции
Операционная функция	Обеспечивает непосредственное предоставление гостиничных услуг гостям на всех этапах гостевого цикла: бронирование, приём и размещение, обслуживание в период проживания, предоставление дополнительных услуг, выезд и расчёт.

Вид функции	Краткое содержание функции
Функция приёма и размещения (front-office)	Осуществляет первый и основной контакт с гостем, регистрацию, информирование, координацию запросов, расчёты и взаимодействие с другими службами в процессе обслуживания.
Хозяйственная функция (housekeeping)	Обеспечивает санитарное состояние номерного фонда и общественных зон, готовность номеров к заселению, управление бельём и расходными материалами.
Функция питания (food and beverage)	Организует производство и реализацию услуг питания, обслуживание гостей в залах, соблюдение санитарно-гигиенических требований и стандартов безопасности пищевых продуктов.
Административная функция	Обеспечивает общее управление деятельностью предприятия, координацию подразделений, документооборот, соблюдение нормативных и правовых требований.
Кадровая функция	Осуществляет подбор, оформление, обучение, оценку и развитие персонала, контроль соблюдения трудового законодательства и дисциплины.
Финансово-экономическая функция	Обеспечивает планирование, учёт и контроль финансовых потоков, расчёт заработной платы, анализ доходов и расходов, финансовую устойчивость предприятия.
Техническая функция	Обеспечивает эксплуатацию здания, инженерных систем и оборудования, проведение профилактических и ремонтных работ, соблюдение требований безопасности.
Функция обеспечения безопасности	Направлена на защиту гостей, персонала и имущества, соблюдение требований пожарной безопасности, охраны труда и реагирование на нештатные ситуации.
Маркетинговая и сбытовая функция	Обеспечивает продвижение гостиничных услуг, формирование тарифной политики, работу с каналами продаж и взаимодействие с туристическими агентствами и онлайн-платформами.
Контроль качества	Обеспечивает мониторинг соблюдения стандартов обслуживания, анализ обратной связи гостей и разработку мероприятий по улучшению качества услуг.

Процесс бронирования является начальным этапом операционной деятельности и играет ключевую роль в управлении загрузкой номерного фонда и доходами предприятия. Он включает приём и обработку запросов, предоставление информации об условиях проживания, фиксацию данных гостя и резервирование номера. Корректная организация бронирования позволяет избежать конфликтных ситуаций и обеспечивает соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей.

Процесс приёма и размещения гостей включает регистрацию, идентификацию, информирование о правилах проживания и предоставление доступа к номеру. На данном этапе особое значение имеет взаимодействие службы приёма и размещения с

хозяйственной и технической службами, поскольку готовность номерного фонда является обязательным условием качественного обслуживания.

Обслуживание в период проживания гостей охватывает текущие операционные действия: уборку номерного фонда и общественных зон, предоставление услуг питания, выполнение дополнительных запросов, обеспечение безопасности и технической исправности помещений. Именно на этом этапе формируется основная часть впечатлений гостя, что делает координацию между операционными службами критически важной.

Процедура выезда и расчёта завершает операционный цикл обслуживания. Она включает подготовку счёта, проверку оказанных услуг, приём оплаты и оформление выезда. Эффективная организация данного этапа позволяет минимизировать временные затраты гостя и снизить вероятность конфликтных ситуаций.

Функциональная деятельность гостиничного предприятия направлена на обеспечение устойчивости и непрерывности операционной деятельности. К функциональным видам деятельности относятся управление персоналом, финансово-экономическое обеспечение, техническое обслуживание, обеспечение безопасности, маркетинг и контроль качества. Эти функции не формируют гостиничную услугу напрямую, но создают условия для её качественного предоставления.

Кадровая функция обеспечивает подбор, оформление, обучение и оценку персонала. В гостиничном деле человеческий фактор имеет решающее значение, поскольку услуга создаётся в процессе прямого взаимодействия с гостем. Качество операционной деятельности напрямую зависит от профессиональной подготовки, мотивации и дисциплины персонала.

Финансово-экономическая функция охватывает планирование, учёт и контроль финансовых потоков предприятия. Она позволяет оценивать эффективность операционных процессов, анализировать доходность номерного фонда и принимать управленческие решения, направленные на оптимизацию затрат и повышение рентабельности.

Техническая функция обеспечивает эксплуатацию здания, инженерных систем и оборудования. Надёжная работа технической службы является необходимым условием безопасного проживания гостей, соблюдения требований классификации средства размещения и управления операционными рисками.

Функция обеспечения безопасности направлена на защиту гостей, персонала и имущества гостиницы, а также на соблюдение требований пожарной безопасности и охраны труда. Данная функция тесно связана как с операционной, так и с административной деятельностью предприятия.

Маркетинговая и сбытовая функция обеспечивает продвижение гостиничных услуг, формирование тарифной политики и взаимодействие с каналами продаж. Она связывает операционную деятельность с рынком, поскольку обещания, данные гостю на этапе продажи, должны соответствовать фактически предоставляемому уровню сервиса.

Операционная и функциональная деятельность гостиничного предприятия находятся в постоянном взаимодействии. Операционные службы отвечают за непосредственный результат обслуживания, тогда как функциональные подразделения обеспечивают ресурсы, контроль и развитие. Нарушение согласованности между этими видами деятельности приводит к снижению качества услуг и ухудшению экономических показателей предприятия.

Эффективность операционной и функциональной деятельности оценивается с использованием системы показателей. К основным операционным показателям относятся загрузка номерного фонда, средняя продолжительность проживания, скорость обслуживания при заезде и выезде, количество обращений и жалоб гостей, уровень удовлетворённости клиентов. Эти показатели отражают качество и результативность процессов обслуживания.

Функциональная деятельность оценивается по таким показателям, как текучесть персонала, уровень профессиональной подготовки сотрудников, затраты на эксплуатацию и техническое обслуживание, финансовая устойчивость предприятия, соблюдение требований классификации и нормативных актов. Анализ функциональных показателей позволяет выявлять внутренние проблемы и корректировать управленческие решения.

Совокупный анализ операционных и функциональных показателей обеспечивает комплексную оценку деятельности гостиничного предприятия и позволяет реализовывать принцип непрерывного улучшения. По мере повышения категории средства размещения возрастает сложность операционной модели и роль функциональной поддержки, что требует более высокого уровня управления и координации процессов.

Таким образом, операционная и функциональная деятельность гостиничного предприятия образуют единую управляемую систему, ориентированную на обеспечение качества гостиничных услуг, соответствие нормативным требованиям и удовлетворённость потребителей. Понимание данной системы является необходимой основой профессиональной подготовки специалистов в сфере гостиничного хозяйства и служит базой для изучения требований к персоналу и его компетенциям.

Тема 2.3. Структура и требования к персоналу средств туристского размещения

Персонал является ключевым ресурсом средства туристского размещения, поскольку именно через деятельность работников формируется гостиничная услуга и обеспечивается её качество. В условиях нематериального характера гостиничных услуг и неразрывности процессов производства и потребления, профессиональная подготовка, поведение и компетентность персонала оказывают решающее влияние на удовлетворённость гостей и конкурентоспособность предприятия.

В Республике Молдова требования к персоналу средств размещения формируются под влиянием норм трудового законодательства, законодательства о туристической деятельности, системы классификации структур туристского приёма, а также внутренних стандартов гостиничного предприятия. В соответствии с Законом Республики Молдова №352/2006 о организации и осуществлении туристической деятельности, субъекты туристической деятельности обязаны обеспечивать предоставление услуг на уровне, соответствующем установленным требованиям качества, что напрямую связано с профессионализмом работников.

Структура персонала средства туристского размещения определяется организационной структурой предприятия, его категорией, размером, функциональным назначением и перечнем предоставляемых услуг. В общем виде персонал гостиницы подразделяется на управленческий, операционный и обеспечивающий.

Управленческий персонал включает директора гостиницы, его заместителей, руководителей служб и подразделений. Данная категория работников отвечает за стратегическое и оперативное управление, планирование деятельности, координацию подразделений и контроль качества обслуживания. Управленческий персонал должен обладать знаниями в области гостиничного менеджмента, законодательства, экономики, а также навыками принятия управленческих решений и коммуникации.

Операционный персонал непосредственно участвует в создании и предоставлении гостиничной услуги. К данной категории относятся сотрудники службы приёма и размещения, хозяйственной службы, службы питания, а также работники, задействованные в обслуживании гостей в период проживания. Операционный персонал находится в постоянном контакте с клиентами, поэтому к нему предъявляются повышенные требования в части профессиональной подготовки, культуры общения, соблюдения стандартов обслуживания и норм профессиональной этики.

Обеспечивающий персонал включает работников технической службы, службы безопасности, а также сотрудников, обеспечивающих бесперебойную эксплуатацию здания, инженерных систем и оборудования. Хотя данная категория персонала не всегда

взаимодействует с гостями напрямую, её деятельность имеет принципиальное значение для безопасности, комфорта и непрерывности обслуживания.

В таблице 2.2. указаны характеристики ключевого персонала гостиничного персонала.

Таблица 2.2. Характеристика ключевых фигур персонала гостиницы

Должность	Кому подчиняется	Основное содержание деятельности
Директор гостиницы	Учредителю / собственнику	Общее руководство деятельностью средства размещения, стратегическое и оперативное управление, контроль соблюдения законодательства, стандартов классификации и качества услуг.
Заместитель директора / управляющий	Директору	Координация работы подразделений, контроль операционной и функциональной деятельности, обеспечение бесперебойного обслуживания гостей.
Руководитель административной службы	Директору / заместителю директора	Организация административной деятельности, координация кадровой, финансовой и документационной работы, контроль соблюдения нормативных требований.
Специалист по кадрам (HR)	Руководителю административной службы	Подбор и оформление персонала, ведение кадровой документации, организация обучения и оценки персонала, контроль соблюдения трудового законодательства.
Главный бухгалтер / бухгалтер	Директору / административной службе	Ведение бухгалтерского учёта, расчёт заработной платы, контроль финансовых операций, составление финансовой отчётности.
Руководитель службы приёма и размещения (Front Office Manager)	Директору / заместителю директора	Организация работы службы front-office, контроль процессов бронирования, приёма, размещения и расчётов с гостями.
Администратор / рецепционист	Руководителю службы front-office	Регистрация гостей, информационное обслуживание, приём платежей, координация запросов гостей и взаимодействие с другими службами.
Консьерж / специалист по работе с гостями	Руководителю службы front-office	Информационное сопровождение гостей, организация дополнительных услуг, помощь в решении индивидуальных запросов клиентов.
Руководитель хозяйственной службы (Housekeeping Manager)	Директору / заместителю директора	Организация уборки номерного фонда и общественных зон, контроль санитарного состояния, управление персоналом службы.
Горничная	Руководителю хозяйственной службы	Уборка и подготовка номеров, смена белья, соблюдение санитарных норм и стандартов обслуживания.

Должность	Кому подчиняется	Основное содержание деятельности
Руководитель службы питания (F&V Manager)	Директору / заместителю директора	Организация работы кухни и залов питания, контроль качества обслуживания, соблюдение санитарно-гигиенических требований.
Повар	Руководителю службы питания	Приготовление блюд, соблюдение технологических карт и санитарных норм, обеспечение качества питания.
Официант	Руководителю службы питания	Обслуживание гостей в залах питания, приём заказов, соблюдение норм сервиса и этикета.
Руководитель технической службы	Директору / заместителю директора	Обеспечение эксплуатации здания и инженерных систем, организация ремонтных и профилактических работ.
Технический специалист / инженер	Руководителю технической службы	Текущий ремонт, обслуживание оборудования и инженерных систем, устранение неисправностей.
Руководитель службы безопасности	Директору	Организация мер по обеспечению безопасности гостей, персонала и имущества, контроль соблюдения правил безопасности.
Сотрудник службы безопасности	Руководителю службы безопасности	Охрана объекта, контроль доступа, реагирование на нештатные ситуации.
Менеджер по маркетингу и продажам	Директору / заместителю директора	Продвижение услуг гостиницы, работа с каналами продаж, формирование тарифной политики и взаимодействие с партнёрами.

Структура персонала средства туристского размещения строится по принципу разграничения управленческих, операционных и обеспечивающих функций. Каждая должность имеет чётко определённую подчинённость и зону ответственности, что обеспечивает согласованность работы подразделений, соблюдение требований классификации и высокое качество гостиничных услуг.

Требования к персоналу средств туристского размещения носят комплексный характер и включают профессиональные, квалификационные, личностные и правовые аспекты. Профессиональные требования предполагают наличие профильного образования или профессиональной подготовки, соответствующей выполняемым функциям. Для отдельных категорий персонала, особенно управленческого и front-office, важное значение имеют знания иностранных языков, информационных технологий и стандартов обслуживания.

Квалификационные требования зависят от должности и категории средства размещения. В гостиницах более высокой категории предъявляются более строгие требования к уровню подготовки персонала, опыту работы и владению

специализированными навыками. Это связано с расширенным перечнем услуг и повышенными ожиданиями гостей.

Личностные требования включают коммуникативные навыки, стрессоустойчивость, ответственность, вежливость, способность работать в команде и ориентацию на клиента. В гостиничном деле данные качества имеют особое значение, поскольку персонал представляет предприятие в глазах гостя и формирует его общее впечатление от пребывания.

Правовые требования к персоналу средств размещения определяются Кодексом труда Республики Молдова №154/2003 и включают соблюдение норм трудовой дисциплины, правил охраны труда, требований по охране здоровья и безопасности. Работодатель обязан обеспечивать законное оформление трудовых отношений, безопасные условия труда и соблюдение прав работников. В свою очередь, персонал обязан соблюдать внутренние регламенты, должностные инструкции и правила внутреннего распорядка.

Особое значение в системе требований к персоналу занимает соблюдение норм профессионального поведения и этики. Персонал средств размещения обязан придерживаться принципов уважительного отношения к гостям, конфиденциальности информации, недопущения дискриминации и корректного реагирования на жалобы и конфликтные ситуации. Эти требования особенно актуальны для сотрудников front-office и службы питания, находящихся в постоянном контакте с клиентами.

Система управления персоналом в средствах туристского размещения должна быть ориентирована на непрерывное развитие кадрового потенциала. Это предполагает организацию обучения, повышения квалификации, адаптации новых сотрудников и оценки результатов труда. В условиях высокой конкуренции и изменяющихся ожиданий потребителей развитие персонала становится важным фактором устойчивости и повышения качества гостиничных услуг.

Таким образом, структура и требования к персоналу средств туристского размещения формируют основу эффективной деятельности гостиничного предприятия. Чёткое распределение ролей, соблюдение профессиональных и правовых требований, а также развитие компетенций персонала позволяют обеспечить соответствие услуг установленным стандартам, требованиям классификации и ожиданиям гостей. Понимание данных аспектов является необходимым элементом профессиональной подготовки специалистов в сфере гостиничного хозяйства и логически завершает второй модуль курса, посвящённый организации деятельности предприятия с функцией размещения.

Практические задания для закрепления модуля 2.

Практическое задание 1. Анализ организационной структуры гостиницы

Условие задания. Рассмотрите организационную структуру условной гостиницы категории *** (3 звезды), расположенной в городе. В состав гостиницы входят: служба приёма и размещения, хозяйственная служба, служба питания, техническая служба, административная служба и служба безопасности.

Задание для обучающегося

1. Определите, какие подразделения относятся к управленческим, операционным и обеспечивающим.
2. Укажите, кому подчиняется каждая служба.
3. Объясните роль административной службы в координации деятельности гостиницы.
4. Обоснуйте место технической службы в организационной структуре предприятия.

Практическое задание 2. Определение операционных и функциональных процессов

Условие задания. Гостиница предоставляет услуги размещения, питания, бронирования, уборки номеров, технического обслуживания и маркетингового продвижения.

Задание для обучающегося

1. Распределите перечисленные виды деятельности на операционные и функциональные.
2. Объясните, почему каждый вид деятельности относится к выбранной группе.
3. Укажите, какие подразделения отвечают за реализацию данных функций.
4. Приведите пример взаимодействия операционных и функциональных служб в процессе обслуживания гостя.

Практическое задание 3. Анализ гостевого цикла обслуживания

Условие задания. Рассмотрите процесс обслуживания гостя с момента бронирования до выезда.

1. Опишите этапы гостевого цикла обслуживания.
2. Укажите, какие службы участвуют на каждом этапе.
3. Определите, какие риски могут возникнуть на каждом этапе.
4. Предложите меры по снижению данных рисков.

Практическое задание 4. Анализ требований к персоналу

Условие задания. В гостинице работают администраторы, горничные, повара, технические специалисты, сотрудники службы безопасности и менеджеры.

Задание для обучающегося

1. Определите, к какой категории персонала относится каждая должность (управленческий, операционный, обеспечивающий).
2. Укажите основные требования к каждой группе персонала.
3. Объясните значение профессионального поведения персонала для качества гостиничных услуг.
4. Приведите примеры ситуаций, в которых нарушение профессиональных требований может повлиять на репутацию гостиницы.

Практическое задание 5. Вставьте пропущенные слова

Инструкция: Заполните пропуски, используя профессиональную лексику гостиничного дела.

1. Организационная структура гостиничного предприятия отражает систему _____ и распределение _____ между подразделениями.
2. Операционная деятельность гостиницы направлена на непосредственное _____ гостиничной услуги гостю.
3. Функциональная деятельность обеспечивает _____ и _____ операционных процессов.
4. Служба приёма и размещения (_____) является основным контактным подразделением между гостиницей и _____.
5. Хозяйственная служба отвечает за _____ состояние номерного фонда и готовность номеров к _____.
6. Техническая служба относится к _____ подразделениям и обеспечивает _____ здания и оборудования.
7. Кадровая служба входит в состав _____ службы и отвечает за _____ персонала.

Практическое задание 6. Соотнесите подразделение и его функцию

Инструкция: Соотнесите подразделение (А) с соответствующей функцией (Б).

А. Подразделение

1. Административная служба
2. Служба приёма и размещения
3. Хозяйственная служба
4. Техническая служба
5. Служба питания
6. Кадровая служба
7. Служба безопасности

Б. Функция

- A. Обеспечение эксплуатации здания, инженерных систем и оборудования
- B. Регистрация гостей, расчёты и информационное обслуживание
- C. Подбор, оформление и развитие персонала
- D. Организация питания и обслуживания гостей
- E. Общее управление, документооборот и контроль соблюдения нормативных требований
- F. Обеспечение санитарного состояния номерного фонда
- G. Защита гостей, персонала и имущества

Модуль 3 Организация и функционирование службы front-office в средствах размещения

3.1. Организационная структура и деятельность службы front-office

3.2. Персонал службы front-office: структура, функции, качества и нормы поведения

3.3. Роль и значение процесса бронирования в деятельности средства размещения

3.4. Технологические операции гостиничного бронирования

3.5. Подготовка к приёму различных категорий клиентов

3.6. Технологические операции при непосредственном приёме гостей (check-in)

3.7. Деятельность front-office в период проживания гостей

3.8. Учёт операций front-office, валютные операции и сейф для хранения ценностей

3.9. Процедура выезда гостей (check-out) и оплата счетов

Тема 3.1. Организационная структура и деятельность службы front-office

Служба приёма и размещения (front-office) является одним из ключевых подразделений средства туристского размещения и выполняет центральную роль в системе гостиничного обслуживания. Именно через front-office осуществляется основной контакт гостиницы с гостем на всех этапах его пребывания — от первого запроса о бронировании до окончательного расчёта и выезда. В этой связи служба front-office рассматривается как «лицо гостиницы», формирующее первое и наиболее устойчивое впечатление клиента о качестве предоставляемых услуг.

С точки зрения организационной структуры гостиничного предприятия служба front-office относится к операционным подразделениям и подчиняется директору гостиницы либо заместителю директора (управляющему). В зависимости от категории, размера и функционального назначения средства размещения, служба front-office может иметь простую или разветвлённую внутреннюю структуру. В небольших гостиницах функции front-office часто выполняются ограниченным числом сотрудников, совмещающих несколько обязанностей, тогда как в гостиницах средней и высокой категории структура службы является более дифференцированной.

Типовая организационная структура службы front-office включает следующие функциональные элементы: службу бронирования, службу приёма и регистрации (reception), информационно-консультационную службу (консьерж или guest relations), а

также кассово-расчётную функцию. Каждое из указанных направлений деятельности может быть представлено отдельными должностями или объединено в рамках одной должностной позиции, в зависимости от масштабов гостиницы.



Рис. 3.1. Функции службы приема и размещения гостиницы

Служба бронирования отвечает за приём и обработку заявок на размещение, предоставление информации о наличии номеров, тарифах и условиях проживания, а также за фиксацию и подтверждение бронирований. Данная функция имеет важное значение для управления загрузкой номерного фонда и формирования доходов гостиницы. Корректная работа службы бронирования позволяет минимизировать риски перепродажи номеров, отмен бронирований и конфликтных ситуаций с гостями.

Служба приёма и регистрации осуществляет непосредственный приём гостей, их регистрацию, проверку документов, информирование о правилах проживания и предоставление доступа к номеру. На данном этапе front-office взаимодействует с хозяйственной и технической службами, чтобы обеспечить готовность номера к заселению. Качество работы службы приёма напрямую влияет на скорость обслуживания, уровень удовлетворённости гостей и общее восприятие гостиницы.

Информационно-консультационная функция front-office направлена на сопровождение гостей в период проживания. Она включает предоставление информации об услугах гостиницы, туристических возможностях региона, организацию дополнительных услуг и помощь в решении индивидуальных запросов клиентов. В

гостиницах более высокой категории данная функция может быть выделена в отдельную службу по работе с гостями или службу консьержей.

Кассово-расчётная функция front-office связана с учётом оказанных услуг, оформлением счетов, приёмом оплаты и контролем финансовых операций, осуществляемых в процессе обслуживания гостей. Данная функция требует строгого соблюдения финансовой дисциплины, точности и конфиденциальности, а также взаимодействия с бухгалтерской службой гостиницы.

Деятельность службы front-office носит комплексный и координирующий характер. Она обеспечивает постоянное взаимодействие с другими подразделениями гостиницы: хозяйственной службой, службой питания, технической службой, службой безопасности и административным блоком. Front-office передаёт информацию о статусе номеров, запросах гостей, выявленных проблемах и замечаниях, обеспечивая согласованность действий всех служб.

С теоретической точки зрения деятельность front-office реализует принцип неразрывности производства и потребления гостиничной услуги. Услуга создаётся в момент взаимодействия сотрудника front-office с гостем, поэтому профессионализм, культура общения и соблюдение стандартов обслуживания имеют решающее значение. Любая ошибка или некорректное поведение на данном этапе может существенно повлиять на оценку качества гостиничных услуг в целом.

Особое значение в деятельности службы front-office имеет соблюдение норм профессионального поведения, делового этикета и конфиденциальности информации. Сотрудники front-office работают с персональными данными гостей, финансовой информацией и жалобами, что требует высокой степени ответственности и знания внутренних регламентов предприятия.

Таким образом, служба front-office занимает центральное место в организационной структуре средства туристского размещения и выполняет ключевые операционные функции, обеспечивающие взаимодействие гостиницы с гостем. Эффективная организация структуры и деятельности front-office является необходимым условием качественного обслуживания, соответствия требованиям классификации и формирования положительного имиджа гостиничного предприятия. В последующих темах модуля будут подробно рассмотрены требования к персоналу front-office, процессы бронирования и технологические операции обслуживания гостей.

Тема 3.2. Персонал службы front-office: структура, функции, качества и нормы поведения

Персонал службы front-office занимает центральное место в системе гостиничного обслуживания, поскольку именно сотрудники данного подразделения находятся в постоянном и непосредственном контакте с гостями. От уровня их профессиональной подготовки, культуры общения и соблюдения стандартов обслуживания во многом зависит восприятие качества гостиничных услуг и имидж средства размещения в целом. В условиях неразрывности процессов производства и потребления гостиничной услуги персонал front-office выступает основным носителем сервисной ценности.

Структура персонала службы front-office формируется с учётом категории средства размещения, объёма предоставляемых услуг и организационной модели гостиницы. В типовой структуре front-office выделяются руководящий состав и операционный персонал. К руководящему составу относится руководитель службы front-office, который координирует деятельность подразделения, организует работу персонала, контролирует соблюдение стандартов обслуживания и взаимодействует с руководством гостиницы. Операционный персонал включает администраторов, рецепционистов, сотрудников службы бронирования, консьержей и специалистов по работе с гостями.

Руководитель службы front-office отвечает за планирование и организацию работы подразделения, распределение обязанностей между сотрудниками, контроль выполнения операционных процедур и обеспечение взаимодействия front-office с другими службами гостиницы. Он также участвует в подборе персонала, обучении сотрудников и анализе показателей эффективности работы службы.

Администраторы и рецепционисты выполняют основные операционные функции front-office. Их деятельность включает регистрацию гостей, оформление заезда и выезда, приём платежей, предоставление информации и координацию запросов клиентов. Эти должности требуют высокой ответственности, внимательности и умения работать в условиях интенсивного общения и многозадачности.

Сотрудники службы бронирования осуществляют приём и обработку заявок на размещение, консультируют клиентов по условиям проживания, тарифам и правилам отмены бронирования, а также обеспечивают корректное управление номерным фондом. Их деятельность оказывает прямое влияние на загрузку гостиницы и формирование доходов.

Консьержи и специалисты по работе с гостями выполняют функции сопровождения клиентов в период проживания. Они обеспечивают информационную поддержку, помогают в организации дополнительных услуг и решении индивидуальных запросов гостей. В

гостиницах более высокой категории данная группа персонала играет важную роль в формировании персонализированного сервиса.

К персоналу службы front-office предъявляются комплексные требования, включающие профессиональные, коммуникативные и личностные аспекты. Профессиональные требования предполагают знание стандартов обслуживания, правил регистрации и расчётов, основ гостиничного менеджмента, а также умение работать с информационными системами бронирования и учёта. Для большинства должностей front-office обязательным является владение иностранными языками, что особенно актуально в условиях международного туризма.

Коммуникативные качества персонала front-office включают вежливость, тактичность, умение слушать и ясно излагать информацию, способность управлять конфликтными ситуациями и работать с жалобами гостей. Сотрудники данного подразделения должны уметь сохранять профессиональное поведение даже в условиях повышенной нагрузки и стрессовых ситуаций.

Личностные качества персонала front-office включают ответственность, аккуратность, стрессоустойчивость, эмоциональную стабильность, доброжелательность и ориентацию на клиента. Эти качества являются необходимыми для обеспечения высокого уровня сервиса и поддержания позитивной атмосферы общения с гостями.

Особое значение в деятельности персонала front-office имеет соблюдение норм профессионального поведения и служебной этики. Сотрудники обязаны придерживаться правил делового общения, конфиденциальности персональных данных гостей, недопущения дискриминации и корректного реагирования на обращения клиентов. В условиях обработки персональных данных особое значение приобретает соблюдение требований законодательства о защите персональных данных.

Персонал front-office обязан соблюдать внутренние регламенты гостиницы, должностные инструкции, стандарты внешнего вида и правила внутреннего распорядка. Внешний облик, манера общения и поведение сотрудников должны соответствовать уровню и категории средства размещения.

Таким образом, персонал службы front-office представляет собой ключевой элемент системы гостиничного обслуживания. Чётко выстроенная структура персонала, соблюдение профессиональных требований и норм поведения, а также развитие коммуникативных и личностных качеств сотрудников позволяют обеспечить высокое качество обслуживания, соответствие требованиям классификации и формирование устойчивого положительного имиджа средства туристского размещения. В последующих

темах модуля будут подробно рассмотрены процессы бронирования, приёма и обслуживания гостей, а также технологические операции front-office.

Тема 3.3. Роль и значение процесса бронирования в деятельности средства размещения

Процесс бронирования является одним из ключевых элементов операционной деятельности службы front-office и играет стратегическую роль в функционировании средства туристского размещения. Именно на этапе бронирования происходит первый официальный контакт потенциального гостя с гостиницей, формируются его ожидания относительно уровня сервиса, условий проживания и стоимости услуг. От корректности и прозрачности данного процесса во многом зависит дальнейшее восприятие качества гостиничного обслуживания.

С точки зрения гостиничного менеджмента бронирование представляет собой процесс предварительного резервирования номерного фонда на определённый период времени на основании запроса клиента и подтверждения условий проживания со стороны средства размещения. Бронирование выступает связующим звеном между маркетинговой деятельностью, операционными процессами front-office и финансовыми результатами гостиницы.

Роль процесса бронирования в деятельности средства размещения проявляется прежде всего в управлении номерным фондом. Грамотно организованная система бронирования позволяет прогнозировать загрузку гостиницы, рационально распределять номера по периодам, минимизировать простои и снижать риски перепродажи. В условиях сезонных колебаний спроса бронирование становится важным инструментом стабилизации деятельности предприятия.

Процесс бронирования имеет непосредственное влияние на формирование доходов гостиницы. На данном этапе определяются тарифы, условия проживания, правила отмены и оплаты, что отражается на среднем доходе на номер и общей рентабельности предприятия. Использование различных типов бронирования позволяет гостинице гибко реагировать на изменения спроса, конкурентной среды и потребностей различных категорий клиентов.

Бронирование выполняет также важную информационную и координирующую функцию. Информация о подтверждённых бронированиях используется службой приёма и размещения для планирования заездов и выездов, хозяйственной службой — для подготовки номерного фонда, службой питания — для прогнозирования объёмов обслуживания, а административными и финансовыми подразделениями — для

планирования ресурсов и доходов. Таким образом, процесс бронирования обеспечивает согласованность работы всех служб гостиницы.

С правовой точки зрения бронирование представляет собой форму предварительного договорного обязательства между гостем и средством размещения. Подтверждение бронирования фиксирует согласие сторон с условиями проживания, стоимостью услуги, сроками заезда и правилами отмены. В этой связи особое значение имеет предоставление гостю достоверной и полной информации о всех существенных условиях услуги, что напрямую связано с требованиями законодательства о защите прав потребителей.

В современных условиях цифровизации туристического рынка процесс бронирования всё чаще осуществляется с использованием электронных каналов продаж и автоматизированных систем. Это повышает требования к точности учёта, синхронизации данных между каналами бронирования и соблюдению норм конфиденциальности и защиты персональных данных.

Таблица 3.1. Основные типы бронирования в средствах туристского размещения

Тип бронирования	Краткая характеристика
Гарантированное бронирование	Предусматривает обязательство гостиницы сохранить номер за гостем независимо от времени прибытия при наличии финансовых гарантий.
Негарантированное бронирование	Оформляется без финансовых обязательств со стороны гостя; номер удерживается до установленного времени заезда.
Индивидуальное бронирование	Осуществляется для одного гостя или семьи; может быть гарантированным или негарантированным.
Групповое бронирование	Предполагает резервирование нескольких номеров для организованной группы на единых условиях.
Корпоративное бронирование	Оформляется на основании договорных отношений с юридическим лицом и специальных тарифов.
Онлайн-бронирование	Осуществляется через сайт гостиницы или электронные системы бронирования.
Телефонное бронирование	Оформляется при прямом контакте клиента со службой front-office.
Бронирование через туристическое агентство	Реализуется посредником на основании агентского договора.
Бронирование с предварительной оплатой	Предусматривает полную или частичную оплату услуги до заезда.
Бронирование с бесплатной отменой	Допускает отказ от проживания без штрафных санкций до установленного срока.

Гарантированное бронирование предполагает сохранение номера за гостем независимо от времени его прибытия. В качестве гарантии используется предоплата,

данные банковской карты либо договорные обязательства корпоративного клиента или туристического агентства. Данный тип бронирования снижает финансовые риски гостиницы и применяется преимущественно в периоды высокой загрузки.

Негарантированное бронирование не сопровождается финансовыми гарантиями со стороны гостя. Гостиница удерживает номер до установленного времени заезда, после чего может реализовать его другому клиенту. Такой тип бронирования используется в периоды низкого или среднего спроса и требует активного контроля со стороны front-office.

Индивидуальное бронирование является наиболее распространённым и ориентировано на одного гостя или семью. Оно позволяет учитывать индивидуальные запросы клиента и формировать персонализированный сервис.

Групповое бронирование применяется при обслуживании туристических групп, участников мероприятий и конференций. Оно требует предварительного планирования, чёткой координации между службами гостиницы и строгого определения условий оплаты и отмены.

Корпоративное бронирование осуществляется на основании договоров с организациями и предусматривает специальные тарифы и упрощённые процедуры расчётов. Оно обеспечивает стабильную загрузку номерного фонда и характерно для делового туризма.

Онлайн-бронирование отличается высокой скоростью и автоматизацией процесса, однако требует точного учёта и синхронизации данных между различными каналами продаж.

Телефонное бронирование позволяет установить личный контакт с гостем, но требует от персонала высокой коммуникативной культуры и внимательности при фиксации условий проживания.

Бронирование через туристическое агентство расширяет каналы продаж и используется в организованном туризме, однако связано с комиссионными выплатами и договорными обязательствами.

Бронирование с предварительной оплатой снижает риск незаезда и часто сопровождается более выгодными тарифами для гостей, но ограничивает возможности отмены.

Бронирование с бесплатной отменой повышает привлекательность предложения и доверие клиентов, но увеличивает риск отказов, что требует от гостиницы гибкого управления номерным фондом.

Тема 3.4. Технологические операции гостиничного бронирования

Технологические операции гостиничного бронирования представляют собой совокупность последовательных действий персонала службы front-office, направленных на приём, обработку, подтверждение и сопровождение заявок на размещение. Данные операции обеспечивают практическую реализацию процесса бронирования и служат основой эффективного управления номерным фондом, доходами и качеством обслуживания гостей.

С точки зрения операционной деятельности бронирование является формализованным процессом, который осуществляется по установленным правилам и с использованием определённых процедур. Чёткая организация технологических операций бронирования позволяет минимизировать ошибки, избежать конфликтных ситуаций и обеспечить соответствие заявленных условий фактически предоставляемым услугам.

Этапы процесса бронирования представлены на рисунке 3.2.



Рис. 3.2. Этапы процесса бронирования

Процесс гостиничного бронирования начинается с получения запроса на размещение. Запрос может поступать по различным каналам: лично, по телефону, по

электронной почте, через официальный сайт гостиницы, электронные системы бронирования или туристические агентства. На данном этапе сотрудник front-office фиксирует основные параметры запроса: даты заезда и выезда, количество гостей, категорию номера, тип размещения, дополнительные услуги и особые пожелания клиента.

Следующей технологической операцией является проверка наличия свободного номерного фонда. Сотрудник службы бронирования анализирует актуальную информацию о загрузке гостиницы, статусе номеров и возможностях размещения в запрашиваемый период. Данная операция требует точности и постоянного обновления данных, поскольку ошибки на этом этапе могут привести к перепродаже номеров или отказу в размещении.

После подтверждения наличия свободных номеров осуществляется предложение условий проживания. Клиенту предоставляется информация о стоимости размещения, типах тарифов, правилах оплаты, условиях отмены бронирования, времени заезда и выезда, а также перечне включённых и дополнительных услуг. На данном этапе формируется согласие сторон с основными условиями предоставления услуги.

В случае согласия клиента осуществляется оформление бронирования. Данная операция включает внесение данных о бронировании в систему учёта, фиксацию персональных данных гостя, выбранного тарифа и типа бронирования (гарантированное или негарантированное). При необходимости оформляется предварительная оплата или фиксируются гарантийные обязательства клиента.

Завершающей операцией на данном этапе является подтверждение бронирования. Клиенту направляется подтверждение в письменной или электронной форме с указанием всех существенных условий проживания. Подтверждение бронирования имеет юридическое значение и служит основанием для дальнейших действий всех подразделений гостиницы.

В процессе сопровождения бронирования важное место занимает внесение изменений и отмена бронирования. Сотрудники front-office обязаны корректно фиксировать любые изменения дат проживания, категории номера или состава гостей, а также информировать клиента о возможных финансовых последствиях таких изменений. При отмене бронирования осуществляется проверка соблюдения условий отмены и, при необходимости, оформление возврата средств или начисление штрафных санкций.

Заключительным элементом технологических операций бронирования является передача информации другим службам гостиницы. Сведения о подтверждённых бронированиях используются службой приёма и размещения для планирования заездов, хозяйственной службой — для подготовки номерного фонда, службой питания — для

прогнозирования загрузки, а административными и финансовыми подразделениями — для планирования ресурсов и доходов.

Особое значение в технологических операциях бронирования имеет соблюдение требований конфиденциальности и защиты персональных данных гостей. Персонал front-office обязан обеспечивать корректное хранение и использование информации, полученной в процессе бронирования, в соответствии с действующими нормативными требованиями и внутренними регламентами гостиницы.

Таким образом, технологические операции гостиничного бронирования представляют собой структурированный и многоэтапный процесс, обеспечивающий связь между запросами клиентов и фактическим предоставлением услуги размещения. Чёткое соблюдение последовательности операций, точность учёта и профессионализм персонала службы front-office являются необходимыми условиями эффективного управления номерным фондом, качества обслуживания и устойчивой деятельности средства туристского размещения.

Тема 3.5. Подготовка к приёму различных категорий клиентов

Подготовка к приёму различных категорий клиентов является важным элементом деятельности службы front-office и представляет собой комплекс организационных, информационных и технологических мероприятий, направленных на обеспечение качественного и своевременного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей и особенностей. Эффективная подготовка к приёму гостей способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов, формированию положительного имиджа гостиницы и обеспечению высокого уровня сервиса.

В условиях современной индустрии гостеприимства гостиничные предприятия обслуживают различные категории клиентов, включая индивидуальных туристов, деловых гостей, группы туристов, семьи с детьми, иностранных гостей, VIP-клиентов, клиентов с ограниченными возможностями и других категорий. Каждая категория клиентов имеет свои особенности и требования, что требует соответствующей подготовки со стороны персонала гостиницы. Подготовка к приёму клиентов начинается задолго до их прибытия и включает обработку информации о бронировании, подготовку номерного фонда и координацию деятельности различных служб гостиницы.

Важным этапом подготовки является получение и анализ информации о предстоящем заезде гостей. Сотрудники службы front-office изучают данные бронирования, включая даты проживания, категорию номера, количество гостей, особые пожелания и дополнительные услуги. Особое внимание уделяется информации о специальных

требованиях гостей, таких как необходимость детской кроватки, раннего заезда, позднего выезда или предоставления дополнительных услуг. Анализ данной информации позволяет обеспечить своевременную подготовку и избежать возможных проблем при заселении.

Подготовка к приёму гостей предполагает взаимодействие службы front-office с другими подразделениями гостиницы. Информация о предстоящем заезде передаётся хозяйственной службе для подготовки номера, технической службе — для проверки исправности оборудования, службе питания — для организации питания, а службе безопасности — для обеспечения безопасности проживания гостей. Координация деятельности различных служб позволяет обеспечить готовность гостиницы к приёму гостей и высокий уровень обслуживания.

Особое значение имеет подготовка номерного фонда. Перед прибытием гостей номер должен быть полностью подготовлен, включая уборку, проверку оборудования, наличие необходимых принадлежностей и обеспечение комфортных условий проживания. Подготовка номера осуществляется с учетом категории клиента и уровня гостиницы. Например, для VIP-гостей номер может быть дополнительно оснащён приветственными подарками или информационными материалами.

Подготовка персонала также является важным элементом процесса приёма гостей. Сотрудники front-office должны быть проинформированы о предстоящем заезде гостей, их особенностях и требованиях. Это позволяет обеспечить индивидуальный подход к каждому клиенту и повысить качество обслуживания.

Особенности подготовки зависят от категории клиентов, что требует применения дифференцированного подхода. Подготовка к приёму различных категорий клиентов по категориям клиентов проанализирована в таблице 3.2

Таблица 3.2. Особенности подготовки к приёму различных категорий клиентов

Категория клиента	Особенности подготовки	Цель подготовки
Индивидуальные туристы	Подготовка номера, проверка бронирования	Обеспечение комфортного проживания
Деловые гости	Подготовка рабочего пространства, интернета	Обеспечение условий для работы
Группы туристов	Подготовка нескольких номеров, регистрация	Обеспечение быстрого размещения
VIP-клиенты	Подготовка номера повышенного уровня	Обеспечение высокого уровня сервиса
Семьи с детьми	Подготовка детских принадлежностей	Обеспечение комфортного проживания
Иностранные гости	Подготовка информации на иностранном языке	Обеспечение удобства общения
Гости с особыми потребностями	Подготовка специальных условий	Обеспечение доступности услуг

Подготовка к приёму индивидуальных туристов включает проверку информации о бронировании, подготовку номера и обеспечение готовности персонала к обслуживанию. Особое внимание уделяется своевременности подготовки номера и готовности службы приёма к регистрации гостя.

Подготовка к приёму деловых гостей требует обеспечения условий для работы, включая наличие рабочего места, доступа к интернету и возможности использования дополнительных услуг, таких как конференц-залы и бизнес-центр. Деловые гости, как правило, предъявляют повышенные требования к качеству обслуживания и скорости регистрации.

Подготовка к приёму групп туристов предполагает координацию деятельности различных служб гостиницы и подготовку большого количества номеров. Особое внимание уделяется организации процесса регистрации, чтобы обеспечить быстрое размещение группы.

Подготовка к приёму VIP-клиентов требует обеспечения повышенного уровня сервиса и индивидуального подхода. В данном случае гостиница должна обеспечить максимальный уровень комфорта и конфиденциальности.

Подготовка к приёму семей с детьми включает обеспечение специальных условий проживания, включая предоставление детских кроваток и других необходимых принадлежностей.

Подготовка к приёму иностранных гостей требует обеспечения возможности общения на иностранном языке и предоставления информации о гостинице и её услугах.

Подготовка к приёму гостей с особыми потребностями требует обеспечения доступности услуг и создания условий, соответствующих их потребностям.

Эффективная подготовка к приёму гостей способствует:

- повышению качества обслуживания;
- сокращению времени регистрации;
- повышению уровня удовлетворенности клиентов;
- формированию положительного имиджа гостиницы.

Таким образом, подготовка к приёму различных категорий клиентов является важным элементом деятельности службы front-office и направлена на обеспечение качественного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных особенностей. Эффективная подготовка позволяет повысить уровень сервиса, обеспечить удовлетворенность гостей и способствует успешной деятельности гостиничного предприятия.

Тема 3.6. Технологические операции при непосредственном приёме гостей (check-in)

Процедура непосредственного приёма гостей, или check-in, является одной из ключевых технологических операций службы front-office и представляет собой процесс официальной регистрации гостя при его прибытии в средство размещения с последующим предоставлением номера для проживания. Данный процесс имеет важное значение для функционирования гостиничного предприятия, поскольку именно на этом этапе осуществляется первое личное взаимодействие гостя с персоналом гостиницы, формируется первое впечатление о качестве обслуживания и закладывается основа дальнейших отношений между гостем и гостиницей.



С точки зрения технологической организации check-in представляет собой последовательность взаимосвязанных операций, направленных на идентификацию гостя, проверку условий бронирования, оформление необходимых документов, предоставление

номера и информирование гостя о правилах проживания. Эффективная организация процедуры регистрации позволяет обеспечить быстрое и качественное обслуживание гостей, сократить время ожидания и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Процедура check-in начинается с приветствия гостя. Сотрудник службы приёма и размещения должен встретить гостя вежливо, установить визуальный контакт и предложить помощь. Приветствие является важным элементом профессионального общения и способствует формированию положительного впечатления о гостинице. В процессе приветствия сотрудник уточняет наличие бронирования и фамилию гостя, что позволяет перейти к следующему этапу регистрации.

Следующим этапом является проверка бронирования. Сотрудник front-office проверяет наличие бронирования в системе управления гостиницей, уточняет условия проживания, категорию номера, сроки проживания и дополнительные услуги. В случае отсутствия бронирования сотрудник проверяет наличие свободных номеров и предлагает гостю возможные варианты размещения. На данном этапе важно обеспечить точность информации и соответствие предоставляемых услуг условиям бронирования.

Важной технологической операцией является идентификация гостя. Сотрудник гостиницы запрашивает документ, удостоверяющий личность, и проверяет соответствие данных информации, указанной при бронировании. Данная операция имеет юридическое значение и необходима для обеспечения безопасности гостиницы и соблюдения требований законодательства. Информация о госте вносится в систему учёта гостиницы.

После идентификации гостя осуществляется оформление регистрационных документов. В зависимости от требований законодательства и внутренней политики гостиницы гость может быть обязан заполнить регистрационную карточку или подтвердить свои данные. Регистрация гостя позволяет гостинице вести учёт проживающих лиц и обеспечивает правовую основу предоставления услуг.

Следующим этапом является оформление финансовых гарантий. Сотрудник гостиницы уточняет форму оплаты проживания и дополнительных услуг. В случае необходимости осуществляется предварительная оплата или блокировка средств на банковской карте гостя. Данная операция обеспечивает финансовую безопасность гостиничного предприятия.

После завершения регистрационных и финансовых процедур сотрудник front-office осуществляет предоставление номера. Гостю выдается ключ или электронная карта доступа к номеру. Сотрудник обязан убедиться, что номер готов к заселению и соответствует условиям бронирования. В некоторых случаях сотрудник может организовать сопровождение гостя до номера.

Важной частью процедуры check-in является информирование гостя. Сотрудник гостиницы должен предоставить гостю информацию о времени завтрака, правилах проживания, услугах гостиницы и других важных аспектах. Информирование способствует повышению уровня комфорта гостя и снижает вероятность возникновения вопросов или проблем в процессе проживания.

После завершения процедуры регистрации сотрудник front-office вносит соответствующие данные в систему управления гостиницей и информирует другие службы о заселении гостя. Информация о статусе номера передаётся хозяйственной службе, службе безопасности и другим подразделениям гостиницы.

Процедура check-in требует высокой степени профессиональной подготовки персонала front-office. Сотрудники должны обладать знаниями стандартов обслуживания, уметь работать с информационными системами, владеть иностранными языками и соблюдать нормы профессионального общения. Особое значение имеет скорость выполнения процедуры регистрации, поскольку длительное ожидание может негативно повлиять на восприятие гостиницы гостем.

В современных гостиницах процедура регистрации может осуществляться с использованием автоматизированных систем управления гостиницей, что позволяет ускорить процесс регистрации и повысить точность учёта. Использование информационных технологий способствует повышению эффективности деятельности службы front-office и улучшению качества обслуживания гостей.

Эффективная организация процедуры check-in способствует повышению качества обслуживания, удовлетворенности гостей и успешной деятельности гостиничного предприятия.

Тема 3.7. Деятельность front-office в период проживания гостей

Деятельность службы front-office в период проживания гостей представляет собой совокупность организационных, координационных и сервисных функций, направленных на обеспечение комфортного пребывания клиента в средстве размещения. Если процедура check-in формирует первое впечатление о гостинице, то работа front-office в течение всего периода проживания определяет устойчивость положительного имиджа предприятия и уровень удовлетворённости гостей.

В период проживания front-office выполняет функцию координационного центра гостиницы. Именно через данную службу проходит основная информация о запросах гостей, дополнительных услугах, возможных проблемах и пожеланиях. Front-office обеспечивает взаимодействие между гостем и другими подразделениями гостиницы —

хозяйственной службой, службой питания, технической службой, службой безопасности и административным блоком. Таким образом, деятельность front-office носит системный характер и влияет на общее качество гостиничного обслуживания.

Одной из ключевых функций front-office в период проживания является информационно-консультационное обслуживание гостей. Сотрудники службы предоставляют информацию о режиме работы служб гостиницы, времени завтрака, дополнительных услугах, туристических объектах региона, транспортных маршрутах и других аспектах, связанных с пребыванием. В современных условиях важным является предоставление точной, актуальной и оперативной информации, что способствует повышению доверия гостей и улучшению их впечатлений от проживания.

Существенное значение имеет работа с запросами гостей. В период проживания гости могут обращаться с просьбами о предоставлении дополнительных услуг, смене номера, продлении проживания, заказе трансфера, бронировании столика в ресторане или организации экскурсии. Сотрудники front-office обязаны оперативно реагировать на такие запросы, фиксировать их в системе учёта и координировать выполнение с соответствующими подразделениями. Эффективная работа с запросами гостей способствует повышению уровня сервиса и формированию лояльности клиентов.

Особое место в деятельности front-office занимает работа с жалобами и конфликтными ситуациями. В процессе проживания могут возникать различные проблемы, связанные с качеством услуг, техническим состоянием номера или организацией обслуживания. В таких случаях сотрудники front-office обязаны проявлять профессионализм, тактичность и способность к разрешению конфликтов. Корректная реакция на жалобы позволяет не только устранить проблему, но и сохранить доверие клиента.

Также в период проживания front-office осуществляет контроль финансовых операций. Все дополнительные услуги, которыми пользуется гость, фиксируются в системе учёта и отражаются в его счёте. Сотрудники обязаны контролировать корректность начислений, своевременно информировать гостя о стоимости услуг и обеспечивать прозрачность финансовых операций. Данная функция имеет важное значение для предотвращения спорных ситуаций при выезде гостя.

Важным элементом деятельности front-office является поддержание контакта с гостями и формирование позитивной атмосферы пребывания. Персонал должен быть внимательным, доброжелательным и готовым к оказанию помощи. Даже краткое общение с гостем в холле или у стойки регистрации может существенно повлиять на общее восприятие гостиницы.

В гостиницах высокой категории значительную роль играет служба по работе с гостями (guest relations), которая обеспечивает персонализированный подход к каждому клиенту. Персонал данной службы отслеживает удовлетворённость гостей, организует индивидуальные услуги и обеспечивает высокий уровень сервиса.

Краткое содержание функций front-office в период проживания гостей представлено в таблице 3.3.

Таблица 3.3. Основные направления деятельности front-office в период проживания гостей

№	Направление деятельности	Краткое содержание операций
1	Информационное обслуживание гостей	Предоставление информации о гостинице, её услугах, режиме работы подразделений, времени питания, дополнительных услугах, транспорте и туристических объектах
2	Работа с запросами гостей	Приём, регистрация и координация выполнения запросов гостей (смена номера, продление проживания, заказ такси, бронирование услуг)
3	Организация дополнительных услуг	Оформление заявок на дополнительные услуги гостиницы (прачечная, трансфер, экскурсии, room-service, аренда оборудования)
4	Взаимодействие с другими службами	Передача информации хозяйственной службе, технической службе, службе питания и службе безопасности для обеспечения качественного обслуживания
5	Учёт услуг, предоставленных гостю	Регистрация всех услуг, оказанных гостю, и внесение данных в систему управления гостиницей для последующего расчёта
6	Работа с жалобами и обращениями гостей	Приём жалоб, выяснение причин, принятие мер по устранению проблем и информирование соответствующих служб
7	Контроль статуса проживания гостей	Отслеживание сроков проживания, продление бронирования, подготовка информации о предстоящем выезде гостей
8	Поддержание контакта с гостями	Общение с гостями, выяснение уровня удовлетворенности, оказание помощи и консультирование

Деятельность front-office в период проживания гостей требует высокой степени профессиональной подготовки персонала. Сотрудники должны владеть навыками коммуникации, быть стрессоустойчивыми, уметь работать в многозадачном режиме и оперативно принимать решения. Особое значение имеет соблюдение норм профессиональной этики и конфиденциальности информации о гостях.

В современных гостиницах деятельность front-office в период проживания активно поддерживается информационными системами управления гостиницей, что позволяет

фиксировать запросы гостей, контролировать финансовые операции и координировать работу различных подразделений. Использование цифровых технологий повышает эффективность работы службы и снижает вероятность ошибок.

Тема 3.8. Учёт операций front-office, валютные операции и сейф для хранения ценностей

Учёт операций службы front-office является важнейшим элементом финансовой и административной деятельности средства размещения и представляет собой систему регистрации, контроля и обработки информации о предоставленных гостиничных услугах, финансовых операциях и расчётах с гостями. Правильная организация учёта обеспечивает финансовую прозрачность, предотвращает ошибки и злоупотребления, а также способствует эффективному управлению деятельностью гостиничного предприятия.

В процессе обслуживания гостей служба front-office осуществляет большое количество операций, связанных с регистрацией проживания, предоставлением дополнительных услуг и проведением финансовых расчётов. Все данные операции должны быть своевременно зафиксированы в системе учёта гостиницы. В современных условиях учёт операций осуществляется с использованием автоматизированных систем управления гостиницей (Property Management System – PMS), которые позволяют регистрировать данные о гостях, контролировать загрузку номерного фонда, учитывать предоставленные услуги и формировать счета.

Одной из основных функций front-office является ведение индивидуального счёта гостя, который открывается при его регистрации и ведётся в течение всего периода проживания. В данный счёт включаются все услуги, предоставленные гостю, включая проживание, питание, дополнительные услуги и другие расходы. Сотрудники front-office обязаны своевременно вносить информацию о предоставленных услугах, чтобы обеспечить точность расчётов и избежать ошибок при выезде гостя.

Учёт операций front-office включает регистрацию бронирований, регистрацию заезда и выезда гостей, учёт дополнительных услуг, оформление платежей и формирование финансовых документов. Данные операции имеют не только финансовое, но и юридическое значение, поскольку позволяют подтверждать факт предоставления услуг и обеспечивают контроль деятельности гостиничного предприятия.

В условиях международного туризма гостиничные предприятия обслуживают иностранных гостей, что предполагает использование различных валют. Валютные операции представляют собой операции, связанные с приёмом оплаты в иностранной

валюте, конвертацией валют и проведением расчетов с использованием международных платёжных инструментов.

Сотрудники front-office должны обладать знаниями правил проведения валютных операций и учитывать требования законодательства. При проведении валютных операций необходимо учитывать официальный курс валют, установленный национальным банком или внутренними правилами гостиницы. Все валютные операции должны фиксироваться в системе учёта и сопровождаться соответствующими финансовыми документами.

Валютные операции могут включать оплату проживания иностранными гостями, проведение расчётов с использованием международных банковских карт и оформление финансовых документов в иностранной валюте. Использование современных платёжных систем позволяет упростить проведение валютных операций и повысить уровень обслуживания гостей.

Особое значение имеет соблюдение требований финансовой безопасности и предотвращение финансовых нарушений. Сотрудники front-office обязаны соблюдать правила работы с денежными средствами, обеспечивать точность расчетов и хранение финансовых документов.

Обеспечение безопасности личных вещей гостей является важной функцией гостиничного предприятия. Для хранения ценных вещей гостиницы предоставляют специальные сейфы, которые могут располагаться в номерах гостей или на стойке регистрации.

Сейф для хранения ценностей представляет собой устройство, обеспечивающее безопасное хранение денежных средств, документов и других ценных вещей гостей. Использование сейфа позволяет обеспечить сохранность имущества гостей и повысить уровень доверия к гостинице.

При использовании сейфа на стойке регистрации сотрудники front-office обязаны соблюдать установленную процедуру приёма и выдачи ценностей. Все операции по приёму ценностей фиксируются в специальном журнале или системе учёта. Гостю выдается документ, подтверждающий передачу ценностей на хранение.

Использование сейфов требует строгого соблюдения правил безопасности. Доступ к сейфу имеют только уполномоченные сотрудники гостиницы. Все операции должны проводиться в присутствии гостя и фиксироваться в установленном порядке.

Организация учёта операций, проведение валютных операций и обеспечение хранения ценностей являются важными элементами деятельности службы front-office. Эффективная организация данных процессов способствует повышению уровня

безопасности, обеспечивает финансовую прозрачность и повышает качество обслуживания гостей.

3.9. Процедура выезда гостей (check-out) и оплата счетов

Процедура выезда гостей, или check-out, является завершающим этапом обслуживания в средстве размещения и представляет собой совокупность технологических операций, направленных на завершение проживания гостя, проведение окончательных финансовых расчётов и оформление соответствующих документов. Данный этап имеет важное значение для гостиничного предприятия, поскольку именно на этом этапе завершается предоставление услуги размещения, осуществляется окончательный расчёт с гостем и формируется итоговое впечатление о качестве обслуживания.

С точки зрения организации гостиничного обслуживания процедура check-out представляет собой комплекс последовательных действий, включающих проверку статуса проживания гостя, формирование окончательного счёта, проведение оплаты, возврат ключа и завершение регистрационных операций. Правильная организация процедуры выезда позволяет обеспечить точность финансовых расчётов, избежать конфликтных ситуаций и поддерживать высокий уровень сервиса.

Процедура выезда начинается с обращения гостя к сотруднику службы front-office с целью завершения проживания. Сотрудник гостиницы приветствует гостя, уточняет номер комнаты и проверяет информацию о проживании в системе управления гостиницей. На данном этапе сотрудник проверяет сроки проживания, наличие дополнительных услуг и состояние счёта гостя.

Следующим этапом является формирование окончательного счёта. Сотрудник front-office формирует счёт, который включает стоимость проживания и всех дополнительных услуг, предоставленных гостю в период проживания. К таким услугам могут относиться питание, услуги прачечной, трансфер, телефонные переговоры и другие услуги. Важно обеспечить точность формирования счёта и предоставить гостю возможность ознакомиться с его содержанием.

После формирования счёта осуществляется его проверка совместно с гостем. Сотрудник гостиницы объясняет содержание счёта, отвечает на вопросы гостя и, при необходимости, вносит корректировки. Данный этап позволяет предотвратить возможные недоразумения и обеспечить прозрачность финансовых операций.

Следующим этапом является проведение оплаты. Гость может оплатить услуги наличными средствами, банковской картой или другим способом, предусмотренным

гостиницей. Сотрудник front-office обязан обеспечить правильность проведения платежа и выдать гостю соответствующие финансовые документы, включая чек и счёт.

После проведения оплаты сотрудник гостиницы закрывает индивидуальный счёт гостя в системе управления гостиницей и фиксирует факт выезда. Данная операция имеет важное значение для финансового учёта и управления номерным фондом.

Важным элементом процедуры check-out является возврат ключа или электронной карты доступа. Сотрудник front-office принимает ключ и проверяет его состояние. После этого статус номера изменяется в системе управления гостиницей, и информация передаётся хозяйственной службе для подготовки номера к следующему заселению.

После завершения всех формальностей сотрудник гостиницы прощается с гостем и благодарит его за выбор гостиницы. Вежливое и профессиональное завершение обслуживания способствует формированию положительного впечатления и повышает вероятность повторного посещения гостиницы.

Основные технологические операции процедуры check-out представлены в таблице 3.4.

Таблица 3.4. Операции при выезде гостей

№	Операция	Краткое содержание операций
1	Приветствие гостя	Установление контакта и уточнение номера
2	Проверка информации	Проверка данных о проживании
3	Формирование счёта	Подготовка окончательного счёта
4	Проверка счёта	Предоставление счёта гостю
5	Проведение оплаты	Приём оплаты за услуги
6	Закрытие счёта	Завершение финансовых операций
7	Возврат ключа	Приём ключа или карты доступа
8	Завершение обслуживания	Прощание с гостем

Процедура check-out требует высокой степени точности и профессионализма со стороны сотрудников front-office. Ошибки при формировании счёта или проведении расчётов могут привести к конфликтным ситуациям и негативно повлиять на репутацию гостиницы. Поэтому сотрудники front-office должны внимательно проверять все финансовые операции и соблюдать установленные процедуры.

В современных гостиницах процедура выезда может осуществляться с использованием автоматизированных систем, что позволяет ускорить процесс и повысить точность расчётов. В некоторых гостиницах используются системы экспресс-выезда, которые позволяют гостям оплачивать услуги без обращения к стойке регистрации.

Таким образом, процедура выезда гостей является важным элементом деятельности службы front-office и направлена на завершение обслуживания, проведение финансовых расчётов и обеспечение готовности гостиницы к приёму новых гостей. Правильная

организация процедуры check-out способствует повышению качества обслуживания и формированию положительного имиджа гостиничного предприятия.

Практические задания для закрепления модуля 3.

Задание 1. Составление организационной структуры front-office

Цель: изучить структуру службы front-office.

Условие:

В гостинице категории 4★ имеется 150 номеров.

Необходимо:

Определить должности front-office.

Составить организационную структуру.

Указать подчинённость сотрудников.

Должность	Количество сотрудников	Кому подчиняется

Задание 2. Определение функций front-office

Необходимо: распределить функции между подразделениями:

Функция	Подразделение front-office
Приём бронирования	
Регистрация гостей	
Предоставление информации	
Приём оплаты	

Задание 3. Определение типа бронирования

Определите тип бронирования:

Гость оплатил номер заранее → _____

Гость забронировал без оплаты → _____

Туристическое агентство забронировало 10 номеров → _____

Компания забронировала номера для сотрудников → _____

Задание 4. Анализ значения бронирования

Ответьте письменно: Почему бронирование важно для гостиницы?

Как бронирование влияет на доход гостиницы?

Задание 5. Подготовка к приёму гостя

Опишите действия front-office перед приездом гостя:

- проверка бронирования
- подготовка ключа
- проверка номера

Задание 5. Валютная операция

Гость должен оплатить счёт на сумму 2 400 леев. Он оплачивает в евро.

Курс: 1 евро = 20 леев.

Вопросы:

1. Определите сумму оплаты в евро.
2. Какие операции должен выполнить сотрудник front-office?
3. Какие документы оформляются?

Задание 6. Ситуационная задача «Использование сейфа»

Гость хочет оставить в сейфе гостиницы документы и денежные средства.

Необходимо определить:

- Какие действия должен выполнить сотрудник front-office?
- Какие документы оформляются?
- Как обеспечивается безопасность ценностей?

Задание 7. Расчёт оплаты при выезде

Гость проживал 4 суток. Стоимость номера — 850 леев/сутки.

Дополнительные услуги — 500 леев.

Необходимо:

- Рассчитать стоимость проживания.
- Рассчитать общую сумму оплаты.
- Указать этап процедуры check-out, на котором производится расчёт.

Задание 7. Аналитическое задание

Заполните таблицу:

Операция front-office	Когда выполняется	Ответственный сотрудник
Открытие счёта гостя		
Учёт услуг		
Проведение оплаты		
Закрытие счёта		

Модуль 4 Организация и функционирование хозяйственной службы (housekeeping)

4.1. Организация хозяйственной службы в гостинице

4.2. Персонал хозяйственной службы: структура, функции, качества и нормы поведения

4.3. Виды деятельности, осуществляемые хозяйственной службой

Тема 4.1. Организация хозяйственной службы в гостинице

Хозяйственная служба (Housekeeping) является одним из ключевых подразделений гостиничного предприятия, обеспечивающим создание комфортных, безопасных и санитарно-гигиенических условий проживания гостей. В современной гостиничной индустрии именно хозяйственная служба формирует основу гостиничного продукта, поскольку главным объектом реализации является номер, подготовленный для проживания и соответствующий установленным стандартам качества.

С функциональной точки зрения, хозяйственная служба представляет собой организационную систему, включающую персонал, материально-технические ресурсы, технологические процессы и стандарты обслуживания, направленные на поддержание чистоты, порядка и исправного состояния номерного фонда и всех помещений гостиницы. От эффективности организации данной службы зависит не только внешний вид гостиницы, но и общее впечатление гостей, их удовлетворенность и желание воспользоваться услугами гостиницы повторно.

Основной целью хозяйственной службы является обеспечение высокого уровня санитарного состояния всех помещений гостиницы и создание максимально комфортных условий проживания гостей. Эта цель достигается путем систематического выполнения комплекса организационных, технических и санитарных мероприятий, направленных на поддержание чистоты, сохранность имущества гостиницы и обеспечение соответствия установленным стандартам обслуживания.

Важность хозяйственной службы обусловлена тем, что номерной фонд является основным источником дохода гостиничного предприятия. Даже при наличии развитой инфраструктуры, включающей рестораны, конференц-залы и дополнительные услуги, именно размещение гостей составляет основу гостиничного бизнеса. Соответственно, качество подготовки номеров непосредственно влияет на экономические результаты деятельности гостиницы, уровень ее конкурентоспособности и репутацию на рынке гостиничных услуг.

Организация хозяйственной службы основывается на принципах системности, планирования, стандартизации и контроля. Принцип системности предполагает, что все виды работ взаимосвязаны и направлены на достижение общей цели — обеспечение качества проживания. Принцип планирования предусматривает разработку графиков уборки, распределение обязанностей между сотрудниками и обеспечение необходимыми материальными ресурсами. Принцип стандартизации предполагает выполнение всех работ в соответствии с установленными нормативами и стандартами качества, что обеспечивает единый уровень обслуживания. Принцип контроля включает постоянную проверку качества выполняемых работ и принятие корректирующих мер при выявлении недостатков.

Хозяйственная служба обслуживает широкий спектр объектов гостиничного предприятия. В первую очередь это номерной фонд, включающий жилые номера различных категорий, такие как стандартные номера, улучшенные номера, люксы и апартаменты. Помимо номерного фонда, хозяйственная служба обеспечивает уборку общественных помещений, включая холлы, коридоры, лестничные площадки, лифты, санитарные помещения, административные кабинеты и служебные помещения. Поддержание чистоты в этих зонах имеет важное значение, поскольку именно общественные помещения формируют первое впечатление гостей о гостинице.

Организация работы хозяйственной службы предполагает рациональное распределение трудовых ресурсов и эффективное использование материально-технической базы. Для выполнения своих функций служба использует специализированное оборудование, включая уборочные тележки, пылесосы, моющие машины, средства для уборки и дезинфекции, а также текстильные изделия, такие как постельное белье, полотенца и униформа персонала. Правильная организация хранения, учета и использования этих ресурсов является важным элементом управления хозяйственной службой.

Важным аспектом функционирования хозяйственной службы является взаимодействие с другими подразделениями гостиницы. Наиболее тесное взаимодействие осуществляется со службой приема и размещения (Front Office), которая предоставляет информацию о заселении и выезде гостей, что позволяет планировать уборку номеров. Также хозяйственная служба взаимодействует с инженерной службой, информируя ее о выявленных неисправностях оборудования и необходимости проведения ремонтных работ. Кроме того, осуществляется взаимодействие со службой безопасности и службой питания, что обеспечивает комплексное функционирование гостиницы.

Особое значение имеет контроль качества работы хозяйственной службы. Контроль осуществляется руководителем службы и старшими сотрудниками путем проверки

состояния номеров, общественных помещений и выполнения стандартов обслуживания. Регулярный контроль позволяет своевременно выявлять недостатки, повышать эффективность работы персонала и обеспечивать высокий уровень обслуживания гостей.

Таким образом, хозяйственная служба является неотъемлемым элементом организационной структуры гостиничного предприятия, обеспечивающим создание комфортной среды проживания гостей. Эффективная организация данной службы способствует повышению качества гостиничных услуг, укреплению репутации гостиницы и увеличению ее конкурентоспособности на рынке туристских услуг.

Тема 4.2. Персонал хозяйственной службы: структура, функции, качества и нормы поведения

Персонал хозяйственной службы является ключевым элементом системы обеспечения качества гостиничных услуг, поскольку именно сотрудники данной службы непосредственно формируют условия проживания гостей. От уровня профессиональной подготовки, ответственности и дисциплины персонала зависит санитарное состояние гостиницы, комфорт проживания гостей и общее впечатление о гостиничном предприятии.

Хозяйственная служба объединяет работников различных категорий, выполняющих взаимосвязанные функции по поддержанию чистоты, порядка и исправного состояния помещений гостиницы. Организационная структура службы определяется размером гостиницы, количеством номеров, уровнем категории гостиницы и объемом предоставляемых услуг. В крупных гостиницах структура является более сложной и включает несколько уровней управления, тогда как в небольших гостиницах функции могут совмещаться одним сотрудником.

Руководство хозяйственной службой осуществляет руководитель хозяйственной службы, который в международной практике называется Executive Housekeeper. Этот специалист отвечает за организацию работы всего подразделения, планирование деятельности персонала, контроль качества уборки и обеспечение службы необходимыми материальными ресурсами. Руководитель хозяйственной службы разрабатывает графики работы, контролирует соблюдение стандартов, организует обучение персонала и взаимодействует с другими подразделениями гостиницы. Кроме того, он несет ответственность за рациональное использование материальных ресурсов и поддержание установленного уровня сервиса.

Важную роль в структуре хозяйственной службы играет старшая горничная или супервайзер. Этот сотрудник осуществляет непосредственный контроль работы горничных, проверяет качество уборки номеров, контролирует соблюдение санитарных

норм и стандартов обслуживания. Старшая горничная выполняет функцию связующего звена между руководителем службы и исполнителями, обеспечивая эффективную организацию рабочего процесса.

Основную часть персонала хозяйственной службы составляют горничные, которые выполняют непосредственную уборку номерного фонда. В обязанности горничной входит подготовка номеров к заселению гостей, ежедневная уборка занятых номеров, смена постельного белья и полотенец, поддержание чистоты санитарных помещений, а также контроль состояния оборудования и мебели. Горничная должна внимательно осматривать номер, выявлять неисправности и своевременно сообщать о них руководству или инженерной службе.

Кроме горничных, в хозяйственной службе работают сотрудники, отвечающие за уборку общественных помещений, включая холлы, коридоры, лестницы и административные помещения. Также в структуру службы может входить прачечный персонал, который обеспечивает стирку, сушку, глажение и хранение гостиничного белья. Важную роль играет кастелянша, отвечающая за учет, хранение и выдачу белья, униформы и других текстильных изделий.

Профессиональная деятельность персонала хозяйственной службы требует наличия определенных профессиональных и личных качеств. В первую очередь, сотрудники должны обладать знаниями санитарно-гигиенических норм, стандартов уборки и правил использования уборочного оборудования и средств. Важным требованием является умение рационально организовывать рабочее время, выполнять задания в установленные сроки и соблюдать технологию уборки.

Не менее важное значение имеют личные качества сотрудников. Персонал хозяйственной службы должен быть аккуратным, ответственным, дисциплинированным и внимательным. Особое значение имеет честность, поскольку сотрудники работают в непосредственном контакте с личными вещами гостей. Также важным качеством является стрессоустойчивость, поскольку работа может выполняться в условиях высокой нагрузки и ограниченного времени.

Особое место в деятельности персонала занимает соблюдение профессиональной этики и норм поведения. Сотрудники хозяйственной службы должны соблюдать правила вежливого общения с гостями, проявлять уважение, доброжелательность и корректность. При встрече с гостем сотрудник обязан приветствовать его, соблюдать дистанцию и не создавать неудобств. Важным требованием является соблюдение конфиденциальности, то есть запрет на разглашение информации о гостях, их привычках или личных вещах.

Внешний вид сотрудников также имеет важное значение. Персонал должен носить установленную униформу, которая должна быть чистой, опрятной и соответствовать стандартам гостиницы. Опрятный внешний вид сотрудников способствует формированию положительного имиджа гостиницы и повышает доверие гостей.

В современных гостиницах большое внимание уделяется профессиональной подготовке персонала хозяйственной службы. Сотрудники проходят обучение стандартам уборки, технике безопасности, правилам обслуживания гостей и использованию современного оборудования. Повышение квалификации персонала способствует улучшению качества обслуживания и повышению конкурентоспособности гостиницы.

Таким образом, персонал хозяйственной службы является важнейшим элементом функционирования гостиничного предприятия. От уровня организации труда, профессиональной подготовки и соблюдения стандартов поведения персонала зависит качество гостиничных услуг, уровень удовлетворенности гостей и успешность деятельности гостиницы в целом.

Организационная структура хозяйственной службы представляет собой иерархическую систему, в которой каждый сотрудник выполняет определенные функции и подчиняется соответствующему руководителю. Четкое распределение обязанностей и подчиненности обеспечивает эффективную организацию работы, контроль качества обслуживания и соблюдение стандартов гостиничного предприятия.

В зависимости от размера гостиницы структура может быть более простой или более сложной, однако основные должности и функции остаются неизменными.

Таблица 4.1. Персонал хозяйственной службы, функции и подчинённость

№	Должность	Основные функции	Кому подчиняется
1	Руководитель хозяйственной службы (Executive Housekeeper)	Организация работы службы; планирование деятельности; контроль качества уборки; разработка графиков работы; обеспечение службы инвентарем и материалами; взаимодействие с другими службами гостиницы	Генеральному директору гостиницы / Управляющему гостиницей
2	Заместитель руководителя хозяйственной службы (Assistant Housekeeper)	Помощь руководителю службы; координация работы персонала; контроль выполнения стандартов; организация работы смен	Руководителю хозяйственной службы
3	Старшая горничная / Супервайзер (Housekeeping Supervisor)	Контроль качества уборки номеров и помещений; проверка готовности номеров; распределение заданий между горничными; контроль соблюдения стандартов	Руководителю хозяйственной службы / заместителю

№	Должность	Основные функции	Кому подчиняется
4	Горничная (Room Attendant / Maid)	Уборка номеров; смена белья; подготовка номеров к заселению; поддержание чистоты; выявление неисправностей и информирование руководства	Старшей горничной / супервайзеру
5	Уборщик общественных помещений (Public Area Cleaner)	Уборка холлов, коридоров, лестниц, лифтов, санитарных помещений; поддержание чистоты общественных зон	Старшей горничной / супервайзеру
6	Кастелянша (Linen Keeper)	Учет, хранение и выдача постельного белья, полотенец и униформы; контроль состояния текстильных изделий; ведение учета	Руководителю хозяйственной службы
7	Прачечный персонал (Laundry Attendant)	Стирка, сушка, глажение белья; сортировка текстиля; подготовка белья к использованию	Кастелянше / руководителю хозяйственной службы
8	Работник по уборке служебных помещений	Уборка служебных, административных и технических помещений	Старшей горничной
9	Работник по обслуживанию мини-бара (в крупных гостиницах)	Проверка и пополнение мини-баров; учет использованных товаров	Руководителю хозяйственной службы / супервайзеру

Данная структура обеспечивает эффективную организацию работы хозяйственной службы и позволяет установить четкую систему ответственности и контроля. Руководитель службы осуществляет общее руководство и несет ответственность за функционирование всей службы, в то время как старшие сотрудники обеспечивают контроль и координацию работы исполнителей.

Горничные и уборщики выполняют основные операционные функции, непосредственно связанные с обеспечением чистоты и порядка. Их работа является основой деятельности хозяйственной службы, поскольку именно они обеспечивают готовность номерного фонда к приему гостей.

Кастелянша и прачечный персонал выполняют важные функции по обеспечению гостиницы чистым бельем, что является неотъемлемым элементом гостиничного обслуживания. От правильной организации учета и хранения белья зависит эффективность работы всей службы.

Таким образом, четко организованная структура хозяйственной службы обеспечивает эффективное функционирование гостиничного предприятия, способствует повышению качества обслуживания и формированию положительного имиджа гостиницы.

4.3. Виды деятельности, осуществляемые хозяйственной службой

Хозяйственная служба (Housekeeping) выполняет комплекс взаимосвязанных видов деятельности, направленных на обеспечение санитарного состояния, порядка, комфорта и функциональной готовности всех помещений гостиничного предприятия. Деятельность данной службы является непрерывным технологическим процессом, который осуществляется ежедневно и охватывает все зоны гостиницы, включая номерной фонд, общественные помещения и служебные зоны.

Основным объектом деятельности хозяйственной службы является номерной фонд гостиницы, поскольку именно номера представляют собой основной продукт гостиничного предприятия. Подготовка номера к заселению требует выполнения ряда последовательных операций, направленных на обеспечение чистоты, исправности оборудования и наличия всех необходимых принадлежностей для комфортного проживания гостя.

Одним из важнейших видов деятельности хозяйственной службы является уборка номерного фонда. Уборка представляет собой комплекс мероприятий, направленных на удаление загрязнений, обеспечение санитарного состояния помещения и подготовку номера к использованию. В зависимости от ситуации и состояния номера различают несколько видов уборки, каждая из которых имеет свои особенности и цели.

Виды уборки номерного фонда представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2. Виды уборки номеров и их характеристика

№	Вид уборки	Характеристика	Цель проведения
1	Текущая (ежедневная) уборка	Проводится ежедневно в занятых номерах	Поддержание чистоты и порядка
2	Уборка после выезда гостя	Проводится после освобождения номера	Подготовка номера для нового гостя
3	Генеральная уборка	Проводится периодически, включает глубокую очистку	Поддержание высокого санитарного уровня
4	Промежуточная уборка	Проводится по просьбе гостя	Обеспечение дополнительного комфорта
5	Экспресс-уборка	Быстрая уборка при срочной необходимости	Быстрая подготовка номера

Ежедневная уборка является основным видом деятельности горничной и включает приведение в порядок постели, удаление мусора, очистку мебели, уборку санитарного узла, замену полотенец при необходимости и пополнение расходных материалов. Этот вид уборки обеспечивает поддержание санитарного состояния номера на протяжении всего периода проживания гостя.

Уборка после выезда гостя является более сложной и включает полную подготовку номера для нового гостя. В процессе данной уборки проводится смена постельного белья,

тщательная очистка всех поверхностей, проверка состояния оборудования и мебели, а также подготовка номера в соответствии со стандартами гостиницы.

Генеральная уборка проводится периодически и направлена на глубокую очистку помещения, включая труднодоступные места, стены, окна, осветительные приборы и другие элементы интерьера. Этот вид уборки обеспечивает поддержание высокого уровня санитарного состояния гостиницы.

Далее представлены основные виды деятельности хозяйственной службы.

Подготовка номера к заселению является важнейшим этапом деятельности хозяйственной службы. Этот процесс включает не только уборку помещения, но и контроль его технического состояния, комплектации и соответствия установленным стандартам.

Таблица 4.3. Основные этапы подготовки номера

№	Этап	Содержание работ
1	Осмотр номера	Проверка состояния мебели, оборудования
2	Проветривание помещения	Обеспечение свежего воздуха
3	Уборка помещения	Очистка всех поверхностей
4	Замена белья	Подготовка чистого постельного белья
5	Комплектация номера	Размещение полотенец, средств гигиены
6	Контроль качества	Проверка готовности номера

Подготовка номера к заселению требует внимательности и соблюдения установленных стандартов, поскольку именно этот этап формирует первое впечатление гостя о гостинице.

Обслуживание общественных помещений. Помимо номерного фонда, хозяйственная служба осуществляет уборку общественных помещений, включая:

- холлы;
- коридоры;
- лестницы;
- лифты;
- санитарные помещения;
- служебные помещения.

Чистота общественных помещений имеет важное значение для формирования общего имиджа гостиницы и обеспечения комфортного пребывания гостей.

Обеспечение гостиницы бельем. Важным направлением деятельности хозяйственной службы является обеспечение гостиницы чистым бельем. Этот процесс включает:

- учет белья;

- хранение белья;
- сортировку белья;
- стирку и глажение;
- замену белья в номерах.

Качественное состояние белья является важным элементом гостиничного сервиса.

Контроль санитарного состояния гостиницы. Хозяйственная служба обеспечивает соблюдение санитарно-гигиенических норм, что включает:

- регулярную уборку;
- использование дезинфицирующих средств;
- контроль чистоты помещений;
- соблюдение санитарных требований.

Соблюдение санитарных норм является обязательным условием функционирования гостиницы.

Контроль технического состояния помещений. В процессе уборки сотрудники хозяйственной службы проверяют:

- состояние мебели;
- исправность оборудования;
- состояние освещения;
- работу сантехники.

При выявлении неисправностей информация передается инженерной службе для устранения.

Обслуживание гостей. Хозяйственная служба также выполняет функции обслуживания гостей, включая:

- предоставление дополнительных принадлежностей;
- выполнение запросов гостей;
- обеспечение комфортных условий проживания.

Таким образом, хозяйственная служба выполняет широкий спектр видов деятельности, направленных на обеспечение санитарного состояния, порядка и комфорта гостиничного предприятия. Эффективная организация деятельности службы способствует повышению качества обслуживания гостей, формированию положительного имиджа гостиницы и обеспечению ее успешного функционирования.

Практические задания для закрепления модуля 4.

Задание 1. Определение структуры хозяйственной службы

Цель: сформировать понимание организационной структуры housekeeping.

Задание:

Представьте, что в гостинице работает 120 номеров. Определите, какие должности должны входить в состав хозяйственной службы.

Необходимо:

1. Составить список должностей.
2. Определить, кто кому подчиняется.
3. Представить структуру в виде схемы.

Форма выполнения: схема или таблица.

Пример оформления:

Должность	Количество сотрудников	Кому подчиняется
Руководитель службы	1	Управляющему гостиницы
Старшая горничная	2	Руководителю службы
Горничная	10	Старшей горничной

Задание 2. Определение обязанностей персонала

Цель: закрепить знания о функциях персонала housekeeping.

Задание:

Соотнесите должность и выполняемые функции.

Должность	Функции
Горничная	...
Кастелянша	...
Руководитель службы	...

Необходимо: заполнить таблицу и объяснить значение каждой должности.

Задание 3. Определение вида уборки

Ситуации:

1. Гость выехал из номера → _____
2. Гость проживает в номере 3 дня → _____
3. Номер долго не использовался → _____
4. Гость попросил дополнительную уборку → _____

Необходимо: определить вид уборки.

Задание 4. Анализ ситуации (профессиональный кейс)

Цель: развить навыки принятия профессиональных решений.

Ситуация:

Гость заселился в номер и обнаружил, что ванная комната недостаточно чистая.

Вопросы:

1. Какая служба отвечает за данную ситуацию?
2. Кто несет ответственность?
3. Какие меры необходимо принять?
4. Как предотвратить подобные ситуации в будущем?

Задание 5. Составление последовательности уборки номера

Расположите действия в правильной последовательности:

- Проветривание помещения
- Замена белья
- Удаление мусора
- Уборка ванной комнаты
- Проверка номера

Задание 6. Расчет нагрузки на горничную

В гостинице 80 номеров. Одна горничная обслуживает 16 номеров в день.

Вопросы:

1. Сколько горничных необходимо?
2. Сколько номеров обслуживает одна горничная за неделю?

Задание 7. Определение профессиональных качеств сотрудника

Цель: сформировать понимание требований к персоналу.

Задание:

Назовите не менее 5 профессиональных и 5 личных качеств горничной.

Ответ оформить в таблице:

Профессиональные качества	Личные качества

Задание 8. Ролевая ситуация

Ситуация: Вы — горничная. Гость находится в номере во время уборки.

Необходимо:

- сформулировать, как правильно обратиться к гостю;
- описать ваши действия.

Задание 9. Контрольный чек-лист номера

Задание: Составьте чек-лист проверки номера.

Пример:

№	Объект проверки	Да / Нет
1	Чистота пола	

2	Чистота постели	
3	Исправность освещения	
4	...	

Задание 10. Практическая ситуация

Цель: развитие профессионального мышления.

Ситуация:

Горничная обнаружила повреждение мебели в номере.

Вопросы:

1. Что должна сделать горничная?
2. Кого необходимо уведомить?
3. Почему это важно?

Модуль 5 Организация и функционирование службы питания в средствах размещения

5.1. Организация и роль службы питания в деятельности средства размещения

5.2. Персонал службы питания: структура, функции, качества и нормы поведения

5.3. Организация деятельности в производственных помещениях

5.4. Организация обслуживания в залах питания

5.1. Организация и роль службы питания в деятельности средства размещения

Служба питания (Food and Beverage Service, F&B Service) является одним из ключевых подразделений средства размещения, обеспечивающим организацию питания гостей и предоставление связанных с этим услуг. В современной гостиничной индустрии деятельность службы питания рассматривается не только как вспомогательная функция, но и как важный элемент формирования общего уровня сервиса, конкурентоспособности и доходности гостиничного предприятия.

С точки зрения организационной структуры, служба питания представляет собой комплекс подразделений, осуществляющих производство, реализацию и обслуживание гостей в сфере питания. Она включает производственные подразделения (кухня, кондитерский цех), обслуживающие подразделения (рестораны, бары, буфеты), а также вспомогательные службы, обеспечивающие хранение продуктов, санитарное состояние и организацию процесса обслуживания.

Основной целью службы питания является обеспечение гостей качественными, безопасными и разнообразными продуктами питания в соответствии с установленными стандартами гостиницы. Достижение данной цели предполагает выполнение комплекса взаимосвязанных функций, включающих планирование, организацию производства, обслуживание гостей, контроль качества и обеспечение санитарно-гигиенических требований.

Роль службы питания в деятельности средства размещения является многоаспектной и проявляется в экономическом, сервисном и имиджевом аспектах. В экономическом аспекте служба питания является важным источником доходов гостиничного предприятия. Помимо доходов от размещения, значительная часть прибыли формируется за счет реализации услуг питания, включая ресторанное обслуживание, организацию банкетов, конференций и других мероприятий. В гостиницах высокой категории доходы службы питания могут составлять значительную долю общей прибыли предприятия.

Сервисная роль службы питания заключается в обеспечении комплексного обслуживания гостей. Предоставление питания является неотъемлемой частью гостиничного продукта, особенно в условиях курортных гостиниц, туристических комплексов и средств размещения, работающих по системе «полупансион», «полный пансион» или «всё включено». Качество питания напрямую влияет на уровень удовлетворенности гостей и их общее впечатление о гостинице.

Имиджевая роль службы питания связана с формированием репутации гостиницы. Уровень организации питания, качество блюд, культура обслуживания и атмосфера зала питания создают важную составляющую имиджа гостиничного предприятия. Высокий уровень обслуживания в ресторане способствует формированию положительного мнения гостей и повышает конкурентоспособность гостиницы на рынке туристских услуг.

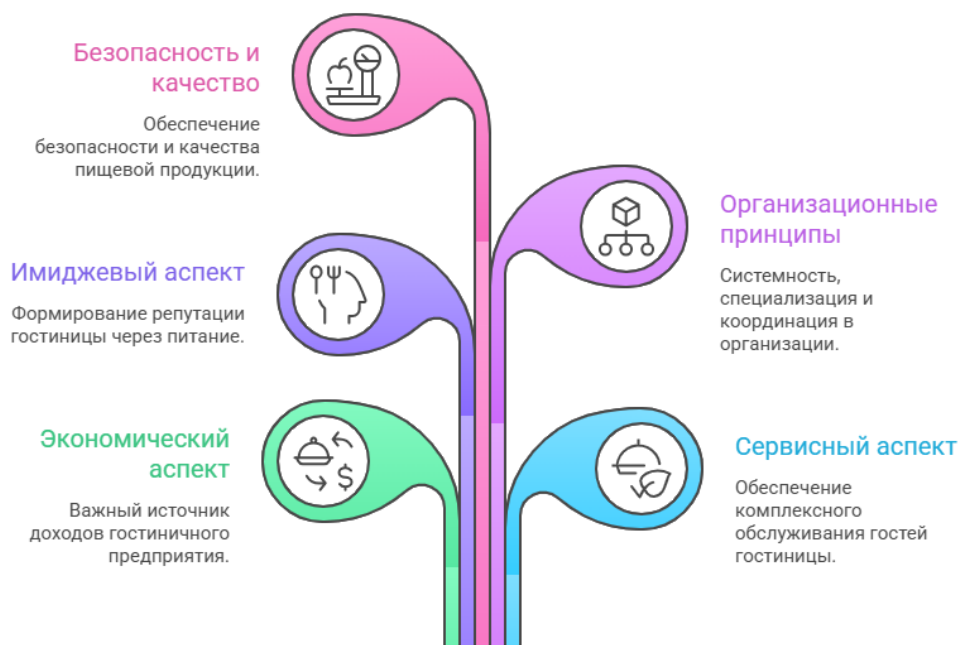


Рис. 5.1. Роль службы питания в системе гостиничного сервиса

Организация службы питания основывается на принципах системности, специализации и координации. Принцип системности предполагает взаимосвязь всех элементов службы питания — от закупки продуктов до обслуживания гостей. Принцип специализации предполагает разделение функций между производственным и обслуживающим персоналом, что обеспечивает повышение эффективности и качества работы. Принцип координации предполагает согласованность действий службы питания с другими подразделениями гостиницы, включая службу приема и размещения, хозяйственную службу и административные подразделения.

Важным аспектом деятельности службы питания является обеспечение безопасности и качества пищевой продукции. Это включает соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль качества продуктов, соблюдение технологии приготовления блюд и обеспечение безопасных условий хранения продуктов. Несоблюдение данных требований может привести к угрозе здоровью гостей и негативно сказаться на репутации гостиницы.

Служба питания тесно взаимодействует с другими подразделениями гостиницы. Взаимодействие со службой приема и размещения позволяет получать информацию о количестве гостей, режиме их питания и специальных запросах. Взаимодействие с хозяйственной службой обеспечивает санитарное состояние помещений. Взаимодействие с административными подразделениями позволяет планировать закупки, контролировать расходы и анализировать финансовые показатели деятельности службы питания.

В современных условиях особое значение приобретает адаптация службы питания к потребностям различных категорий гостей. Это включает организацию диетического питания, детского меню, национальной кухни, а также учет индивидуальных предпочтений гостей. Гибкость и способность адаптироваться к требованиям клиентов являются важными факторами конкурентоспособности средства размещения.

Таким образом, служба питания является важнейшим элементом системы гостиничного обслуживания, обеспечивающим организацию питания гостей, формирование доходов гостиницы и создание положительного имиджа предприятия. Эффективная организация службы питания способствует повышению качества гостиничных услуг, удовлетворенности гостей и устойчивому развитию средства размещения.

5.2. Персонал службы питания: структура, функции, качества и нормы поведения

Персонал службы питания является ключевым элементом системы организации питания в средствах размещения, поскольку именно сотрудники данной службы обеспечивают производство, реализацию и обслуживание гостей в процессе потребления пищевой продукции. От уровня профессиональной подготовки, организационных навыков, культуры общения и соблюдения стандартов обслуживания персонала службы питания зависит качество предоставляемых услуг, удовлетворённость гостей и имидж средства размещения.

С точки зрения организационной структуры, персонал службы питания подразделяется на руководящий состав, производственный персонал и обслуживающий

персонал. Такое разделение обусловлено функциональными особенностями деятельности службы питания, включающей процессы управления, приготовления пищи и обслуживания гостей.

Руководящий состав службы питания возглавляется менеджером службы питания (Food and Beverage Manager), который осуществляет общее руководство подразделением, планирует деятельность службы, контролирует качество обслуживания и взаимодействует с другими подразделениями гостиницы. В его обязанности входит организация работы персонала, разработка меню совместно с шеф-поваром, контроль расходов, обеспечение соблюдения санитарных норм и стандартов обслуживания.

К производственному персоналу относятся сотрудники, непосредственно осуществляющие приготовление пищи. Центральное место в производственной структуре занимает шеф-повар (Executive Chef), который отвечает за организацию производственного процесса, разработку меню, контроль качества приготовления блюд и соблюдение технологических норм. Шеф-повар координирует работу поваров различных специализаций, распределяет обязанности и контролирует соблюдение санитарно-гигиенических требований.

Повара выполняют непосредственное приготовление блюд в соответствии с установленными технологическими картами и стандартами качества. В зависимости от специализации повара могут отвечать за приготовление горячих блюд, холодных закусок, десертов или других видов продукции. Их деятельность требует высокой квалификации, знания технологии приготовления пищи и строгого соблюдения санитарных норм.

К обслуживающему персоналу относятся сотрудники, обеспечивающие обслуживание гостей в залах питания. Основной категорией обслуживающего персонала являются официанты, которые осуществляют приём заказов, подачу блюд и напитков, консультирование гостей по меню и обеспечение комфортных условий обслуживания. Работа официанта требует высокой культуры общения, внимательности и умения работать с различными категориями гостей.

В структуру обслуживающего персонала также входят бармены, которые осуществляют приготовление и подачу напитков, обслуживание гостей в баре и обеспечение чистоты рабочего места. Бармен должен обладать знаниями технологии приготовления напитков, правил обслуживания и санитарных норм.

В зависимости от категории средства размещения в структуру службы питания могут входить администраторы зала (maitre d'hôtel), которые осуществляют организацию работы зала, встречу гостей, распределение столов и контроль работы официантов.

Администратор зала играет важную роль в обеспечении высокого уровня обслуживания и создании благоприятной атмосферы.

Таблица 5.1. Персонал службы питания, функции и подчинённость

№	Должность	Основные функции	Кому подчиняется
1	Менеджер службы питания (F&B Manager)	Руководство службой, планирование работы, контроль качества	Директору гостиницы
2	Шеф-повар (Executive Chef)	Организация приготовления пищи, разработка меню	Менеджеру службы питания
3	Повар	Приготовление блюд	Шеф-повару
4	Администратор зала	Организация обслуживания гостей	Менеджеру службы питания
5	Официант	Обслуживание гостей, подача блюд	Администратору зала
6	Бармен	Приготовление и подача напитков	Администратору зала
7	Помощник повара	Подготовка продуктов	Шеф-повару
8	Работник кухни	Обеспечение чистоты и порядка	Шеф-повару

Профессиональная деятельность персонала службы питания требует наличия комплекса профессиональных, коммуникативных и личностных качеств. К профессиональным требованиям относятся знание технологии приготовления пищи, стандартов обслуживания, санитарно-гигиенических норм и правил безопасности. Для обслуживающего персонала важное значение имеет знание правил сервировки, техники обслуживания и основ делового общения.

Коммуникативные качества персонала включают вежливость, доброжелательность, умение эффективно взаимодействовать с гостями, способность быстро реагировать на запросы и решать возникающие проблемы. Личностные качества включают ответственность, аккуратность, дисциплинированность, стрессоустойчивость и ориентацию на клиента.

Особое значение имеет соблюдение норм профессионального поведения и служебной этики. Персонал обязан соблюдать стандарты внешнего вида, носить установленную униформу, соблюдать правила личной гигиены и профессиональной этики. Корректное поведение персонала способствует формированию положительного имиджа средства размещения и повышению уровня удовлетворенности гостей.

Таким образом, персонал службы питания является важнейшим элементом системы гостиничного обслуживания. Чётко организованная структура персонала, высокий уровень профессиональной подготовки и соблюдение стандартов обслуживания обеспечивают

эффективное функционирование службы питания и высокий уровень качества предоставляемых услуг.

5.3. Организация деятельности в производственных помещениях службы питания

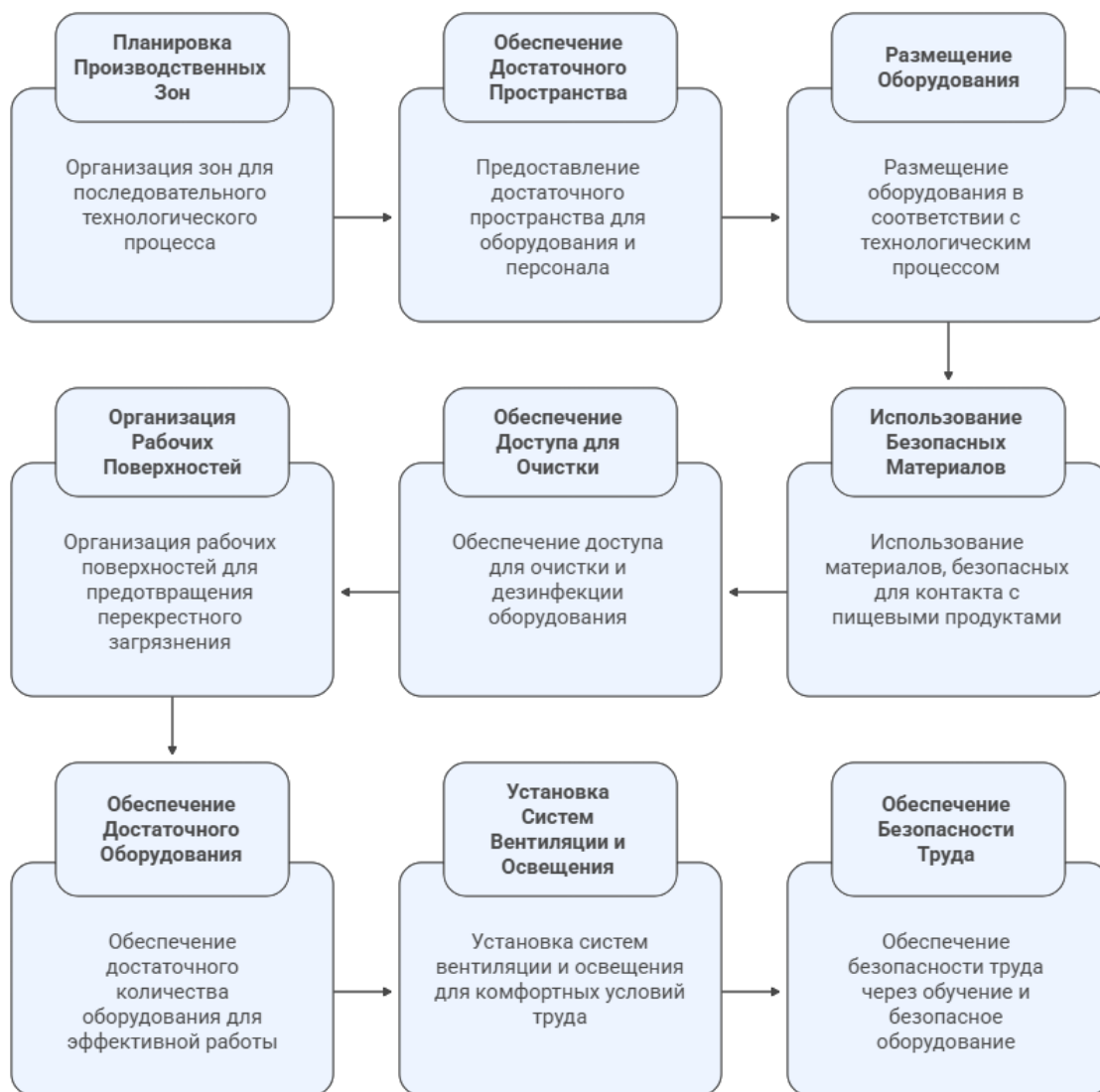
Организация деятельности в производственных помещениях службы питания в средствах размещения должна осуществляться с обязательным соблюдением санитарно-гигиенических требований, установленных законодательством Республики Молдова, включая Закон №296/2017 о гигиене пищевых продуктов и санитарные правила для предприятий общественного питания. Эти нормативные акты регулируют все этапы обращения пищевой продукции — от приёма сырья до приготовления и подачи блюд, обеспечивая защиту здоровья потребителей и безопасность пищевых продуктов.

Санитарные требования распространяются на организацию производственных помещений, технологические процессы, оборудование, хранение продуктов и поведение персонала. Соблюдение этих требований является обязательным условием функционирования службы питания, а их нарушение может привести к административным санкциям, временной приостановке деятельности или закрытию предприятия. На рисунке 5.2. представлены ключевые требования к организации рабочего пространства помещений службы питания гостиничного предприятия.

Одним из важнейших требований является обеспечение соответствующих условий для размещения и оборудования производственных помещений. Согласно санитарным нормам Республики Молдова, помещения должны быть спроектированы таким образом, чтобы исключить загрязнение пищевой продукции и обеспечить последовательность технологических процессов. Производственные помещения должны иметь достаточную площадь, рациональную планировку, соответствующее освещение, вентиляцию, водоснабжение и канализацию. Освещение должно быть достаточным для выполнения технологических операций, например, не менее 220 люкс в рабочих помещениях и до 540 люкс в зонах контроля качества продуктов.

Важное значение имеет организация водоснабжения и канализации. Производственные помещения должны быть обеспечены доступом к питьевой воде, используемой для приготовления пищи, мытья оборудования и соблюдения личной гигиены персонала. Наличие исправной системы канализации является обязательным условием для обеспечения санитарного состояния помещений и предотвращения загрязнения окружающей среды.

Особое внимание уделяется требованиям к оборудованию и инвентарю. Все оборудование должно быть изготовлено из материалов, безопасных для контакта с пищевыми продуктами, легко очищаемых и устойчивых к воздействию моющих и дезинфицирующих средств. Поверхности оборудования должны регулярно подвергаться очистке и дезинфекции для предотвращения развития микроорганизмов. Использование неисправного или загрязнённого оборудования запрещается, поскольку это может привести к загрязнению пищевой продукции.



**Рис. 5.2. Основные требования к организации производственных помещений
Службы питания гостиничного предприятия**

Санитарные нормы также регулируют условия хранения продуктов питания. Продукты должны храниться в специально предназначенных помещениях или холодильных установках, обеспечивающих соответствующий температурный режим и предотвращающих порчу продукции. Не допускается совместное хранение сырья и готовой

продукции, поскольку это может привести к перекрёстному загрязнению. Продукты, не соответствующие санитарным требованиям или представляющие опасность для здоровья, подлежат изъятию и уничтожению.

Особое значение имеют требования к соблюдению санитарного режима персоналом. Работники службы питания обязаны соблюдать правила личной гигиены, включая использование санитарной одежды, регулярное мытьё рук и поддержание чистоты рабочего места. Персонал должен проходить медицинские осмотры и иметь соответствующую подготовку в области санитарии и гигиены. Соблюдение санитарных требований персоналом является обязательным условием обеспечения безопасности пищевой продукции.

Важным элементом санитарного режима является проведение регулярной уборки и дезинфекции производственных помещений. Уборка должна проводиться ежедневно с использованием специальных моющих и дезинфицирующих средств. Особое внимание уделяется рабочим поверхностям, оборудованию и зонам хранения продуктов. Регулярная уборка позволяет предотвратить накопление загрязнений и развитие микроорганизмов.

Санитарные требования также предусматривают обязательный контроль качества продукции и технологических процессов. Руководство службы питания обязано осуществлять контроль за соблюдением санитарных норм, качеством продуктов и условиями их хранения. Государственный контроль осуществляется компетентными органами, включая Национальное агентство по безопасности пищевых продуктов (ANSA), которое проводит проверки предприятий общественного питания с целью обеспечения соблюдения санитарных норм.

В условиях современной гостиничной индустрии соблюдение санитарных требований является не только юридической обязанностью, но и важным фактором обеспечения качества обслуживания. Чистота и безопасность производственных помещений способствуют повышению доверия гостей, предотвращению пищевых отравлений и формированию положительного имиджа средства размещения.

То есть, организация деятельности в производственных помещениях службы питания должна осуществляться с соблюдением санитарных требований Республики Молдова, включая обеспечение соответствующих условий помещений, оборудования, хранения продуктов и соблюдение правил личной гигиены персонала. Соблюдение санитарных норм обеспечивает безопасность пищевой продукции, защиту здоровья гостей и эффективное функционирование службы питания в средствах размещения.

Одним из основных требований является обеспечение рациональной планировки производственных помещений. Производственные зоны должны быть организованы таким

образом, чтобы обеспечить последовательность технологического процесса и исключить пересечение потоков сырья, полуфабрикатов и готовой продукции. Такое зонирование позволяет предотвратить перекрёстное загрязнение, которое может привести к ухудшению качества продукции и угрозе здоровью потребителей. Например, зоны первичной обработки сырья должны быть отделены от зон приготовления и оформления готовых блюд.

Производственные помещения должны иметь достаточную площадь для размещения оборудования и обеспечения свободного перемещения персонала. Недостаток пространства может привести к нарушению санитарных норм, затруднению выполнения технологических операций и повышению риска производственных травм. Пространство должно быть организовано таким образом, чтобы персонал мог выполнять свои обязанности без препятствий, обеспечивая безопасные и эффективные условия труда.

Оборудование должно устанавливаться с учетом последовательности технологического процесса, что обеспечивает логическое движение продуктов от стадии приёма к стадии приготовления и реализации. Например, холодильное оборудование должно располагаться рядом с зонами хранения продуктов, а тепловое оборудование — в горячем цехе. Такое размещение способствует повышению эффективности работы и снижению риска нарушения санитарных требований.

В соответствии с санитарными нормами Республики Молдова, оборудование должно быть изготовлено из материалов, безопасных для контакта с пищевыми продуктами, устойчивых к коррозии и легко поддающихся очистке и дезинфекции. Наиболее распространённым материалом является нержавеющая сталь, которая обладает высокой устойчивостью к воздействию влаги и моющих средств. Использование материалов, способных впитывать загрязнения или затрудняющих очистку, запрещается.

Оборудование должно устанавливаться таким образом, чтобы обеспечить возможность его очистки и дезинфекции. Между оборудованием и стенами должны быть предусмотрены технологические зазоры, позволяющие проводить уборку и предотвращать накопление загрязнений. Кроме того, оборудование не должно размещаться непосредственно на полу, если это затрудняет его очистку. В некоторых случаях оборудование устанавливается на специальных подставках или ножках, что облегчает санитарную обработку помещения.

Особое внимание уделяется организации рабочих поверхностей. Рабочие столы должны иметь гладкую, непористую поверхность, устойчивую к воздействию влаги и моющих средств. Поверхности должны регулярно очищаться и дезинфицироваться. Для предотвращения перекрёстного загрязнения рекомендуется использовать отдельные

рабочие поверхности и инвентарь для обработки различных видов продуктов, таких как мясо, рыба и овощи.

Важным требованием является обеспечение достаточного количества технологического оборудования. Недостаток оборудования может привести к нарушению технологического процесса и снижению качества продукции. Например, отсутствие достаточного количества холодильного оборудования может привести к нарушению температурного режима хранения продуктов.

Производственные помещения должны быть оборудованы системами вентиляции, обеспечивающими удаление избыточного тепла, влаги и запахов. Эффективная вентиляция способствует созданию комфортных условий труда для персонала и предотвращает накопление загрязнений в воздухе. Также помещения должны быть обеспечены достаточным освещением, позволяющим персоналу выполнять технологические операции с высокой точностью.

Особое значение имеет обеспечение безопасности труда. Оборудование должно быть исправным и безопасным в эксплуатации. Персонал должен быть обучен правилам использования оборудования и технике безопасности. Использование неисправного оборудования запрещается, поскольку это может привести к травмам персонала и нарушению технологического процесса.

Важным элементом организации пространства является разделение производственных и вспомогательных зон. Производственные помещения должны быть отделены от складских помещений, санитарных помещений и зон обслуживания гостей. Такое разделение позволяет обеспечить санитарный режим и предотвратить загрязнение пищевой продукции.

Кроме того, производственные помещения должны быть оснащены необходимыми средствами санитарной обработки, включая умывальники для мытья рук, дозаторы мыла, дезинфицирующие средства и средства для сушки рук. Наличие таких средств является обязательным условием обеспечения санитарной безопасности.

Правильная организация оборудования и пространства способствует повышению эффективности работы службы питания, снижению риска санитарных нарушений и обеспечению высокого качества продукции. Рациональная планировка производственных помещений позволяет оптимизировать производственный процесс, снизить затраты времени и обеспечить безопасные условия труда.

Таким образом, требования к организации оборудования и пространства производственных помещений службы питания направлены на обеспечение безопасности пищевой продукции, соблюдение санитарных норм и эффективное функционирование

службы питания. Соблюдение данных требований является обязательным условием деятельности средств размещения в Республике Молдова и способствует повышению качества обслуживания гостей и конкурентоспособности гостиничного предприятия.

5.4. Организация обслуживания в залах питания

Организация обслуживания в залах питания является важнейшим элементом деятельности службы питания в средствах размещения, поскольку именно на данном этапе осуществляется непосредственное взаимодействие персонала с гостями и реализация услуг питания. От уровня организации обслуживания зависит удовлетворённость гостей, их общее впечатление о гостинице и формирование её положительного имиджа. Обслуживание в залах питания представляет собой комплекс организационных, технологических и сервисных мероприятий, направленных на обеспечение комфортного, своевременного и качественного предоставления услуг питания.

Зал питания является специализированным помещением, предназначенным для обслуживания гостей и предоставления им возможности потребления пищевой продукции в комфортных условиях. В зависимости от категории средства размещения и его специализации, залы питания могут быть представлены ресторанами, кафе, столовыми, банкетными залами или барами. Организация обслуживания в данных помещениях должна соответствовать стандартам гостиничного предприятия, санитарным требованиям и ожиданиям гостей.

Основной целью организации обслуживания в залах питания является создание комфортных условий для гостей, обеспечение своевременной подачи блюд и напитков, а также формирование положительного впечатления о качестве обслуживания. Достижение данной цели требует чёткой координации действий персонала, соблюдения технологических процессов обслуживания и обеспечения высокого уровня сервиса.

Важным элементом организации обслуживания является подготовка зала питания к приёму гостей. Подготовка включает уборку помещения, проверку санитарного состояния, расстановку мебели, сервировку столов и подготовку необходимого оборудования. Сервировка столов осуществляется в соответствии с установленными стандартами и зависит от формы обслуживания и типа мероприятия. Правильная сервировка обеспечивает удобство гостей и способствует повышению уровня обслуживания.

Организация обслуживания в залах питания включает несколько последовательных этапов, начиная с подготовки зала и заканчивая завершением обслуживания гостей. Важную роль играет встреча гостей, которая формирует первое впечатление о службе питания. Персонал должен приветствовать гостей, предложить им место и обеспечить

комфортное размещение. Вежливое и профессиональное поведение персонала способствует созданию благоприятной атмосферы.

После размещения гостей осуществляется приём заказа. Официант предоставляет гостям меню, консультирует по выбору блюд и напитков, принимает заказ и передаёт его на кухню. На данном этапе важное значение имеет точность фиксации заказа, поскольку ошибки могут привести к снижению качества обслуживания и неудовлетворённости гостей.

Следующим этапом является подача блюд и напитков. подача должна осуществляться своевременно, в соответствии с установленной последовательностью и стандартами обслуживания. Персонал должен следить за состоянием стола, своевременно убирать использованную посуду и обеспечивать комфортные условия для гостей.

Завершающим этапом обслуживания является расчёт с гостями. Персонал предоставляет счёт, принимает оплату и благодарит гостей за посещение. Правильная организация данного этапа способствует формированию положительного впечатления и повышению вероятности повторного посещения.

В гостиничных предприятиях применяются различные формы обслуживания, которые выбираются в зависимости от категории гостиницы, типа питания и потребностей гостей.

Таблица 5.3. Основные формы обслуживания гостей

Форма обслуживания	Характеристика
Обслуживание официантом (a la carte)	Гости заказывают блюда по меню
Шведский стол (buffet)	Гости самостоятельно выбирают блюда
Табльдот (table d'hôte)	Фиксированное меню
Самообслуживание	Гости самостоятельно получают блюда
Обслуживание в номере (room service)	Питание предоставляется в номер

Обслуживание по системе a la carte является одной из наиболее распространённых форм обслуживания в гостиницах высокой категории. В данной системе гости самостоятельно выбирают блюда из меню, а официант обеспечивает их обслуживание. Эта форма обслуживания обеспечивает высокий уровень индивидуального сервиса и позволяет учитывать предпочтения гостей.

Система шведского стола (buffet) широко применяется в гостиницах и туристических комплексах. В данной системе гости самостоятельно выбирают блюда из представленного ассортимента. Эта форма обслуживания обеспечивает высокую пропускную способность и удобство для гостей.

Система table d'hôte предусматривает предоставление фиксированного меню, включающего определённый набор блюд. Данная система часто применяется при организации группового питания.

Обслуживание в номерах (room service) является важным элементом гостиничного сервиса и предусматривает доставку питания непосредственно в номер гостя. Эта форма обслуживания обеспечивает высокий уровень комфорта и используется преимущественно в гостиницах высокой категории.

Организация работы персонала в зале питания. Персонал зала питания играет ключевую роль в обеспечении качества обслуживания. В обязанности персонала входит:

- подготовка зала к обслуживанию;
- встреча гостей;
- приём заказов;
- подача блюд;
- уборка столов;
- расчёт с гостями.

Эффективная организация работы персонала способствует повышению качества обслуживания и удовлетворённости гостей.

Организация пространства зала питания должна обеспечивать:

- удобство размещения гостей;
- свободное перемещение персонала;
- соблюдение санитарных норм;
- создание комфортной атмосферы.

Правильная организация пространства способствует повышению эффективности обслуживания и созданию благоприятных условий для гостей.

Практические задания для закрепления модуля 5

Задание 1 Соотнесение должности и функций

Заполните таблицу:

Должность	Функции
Шеф-повар	
Официант	
Бармен	
Менеджер службы питания	

Задание 2. Определение профессиональных качеств

Укажите не менее:

- 5 профессиональных качеств официанта
- 5 личных качеств официанта

Профессиональные качества	Личные качества
...	...

Задание 3. Ситуационная задача

Гость жалуется на медленное обслуживание. Необходимо:

- определить причины ситуации;
- предложить действия официанта;
- предложить меры предотвращения.

Задание 4. Назовите основные производственные помещения кухни. Укажите функции следующих видов помещений:

Помещение	Функции
Горячий цех	
Холодный цех	
Склад	

Задание 5. Определите, какие действия являются правильными. Заполните таблицу.

Действие	Правильно / Неправильно
Мытьё рук перед работой	
Хранение сырого и готового продукта вместе	
Использование чистой униформы	

Задание 6. Определение формы обслуживания

Ситуация	Форма обслуживания
Гость выбирает блюда самостоятельно	
Официант принимает заказ	
Питание доставляется в номер	

Задание 7. Последовательность обслуживания гостя

Расположите действия в правильной последовательности:

- Подача блюд ___
- Приветствие гостя ___
- Приём заказа ___
- Расчёт ___

Задание 8. Расчет количества официантов

В ресторане 60 мест.

Один официант обслуживает 15 гостей.

Задание 9. Сравнение форм обслуживания

Форма обслуживания	Преимущества	Недостатки
Buffet		
A la carte		
Room service		

Задание 10. Организация службы питания гостиницы

Необходимо описать:

1. Структуру службы питания
2. Персонал
3. Производственные помещения
4. Формы обслуживания

Модуль 6 Организация досуга и мероприятий в средствах размещения

6.1. Виды мероприятий и анимационной деятельности в средствах размещения

6.2. Этапы организации мероприятий

6.3. Персонал, задействованный в организации мероприятий: структура, функции, качества и нормы поведения

6.1. Виды мероприятий и анимационной деятельности в средствах размещения

Организация досуга и мероприятий является важной составляющей деятельности современных средств размещения и направлена на обеспечение комфортного, разнообразного и интересного пребывания гостей. В условиях высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг средства размещения стремятся не только предоставить услуги проживания и питания, но и создать дополнительные возможности для отдыха, развлечений и социального взаимодействия гостей. Именно поэтому организация досуга и анимационная деятельность являются важным элементом формирования конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Анимационная деятельность представляет собой комплекс мероприятий, направленных на организацию досуга гостей, создание благоприятной атмосферы отдыха и повышение уровня удовлетворенности клиентов. Термин «анимация» происходит от латинского слова *anima*, что означает «оживление» или «вдохновение», и в контексте гостиничного обслуживания означает активное вовлечение гостей в различные формы отдыха и развлечений.

Основной целью анимационной деятельности является создание условий для полноценного отдыха гостей, удовлетворение их потребностей в развлечении, общении и культурном развитии. Анимационная деятельность способствует формированию положительных эмоций, улучшению впечатления от пребывания в гостинице и повышению вероятности повторного посещения.

С точки зрения функционального назначения мероприятия, организуемые в средствах размещения, можно классифицировать на несколько основных категорий. (см. таблицу 6.1.)

Развлекательные мероприятия являются одной из наиболее распространённых форм анимационной деятельности и включают различные шоу-программы, концерты, тематические вечера, конкурсы и другие формы развлечений. Эти мероприятия направлены на создание позитивной атмосферы и повышение уровня удовлетворенности гостей.

Особенно важную роль развлекательные мероприятия играют в курортных гостиницах, где гости проводят значительную часть времени на территории средства размещения.

Таблица 6.1. Виды мероприятий и их характеристика

Вид мероприятия	Характеристика	Цель проведения
Развлекательные мероприятия	Концерты, шоу-программы, конкурсы	Развлечение гостей
Спортивные мероприятия	Фитнес, турниры, игры	Активный отдых
Культурные мероприятия	Выставки, лекции, экскурсии	Культурное развитие
Деловые мероприятия	Конференции, семинары	Организация деловых встреч
Детские мероприятия	Игры, мастер-классы	Организация досуга детей
Праздничные мероприятия	Тематические вечера, праздники	Создание праздничной атмосферы

Спортивные мероприятия направлены на организацию активного отдыха гостей и включают занятия фитнесом, спортивные игры, соревнования и другие формы физической активности. Организация спортивных мероприятий способствует укреплению здоровья гостей, повышению их активности и улучшению общего впечатления от пребывания в гостинице.

Культурные мероприятия направлены на расширение кругозора гостей и включают проведение выставок, лекций, мастер-классов и экскурсионных программ. Такие мероприятия способствуют культурному развитию гостей и повышают привлекательность гостиничного предприятия.

Деловые мероприятия играют важную роль в деятельности гостиниц, ориентированных на деловой туризм. К ним относятся конференции, семинары, тренинги и деловые встречи. Организация таких мероприятий требует наличия специализированных помещений, оборудования и квалифицированного персонала.

Особое место занимают мероприятия для детей, которые включают игровые программы, творческие занятия и развлекательные мероприятия. Организация детской анимации позволяет создать комфортные условия для семейного отдыха и повысить привлекательность гостиницы для семей с детьми.

Праздничные мероприятия включают проведение тематических вечеров, празднование национальных и международных праздников, организацию банкетов и торжественных мероприятий. Такие мероприятия способствуют созданию праздничной атмосферы и повышают уровень удовлетворенности гостей.

Анимационная деятельность выполняет несколько важных функций в деятельности гостиничного предприятия.

Во-первых, она способствует повышению конкурентоспособности средства размещения. Наличие разнообразной программы мероприятий делает гостиницу более привлекательной для гостей и позволяет выделиться среди конкурентов.

Во-вторых, организация досуга способствует повышению уровня удовлетворенности гостей. Гости, имеющие возможность участвовать в интересных мероприятиях, получают более положительные впечатления от пребывания в гостинице.

В-третьих, анимационная деятельность способствует увеличению доходов гостиницы. Организация платных мероприятий, мастер-классов и экскурсий позволяет увеличить дополнительные доходы предприятия.

В-четвёртых, организация мероприятий способствует формированию положительного имиджа гостиничного предприятия. Гостиницы, предлагающие разнообразные формы досуга, воспринимаются как более современные и ориентированные на потребности гостей.

Факторы, влияющие на организацию анимационной деятельности

Организация анимационной деятельности зависит от ряда факторов, включая:

- категорию средства размещения;
- тип гостиницы (курортная, деловая, туристическая);
- состав гостей;
- продолжительность пребывания гостей;
- материально-технические возможности гостиницы.

Учет данных факторов позволяет организовать эффективную анимационную деятельность и обеспечить высокий уровень обслуживания.

6.2. Этапы организации мероприятий в средствах размещения

Организация мероприятий в средствах размещения представляет собой сложный и многоэтапный процесс, включающий планирование, подготовку, проведение и оценку результатов мероприятия. Данный процесс требует координации действий различных подразделений гостиницы, включая службу front-office, службу питания, хозяйственную службу, технический персонал и службу безопасности. Эффективная организация мероприятий способствует повышению уровня удовлетворенности гостей, формированию положительного имиджа гостиницы и увеличению доходов предприятия.

С точки зрения управления, организация мероприятий рассматривается как проектная деятельность, имеющая определённую цель, временные рамки, ресурсы и ожидаемые результаты. Успешная реализация мероприятия зависит от правильного планирования, четкой организации и профессионального исполнения всех этапов.

Таблица 6.2. Этапы организации мероприятий и их характеристика

№	Этап	Содержание этапа	Цель этапа
1	Планирование мероприятия	Определение целей, формата и программы	Определение концепции мероприятия
2	Подготовка мероприятия	Организация ресурсов, подготовка помещений	Обеспечение готовности к проведению
3	Проведение мероприятия	Реализация программы мероприятия	Обеспечение успешного проведения
4	Контроль и координация	Контроль выполнения программы	Обеспечение качества проведения
5	Оценка результатов	Анализ эффективности мероприятия	Улучшение будущих мероприятий

Этап 1. Планирование мероприятия

Планирование является основой успешной организации мероприятия. На данном этапе определяются цели мероприятия, его формат, продолжительность, целевая аудитория и ожидаемые результаты. Цель мероприятия может быть различной: развлечение гостей, организация деловой встречи, проведение конференции или празднование торжественного события.

На этапе планирования разрабатывается программа мероприятия, включающая перечень запланированных действий, временной график и распределение обязанностей между сотрудниками. Также определяется необходимое оборудование, персонал и финансовые ресурсы. Планирование позволяет обеспечить эффективное использование ресурсов и предотвратить организационные ошибки.

Важным элементом планирования является анализ целевой аудитории. Учет возраста, интересов и потребностей гостей позволяет разработать программу мероприятия, соответствующую их ожиданиям. Например, мероприятия для семей с детьми должны включать детские развлекательные программы, тогда как деловые мероприятия требуют создания условий для проведения презентаций и переговоров.

Этап 2. Подготовка мероприятия.

Этап подготовки включает организацию всех необходимых ресурсов для проведения мероприятия. На данном этапе осуществляется подготовка помещений, установка оборудования, оформление зала и подготовка необходимого инвентаря. В зависимости от типа мероприятия могут использоваться различные виды оборудования, включая аудиовизуальные системы, осветительное оборудование и мебель.

Особое значение имеет подготовка персонала, который будет участвовать в проведении мероприятия. Персонал должен быть проинструктирован о программе

мероприятия, своих обязанностях и стандартах обслуживания. Четкое распределение обязанностей позволяет обеспечить слаженную работу персонала.

Также на данном этапе осуществляется взаимодействие с другими службами гостиницы. Например, служба питания обеспечивает подготовку меню и организацию обслуживания гостей, хозяйственная служба отвечает за подготовку помещений, а техническая служба обеспечивает исправность оборудования.

Этап 3. Проведение мероприятия.

Проведение мероприятия является основным этапом, на котором осуществляется реализация разработанной программы. В процессе проведения мероприятия персонал обеспечивает обслуживание гостей, контроль за соблюдением программы и решение возникающих организационных вопросов.

Особое значение имеет соблюдение временного графика мероприятия. Несоблюдение графика может привести к снижению качества мероприятия и неудовлетворенности гостей. Персонал должен быть готов оперативно реагировать на возникающие ситуации и обеспечивать комфортные условия для гостей.

Важным аспектом является обеспечение безопасности гостей. Персонал должен соблюдать правила безопасности и обеспечивать контроль за ситуацией в помещении.

Этап 4. Контроль и координация.

Контроль и координация являются важными элементами процесса организации мероприятия. Руководитель мероприятия осуществляет контроль выполнения программы, координирует действия персонала и обеспечивает соблюдение стандартов обслуживания.

Контроль позволяет своевременно выявлять и устранять возникающие проблемы. Например, при возникновении технических неисправностей необходимо оперативно принять меры для их устранения.

Эффективная координация действий персонала обеспечивает слаженную работу всех подразделений гостиницы и способствует успешному проведению мероприятия.

Этап 5. Оценка результатов мероприятия.

Завершающим этапом является оценка результатов мероприятия. На данном этапе осуществляется анализ эффективности мероприятия, включая оценку уровня удовлетворенности гостей, качества обслуживания и эффективности использования ресурсов.

Оценка результатов позволяет выявить недостатки и разработать меры по улучшению организации будущих мероприятий. Для оценки эффективности могут использоваться отзывы гостей, анализ финансовых показателей и оценка работы персонала.

Успешность проведения мероприятий зависит от следующих факторов:

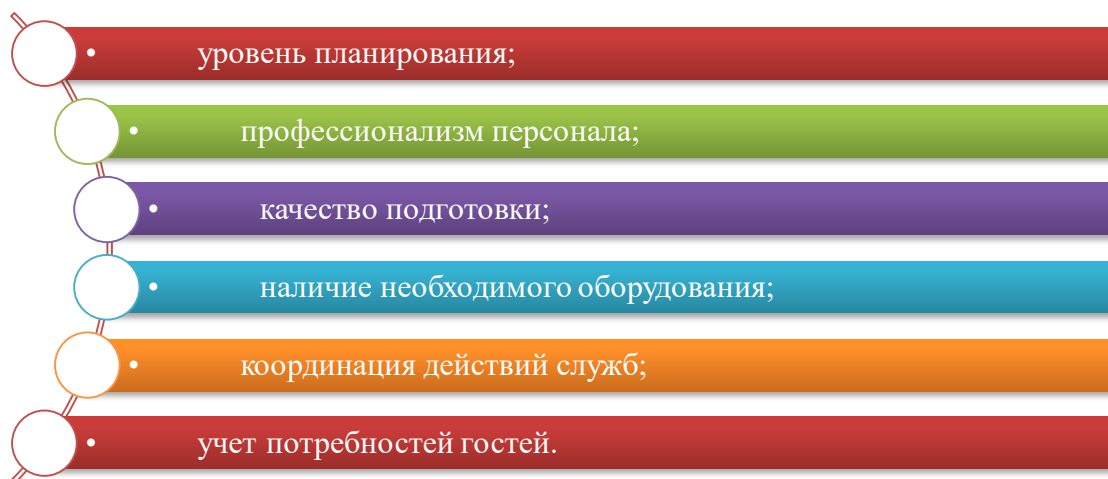


Рис. 6.1. Факторы эффективности реализации мероприятий гостиниц

Учет данных факторов способствует повышению качества организации мероприятий.

Таким образом, организация мероприятий в средствах размещения представляет собой многоэтапный процесс, включающий планирование, подготовку, проведение, контроль и оценку результатов. Эффективная организация мероприятий способствует повышению качества обслуживания, удовлетворенности гостей и формированию положительного имиджа средства размещения.

6.3. Персонал, задействованный в организации мероприятий: структура, функции, качества и нормы поведения

Персонал, задействованный в организации мероприятий в средствах размещения, играет ключевую роль в обеспечении качественного проведения различных событий, включая развлекательные программы, деловые мероприятия, конференции, банкеты и анимационные программы. Именно сотрудники, участвующие в организации и проведении мероприятий, обеспечивают взаимодействие с гостями, координацию всех этапов мероприятия и создание благоприятной атмосферы.

С точки зрения организационной структуры гостиничного предприятия, персонал, задействованный в организации мероприятий, может входить в состав различных подразделений, включая службу анимации, службу питания, службу приема и размещения и административную службу. В крупных гостиницах создаются специализированные подразделения, такие как служба анимации или отдел организации мероприятий (event department), которые отвечают за планирование и проведение мероприятий.

Основной задачей персонала является обеспечение эффективной организации и проведения мероприятий в соответствии с установленными стандартами и ожиданиями гостей. Это требует высокой степени координации действий, профессиональной подготовки и соблюдения стандартов обслуживания.

Структура персонала зависит от категории гостиницы, масштаба мероприятий и уровня предоставляемых услуг. В типовой структуре можно выделить руководящий персонал, организационный персонал и обслуживающий персонал.

Руководящий персонал включает менеджера по организации мероприятий (Event Manager), который отвечает за планирование, организацию и контроль проведения мероприятий. Он координирует работу всех подразделений, взаимодействует с клиентами и обеспечивает соответствие мероприятия установленным стандартам.

Организационный персонал включает координаторов мероприятий, аниматоров, ведущих мероприятий и технический персонал. Эти сотрудники непосредственно участвуют в подготовке и проведении мероприятий, обеспечивают взаимодействие с гостями и реализацию программы мероприятия.

Обслуживающий персонал включает официантов, технических работников и сотрудников службы безопасности, которые обеспечивают комфорт гостей, техническую поддержку и безопасность мероприятия.

Таблица 6.3. Персонал службы организации мероприятий, функции и подчинённость

№	Должность	Основные функции	Кому подчиняется
1	Менеджер по организации мероприятий (Event Manager)	Планирование и организация мероприятий	Директору гостиницы
2	Координатор мероприятий	Координация подготовки и проведения	Event Manager
3	Аниматор	Проведение развлекательных программ	Координатору
4	Ведущий мероприятия	Проведение мероприятия, взаимодействие с гостями	Координатору
5	Технический специалист	Обеспечение работы оборудования	Координатору
6	Официант	Обслуживание гостей	Менеджеру службы питания
7	Сотрудник службы безопасности	Обеспечение безопасности	Руководителю службы безопасности

Функции персонала включают широкий спектр задач, направленных на обеспечение успешного проведения мероприятий. Основной функцией является планирование

мероприятий, включающее разработку программы, определение необходимых ресурсов и организацию подготовки.

Важной функцией является координация действий различных подразделений гостиницы. Персонал должен обеспечивать взаимодействие между службами питания, технической службой, хозяйственной службой и службой безопасности.

Особое значение имеет обеспечение взаимодействия с гостями. Персонал должен обеспечивать информирование гостей, помощь в решении возникающих вопросов и создание благоприятной атмосферы.

Также важной функцией является контроль проведения мероприятия. Персонал должен контролировать соблюдение программы, своевременность выполнения запланированных действий и качество обслуживания.

Персонал, задействованный в организации мероприятий, должен обладать профессиональными знаниями и навыками, включая:

- знание технологии организации мероприятий;
- знание стандартов обслуживания;
- умение работать с оборудованием;
- умение взаимодействовать с гостями;
- знание основ безопасности.

Высокий уровень профессиональной подготовки способствует успешной организации мероприятий и повышению качества обслуживания. Особое значение имеют личностные качества персонала, включая коммуникабельность, доброжелательность, стрессоустойчивость, ответственность и организованность. Данные качества способствуют эффективному взаимодействию с гостями и успешному проведению мероприятий.

Организация мероприятий требует взаимодействия с различными подразделениями гостиницы - службой питания, службой приема и размещения, технической службой, хозяйственной службой и др. Такое взаимодействие обеспечивает эффективную организацию мероприятий.

Практические задания для закрепления модуля 6

Задание 1. Классификация мероприятий

Определите вид мероприятия:

Мероприятие	Вид мероприятия
Детская игровая программа	
Конференция	
Тематический вечер	
Спортивный турнир	

Задание 2. Определение целей анимации

Ответьте письменно на вопросы:

1. Какова основная цель анимационной деятельности?
2. Почему анимация важна для гостиницы?
3. Какие преимущества получает гостиница от организации мероприятий?

Задание 3. Заполните таблицу:

Вид мероприятия	Целевая аудитория	Цель
Развлекательное		
Спортивное		
Деловое		

Задание 4. Практическая ситуация.

В гостинице планируется проведение тематического вечера.

Необходимо определить:

1. Цель мероприятия
2. Этапы подготовки
3. Необходимый персонал
4. Необходимое оборудование

Задание 5. Составление плана мероприятия

Составьте план проведения мероприятия. Заполните таблицу.

Этап	Действия	Ответственный
Планирование		
Подготовка		
Проведение		

Задание 6. Кейс «Организация детской программы»

В гостинице проживает 10 семей с детьми. Необходимо:

- определить вид мероприятия;
- составить программу;
- определить персонал.

Модуль 7 Коммерциализация услуг размещения

7.1. Способы коммерциализации гостиничных услуг

7.2. Ценовая политика и виды тарифов в индустрии гостеприимства

7.3. Платёжные инструменты и формы расчётов

7.4. Продвижение услуг средств размещения

7.1. Способы коммерциализации гостиничных услуг

Коммерциализация гостиничных услуг представляет собой целенаправленный процесс продвижения и реализации гостиничного продукта на рынке с использованием комплекса маркетинговых инструментов, направленных на формирование спроса, привлечение клиентов и получение прибыли. В условиях развития туристской индустрии и усиления конкуренции коммерциализация приобретает стратегическое значение, поскольку именно она обеспечивает превращение гостиничных услуг из потенциального предложения в фактически реализованный продукт, приносящий доход предприятию.



7.1. Основные методы коммерциализации гостиничных услуг

Гостиничная услуга имеет ряд специфических особенностей, которые оказывают влияние на процесс её коммерциализации. Она является нематериальной, не подлежит хранению и создаётся непосредственно в момент взаимодействия с клиентом. В связи с этим особое значение приобретают маркетинговые инструменты, позволяющие донести до потенциального потребителя информацию о гостинице, сформировать доверие к

предприятию и стимулировать принятие решения о приобретении услуги. Коммерциализация гостиничных услуг требует системного подхода, включающего анализ рынка, формирование конкурентоспособного предложения и использование эффективных каналов продвижения.

На рисунке 7.1. представлены ключевые методы коммерциализации гостиничных услуг. Одним из ключевых инструментов коммерциализации гостиничных услуг является реклама, которая выполняет функцию информирования потенциальных клиентов о гостинице, её услугах и преимуществах. Реклама позволяет формировать осведомленность о гостинице и способствует формированию спроса. В современных условиях реклама гостиничных услуг активно реализуется через цифровые каналы, включая официальные сайты гостиниц, социальные сети и специализированные платформы онлайн-бронирования. Использование цифровой рекламы позволяет охватить широкую аудиторию, обеспечить доступность информации о гостинице и повысить эффективность продвижения услуг.

Важную роль в коммерциализации гостиничных услуг играют связи с общественностью (Public Relations), направленные на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия и повышение уровня доверия со стороны клиентов. В отличие от рекламы, которая ориентирована на непосредственное стимулирование продаж, PR-деятельность направлена на формирование долгосрочных отношений с клиентами и создание положительной репутации гостиницы. Положительный имидж гостиницы способствует повышению её конкурентоспособности и увеличению числа клиентов. Особое значение в современных условиях приобретает управление репутацией гостиницы в интернете, включая работу с отзывами клиентов и формирование положительного информационного образа предприятия.

Существенное значение в процессе коммерциализации гостиничных услуг имеет использование цифрового маркетинга, который представляет собой совокупность методов продвижения услуг с использованием информационных технологий. Цифровой маркетинг позволяет гостинице взаимодействовать с потенциальными клиентами в онлайн-среде, предоставлять актуальную информацию об услугах и обеспечивать возможность бронирования. Использование цифровых технологий способствует расширению клиентской базы и повышению доступности гостиничных услуг. В современных условиях большинство клиентов принимают решение о выборе гостиницы на основе информации, полученной в интернете, что делает цифровой маркетинг одним из наиболее эффективных инструментов коммерциализации.

Важным элементом коммерциализации гостиничных услуг является стимулирование продаж, направленное на повышение спроса на услуги гостиницы. Данный инструмент предполагает использование специальных предложений, направленных на привлечение клиентов и увеличение объема продаж. Применение гибкой ценовой политики, включая предоставление скидок и специальных условий, позволяет гостинице адаптироваться к изменениям спроса и повышать уровень загрузки номерного фонда. Особенно важную роль стимулирование продаж играет в периоды низкого спроса, когда гостиницы стремятся привлечь дополнительных клиентов.

Коммерциализация гостиничных услуг также осуществляется посредством прямых продаж, которые предполагают непосредственное взаимодействие гостиницы с клиентами. Прямые продажи позволяют гостинице устанавливать долгосрочные отношения с клиентами, учитывать их потребности и формировать индивидуальные предложения. Особое значение имеют прямые продажи корпоративным клиентам, которые обеспечивают стабильный поток гостей и способствуют увеличению доходов гостиницы. Сотрудничество с туристическими агентствами и другими посредниками также способствует расширению каналов продаж и увеличению числа клиентов.

Особую роль в коммерциализации гостиничных услуг играют программы лояльности, направленные на удержание постоянных клиентов и стимулирование повторных посещений. Программы лояльности позволяют формировать долгосрочные отношения с клиентами и повышать уровень их удовлетворенности. Удержание постоянных клиентов является важным фактором устойчивого развития гостиничного предприятия, поскольку привлечение новых клиентов требует значительно больших затрат, чем удержание существующих.

В современных условиях коммерциализация гостиничных услуг тесно связана с использованием информационных технологий и цифровых платформ. Онлайн-системы бронирования позволяют клиентам самостоятельно выбирать и бронировать гостиничные услуги, что повышает доступность гостиничного продукта и упрощает процесс его реализации. Использование цифровых платформ способствует повышению эффективности коммерциализации и увеличению доходов гостиничного предприятия.

Таким образом, коммерциализация гостиничных услуг представляет собой сложный и многоаспектный процесс, включающий использование различных маркетинговых инструментов, направленных на продвижение и реализацию гостиничного продукта. Эффективная коммерциализация позволяет гостинице привлекать клиентов, повышать уровень продаж и обеспечивать устойчивое развитие предприятия. В условиях развития туристского рынка использование современных маркетинговых инструментов является

необходимым условием успешной деятельности средств размещения и повышения их конкурентоспособности.

7.2. Ценовая политика и виды тарифов в индустрии гостеприимства

Ценовая политика является одним из ключевых элементов управления гостиничным предприятием и представляет собой систему принципов и методов установления цен на гостиничные услуги с целью обеспечения конкурентоспособности, привлечения клиентов и получения прибыли. В индустрии гостеприимства цена выполняет не только экономическую функцию, но и маркетинговую, поскольку она влияет на восприятие гостиницы клиентами и формирует представление об уровне качества предоставляемых услуг.

Гостиничная услуга имеет ряд специфических особенностей, которые оказывают непосредственное влияние на формирование ценовой политики. В отличие от материальных товаров, гостиничные услуги не подлежат хранению, а их реализация ограничена во времени. Номер, который не был продан в определённый день, не может быть реализован в будущем, что делает управление ценами особенно важным инструментом повышения эффективности деятельности гостиницы. В связи с этим ценовая политика должна учитывать уровень спроса, сезонные колебания, категорию гостиницы, уровень сервиса, расположение и конкурентную среду.

Основной целью ценовой политики является установление такого уровня цен, который обеспечит максимальную загрузку номерного фонда и получение прибыли. При формировании цен гостиничное предприятие должно учитывать не только собственные затраты, но и цены конкурентов, уровень спроса и платежеспособность клиентов. Эффективная ценовая политика позволяет гостинице адаптироваться к изменениям рыночной ситуации и обеспечивать устойчивое развитие.

Одним из важнейших факторов формирования цен является категория гостиницы и уровень предоставляемых услуг. Гостиницы высокой категории устанавливают более высокие цены, что обусловлено высоким уровнем комфорта, качеством обслуживания и наличием дополнительных услуг. В то же время гостиницы более низкой категории ориентируются на клиентов с ограниченными финансовыми возможностями и устанавливают более доступные цены.

Важное значение имеет сезонность спроса, которая оказывает существенное влияние на ценовую политику гостиницы. В периоды высокого спроса гостиницы могут устанавливать более высокие цены, тогда как в периоды низкого спроса применяются специальные тарифы и скидки для привлечения клиентов. Такой подход позволяет

обеспечить более равномерную загрузку гостиницы и повысить эффективность использования номерного фонда.

Современная ценовая политика гостиниц основывается на принципе гибкого ценообразования, который предполагает изменение цен в зависимости от спроса, времени бронирования, категории клиента и других факторов. Использование гибкого ценообразования позволяет гостинице эффективно управлять доходами и повышать рентабельность деятельности.

Основные виды тарифов в индустрии гостеприимства.

В гостиничной индустрии применяется широкий спектр тарифов, позволяющих учитывать различные категории клиентов и условия проживания. Использование различных тарифов позволяет гостинице адаптироваться к потребностям клиентов и повышать эффективность коммерческой деятельности. В таблице 7.2. Приведены основные тарифы индустрии гостиничного бизнеса.

Таблица 7.2. Основные виды тарифов гостиничных услуг

№	Вид тарифа	Характеристика
1	Базовый тариф (Standard Rate)	Основной тариф без скидок
2	Корпоративный тариф	Специальный тариф для организаций
3	Групповой тариф	Тариф для групп клиентов
4	Сезонный тариф	Изменяется в зависимости от сезона
5	Акционный тариф	Применяется в рамках специальных предложений
6	Тариф выходного дня	Применяется в выходные дни
7	Невозвратный тариф	Более низкая цена без возможности возврата
8	Тариф с включенным питанием	Включает стоимость питания

Базовый тариф является основой ценовой политики гостиницы и представляет собой стандартную стоимость проживания без применения скидок или специальных условий. Этот тариф используется в качестве ориентира при формировании других тарифов.

Корпоративный тариф применяется для клиентов, представляющих организации, с которыми гостиница имеет договорные отношения. Такие тарифы обычно являются более выгодными и способствуют формированию долгосрочного сотрудничества между гостиницей и корпоративными клиентами.

Групповой тариф применяется при размещении организованных групп и предусматривает специальные условия проживания. Использование групповых тарифов позволяет гостинице привлекать организованные группы туристов и обеспечивать высокую загрузку номерного фонда.

Сезонный тариф применяется в зависимости от уровня спроса на гостиничные услуги. В периоды высокого спроса устанавливаются более высокие тарифы, тогда как в периоды низкого спроса применяются более низкие тарифы для привлечения клиентов.

Невозвратный тариф предусматривает более низкую стоимость проживания при условии, что клиент не может отменить бронирование без финансовых потерь. Использование данного тарифа позволяет гостинице снизить риск отмен бронирования и повысить стабильность доходов.

Тариф с включенным питанием предусматривает включение стоимости питания в общую стоимость проживания. Использование данного тарифа позволяет гостинице предлагать комплексный продукт и повышать привлекательность своих услуг.

На формирование тарифов в гостиничной индустрии влияет ряд факторов, включая:



7.2. Основные факторы, влияющие на формирование тарифов на гостиничные услуги

Учет данных факторов позволяет гостинице устанавливать конкурентоспособные цены и эффективно управлять доходами.

Ценовая политика оказывает непосредственное влияние на доходы гостиницы, уровень загрузки номерного фонда и конкурентоспособность предприятия. Правильно сформированная ценовая политика позволяет гостинице привлекать клиентов, увеличивать объем продаж и обеспечивать устойчивое развитие.

Использование различных видов тарифов позволяет гостинице учитывать потребности различных категорий клиентов и повышать эффективность коммерческой деятельности.

Таким образом, ценовая политика является важнейшим элементом управления гостиничным предприятием и направлена на установление оптимального уровня цен, обеспечивающего получение прибыли и привлечение клиентов. Использование различных

видов тарифов позволяет гостинице адаптироваться к условиям рынка, учитывать потребности клиентов и обеспечивать устойчивое развитие предприятия.

7.3. Платёжные инструменты и формы расчётов

Платёжные инструменты и формы расчётов являются важнейшим элементом коммерческой деятельности средств размещения, поскольку обеспечивают получение оплаты за предоставленные услуги и формируют финансовые потоки гостиничного предприятия. Организация процесса расчётов требует соблюдения финансовой дисциплины, использования современных платёжных технологий и обеспечения безопасности финансовых операций. В условиях развития цифровой экономики и международного туризма гостиничные предприятия должны обеспечивать возможность использования различных платёжных инструментов, соответствующих потребностям различных категорий клиентов.

Расчёты в гостиничной индустрии осуществляются в процессе предоставления услуг размещения, питания и дополнительных услуг. Они могут производиться как до начала проживания, так и в процессе проживания или при выезде гостя. Выбор формы расчёта зависит от условий бронирования, категории клиента, политики гостиницы и используемых платёжных инструментов. Эффективная организация расчётов способствует повышению уровня обслуживания гостей, обеспечению финансовой прозрачности и повышению эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Платёжные инструменты представляют собой средства, с помощью которых осуществляется оплата гостиничных услуг. Их использование позволяет гостинице получать оплату быстро и безопасно, а клиентам — выбрать наиболее удобный способ оплаты. Развитие информационных технологий способствовало расширению спектра платёжных инструментов, используемых в гостиничной индустрии.

Одним из наиболее традиционных платёжных инструментов является наличная форма оплаты, которая предполагает передачу денежных средств непосредственно сотруднику гостиницы. Несмотря на развитие безналичных технологий, наличные расчёты продолжают использоваться, особенно в случаях краткосрочного проживания или оплаты дополнительных услуг. Использование наличных средств требует соблюдения правил кассовой дисциплины и обеспечения безопасности хранения денежных средств.

Наиболее распространённым платёжным инструментом в современной гостиничной индустрии являются банковские карты. Оплата с использованием банковских карт позволяет обеспечить быстрый и безопасный процесс расчётов. Использование банковских карт особенно важно в условиях международного туризма, поскольку позволяет клиентам

осуществлять оплату независимо от валюты страны пребывания. Гостиничные предприятия используют специализированные платёжные терминалы, обеспечивающие обработку безналичных платежей.

В последние годы широкое распространение получили бесконтактные формы оплаты, включая использование мобильных устройств и цифровых кошельков. Данные формы оплаты обеспечивают высокий уровень удобства и безопасности, а также сокращают время проведения финансовых операций. Использование цифровых платёжных инструментов способствует повышению эффективности работы службы приёма и размещения и улучшению качества обслуживания гостей.

Важное значение имеет использование онлайн-платежей, которые применяются при бронировании гостиничных услуг через интернет. Онлайн-оплата позволяет гостинице получать гарантированную оплату и снижает риск отмен бронирования. Использование онлайн-платежей способствует повышению эффективности коммерческой деятельности гостиницы и упрощает процесс бронирования для клиентов.

Основные платёжные инструменты, используемые в гостиничной индустрии представлены

Таблица 7.3. Платёжные инструменты и их характеристика

№	Платёжный инструмент	Характеристика	Особенности использования
1	Наличные деньги	Оплата наличными средствами	Используется при непосредственной оплате
2	Банковские карты	Оплата с использованием банковской карты	Наиболее распространённый способ
3	Онлайн-платежи	Оплата через интернет	Используется при бронировании
4	Банковский перевод	Перевод средств через банк	Используется корпоративными клиентами
5	Электронные кошельки	Оплата через мобильные приложения	Современный способ оплаты

Формы расчётов представляют собой способы организации оплаты гостиничных услуг и включают различные варианты проведения финансовых операций между клиентом и гостиницей. Выбор формы расчёта зависит от условий предоставления услуг и политики гостиничного предприятия.

Одной из основных форм расчётов является предварительная оплата, которая осуществляется до начала проживания. Данная форма расчёта позволяет гостинице снизить финансовые риски и обеспечить гарантированную оплату услуг. Предварительная оплата часто используется при онлайн-бронировании и при обслуживании групп клиентов.

Другой распространённой формой расчётов является оплата при заселении, которая предполагает внесение оплаты в момент регистрации гостя. Эта форма расчёта обеспечивает гостинице финансовую безопасность и позволяет избежать риска неоплаты услуг.

Оплата при выезде является одной из наиболее распространённых форм расчётов и предполагает оплату услуг после завершения проживания. В этом случае гостиница формирует счёт, включающий стоимость проживания и дополнительных услуг, и предоставляет его гостю для оплаты.

Особое значение имеет безналичная форма расчётов, которая предполагает использование банковских карт, банковских переводов и других электронных платёжных инструментов. Безналичные расчёты обеспечивают высокий уровень безопасности и удобства, а также способствуют повышению эффективности финансового управления гостиничным предприятием.

Важной формой расчётов является корпоративная форма оплаты, которая применяется при обслуживании организаций. В данном случае оплата осуществляется организацией на основании договора с гостиницей. Такая форма расчётов способствует формированию долгосрочных отношений между гостиницей и корпоративными клиентами.

Использование современных платёжных инструментов и форм расчётов способствует повышению качества обслуживания гостей и эффективности деятельности гостиничного предприятия. Возможность выбора различных способов оплаты повышает удобство для клиентов и способствует увеличению продаж гостиничных услуг.

Эффективная организация расчётов позволяет гостинице обеспечить финансовую прозрачность, снизить риски неоплаты и повысить эффективность управления финансовыми потоками.

7.4. Продвижение услуг средств размещения

Продвижение услуг средств размещения представляет собой целенаправленный процесс информирования потенциальных клиентов о гостиничном предприятии, формирования положительного имиджа и стимулирования спроса на гостиничные услуги. В условиях высокой конкуренции на рынке туристских услуг продвижение является важнейшим элементом маркетинговой деятельности гостиничного предприятия, поскольку позволяет привлечь новых клиентов, удержать существующих и обеспечить устойчивое развитие предприятия.

Гостиничная услуга является нематериальным продуктом, который невозможно оценить до момента его потребления. В связи с этим продвижение играет особую роль, поскольку оно формирует представление клиента о качестве услуг, уровне комфорта и преимуществах гостиницы. Эффективное продвижение позволяет сформировать доверие клиентов, повысить узнаваемость гостиничного предприятия и стимулировать выбор именно данного средства размещения среди множества альтернатив.

Основной целью продвижения гостиничных услуг является формирование устойчивого спроса и увеличение объёма продаж. Для достижения данной цели гостиничные предприятия используют комплекс маркетинговых коммуникаций, включающий рекламу, связи с общественностью, стимулирование продаж, цифровой маркетинг и прямые продажи. Использование данных инструментов позволяет гостинице взаимодействовать с различными категориями клиентов и учитывать их потребности.

Одним из важнейших инструментов продвижения является реклама, которая направлена на распространение информации о гостинице, её услугах, преимуществах и условиях проживания. Реклама позволяет сформировать осведомленность о гостинице и привлечь внимание потенциальных клиентов. В современных условиях особое значение приобретает цифровая реклама, которая реализуется через интернет, включая официальные сайты гостиниц, социальные сети и специализированные платформы бронирования. Использование цифровых каналов рекламы позволяет гостинице охватить широкую аудиторию и повысить эффективность продвижения.

Существенное значение имеет продвижение гостиничных услуг через официальный сайт гостиницы. Сайт является важнейшим инструментом коммуникации с клиентами и предоставляет информацию о гостинице, её услугах, тарифах и условиях проживания. Возможность онлайн-бронирования через сайт упрощает процесс приобретения услуги и способствует увеличению продаж. Качественный и информативный сайт способствует формированию положительного имиджа гостиничного предприятия и повышает уровень доверия клиентов.

Важную роль в продвижении гостиничных услуг играют социальные сети, которые позволяют гостинице взаимодействовать с клиентами в интерактивной форме. Социальные сети используются для распространения информации, публикации фотографий, информирования о специальных предложениях и взаимодействия с клиентами. Использование социальных сетей способствует формированию положительного имиджа гостиницы и повышает её узнаваемость.

Особое значение имеет продвижение через системы онлайн-бронирования, такие как Booking, Expedia и другие платформы. Данные системы обеспечивают доступ гостиницы к

широкой аудитории клиентов и способствуют увеличению объёма продаж. Использование таких платформ позволяет гостинице повысить свою доступность на международном рынке туристских услуг.

Связи с общественностью (Public Relations) являются важным инструментом продвижения гостиничных услуг и направлены на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия. PR-деятельность включает взаимодействие со средствами массовой информации, участие в туристских выставках, проведение мероприятий и работу с отзывами клиентов. Формирование положительной репутации гостиницы способствует повышению уровня доверия клиентов и увеличению спроса на её услуги.

Важным инструментом продвижения является стимулирование продаж, которое направлено на увеличение спроса на гостиничные услуги. Стимулирование продаж включает использование специальных предложений, скидок и бонусных программ. Данные меры позволяют гостинице привлечь клиентов и повысить уровень загрузки номерного фонда.

Особую роль играет прямое взаимодействие с клиентами, которое осуществляется через прямые продажи и сотрудничество с туристическими агентствами. Сотрудничество с туристическими агентствами позволяет гостинице расширить каналы продаж и привлечь новых клиентов. Прямые продажи позволяют гостинице формировать долгосрочные отношения с клиентами и учитывать их индивидуальные потребности.

Продвижение гостиничных услуг также включает участие в туристических выставках и мероприятиях, которые позволяют гостинице представить свои услуги широкой аудитории и установить деловые контакты. Участие в таких мероприятиях способствует повышению узнаваемости гостиничного предприятия и расширению клиентской базы.

В современных условиях особое значение имеет управление репутацией гостиницы в интернете. Отзывы клиентов оказывают значительное влияние на выбор гостиницы, поэтому гостиничные предприятия должны уделять внимание работе с отзывами и поддержанию положительного имиджа. Положительные отзывы способствуют повышению доверия клиентов и увеличению продаж.

Таким образом, продвижение услуг средств размещения представляет собой комплекс мероприятий, направленных на информирование клиентов, формирование положительного имиджа и стимулирование спроса. Использование современных маркетинговых инструментов и цифровых технологий позволяет гостиничным предприятиям эффективно продвигать свои услуги, повышать конкурентоспособность и обеспечивать устойчивое развитие.

Практические задания для закрепления модуля 7

Задание 1. Продвижение гостиничных услуг

Заполните таблицу:

Инструмент продвижения	Цель
Реклама	
PR	
Социальные сети	
Программы лояльности	

Задание 2. Практическая ситуация «Продвижение гостиницы»

Гостиница имеет низкую загрузку в зимний период.

Необходимо предложить:

- 3 способа продвижения услуг;
- 2 вида скидок;
- 1 рекламную кампанию.

Задание 3. Аналитическое задание. Заполните таблицу:

Инструмент маркетинга	Преимущества	Недостатки
Реклама		
Онлайн-бронирование		
Скидки		

Задание 4. Разработайте слоган, флаер и рекламный пост для социальных сетей любой известной Вам гостиницы.

Список использованной литературы

1. Legea Republicii Moldova Cu privire la antreprenoriat și întreprinderi din 3 ianuarie 1992 nr.845-XII Publicat: 28.02.1994 în Monitorul Parlamentului Nr. 2; art Nr : 33;
2. Codul muncii al Republicii Moldova Nr. 154 din 28.03.2003 (cu modificările ulterioare)
3. Legea Republicii Moldova Cu privire la societăților comerciale Nr. 1134-XIV din 17 iunie 1997 (cu modificările ulterioare)
4. Legea Republicii Moldova privind organizarea activității turistice nr. 352-XVI din 24.11.2006 (în redacția în vigoare).
5. Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003 (în redacția în vigoare).
6. Levitskaia A., Componenta inovațională a strategiei de dezvoltare a UTA „Găgăuzia: mit sau realitate” //Innovative Component Development Strategy of Gagauzia: Myth or Reality. „Economica” revista științifico- didactică №1 (79), martie. 2012.Chișinău.ASEM, 2012, P.41-51
7. Александрова А. Ю. Международный туризм. – М.: КНОРУС, 2019. – 464 с.
8. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2018. – 368 с.
9. Сенин В. С. Организация туристской деятельности. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 352 с.
10. Балабанов И. Т., Балабанов А. И. Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 304 с.
11. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 816 с.
12. Лавлок К., Райт Л. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегия. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 512 с.
13. Кабушкин Н. И. Менеджмент в туризме. – М.: Новое знание, 2017. – 336 с
14. Кусков А. Гостиничное Дело. Учебное пособие http://cs01.services.mya5.ru/-/HNIQDwGKkPPJC110Tsms3A/sv/document/31/0d/90/150482/26/Kuskov_A.pdf?1435611651
15. Морозов М. А., Морозова Н. С. Управление качеством услуг в индустрии туризма. – М.: Академия, 2018. – 256 с.
16. Федоренко Н. П. Качество обслуживания в туристской индустрии. – М.: Инфра-М, 2016. – 240 с.

17. Савельева Л. В. Сервис и качество услуг в туризме: методическое пособие. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 208 с.
18. Чернышев А. В. Маркетинг и управление качеством услуг: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2020. – 368 с.
19. Шевченко Т. И. Менеджмент и качество в сфере услуг: учеб. пособие. – СПб.: Питер, 2021. – 352 с.
20. Чудновский А. Д. Туризм: организация, управление, экономика. – М.: Форум, 2019. – 448 с.
21. ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
22. ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования. World Tourism Organization (UNWTO). Tourism Quality and Competitiveness. – Madrid, 2018.
23. World Tourism Organization (UNWTO). Official website: <https://www.unwto.org>
24. National Bureau of Statistics of the Republic of Moldova. Official website: <https://statistica.gov.md>
25. Ministry of Culture of the Republic of Moldova – Tourism Section. Official resources.
26. ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.