

Характеристика гостиничных услуг



под услугой понимается полезная деятельность, не создающая материальных ценностей, направленных на удовлетворение тех или иных потребностей

- Российский ГОСТ (Услуги населению. Термины и определения) дает следующие определение услуги: «**Услуга** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя

Обслуживание – деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с потребителем услуги (ГОСТ). Таким образом, обслуживание – это действия по оказанию услуги

-
- Услуги отличает от товаров то, что они в значительной мере определяются человеческими отношениями между поставщиком услуги и клиентом. Услуги включают в себя объективные характеристики: стоимость и условия оплаты, время реагирования и т.д. Также важны субъективные характеристики: отзывы клиентов, восприятие и прочее.
-

Услуги средств размещения имеют ряд принципиальных отличий от товара.

- 1. Неосвязаемость,
- 2. Невозможность хранения.
- 3. Неразрывность производства и потребления услуг
- 4. Изменчивость качества услуг.
- 5. Безвозвратный характер услуг повышает ответственность
- 6. Участие потребителя. Потребитель непосредственно участвует в обслуживании, ставя задачу перед обслуживающей стороной, контролируя ход ее выполнения, выдвигая по мере необходимости новые требования.
- 7. Единство процессов доставки и потребления. Услуга средств размещения
- оказывается и потребляется в одном и том же месте, а потребитель сам является частью системы распределения услуги, которая в некоторых случаях принимает форму самообслуживания.
- 8. Сезонный характер спроса.
- 9. Широкое участие персонала в производственном процессе.
- 10. Взаимосвязь гостиничных услуг и цели путешествий.
-

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на **основные и дополнительные**

- К **основным услугам** относятся услуги **проживания и питания**, а также сопутствующие им услуги. В силу того, что нет общепринятого определения сопутствующих услуг **сопутствующими услугами** являются услуги включенные в стоимость оплаты за проживание , такие как предоставление завтрака, уборка комнат, почтовые услуги, услуги коридорного или посыльного и т.д. Набор сопутствующих услуг зависит от категорийности гостиницы и от желания получения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг

- *Служба приема (круглосуточный прием):*
- -швейцар;
- -поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину);
- -утренняя побудка (по просьбе);
- *Уборка номера горничной:*
- -ежедневная;
- -с контролем за его состоянием (в течении дня);
- -уборка кроватей горничной;
- -вечерняя подготовка номера;
- -смена постельного белья – ежедневно;
- -смена полотенец – ежедневно;
- -чистка обуви - персоналом гостиницы;

- *Почтовые и телеграфные услуги:*

- -отправление и доставка заказной корреспонденции;
 - -телефаксов;
 - -вручение корреспонденции гостям ;
-

- -хранение ценностей в сейфе администрации;
- -хранение багажа ;
- -вызов скорой помощи;
- -пользование медицинской аптечкой;
- -доставка в номер корреспонденции по её получении;
- -побудка к определенному времени;
- -предоставление кипятка ,иголок ,ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

- *Услуги питания*

- *Обслуживание:*

- -возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание);
- -работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток

- *Завтрак:*

- -начало- не позднее 7.00;
- -окончание: не ранее 10.00;
- -бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана);
- -обслуживание в номере с 7.00 до 24.00;
- -меню завтрака в номере.

Дополнительные и прочие услуги.

- Обычно гостиницы предоставляют более широкий набор оказываемых услуг, чем мотели, загородные гостиницы и другие места для временного проживания. Они могут предоставлять места для стоянки автомобилей, обеспечивать питанием и напитками, предоставлять развлечения, условия для пользования плавательными бассейнами, условия для проведения банкетов, встреч, конференций. Предоставление подобных разнообразных услуг классифицируются в этой группировке на основе того, что оплата за них не является составной частью оплаты за проживание в гостинице. Эти услуги оплачиваются отдельно, и относятся **к дополнительным услугам**.
- Дополнительные услуги могут рассматриваться как «продукт с подкреплением». Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории (ГОСТ Р 50645

Перечислим эти услуги, применительно к категории гостиницы 4*:

- Стирка :
 - -исполнение в течение суток;
 - -исполнение в течение 12 часов;
- Глажение:
 - -исполнение в течение часа;
- Химчистка:
 - -исполнение в течение суток;
 - -исполнение в течение 12 часов;
- Мелкий ремонт одежды
- Машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика (в том числе синхрониста), посыльного ,других услуг бизнес-центра
- Предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала):
 - -компьютеров, электронных средств связи ,видео-, аудио- оборудования;
 - -обмен валюты: круглосуточный;
 - -организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.);
 - -вызов такси;
 - -аренда (прокат) автомашины;
 - -парковка (персоналом гостиницы);
- Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей:
- В гостинице:
 - -бронирование билетов на различные виды транспорта;
 - -бронирование и /или продажа билетов в театры, на спортивные , зрелищные мероприятия;
- Туристские услуги:
 - -туристская информация;
 - -экскурсии ,гиды-переводчики;

Также к дополнительным услугам относятся услуги по обеспечению питанием с полным ресторанным обслуживанием

- к ним относятся - услуги по приготовлению кулинарной продукции, реализации и организации потребления этой продукции и напитков ресторанами, кафе и аналогичными предприятиями питания, обеспечивающими полное обслуживание, включая услуги официантов, оказываемые посетителям за столиками (а также за стойками или в отдельных кабинетах), в сопровождении развлекательных программ или без них и т.д.

- При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты.
- Заполненные анкеты обычно сдаются вместе с ключами в службу приема и размещения, а затем их изучают в службе маркетинга и рекламы. Администрация гостиницы анализирует недостатки, выявленные в работе отдельных служб, и принимает меры для их устранения.

- Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве **сервисом**.
- Сервис может быть очень разным – от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи сервиса важно.
- Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему это или нет). Но нельзя навязывать услуги (может быть, гостю не потребуется то, что ему навязывают, и поэтому он не хочет платить больше).



- Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Но всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.
- Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована. Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.
-
- В состав услуг по бытовому обслуживанию входит следующее: Срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей (в номере в папке с рекламой есть бланки заказов на стирку и чистку одежды).

- Там же есть памятки о том, как сдать одежду в стирку: если гость хочет сдать одежду в стирку или чистку, он должен положить ее в пакет и вывесить специальную табличку на ручку двери номера или сказать об этом дежурной по этажу). Такую услугу могут оказать в гостинице, где есть прачечная. В гостиницах более низкой категории можно взять утюг напрокат. Гость сам гладит в номере или специальной комнате, где есть гладильная доска. Во многих гостиницах есть мастерские по ремонту обуви. В холлах высококлассных гостиниц стоят аппараты для чистки обуви. В номерах есть щетки для чистки обуви и одежды. Для хранения вещей и ценностей гостиницы предоставляют камеры хранения и сейфы в номерах или у администратора. В гостинице организуется разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер посыльными, которые оплачиваются чаевыми. Также чаевыми оплачивается доставка питания в номер. За отдельную плату в прокат гостиница может предоставить гостю телевизор, посуду, спортивный инвентарь и др., сделать мелкий ремонт часов, электробритвы, радио-, кино-, фотоаппаратуры; фотоработы.
- Обычно в каждом номере в папке с рекламой есть бумага для писем, конверты, специальные таблички, которые можно вывесить на дверь, если гость просит постирать, убрать номер или просто не хочет, чтобы его беспокоили.

-
- Оставаясь основной, услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся. Повышенный интерес вызывают услуги, выделяющую данную гостиницу среди других. В большинстве случаев такими услугами выступают дополнительные.



Дополнительные службы гостиничного предприятия

- Бизнес-центр
- Оздоровительный центр
- Парикмахерская
- Косметический кабинет
- Торговые киоски
- Отделение связи
- Солярий
- Бассейн

Вспомогательные и дополнительные услуги

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- Услуги склада
- Прачечная
- Портновская
- Уборка помещений

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- Экскурсионное обслуживание
- Заказ услуг гида-переводчика
- Продажа билетов на все виды транспорта
- Продажа билетов в театры, цирки, на концерты
- Заказ такси и аренда автомобилей
- Ремонт и глажка одежды
- Услуги баров и ресторанов
- Пользование сауной, парикмахерской и бассейном
- Аренда конференц-залов,

Без вспомогательных и дополнительных
служб гостиница не сможет
функционировать

