

**ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ГОСТЕЙ ВО ВРЕМЯ ИХ ПРЕБЫВАНИЯ  
В ОТЕЛЕ**

*В статье описываются службы обслуживания гостиницы. Исследуются особенности организации обслуживания гостей во время их пребывания в отеле, тонкости и нюансы, что является самым существенным элементом в искусстве гостеприимства и сервиса. Описываются возможные моменты различия между желаниями гостей и обслуживанием в гостиницах.*

**Ключевые слова:** служба приема и размещения, швейцар, портье, горничная, государственная власть, службы общественного питания.

**THE INVESTIGATION OF SERVICE  
ORGANIZATION PECULIARITIES  
OF GUESTS DURING THEIR STAY  
AT A HOTEL**

*The article describes the service hotel facilities. The features of guest service organization during their stay, some subtleties and nuances that is the most important element in the art of hospitality and service are considered. The possible differences between the desires of moments of guests and service in hotels are described.*

**Keywords:** reception and accommodation service, doorkeeper, porter, housekeeper, catering service.

Важное значение при обслуживании гостей в отеле имеет соблюдение всеми службами гостиницы определенных правил и норм сервиса. А именно: все службы гостиницы должны работать как единый механизм. Каждый из отделов гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице с момента приема и регистрации до момента выписки из отеля.

Повышенный интерес к данной тематике обусловлен тем, что персоналу гостиницы важно предоставить весь необходимый сервис гостю, при этом оставаясь невидимым и тактичным. Важно не переступить тонкую границу, разделяющую навязчивый сервис и качественное обслуживание.

Для более детального рассмотрения данного вопроса необходимо рассмотреть работу каждой службы гостиницы в отдельности. Первая служба, с которой сталкивается гость, – *служба приема и размещения*. Впечатления, полученные при контакте гостя с этой службой, формируют общее мнение гостя о гостинице. Швейцар приветствует подъезжающих гостей, открывает двери автомобиля, помогает с размещением багажа на тележке. У регистрационной стойки гостей регистрирует

портье. Служба приема и размещения занимается бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием дополнительных услуг, а также отправкой домой. В составе службы: служба администраторов, менеджер по размещению, работники паспортного и справочного столов, портье, операторы механизированного расчета, швейцары, носильщики, служба безопасности и др.

Когда регистрация завершается, посыльный провожает гостя до его номера. Посыльный выполняет ряд важных функций. Он проверяет номер и рассказывает о службах гостиницы и их расположении.

Немаловажную роль во время проживания гостя играет *служба обслуживания номерного фонда*. Она занимается поддержанием необходимого санитарного состояния номеров и уровня комфорта, занимается обслуживанием туристов в номерах и оказанием бытовых услуг. У этой службы довольно широкий кадровый состав, начиная с руководящего менеджера и заканчивая поэтажным персоналом: уборщицами, работниками прачечной и др. С точки зрения гостей, эта служба является центральной в гостинице, так как работники именно этой службы работают с клиентами в постоянном контакте, выполняя все

<sup>1</sup> Студентка НОУ ВПО «Российский новый университет».

функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

Горничные являются одним из наиболее важных звеньев во всей цепочке обслуживания гостей, поскольку именно они отвечают за уборку всех помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. Горничные создают уют для гостя, так необходимый ему после туристских походов и во время отдыха.

Способы уборки в отелях совершенствуются, но главным критерием оценки работы персонала является безупречная чистота номеров, аккуратность самого персонала при выполнении уборочных работ, правильное и умелое использование уборочного материала и инвентаря.

Не менее важная задача персонала этой службы заключается в том, чтобы уметь маневрировать во времени при выполнении уборочных работ, чтобы они меньше выполнялись в присутствии гостя. Чем меньше гость будет свидетелем рабочей обстановки на этажах, чем реже обслуживающий персонал будет ему встречаться с уборочным материалом и инвентарем, чем меньше горничные во время уборки помещений будут оставлять инвентарь, с которым работают, в коридорах (тряпки, щетки, ведра), тем выше будет культура обслуживания.

Проявляя доброжелательность и гостеприимство по отношению к гостю, профессионально обученный персонал успешно продвигает ряд дополнительных услуг отеля. Способность убеждать, толерантность, доброжелательность – вот неоценимые навыки, которыми должен обладать персонал. В процессе обслуживания должна формироваться лояльность гостя по отношению к гостинице [3].

Дополнительные услуги предоставляются с целью создания максимальных удобств для гостей, проживающих в малых гостиницах, более полного удовлетворения их требований. Технология предоставления дополнительных услуг должна предусматривать необходимость упрощения и сокращения до минимума процедуры оформления заказов на их услуги [1, с. 176].

Гостиница является местом сосредоточения иностранных гостей. Вследствие этого неукоснительным правилом для персонала является проявление уважения к любым культурам, традициям и образу мышления, готовность общаться без предрассудков со всеми. Гордостью любой гостиницы является персонал, говорящий на разных языках и производящий хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и легкостью общения. Весь обслуживающий персонал дол-

жен быть нацелен на создание гостеприимной, дружелюбной атмосферы. Необходимо, чтобы каждый гость при желании мог обратиться к сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами.

*Служба общественного питания* обслуживает гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, занимается организацией и обслуживанием банкетов, презентаций и т.д. [3]. В состав службы входят: менеджеры, повара, работники кухни, администраторы и официанты зала и службы банкетинга.

*Вспомогательные службы* предлагают услуги прачечной, портновской, химчистки и др. Платные услуги предоставляют дополнительные службы. Это могут быть услуги бизнес-центра, спортивно-оздоровительного центра, услуги косметического кабинета и парикмахерской, торговых киосков и др.

В каждой гостинице предусмотрены способы общения с клиентом с помощью небольших карточек, размещенных в номере у гостя. Так, например, есть договоренность отеля с гостем о том, что если гость хочет, чтобы ему заменили полотенца, ему необходимо оставить полотенце на полу или его вынести в комнату номера. Если же он повесил его, то замена полотенца производиться не будет.

Также у гостя есть способ оповестить службы отеля о том, что он не хочет, чтобы в номере проводилась ежедневная уборка. В этом случае он вешает табличку «Не беспокоить» на ручку двери номера, либо использует специальное устройство рядом с дверью номера, где высвечивается статус номера.

В большинстве гостиниц есть определенные правила уборки номера. В том числе и заправки кровати. К примеру, в отелях существует инструкция о том, как следует застилать кровать. Один из вариантов застилания – «французский конвертик». Он наиболее распространен в теплых европейских странах. В инструкции описан способ заправки кровати, где после заправки простыни используется еще одна простыня, на которую кладется покрывало, после чего они заправляются под матрас. Такой способ заправки, безусловно, является приятным на вид и соответствует всем правилам заправки кровати. Но чаще всего тугое заправленное покрывало только доставляет очередное беспокойство гостям, пытающимся вытащить его. В результате вместе с покрывалом вытаскивается простыня, и от заправленной кровати не остается ничего, кроме воспоминаний. Этот пример может наглядно по-

казать, что каждый нюанс уборки номеров, обслуживания гостей и предоставление им дополнительных услуг требует тщательной проверки на удобство и комфорт.

### **Литература**

1. Организация обслуживания в малых гостиницах : учеб. пособие / А.Б. Мунин, З.И. Ти-

мошенко, Ю.И. Палеха, М.Д. Стамболова / под общ. ред. академика А.В. Шербенка. – М. : Изд-во Европ. ун-та, 2007. – Библиогр. 176 с.

2. Морозова Н.С. Формирование лояльности как инструмент повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 2.

3. <http://tourfaq.net/>