



Т.Л.Тимохина

Организация приема и обслуживания туристов

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
**Московская академия
туристского и гостинично–ресторанного
бизнеса**
при Правительстве Москвы

Т.Л. Тимохина

Организация приема и обслуживания туристов

Учебное пособие

Издание второе, исправленное

Допущено Учебно-методическим объединением
по образованию в области производственного менеджмента
в качестве учебного пособия для студентов,
обучающихся по специальности 060800
«Экономика и управление на предприятии туризма
и гостиничного хозяйства»

Москва 2005

УДК 379.85(075.8)

ББК 75.81

Т416

Рецензенты:

Первый вице-президент Национальной академии туризма
к.э.н., доцент В.И. Азар;

Генеральный директор гостиницы «Украина»
Б.З. Винниченко

Т41 **Тимохина Т.Л. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА И
ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ: Учебное пособие.**
2-е издание, исправленное. — М.: ООО «Книгодел»: МАТГР, 2005.— 288 с.

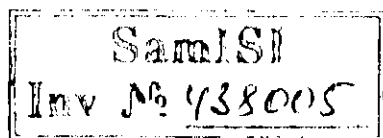
Учебное пособие рассчитано на углубленное изучение технологических процессов и организации обслуживания в гостиницах и предназначено для студентов, специализирующихся в области различных направлений туристского и гостиничного бизнеса: управления, экономики, организации обслуживания и др., преподавателей учебных заведений туристского и гостиничного профиля, практических работников сферы гостеприимства, слушателей курсов переподготовки и повышения квалификации.

ISBN 5-9659-0015-5 ООО «Книгодел»

ISBN 5-9630-0007-6 МАТГР

© Тимохина Т. Л., 2005

© Московская академия туристского и
гостинично-ресторанного бизнеса, 2005



ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебное пособие подготовлено старшим преподавателем кафедры организации и технологии туристского и гостиничного сервиса Московской академии туристского и гостинично-ресторанного бизнеса при Правительстве Москвы Тимохиной Т. Л., имеющей двадцатилетний опыт работы в московских гостиницах, в том числе совместных гостиничных предприятиях с участием иностранного капитала.

Работа построена на последовательном описании этапов в обслуживании клиентов гостиницы. Подробно раскрываются вопросы технологии бронирования номеров и мест в гостиницах. Существенное место отводится вопросам приема, регистрации и размещения различных категорий поселяющихся, обслуживанию клиентов во время проживания, организации работы служб дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах. Освещен аспект, связанный с порядком расчетов за проживание и оказанные клиентам гостиницы дополнительные платные услуги.

Книга содержит основные нормативно-правовые документы, образцы технологической документации, контрольные вопросы и задания по темам. Ключевые теоретические положения проиллюстрированы многочисленными примерами.

В ней рассматриваются принципы взаимоотношений между персоналом и гостями современного отеля, принципы взаимоотношений внутри коллектива современного гостиничного предприятия.

Цель автора: дать читателям основы теоретических знаний и научить практическим навыкам организации гостиничного дела.

ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА.

ОСНОВЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ПЕРСОНАЛОМ И ГОСТЯМИ ОТЕЛЯ¹

Гостинично-ресторанный бизнес – один из самых крупных и важнейших в мире. В США он второй по значению работодатель, обеспечивающий рабочими местами примерно 10 млн человек. В более чем половине штатов – это крупнейшая отрасль экономики. Ежегодно она поставляет товаров и услуг более чем на \$ 400 млрд, ведущий налогоплательщик.

В нашей стране гостинично-ресторанный бизнес по многим причинам не достиг такого размаха, как за рубежом. Ситуация была такова, что спрос на гостиничные услуги во много раз превышал предложение. Не было достаточного количества средств размещения. Менеджменту и маркетингу услуг гостеприимства только в последнее время начали обучать на университетском уровне. Многие помнят, как в недалеком прошлом в гостиницах выстраивались очереди к окну администратора в надежде получить заветный ключ от номера. Еще совсем недавно неотъемлемой частью многих гостиниц был суровый и важный швейцар с выправкой отставного офицера, считавший своим долгом не открывать дверь посетителям отеля, а преграждать вход в гостиницу тем гражданам, которые не в состоянии были сунуть в его ладонь хрустящую купюру. Дополняла безрадостную картину висевшая на двери гостиницы табличка «Мест нет». Сколько раз работники гостиниц становились персонажами сатирических рассказов, пародий. Порядки, ситуации прошлых лет в отечественных гостиницах стали темой многочисленных анекдотов. Фигура администратора гостиницы ассоциировалась с вредной дамой, метавшей грозные взгляды на робкого командированного, мечтающего лишь о дополнительной раскладушке в трехместном номере, забравшись на которую он забудется тревожным сном, лишь изредка нарушаемым храпом дежурной по этажу да нецензурной бранью ночной горничной.

В настоящее время картина резко изменилась. Ситуация такова, что предложение превышает спрос. Произошло это по следующим причинам:

1. В гостиничном хозяйстве России появились дорогие отели высокого класса (4–5 звезд). Это, как правило, отели, где соучредителя-

¹ В главе использованы материалы книги Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкспз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М.: ЮНИТИ, 1998

ми являются зарубежные компании, которые предлагают уже готовые технологии обслуживания клиентов. Они составляют главную конкуренцию остальным гостиничным предприятиям. Произошел отток солидных клиентов из обычных гостиниц в гостиницы европейского уровня обслуживания.

2. В связи с распадом СССР уменьшился уровень взаимосвязей с бывшими республиками, а вследствие этого уменьшилось количество людей, посещающих нас с деловыми целями и в качестве туристов.

3. Произошел резкий спад иностранного туризма в нашей стране. Это вызвано многими причинами. Большинство иностранцев, из тех, кто хотел посетить страну, уже побывал в ней. А тех, кто сейчас хочет попутешествовать по России, останавливают: высокий уровень преступности, опасные инфекционные заболевания, возможность террористических актов и т. д.

4. За последние годы многие наши соотечественники в связи с расширением рынка побывали за границей с деловыми целями или на отдыхе. Они своими глазами посмотрели, какими должны быть предприятия сферы гостеприимства. К хорошему сервису быстро привыкают, и останавливаться в наших посредственных гостиницах они уже не хотят.

5. Экономический кризис августа 1998 г. нанес огромный урон гостинично-ресторанному и туристскому бизнесу в нашей стране. Снизилась деловая активность, многие иностранные фирмы посчитали, что нецелесообразно продолжать свою деятельность на российском рынке. Закрылись некоторые представительства иностранных фирм, в гостиницах уменьшилось количество зарубежных бизнесменов.

Все это привело к тому, что загрузки гостиниц значительно снизились. Сейчас должна вестись борьба за каждого клиента. Логика очень проста: чем больше клиентов в отеле – тем лучше благосостояние работающих в нем.

Если раньше гостиницы были в основном бюджетными организациями, то сейчас это и ЗАО, и СП и т. д., в которых доход предприятия, а следовательно, и зарплата напрямую зависят от числа проживающих. Во многих гостиницах уже введена сдельная оплата труда для горничных, оплата труда руководящего состава тоже зависит от заполняемости гостиницы. Во многих гостиницах произошло и будут происходить сокращение штатов. Естественно, что при этом будет проводиться строгий отбор персонала, останутся только те, кто обладает высокой квалификацией и соответствует всем требованиям, предъявляемым к работникам гостиниц. В настоящее время масса учебных заведений, начиная с 2-3 – месячных курсов и заканчивая всевозможными университетами, готовят кадры для гостинично-

ресторанного бизнеса. Таким образом, возросла конкуренция не только в борьбе за клиента, но и за рабочие места.

Исходя из всего вышесказанного, необходимо в корне менять подходы к работе. Каким образом это сделать? Можно послать ряд ключевых сотрудников на учебу за границу с целью перенять богатый зарубежный опыт. Но не всегда у предприятия есть такая возможность. Большую помощь в правильной организации работы в нынешних условиях может оказать опыт работы московских гостиниц с западным стилем руководства таких как: «Балчуг Кемпински Москва», «Марриотт», «Марко Поло Пресня», «Савой», «Националь», «Метрополь», «Рэдиссон Славянская», «Аэростар», «Новотель» и др. Успех этих предприятий объясняется тем, что в своей деятельности они четко руководствуются отработанной десятилетиями системой маркетинга.

Гостиничный бизнес во всем мире периодически переживает периоды подъема и спада. Период кризиса эти гостиницы переносят легче, поскольку у них даже на такие кризисные, тяжелые времена есть рецепты. В таких гостиницах ведется работа по внедрению новых гибких систем скидок, организации различных культурных мероприятий, разработке новых оригинальных проектов, которые позволят сохранить достаточно высокий уровень заполняемости отеля.

В условиях такой жесткой конкуренции не обойтись без освоения опыта работы гостиниц европейского стандарта, с зарубежной моделью управления.

Не существует идеальной и единой модели гостиничного менеджмента, но есть общие закономерности и элементы, которые используются, как правило, всеми. В современных условиях система управления должна быть простой и гибкой, чтобы стать конкурентоспособной. Она должна иметь такие характеристики, как:

- небольшое число уровней управления;
- небольшие подразделения, укомплектованные квалифицированными специалистами;
- производство услуги и организация работы, ориентированные на потребителя – гостей предприятия.

Гостинично-ресторанный бизнес принято сейчас называть индустрией гостеприимства Hospitality industry.

Индустрия гостеприимства – это бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, пищей, а также на организацию их досуга.

Маркетинг – это управляемый социальный процесс по продвижению товаров и услуг к тем, кто в них нуждается, способ ведения бизнеса, сфокусированный на клиенте.

Эта ориентация на клиента должна проходить красной нитью в работе всего персонала гостиницы.

Главной целью маркетинга в индустрии гостеприимства является удовлетворение нужд клиента, ведущее к увеличению доходов гостиницы.

Ошибкой многих руководителей гостиничных предприятий прошлых лет было лишь стремление повысить экономические показатели и доходы предприятия, увеличить пропускную способность гостиницы, т. е. количество койко – мест. Желающих остановиться в гостинице было более чем достаточно. Стимулов к повышению уровня обслуживания у дирекции гостиниц не было, ни одно место в гостинице не пустовало. Гость как таковой администрацию не волновал. Администрация не стремилась расширять круг предоставляемых услуг потому, что на фоне дефицита мест в гостиницах гостю было не до выбора. Таким образом, эволюции в гостиничном деле не происходило – сервис оставался на очень низком уровне, а гость был на втором плане. Сейчас все по-другому, в конкурентной борьбе выживут только те предприятия, которые понимают своих гостей. Нельзя только низкой ценой на номера в гостинице привлечь клиентов. Так, например, для солидного иностранного бизнесмена, привыкшего останавливаться только в высококлассных гостиницах других стран, будет неприемлемо остановиться в недорогом, но не отвечающем его запросам отеле, т. к. это будет не только ударом по его самолюбию, но и ударом по деловой репутации, ведь показателем его преуспевания служат не только акции его предприятия, но и то, как он одет, какой у него автомобиль, в какой гостинице он останавливается... Стоит ему снизить эту планку собственного благосостояния, это сразу заметят его партнеры по бизнесу и сделают соответствующие выводы – дела у бизнесмена идут неважно. Меньше станет деловых предложений, контрактов, сделок. В конечном итоге этот бизнесмен потеряет больше своих средств, чем он сэкономил на недорогой гостинице.

Однако есть и такие гостиницы, которые располагаются рядом с большими оптовыми рынками. В этом случае условия поселения и проживания в них должны быть предельно простыми (конечно, с соблюдением всех формальностей регистрации), номера недорогими, администрация гостиницы не очень строга к проявлениям «челночной» сути своих постояльцев. Должна быть выбрана золотая середина, позволяющая проживающим в гостинице клиентам чувствовать себя комфортно, безопасно и уютно и в то же время так, чтобы стоимость номеров была приемлема и доступна для них.

Цель бизнеса – привлекать и удерживать клиентов, а это происходит тогда, когда выполняются все их разумные пожелания и просьбы.

Тогда они не только вернутся сами в этот же отель, но и при случае дадут благоприятный отзыв о нем в разговоре со своими коллегами, друзьями, деловыми партнерами...

Плохое обслуживание вызывает большую реакцию, чем хорошее. Когда с гостями обращаются плохо, они чаще рассказывают об инциденте, чем о хорошем обслуживании. Исследования показали, что, если человека обслужили хорошо, он расскажет об этом пятерым. Если же человек получил отрицательный опыт, он сообщит об этом десятерым. Распространение положительных отзывов происходит труднее, несколько отрицательных моментов могут испортить массу положительных.

Весь персонал гостиницы – и администратор при заезде, и официант, обслуживающий обеденный зал, и сотрудник службы охраны, и горничная – должны приложить усилия, чтобы гость уехал из гостиницы довольный. Их отношение, внешний вид и готовность выполнить любую разумную просьбу гостя формируют общее впечатление о гостинице. У всех у нас порой бывают семейные неприятности, недомогания, все мы порой куда-то спешим, и у клиента тоже бывают эти же проблемы, но поскольку наше благосостояние зависит от клиентов, то именно их проблемы и нужды являются приоритетными. Мы должны относиться к гостям так, как нам бы хотелось, чтобы к нам отнеслись, когда мы сами окажемся в положении гостей другого предприятия этой же индустрии. Проще говоря, надо чаще ставить себя на место гостя. Обслуживающий персонал должен давать понять каждому гостю, что он самый главный для них, что гость – король.

Это прописные истины, о которых знают все, но на деле про них почему-то забывают.

Привлечением новых и удержанием постоянных клиентов в гостинице занимается отдел маркетинга и продаж. Работа менеджеров по маркетингу и продажам очень многообразна. Многое зависит от того, как выглядит человек, занимающийся маркетингом, как он одет, как отвечает на вопросы – все это помогает сформировать у постоянных и потенциальных клиентов отеля положительный имидж вашего заведения. В гостиничном бизнесе нет мелочей. Имидж приносит прибыль, сопоставимую с прочими услугами, требующими дополнительных капиталовложений.

Менеджер по маркетингу может проводить обзорные экскурсии по отелю либо посещать всевозможные выставки, симпозиумы, съезды, фирмы с целью привлечения клиентов в отель. Он занимается снабжением потенциальных клиентов материалами, помогающими им зрительно представить себе предлагаемые услуги. Рекламный материал обязательно должен содержать иллюстрации комнат для гостей, конференц-залов с указанием их вместимости, интерьеров ресторанов,

баров и т. д. Менеджер по маркетингу и продажам старается привлечь клиентов различными видами скидок на услуги в гостинице. Это очень важный аспект в работе предприятия. Допустим, что усилиями отдела маркетинга мы получили новых клиентов. Штат гостиницы должен обслужить гостя, прибывшего впервые, так, чтобы он превратился в постоянного клиента. От этого напрямую зависит доход гостиницы – чем больше постоянных клиентов, тем выше прибыль гостиницы. Исследование показало, что увеличение постоянных клиентов на 5% может обеспечить возрастание прибыли на 25% и более. Затраты по удержанию постоянного клиента составляют 20% от того, что пришлось бы потратить на привлечение нового. Приобрести нового клиента в 4-6 раз труднее, чем удержать уже имеющегося. Коллектив гостиницы должен быть материально заинтересован в том, чтобы гости их предприятия остались довольны обслуживанием, вернулись в отель вновь, тем самым обеспечивая процветание отеля и материальное благополучие каждого сотрудника данного предприятия.

Работа с постоянными гостями

Постоянным клиентом является человек, неоднократно прибегающий к услугам того или иного предприятия (в нашем случае отеля).

Работа с постоянными гостями отеля – это одно из наиболее важных и прибыльных направлений в деятельности службы маркетинга гостиницы. Те предприятия гостиничной индустрии, которые уделяют работе с постоянными клиентами должное внимание, получают достаточно высокие прибыли, несопоставимые с затратами на проведение этой работы.

Каждое современное предприятие гостиничной индустрии или цепь гостиничных предприятий имеет свои подходы и свою тактику в осуществлении этой работы, свою концепцию и рекламную политику. Однако есть основные принципы, которыми должны пользоваться все участники гостиничного бизнеса, начиная с маленьких семейных отелей и заканчивая огромными гостиничными корпорациями. Девиз любого отеля должен звучать следующим образом: «Каждый гость – самый главный для отеля», самый важный и самый желанный, независимо от того, какой номер он занял, какой услугой воспользовался. Сотрудники гостиницы своим отношением к гостю должны подчеркивать свое уважение к нему и свою благодарность за то, что он предпочел именно их отель, что он оплачивает их услуги и их гостеприимство. Существует масса знаков внимания к гостю отеля, рассмотрим некоторые.

Чтобы угодить гостю и сделать приятным его пребывание в отеле, необходимо знать не только его имя, но и день его рождения, национальные особенности, вероисповедание, его привычки и требования, которые он предъявлял в прошлое свое проживание в гостинице, и еще массу всевозможных и необходимых знаний о клиенте отеля. Все это позволит обслужить гостя наилучшим образом. Необходимо собирать информацию о тех, кто уже не первый раз пользуется услугами гостиницы. Опытные менеджеры заводят так называемые «персоналии», где отражают привычки и предпочтения постоянных клиентов. В некоторых высококласных отелях на каждого гостя уже после первого его пребывания в гостинице заводится profile. Информация о госте собирается ото всех служб гостиницы, имевших с ним контакт. Затем эта информация обобщается, анализируется и заносится в банк данных компьютерной системы гостиницы. При повторном приезде клиента служба портье дает указания всем службам гостиницы о его предпочтениях и особых пожеланиях. Это значительно повышает качество обслуживания, т. к. дает гостю почувствовать себя в привычной, почти домашней обстановке. Самой высокой оценкой вашего труда будет фраза гостя: «Я чувствую себя в вашей гостинице как дома». Представьте себе, как будет приятно постоянному клиенту, который обычно останавливается в вашем отеле, получить любимую газету без напоминания и предварительного заказа. Гость будет рад, если ему принесут дополнительную подушку и одеяло, которые он просил в предыдущий свой приезд (опять же без напоминания). Постоянный гость высокого роста почувствует на себе вашу заботу, если его кровать будет заранее надставлена. Постоянный гость женщина положительно оценит тот факт, если ее номер дополнительно укомплектован специальной вешалкой для юбки. Не бесполезно будет отметить очередной приезд важной персоны (VIP) в апартаменты вашей гостиницы. В гостиницах мирового уровня обслуживания обычно управляющий или его заместитель на фирменной открытке пишет гостю послание с приветствиями и пожеланиями хорошо провести время в отеле. При этом руководитель поручает работникам goom-service сервировать стол в номере вазой с фруктами и шампанским, которое предпочитает гость.

Если гость в свой четвертый или пятый приезд в вашу гостиницу получит лучшую комнату и даже со скидкой, он наверняка и в шестой раз остановится здесь. Профессиональные хотейлеры, занимающиеся постоянными гостями, ведут также записи, где подробно описано: какую горничную они предпочитают для уборки своего номера, какие у них пожелания в плане уборки номера, приведения белья и одежды в порядок. Если гости выразили желание закрепить за номером, в кото-

ром они проживают, определенную горничную, которая хорошо знает их запросы и привычки, – это необходимо сделать. Желательно помнить имена постоянных клиентов, причем не только персоналу Reception, но и всему персоналу, непосредственно занятому обслуживанием клиентов. Гостю будет очень приятно, если и горничная, встретившаяся ему в коридоре отеля, поприветствует его, назвав по имени. Международный стандарт – к концу дня или смены – знать всех гостей. Руководству гостиниц необходимо поддерживать контакт с их бывшими гостями по почте, сообщая им о специальных мероприятиях, о предложениях по скидкам, направлять поздравления с днями рождения, с крупными международными и религиозными праздниками. В банке данных гостей желательно иметь информацию о семейном положении, профессии и т. д. Если день рождения клиента выпадает на период проживания в вашем отеле, необходимо уделить ему максимум внимания. Как правило, это событие сопровождается поздравлениями и вручением подарков (цветы, пирог, торт со свечами, набор шоколадных конфет, сувениры и т. д.). Необходимо дать понять гостю, что о нем заботятся как в родном доме.

Следует терпимо относиться к некоторым (на ваш взгляд) странностям гостей и к их порой причудливым просьбам и стараться исполнить все их пожелания, если они, конечно, не наносят материального или морального ущерба вам и вашему отелю.

В настоящее время все высококласные гостиницы, предлагающие услуги мирового стандарта обслуживания, имеющие отличные номера, превосходные рестораны и бары, прекрасные оздоровительные комплексы, вышколенный персонал, имеют свои программы «Постоянный гость». Этими программами, как правило, занимаются специальные отделы служб маркетинга и продаж отелей.

1.1. Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы¹

Каждая страна, гостиничная фирма ведет по-своему работу с персоналом. Наиболее интересными представляются американская и французская школы обучения гостиничного персонала.

В американской системе воспитания гостиничного персонала отношения между руководством и подчиненными строятся на демократических принципах, подчиненным предоставляются большие возможности и права. В конечном итоге работа персонала с клиентами отеля определяется чувством собственного достоинства и ответственностью

¹ В главе использованы материалы книги Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М.: ЮНИТИ, 1998

за общее дело, общий бизнес. В гостиницах такого типа поощряется самостоятельность и инициативность в решении проблем, умение решать порой самые непредсказуемые ситуации.

Французская система обучения отличается большей дистанцией между руководством гостиницы и подчиненным ему персоналом, большим контролем за действиями персонала отеля, более жесткой кадровой политикой по отношению к сотрудникам гостиницы. Работа сотрудников оценивается по балльной системе, и по итогам работы за месяц (квартал) выплачивается или нет премия. Баллы начисляются не только за саму работу, но и за внешний вид сотрудника, время явки его на работу, прилежание при выполнении поручений и заданий и т. д. Приветствуется строгое исполнение инструкций и распоряжений, поощряются профессионализм и четкость в работе. Сотрудник является частью отлаженного механизма и должен строго следовать своим должностным инструкциям.

Как правило, нельзя четко определить, на какую систему ориентируется тот или другой отель, внутренний маркетинг этого отеля часто является компиляцией нескольких направлений в работе с персоналом гостиницы.

Эта маркетинговая политика зависит от многих условий:

- Географического месторасположения гостиницы, т. е. той страны, где находится это предприятие.
- Национальных особенностей, работающего в отеле персонала, его менталитета, обычаев и т. д.
- Правовой и нравственной базы данной страны.
- Тех целей и задач, которые ставят перед собой владельцы и администрация гостиницы.
- От состояния рынка труда.
- От экономической ситуации в данной стране в данное время.

Это лишь часть объективных причин, влияющих на систему управления гостиничным персоналом.

Основными направлениями внутреннего маркетинга являются:

- Обучение персонала.
- Развитие в нем ориентации на клиента.
- Оказание поддержки сотрудникам.
- Контроль и оценка работы подчиненных.

Для того чтобы вызвать восторг у своих клиентов отелем, руководители должны научить своих служащих самим искренне восхищаться им. Следует заботиться о своих служащих, развивать в них чувство гордости за свой отель. Это делает их более чуткими к нуждам гостей отеля. С новыми сотрудниками следует провести обзорную, вводную экскурсию, рассказать об истории гостиницы (многие гостиницы име-

ют богатую историю), ее сильных сторонах, о лучших сотрудниках отеля, на которых надо равняться, познакомить с традициями, задачами и концепциями отеля, осуществить ознакомление со всеми службами гостиницы и только после этого обучать конкретной специальности.

Любой служащий, например, хозяйственной службы должен уметь ответить на любой вопрос гостя относительно работы служб гостиницы, например, гостиничного ресторана. В свою очередь работник ресторана должен иметь представление о работе поэтажных служб.

Руководитель, работающий с персоналом, должен удостовериться в том, что служащие хорошо знакомы со всеми товарами и услугами, которые предоставляет отель.

Большинство программ обучения гостиничных работников за рубежом строится на проведении новых служащих через работу во всех отделах гостиницы. Это дает стажерам понимание важности каждого отдела и необходимости совместной работы для обеспечения качественного обслуживания клиента. Многие управляющие крупнейших гостиничных корпораций начинали свою деятельность в гостинице с должности подносчика багажа или бармена. Пройдя долгий путь от низшей ступени в обслуживании клиентов до руководящих должностей, они приобрели богатый опыт и понимание важности четкой работы всех подразделений отеля. Именно такой руководитель, как правило, имеет большой авторитет в коллективе.

Часто гости спрашивают у сотрудников службы приема о культурных программах, проводимых в киноконцертных залах гостиницы, о шоу в ночном клубе отеля, о блюдах в ресторане гостиницы и т. д. Сотрудники чувствуют себя неуверенно, неловко, если не обладают достаточной информацией об этом. В советские и постсоветские времена считалось большим проступком, если сотрудника в его свободное время видели в ресторане гостиницы или на развлекательных мероприятиях, проводимых там же. Это порой грозило увольнением.

Западные специалисты в области индустрии гостеприимства придерживаются других позиций. Они считают разумным решением обеспечить возможность служащим, наиболее контактирующим с клиентами, увидеть культурные программы, проводимые в отеле, пообедать в ресторане, ознакомиться с меню. В некоторых, наиболее высококлассных отелях каждому, кто успешно проходит испытательный срок, предлагают остаться на одни сутки в отеле со всеми правами клиента (постояльца) и соответствующими услугами (благами), как-то: проживание в одно-, двух- или трехместном номере (можно пригласить друзей) плюс утренний «бранч», посещение сауны, дискотеки – и все это бесплатно! Это делается для того, чтобы сотрудник почувствовал себя

в роли постояльца, почувствовал свой отель как потребитель. Тем самым служащие при общении с клиентами сами могут рекламировать то или иное мероприятие, помочь в выборе блюд в ресторане отеля. Естественно, такие мероприятия нужно проводить вне рабочего времени и очень продуманно. Необходимо привить коллективу понятие, что все сотрудники гостиницы являются членами «одной команды». Предоставление качественного обслуживания требует четкой и слаженной работы всей команды сотрудников. Служащие, которые не ориентированны на удовлетворение запросов клиента, часто пытаются переложить ответственность за их обслуживание на других. Они плохие члены коллектива, плохие кандидаты для работы в группе.

При нормальной организации работы, в случае если какой-либо служащий ошибется, другие должны исправить его ошибку тотчас, не дожидаясь, когда ее заметит проживающий.

Служащие Reception принимают большую часть просьб приезжающих, передавая их пожелания соответствующему отделу.

Рассмотрим пример:

Гость звонит администратору и просит принести ему дополнительные полотенца.

Одна реакция администратора:

Администратор сердится. Заявляет, что это Reception и в его служебные обязанности такой вопрос не входит, и советует гостю позвонить в хозяйственный отдел, даже не дав номера телефона, вешает трубку.

Гость, полистав некоторое время справочник по гостинице, находит номер телефона хозяйственной службы и получает необходимые ему полотенца.

Итог: затраченное гостем дополнительное время и негативное впечатление об обслуживании в отеле. А ведь известно, что проявлением вежливости и гостеприимства в гостинице является экономия времени клиентов.

Другая реакция администратора:

Получив информацию о просьбе клиента принести дополнительные полотенца, сам звонит в хозяйственную службу и передает просьбу клиента.

Итог: гость получает необходимое гораздо быстрее, и у него создается положительное впечатление о гостиничном сервисе.

Сотрудник, переадресовавший клиента к другому работнику отеля, тем самым делает ошибку, оставляя просьбу клиента долго не выполненной, а иногда и вовсе невыполненной. Первый служащий, к которому обратился клиент, должен позаботиться о его просьбе и сам передать ее соответствующему подразделению или служащему гостиницы.

Такой подход называется соучастием в решении проблемы.

В идеале первый служащий, получивший запрос гостя или его жалобу, отвечает за это. Именно первый служащий добивается того, чтобы гость получил то, в чем он нуждается, и сам переадресует поступившую просьбу, а затем проконтролирует ее выполнение, чтобы гость остался доволен. Клиентам отеля не придется в таком случае изучать структуру гостиницы и подолгу искать необходимый номер телефона, чтобы получить элементарную услугу.

Хорошо работает подразделение, где сотрудники могут заменить друг друга. Служащие, которые видят, что гость в чем-либо нуждается, обслуживают его, даже если это не входит в их прямые обязанности.

Применение системы взаимозаменяемости (Polyvalence), иначе говоря «Все во всем», приводит к хорошим результатам в работе. Понятно, что горничная не может заменить водителя, швейцара – шеф-повара и т. д. Однако в рамках определенного подразделения или службы этот прием широко практикуется.

Цель процесса ознакомления и ориентации персонала состоит в том, чтобы создать вдохновляющую атмосферу и настроить на работу в коллективе в целом и снизить текучесть кадров.

Одним из важных моментов в работе с персоналом является создание условий для более доверительных отношений между руководителями и подчиненными. Если служащим доверяют, они решают проблемы клиентов более эффективно и создают меньшее количество причин для недовольства.

В гостиницах в работе сотрудников иногда возникают ошибки, промахи, но, к сожалению, сотрудник больше думает не о том, как исправить ошибку и угодить гостю, а о том, как скрыть свою оплошность перед непосредственным начальником. Вследствие этого падает уровень сервиса.

В посредственном отеле ошибку постараются скрыть, гость не получит официальных извинений, уедет из отеля недовольный, может быть навсегда...

В отеле с высокой культурой обслуживания во главе стоит задача наилучшим образом обслужить клиента.

Пример:

Подносчик багажа по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился в гостинице.

1-е решение проблемы: носильщик скрыл от непосредственного начальника этот факт. Вполне возможно, что гость не будет жаловаться.

Результат: раздражение клиента, возможно ведущее к отказу от услуг гостиницы, его неблагоприятные отзывы об отеле среди своих

коллеги, которые могли бы стать гостями этого предприятия. Все это повлияет на доходы гостиницы. Если в отеле такое происходит в нескольких службах, то постепенно репутация гостиницы падает, и она несет ощутимые финансовые потери. В этом случае ни о каких постоянных клиентах, приносящих значительные и постоянные прибыли, речи быть не может.

2-е решение проблемы: подносчик багажа сообщил об этом факте своему руководителю. Руководитель лично принес извинения гостю и отметил в банке данных, что у этого гостя были проблемы и он должен получить исключительное обслуживание в течение всего остального времени его пребывания в отеле.

Результат: подносчика багажа беспокоила проблема постояльца, и он хорошо знал, что непосредственный начальник примет меры, которые позволят гостинице исправить ошибку. Гость покинул гостиницу с хорошими впечатлениями. Возможно, зная свое исключительное положение, в которое он попал в этой гостинице, он еще не раз остановится в ней, став постоянным клиентом.

Сотрудник не должен испытывать страха перед наказанием, а у начальника наказание сотрудника не должно быть самоцелью. У того и другого главной задачей должно быть качественное обслуживание клиента. Ошибки возможны, их надо умело и качественно исправлять.

Пример:

В связи с большой загруженностью гостиницы номер не был готов к приезду гостя. Ему пришлось некоторое время ожидать в холле гостиницы.

Обычно в таких случаях руководитель службы приема и размещения лично приносит извинения гостю и поручает служащему Room-service доставить в номер клиента шампанское, фрукты, другие угощения – все за счет отеля.

Часто просьба клиента сопряжена с какими-либо трудностями и неудобствами при выполнении ее сотрудниками гостиницы. Гостю не интересны долгие рассуждения о том, как трудно будет выполнить его просьбу. Служащих никогда не следует наказывать, если они выходят за рамки должностных инструкций, пытаюсь максимально хорошо обслужить гостя. Необходимо, наоборот, поощрять инициативу, способность служащих принимать правильные, неординарные решения. Требуя от служащих строгого соблюдения установленных правил, инструкций, руководитель иногда ограничивает возможности качественного обслуживания клиента.

Руководство должно давать служащим полномочия принимать решения, чтобы помочь клиенту справиться с его проблемами.

Нетипичная (нестандартная, неординарная) ситуация – это уникальная просьба, вопрос, предложение, пожелание клиента, с которыми служащие, как правило, сталкиваются впервые. На вопрос клиента нельзя отвечать прямым отказом. Это индустрия, определяемая словами «все, что могу, я сделаю», а выражения, подобные «это не относится к моим обязанностям», никогда не должны звучать в стенах отеля. В гостиницах бывают более серьезные ситуации: пожар, затопления, кражи, захват заложников, самоубийства, обмороки и т. д.

Служащие должны уметь брать на себя ответственность в нестандартных, нетипичных ситуациях.

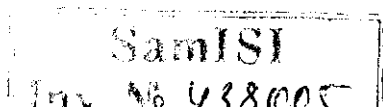
Руководителю любого уровня необходимо помнить, что служащие наблюдают за его поведением, реакцией на ту или иную ситуацию. От служащего низшего звена нельзя ожидать, чтобы он проявлял заботу о клиенте, если сам руководитель не показывает в этом личного примера.

Управляющий гостиницей за рубежом не увидит для себя ничего унижительного в том, что поможет с багажом клиенту в момент уважительного отсутствия носильщика. Руководитель хозяйственного отдела (зав. секцией) не подорвет своего авторитета перед горничными, если поднимет мусор в коридоре сам, не вызывая специально для этого горничную, которая, возможно, очень занята подготовкой номеров к большому заезду гостей.

Одним из элементов внутреннего маркетинга является контроль и оценка работы подчиненных.

Очевидный факт, что при одинаковой квалификации и должности сотрудники добиваются разных результатов в работе благодаря своим индивидуальным способностям. В этом случае применяется дифференцированная система оплаты труда. В США, в западноевропейских странах в рамках разряда или должности существует 3 уровня оплаты труда: минимальный, средний и максимальный. Такие системы позволяют осуществлять индивидуальный подход к оплате труда. При этом заработная плата становится действенным стимулом в улучшении результатов работы.

Контроль работы подчиненных происходит постоянно. Руководитель может проводить эту работу самостоятельно или с помощью своих ассистентов и помощников. Виды контроля бывают самые разнообразные. Руководитель может проконтролировать приход сотрудников на работу, проконтролировать время, отведенное сотрудникам для принятия пищи, проверить чистоту в индивидуальных шкафчиках в служебной раздевалке, проверить, в каком состоянии находится уборочная техника и инвентарь. Этот контроль может быть запланированным или внезапным.



Оценка работы сотрудников происходит по нескольким позициям.

- Выполнение должностных обязанностей.
- Отношение к работе: ответственность, инициативность, добросовестность в работе.
- Дисциплина.
- Внешний вид.

Чаще всего оценка происходит по трехбалльной системе: отлично, хорошо, неудовлетворительно.

Руководителей подразделений обязывают в конце каждого месяца заполнять бланк с оценкой на каждого сотрудника по 4-м пунктам по трехбалльной системе, которые потом сдаются в расчетную часть гостиницы. Каждому баллу соответствует определенный процент премии. Данные бланки с показателями работы влияют на зарплату сотрудников. К заполнению данного бланка надо подходить объективно. Результаты оценки работы не должны быть тайной для сотрудников. Следует объяснять подчиненным, почему так или иначе была оценена их работа. Подобные объяснения ведут к улучшению результатов работы сотрудников.

ВВЕДЕНИЕ СИСТЕМ НАГРАД И ПООЩРЕНИЙ ЗА КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Эти системы очень многообразны и различны. Это зависит от материальной базы, возможностей и от фантазии руководства отеля. Так, например, поездка старшей горничной или заведующей секцией на обучение профессии за рубеж будет не только им большим подарком, но и станет мощным стимулом в работе всего коллектива. Еще одним из стимулов для улучшения качества работы персонала является продвижение по служебной лестнице.

Говоря о поощрениях сотрудников, нельзя не сказать и о наказаниях, нареканиях. Сотрудники должны четко усвоить, что им не позволено оспаривать какое-либо требование гостя. Они должны немедленно урегулировать этот вопрос или же, если не могут это сделать сами, вызвать своего непосредственного начальника. Во всех, даже небольших, недоразумениях, возникающих между служащими гостиницы и ее гостями, **служащий всегда абсолютно не прав**, и не только с точки зрения гостя, но и с точки зрения администрации отеля.

Многие управляющие отелей европейского стандарта обслуживания реагируют на жалобу клиента однозначно – увольнением сотрудника, допустившего ошибку.

Как правило, для всех вновь поступающих работников в современных отелях во всем мире существует трехмесячный испытательный срок. Этот срок позволяет понять, пригоден ли человек для работы в том или ином подразделении гостиницы. Нередко и сам работник понимает, что эта работа не для него.

Понятие «Услуга»

Услуга – это действие, направленное на удовлетворение нужд потребителя. Понятию «Услуга» присущи некоторые специфические черты, такие, например, как:

Неосвязаемость

В отличие от материальных товаров, услуги нельзя попробовать на вкус, на ощупь, их не увидишь и не услышишь до момента их непосредственного оказания.

Гостиничные работники отдела маркетинга и продаж не могут взять с собой на рынок гостиничный номер, чтобы продемонстрировать «товар» во время продажи. Фактически они продают не сам номер, а только право занять его на определенное количество времени. Когда гость покидает гостиницу, с ним не остается ничего гостиничного, кроме оплаченного счета и, может быть, рекламного проспекта.

Так ли это на самом деле? Нет, не так. И вот почему: тот, кто пользовался какой-либо услугой, в руках ничего не уносит, но в памяти удерживает многое. Человек уносит с собой воспоминание, которым он может поделиться с другими.

Неотделимость от источника и объекта услуги

Оказание услуги требует присутствия и того, кто оказывает ее, и того, кому она оказывается.

Индустрия гостиничных услуг уникальна в том, что служащие составляют часть продукта (товара). Как они отвечают по телефону, приветствуют гостя и решают его проблемы – все это способствует тому, будет ли гость удовлетворен предложенными услугами. Комната гостя может быть прекрасно убрана и оборудована, но неряшливый вид и неприветливое лицо встретившейся ему на этаже горничной может испортить общее впечатление гостя и отрицательно повлиять на «услугу» в целом.

Непостоянство качества

Услуги сферы гостеприимства отличаются изменчивостью, т. е. их качество зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях.

- Трудно сохранить качество услуги, когда спрос становится повышенным (большие заезды, выезды в гостинице и т. п.)
- Многое зависит от состояния оказывающего услугу. Один и тот же человек может прекрасно обслужить гостя сегодня и скверно – завтра. Причины могут быть самыми разными – болезнь, семейные проблемы.
- Неукомплектованный штат.

Несохраняемость

Услуги нельзя складировать. Если, например, завод может изготовить партию товара, а затем продать его сразу или постепенно, по мере необходимости, ориентируясь на спрос и цену на этот товар и при этом храня его на складе столько, сколько это будет необходимо и выгодно. Отель не может снять с продажи номера и положить их на полку до лучших времен в ожидании спроса. Не полученный доход от простоя номеров утрачен навсегда. Потери от несданных комнат – это невозможные потери.

Чтобы восполнить потери от простоя номеров, отели вынуждены брать с гостей плату за бронирование номеров, даже в тех случаях, когда клиент забронировал, но не смог воспользоваться номером.

В гостинице понимают, что если гости не приедут к назначенной дате, то шансы сдать этот номер сразу же очень малы. Чтобы обеспечить стабильный доход, предприятию приходится лавировать между своими возможностями и текущим спросом, поскольку потери гостиницы из-за невостребованных номеров компенсировать невозможно.

Учитывая эти четыре специфические черты «товара» индустрии гостеприимства, можно значительно повысить эффективность представления гостиничных услуг.

Материализация неосязаемого товара

Для того чтобы успешнее бороться с конкурентами на современном рынке гостиничных услуг, руководству гостиницы необходимо каким-либо способом материализовать свой товар – услуги. Для этого существует достаточно много способов. Разрабатывается фирменное оформление. Фирменное оформление – это визуальный имидж. Фирменно оформляются: здание гостиницы, меню в ресторане и барах, одежда обслуживающего персонала, интерьеры гостиницы, вывески, печатная продукция, всевозможные сувениры и т. д.

Потенциальные клиенты снабжаются материалами, помогающими представить себе предлагаемые услуги, – рекламными плакатами, календарями, буклетами. Проводятся всевозможные экскурсии по гостинице, ознакомление с благодарственными отзывами почетных и известных гостей.

Большое значение имеет оригинальность рекламы. Так, на рекламе одной сети отелей было изображено огромного размера махровое полотенце, высокое качество которого и мягкость поневоле ассоциировались с уютом и комфортом данных отелей.

Обертки или полиэтиленовые пакетики на стаканах в номерах отеля призваны убедить гостя, что стаканы чисто вымыты. Бумажная полоска на туалетной бумаге, а также на сантехническом оборудовании свидетельствует о том, что в ванной комнате была произведена тщательная уборка с дезинфекцией.

Уже входя в вестибюль гостиницы, гость должен почувствовать, что здесь он найдет чистоту, комфорт и уют. А приветливый и радушный работник Reception в опрятной, фирменной одежде еще больше убедит его в этом.

Необходимо постоянно следить за внешним видом гостиницы. Например, плакаты, которые продолжают рекламировать праздничное мероприятие, прошедшее неделю назад, вывески, в которых по вечерам не горят некоторые буквы, вытоптанные газоны около отеля, замусоренная площадка для парковки машин, обслуживающий персонал, в давно не стиранной форменной одежде, на рабочем месте, которое сто лет не убиралось, и многое, многое другое – все это формирует у клиента отрицательное впечатление о том отеле, куда он прибыл. Все эти недостатки наносят предприятию ощутимые убытки.

Форменная одежда, добротная и опрятная, тоже играет роль в создании положительного имиджа гостиницы.

Работникам Reception лучше всего подойдет форменная одежда строгого, консервативного покроя из шерстяной ткани. Для работников низшего звена, занятых физической работой, – удобная рабочая одежда из хлопчатобумажных тканей, добротная, удобная обувь.

Руководителям поэтажных служб следует обратить внимание на озеленение помещений. Озеленение интерьеров помещений создает хорошее впечатление о гостинице. В крупных отелях озеленением, уходом за растениями занимается специалист. Если объем работы велик, к уходу за растениями привлекаются горничные, подсобные рабочие. После специального обучения горничные начинают самостоятельно ухаживать за растениями, осуществлять полив по определенному графику.

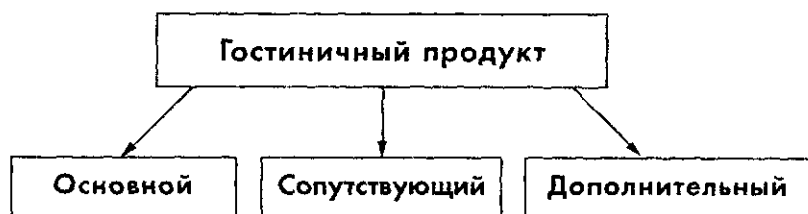
Поскольку люди, занятые в обслуживании гостей, сами являются своего рода частью гостиничного продукта, необходимо при приеме на работу вести самый тщательный отбор. Чтобы поддерживать хорошие отношения между служащими отеля и клиентами, необходим хорошо вышколенный, работоспособный, приветливый персонал. Сотрудники

должны быть вежливыми, приветливыми, почтительными, компетентными, иметь требуемые навыки и знания, обслуживать клиентов предупредительно и аккуратно. Служащие должны понимать гостей отеля, общаться с ними ясно и доходчиво, немедленно реагировать на их просьбы, помогать в решении их проблем. Совершенно недопустимо высокомерное или, наоборот, панибратское отношение к гостю.

Постоянство качества услуг – один из залогов успеха и процветания предприятия. Если гость получил во время своего пребывания в отеле ряд услуг, он должен быть уверен, что в следующий свой приезд качество услуг будет на прежнем уровне. Если, скажем, гость привык к определенному набору продуктов и напитков в мини-баре номера, а в следующий приезд он этого не обнаружит, это будет свидетельствовать о понижении качества обслуживания.

Рассмотрев основные принципы взаимоотношений внутри коллектива современного отеля, становится ясно, что они являются одними из наиболее важных факторов в деле повышения качества услуг в индустрии гостеприимства, а значит, являются способами повышения благосостояния сотрудников этой индустрии.

Структура уровней гостиничного продукта



Основным гостиничным продуктом являются номера.

В отечественной практике предусмотрено деление номеров на категории: высшая («сквит», «апартамент», «люкс», «студия»), первая, вторая, третья, четвертая и пятая.

Минимальные требования к номерам той или иной категории подробно изложены в Положении о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения (см. Приложение 1).

«Twin» – означает, что две кровати размером 1 х 2м, установлены в номере на расстоянии друг от друга.

«Double» – две кровати размером 1 х 2м, стоящие рядом.

Сопутствующими гостиничными продуктами являются услуги или товары, необходимые потребителю для того, чтобы использовать ос-

новой продукт. В высококлассных гостиницах это: телефоны в номерах, рестораны, бары, услуги прачечной и химчистки, услуги парикмахерской, услуги по предоставлению транспорта, туалетные (косметические) принадлежности и т. д.

Дополнительные гостиничные продукты – это продукты, придающие основному продукту дополнительную выгоду и помогающие отличить данный продукт от продуктов конкурирующих компаний. Дополнительным продуктом могут служить в гостинице: крупный, хорошо оснащенный бизнес-центр; роскошный салон красоты; оздоровительный центр с большим набором услуг; киноконцертный зал; богатая библиотека; смотровая площадка и т. д.

Между сопутствующим и дополнительным продуктом не существует большой разницы. Порой сопутствующий продукт в одной гостинице считается дополнительным продуктом в другой.

1.2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЦЫ

Прежде чем переходить к описанию технологических процессов в гостинице, необходимо рассмотреть принципы организационного построения гостиничных предприятий.

Как нет одинаковых людей, так и не существует совершенно одинаковых отелей. У каждой гостиницы свое лицо, своя изюминка, своя индивидуальность. Каждое предприятие уникально в своем роде. Видимо, поэтому каждый отель имеет своих постоянных клиентов, завсегдатаев, которые находят для себя какие-либо преимущества в выбранном отеле. Право любого отеля создать свою собственную организационную модель, по-разному могут обозначаться должности персонала отеля. Важно, чтобы гостиничное предприятие качественно осуществляло свое главное предназначение – обслуживание гостей, максимальное удовлетворение их потребностей и получение доходов.

Организационная (управленческая) структура гостиничного предприятия зависит от многих факторов. Прежде всего она зависит от вместимости предприятия. В больших гостиницах управленческая структура гораздо сложнее, чем в малых и средних. Понятно, что небольшой, частный отель типа В&В (сокращенная форма от английского названия «bed and breakfast») кардинально отличается от крупного столичного бизнес-отеля. Если в маленьком, частном отеле (как правило, это семейный бизнес) члены семьи являются одновременно и управляющими и рядовыми сотрудниками, то в крупных отелях с большим штатом сотрудников существует специализация персонала по выполнению определенного вида работ.

В зависимости от вместимости можно выделить следующие группы гостиниц:

- сверхмалые (до 20 мест) – 65% от всех гостиниц мира,
- малые (от 20 до 100 мест) – 24%
- средние (от 100 до 500 мест) – 8%
- крупные (более 500 мест) – 3%

Как показывает практика, самыми рентабельными, эффективными, гибкими в управлении считаются средние отели.

Организационная структура современного отеля также во многом зависит от его назначения, месторасположения, от сегмента потребителей, категории отеля, формы собственности и многого другого.

В зависимости от целевых рынков, гостиницы могут быть отнесены: к бизнес-отелям, гостиницам при аэропортах, апарт-отелям, резидентным гостиницам, курортным отелям, казино-отелям и т. д. Исходя из этого в курортном отеле целесообразно, например, иметь в штате аниматора, который проведет с отдыхающими зарядку, поиграет в шахматы или дартс. В крупном же бизнес-отеле для деловых людей эта позиция будет, пожалуй, лишней. Еще одним классификационным признаком является уровень комфорта. В мире существует более 30 систем классификации гостиниц по уровню сервиса и количеству предлагаемых услуг. «Звездная» система – наиболее сложившаяся, именно ее рекомендует Всемирная туристская организация (ВТО). Система звезд применяется во Франции, Австрии, Венгрии, ОАЭ, Китае, России и многих других странах. Согласно этой классификации гостиницы относятся к пяти разным категориям, мотели – к четырем. Пять звезд (*****) соответствуют высшей категории, одна (*) – низшей. Мотели могут иметь максимум четыре звезды.

Помимо «звездной» существуют и другие системы классификации гостиниц по комфорту: система букв (широко распространена в Греции); система корон или ключей (Великобритания); система разрядов, а также солнц, лун, роз, алмазов, пальм, рыб, бабочек, пирамид, черепашек, раковин (преимущественно на островах), трезубцев, даже верблюдов и т. д.

Классифицировать гостиницы по комфорту достаточно сложно из-за большого их разнообразия и различий в критериях оценки качества обслуживания различными государствами. До сих пор в мире не существует единой организации, стандартизирующей уровень гостиничного сервиса, как правило, это компетенция национальной ассоциации отелей.

В нашей стране до 1994 года существовала система классификации гостиниц по разрядам. С 1994 года требования к средствам размещения и номерам регламентировались ГОСТом РФ Р-50645-94 «Турист-

тско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Постановлением Госстандарта РФ от 26 июня 2003 года настоящий ГОСТ был отменен. На сегодняшний момент действует Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденное приказом Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 года №197 (см. Приложение 1).

Организационная структура зависит во многом от формы собственности гостиничных предприятий. Гостиницы могут существовать как независимые коммерческие предприятия или входить в гостиничные цепи.

Наибольшее разнообразие форм собственности гостиничных предприятий можно наблюдать в крупных городах. По формам собственности гостиничные предприятия столицы нашей страны подразделяются на четыре большие группы:

1. Государственные унитарные предприятия – 12,2%, являются собственностью города и имеют в основном категории 3–4 звезды.
2. Акционерные общества, в том числе с участием Правительства Москвы – 24,4%, категория 3–4 звезды.
3. Совместные предприятия с участием иностранного капитала – 6,7%, категория, как правило, 4–5 звезд.
4. Ведомственные гостиницы – 56,7%, имеют самую низкую классность, имеют 1–2 звезды или не аттестованы вовсе.

Пытаясь сократить количество сотрудников и тем самым сэкономить, некоторые гостиницы упраздняют целые отделы или подразделения. В результате этого классность гостиницы может упасть, понизиться уровень ее комфорта. Количество сотрудников должно быть оптимальным, таким, чтобы предприятие работало рентабельно и при этом не страдало качество обслуживания. Согласно предложениям Секретариата ВТО (см. Приложение 2), количество обслуживающего персонала в среднем на номер должно составлять для гостиниц:

- одной звезды – 0,4 и более;
- двух звезд – 0,6 и более;
- трех звезд – 0,8 и более;
- четырёх – 1,2 и более;
- пяти звезд – 2 и более.

При этом в мире есть отели, которые могут позволить себе соотношение клиент – сотрудник как 1 к 3 и более (например, отель «Аль-Маха», «Арабская башня» в ОАЭ в Дубаи).

Невозможно предложить единую, идеальную организационную модель современной гостиницы, реально лишь выделить самые общие моменты организации отелей. Однако трудно представить себе современ-

ную, достаточно крупную столичную гостиницу без следующих основных служб:

1. **Служба управления номерным фондом** (Room Division).
2. **Административная служба** (Administration Department).
3. **Служба организации питания** (Food and Beverage Department).
4. **Коммерческая служба** (Sales and Marketing Department).
5. **Инженерно-техническая служба** (Technical Department).

В состав данных служб могут входить различные отделы, подразделения. Структура, функции, состав, подчиненность в данных службах могут иметь различия, варьироваться в отдельно взятых отелях. Есть отделы, которые трудно причислить к вышеназванным службам. Это всевозможные службы дополнительных и сопутствующих услуг (Additional Services). К этой службе могут относиться: пункт обмена валют; киоски по продаже сувениров, прессы, книг, цветов, аптечных товаров; различные магазины, бутики; аренда автотранспорта и многое др. Часто штат сотрудников данных подразделений не входит в штат гостиничного предприятия, эти подразделения являются арендаторами. При аттестации гостиницы учитывают спектр услуг, предлагаемых предприятиями-арендаторами. Чем этот спектр будет шире, тем выше статус гостиницы.

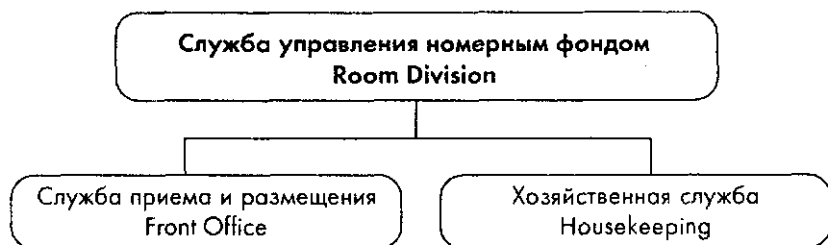
За последнее время на российском гостиничном рынке появилось множество отелей с иностранным менеджментом. Зарубежные гостиничные компании предлагают свои технологии обслуживания, а также свою терминологию для обозначения служб, отделов и должностей сотрудников отеля. Современный специалист по гостиничному хозяйству должен хорошо ориентироваться в основных гостиничных терминах и их английских эквивалентах.

Все отделы гостиницы можно условно разделить на две большие группы: **Лицо Отеля** (Front of the House) – отделы, сотрудники которых непосредственно заняты обслуживанием гостей (служба приема и размещения, ресторанные службы, бар и т. д.), и **Сердце Отеля** (Heart of the House) – отделы, сотрудники которых не имеют прямого контакта с клиентами (расчетная часть, отдел кадров, инженерно-техническая служба и т. д.).

По финансовому признаку службы отеля подразделяются на центры прибыли (служба приема и размещения, ресторан, бар, кафе и т. д.) и центры поддержки (бухгалтерия, секретариат, отдел обучения, рекламный отдел и т. д.).

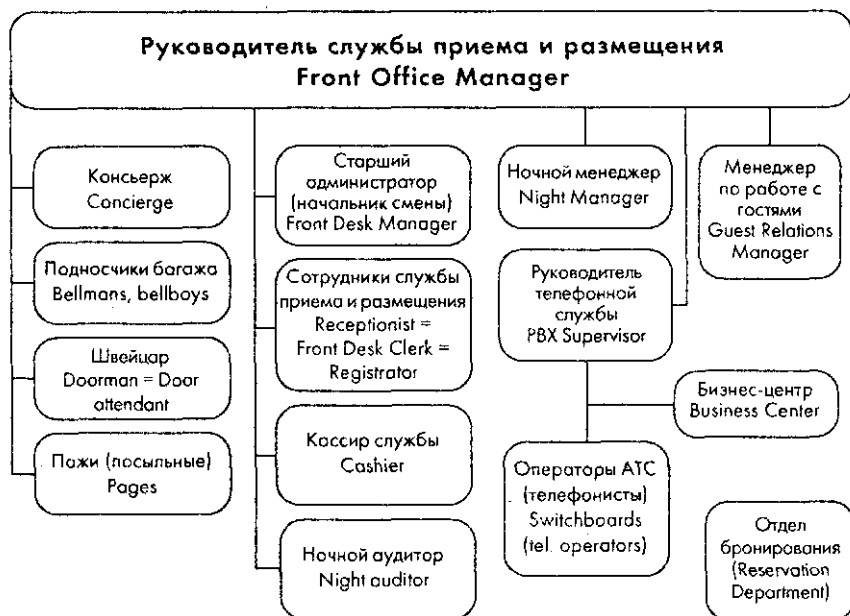
Служба управления номерным фондом

Эта служба является самой крупной по числу сотрудников. В ней трудится, как правило, от 50 и более процентов всего штата сотрудников отеля.



Службу приема и размещения возглавляет руководитель (Front Office Manager). Чаще всего в подчинении руководителя службы приема и размещения находится персонал стойки приема и размещения (Reception = Front Desk), специалисты отдела бронирования (Reservation Department), сотрудники телефонной станции (АТС = коммутатор = PBX – Private branch exchange), служащие бизнес-центра (Business Center), персонал объединенной сервисной группы (обслуживающий персонал в униформе = отдел портье). Сотрудники

Пример организационной структуры службы приема и размещения.



службы приема и размещения занимаются решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и размещением по номерам. Персонал этой службы первым встречает гостей, постоянно находится в контакте с ними и последним из служб провожает гостей отеля.

Что касается отдела бронирования, то он в некоторых гостиницах может относиться к службе маркетинга и продаж. Кроме того, в состав службы приема и размещения могут входить курьер, гардеробщики, парковщики автомашин и т. д.

Хозяйственная служба

Можно встретить и другие названия данного подразделения, такие, например, как: поэтажная служба, служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, служба эксплуатации, кастелянская служба и пр. Структура, функции, состав, подчиненность в этой службе также могут быть дифференцированы в различных гостиницах. При этом суть не меняется. Назначение данного подразделения – обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарного-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам. Ни одна гостиница не может существовать без данной службы. Эту службу возглавляет, как правило, женщина. По-разному в гостиницах может быть названа данная должность. Это и руководитель хозяйственной службы, и заведующая поэтажной службой, и начальник службы гостиничного хозяйства, и управляющая поэтажно-хозяйственной службой, и менеджер службы горничных и т. д. Что касается гостиниц с участием иностранного капитала, то там данная позиция может быть названа следующим образом: Head Housekeeper, Housekeeping Manager, Director of internal services, Director of housekeeping operations, Gouvernante Generale (последнее название более типично для гостиниц с французским менеджментом).

Обычно в крупных гостиницах в подчинении руководителя службы Housekeeping находится заместитель (Assistant Housekeeper); помощники руководителя службы или старшие горничные (HSKP Supervisors); штат горничных (chambermaids); персонал прачечной-химчистки (Laundry/Dry Cleaning Service) и бельевой (Linen Room); сотрудники оздоровительного клуба (Health Club) или спортивного центра (Fitness Center); флористы (Florists).



Административная служба

Данная служба чаще всего включает в себя: секретариат (Executive office), расчетную часть (Controlling Department = Accounting Department), отдел кадров (Human Resources Department = Personal Department).

Расчетная часть отеля, или бухгалтерия, решает все финансовые вопросы. В своем составе данное подразделение имеет главного бухгалтера (Controller), заместителя главного бухгалтера (Assistant Controller). В расчетной части существует специализация бухгалтеров

по выполнению определенных операций. Так один бухгалтер обрабатывает платежные документы, поступающие из службы приема и размещения и связанные с приемом оплаты за проживание и дополнительные платные услуги. Другой бухгалтер ведет всю финансовую документацию, поступающую из службы организации питания. Третий – занимается расчетами, связанными с начислениями заработной платы сотрудникам отеля. В этом подразделении необходима позиция кассира. В рамках этой службы может быть отдел дебиторов, отдел кредиторов. Как правило, к финансовой службе отеля относится отдел контроля за движением товаров и цен (Cost Control), а также отдел снабжения (Purchasing Department).

Отдел кадров, или, другими словами, отдел управления человеческими ресурсами, решает вопросы подбора, расстановки, продвижения персонала, организации обучения и повышения его квалификации. Это подразделение призвано создавать и поддерживать необходимые условия труда, техники безопасности. Подразделение возглавляет начальник отдела кадров (Personnel Manager), или по-иному – управляющий по персоналу (Chief Human Resources Manager). В больших гостиницах предусмотрена должность заместителя начальника отдела кадров (Assistant Human Resource Manager), менеджер по обучению (Training Manager). В некоторых гостиницах есть позиция секретаря, инспектора по аттестации, психолога, эколога и т. д. Часто служба безопасности (Security), включая персонал служебного входа (Staff Entrance), а также персонал медицинского пункта (Doctors), находятся в подчинении отдела кадров.

Служба организации питания

Данная служба осуществляет обслуживание клиентов в ресторанах, барах, кафе гостиницы. Проводит обслуживание банкетов и мероприятий в банкетных залах отеля. Отвечает за приготовление пищи, хранение продуктов и напитков, за уборку помещений на кухне, мытье посуды. Занимается приемом заказов и доставкой их в номера, в некоторых отелях занимается контролем и пополнением продуктов и напитков в мини-барах. Отвечает за организацию обслуживания в столовой для персонала.

Служба организации питания в крупном отеле включает в себя, как правило, кухню (Kitchen), отдел банкетного обслуживания (Banqueting), отдел ресторанного обслуживания (Restaurants), службу обслуживания на этажах (Room service), отдел барного обслуживания (Bars), отдел кейтеринга (Catering), службу стюардинга (Stewarding), столовую для персонала (Canteen).

Возглавляет службу менеджер службы организации питания (Food and Beverage Department Manager). В состав службы входят: шеф-повар (Head Chef), повара, метрдотели, официанты, бармены, сотрудники Room-service, кассиры в ресторанах и кафе, персонал различных цехов на кухне, персонал рабочей столовой, персонал службы стюардинга, уборщики и т. д.

Коммерческая служба

Служба занимается вопросами стратегии продаж, отвечает за заполняемость (загрузку) отеля, заключение корпоративных договоров, проводит исследование рынка, осуществляет информационно-рекламную деятельность отеля.

Отдел по связям с общественностью (Public Relations) и прессой отвечает за создание в общественном мнении благоприятного имиджа отеля и руководит работой с прессой.

В состав этой службы может входить и отдел продаж Банкетных Залов (Catering and Sales), и отдел Бронирования (Reservation Department). Возглавляет службу начальник (Director Sales and Marketing). В его подчинении находятся: руководитель продаж (Director of Sales) со специалистами по продажам (Sales Managers) и специалистами по групповому бронированию (Group Coordinators); руководитель отдела маркетинга (Marketing services Manager) с группой специалистов по PR и рекламе; менеджер по продажам банкетных залов, а также менеджер отдела бронирования (Reservation Manager) со своими помощниками (Reservation Supervisors and Reservation Secretaries).

Инженерно-техническая служба

Данная служба следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы:

- санитарно-технического (водопровод, канализация, горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха, мусоропровод);
- энергетического хозяйства;
- слаботочных устройств и автоматики;
- систем TV и связи;
- холодильного оборудования;
- компьютерной техники и т. д.

В состав данной службы входят: главный инженер (Chief Engineer), персонал службы текущего ремонта (плотники, электрики, сантехники), служба благоустройства (маляры, садовники), диспетчеры (Dispatchers). В гостинице может быть свой компьютерный отдел (EDP Department).

В современных гостиницах большое внимание уделяется представлению элитного, индивидуального обслуживания клиентов. Высококласные отели предлагают услуги консьержей (Concierges) и дворецких (Butlers), которые могут выполнить самые необычные просьбы клиентов, непредусмотренные никакими прейскурантами и прайс-листами (разумеется, в разумных пределах). Так, на смену привычному нам сервис-бюро в современные гостиницы приходит Отдел Гостевых Услуг (Guest Service). Эта служба возглавляется, как правило, руководителем (Director guest service). В этой службе трудятся консьержи, дворецкие, координаторы, стюарды. Функции этой службы многообразны.

Ни одну службу в отеле нельзя выделить как главную, основную. Абсолютно все службы одинаково нужны и важны. Каждая служба вносит свой вклад в общее дело и успех гостиничного предприятия зависит от согласованности и слаженности работы огромного количества сотрудников разных служб, подразделений и отделов. Для качественного обслуживания клиентов требуется тесная взаимосвязь и сотрудничество между всеми службами отеля.

Контрольные вопросы и задания:

1. Дайте определение понятиям: «Индустрия гостеприимства» (Hospitality industry), «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства».
2. Расскажите о программе «Постоянный гость».
3. Дайте определение понятию «Внутренний маркетинг». Расскажите о его основных направлениях, системе взаимозаменяемости.
4. Что такое «нетипичная ситуация»?
5. Расскажите о структуре уровней «гостиничного продукта».
6. Дайте определение понятию «Услуга». Расскажите о ее основных специфических чертах.
7. Расскажите о классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий.
8. Как выглядит управленческая структура современного отеля? Назовите основные службы гостиницы, их функции, состав, подчиненность в них.

Более подробно расскажите о службе управления номерным фондом.

ГЛАВА 2

Цикл обслуживания клиентов в гостинице

Циклом обслуживания клиента называется период его обслуживания с момента предварительного заказа им места или номера в гостинице до его отъезда из гостиницы.

Гостевой цикл можно разделить на четыре этапа:

1. **До прибытия – бронирование (Reservation).**
2. **Заезд (Arrival), который включает регистрацию гостя (Check in procedure) и его размещение (Accommodation).**
3. **Проживание (Staying) гостя в отеле и обслуживание во время проживания.**
4. **Выезд (Departure), который включает выписку гостя (Check out procedure).**

2.1. Бронирование (Reservation)

2.1.1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров

Существует много источников, из которых гостиницы получают запросы на бронирование мест и номеров. Источники могут быть как постоянными, так и разовыми.

Постоянные источники заявок на бронирование – это туристические компании, фирмы, занимающиеся организацией выставок, симпозиумов, семинаров и. т. п., промышленные и прочие компании, имеющие в том месте, где находится гостиница, свой бизнес и нуждающиеся в размещении своих сотрудников или партнеров по бизнесу. К постоянным источникам бронирования относится также централизованное резервирование (GDS).

Разовые источники заявок на бронирование – это, как правило, физические лица или компании, у которых возникла необходимость в разовом размещении в гостинице.

Каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице могут быть: телефон, факс, почта, централизованное бронирование, интернет-бронирование.

Телефон. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний. При возможности бронирования номера или места оно проходит по следующей схеме:

1) сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон/факс, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявшего данный заказ;

2) далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони;

3) заказчику называется номер брони и фамилия сотрудника, принявшего этот заказ.

Факс. Письма-заявки, приходящие по факсу и содержащие запросы о бронировании мест и номеров в отеле, обычно приходят от компаний, организаций, фирм или туристических агентств, которые сотрудничают с данным отелем. Письма-заявки присылаются на фирменных бланках, в которых должны быть реквизиты компании, номера контактного телефона и факса, обязательно должна присутствовать печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу. В письме-заявке, кроме просьбы забронировать номер или место для указанного человека или группы людей, должна присутствовать информация о сроках размещения, категории номеров, форме оплаты за проживание и другое. Так же могут быть указаны дополнительные сведения или просьбы (трансфер, номер для некурящих, гостинивалид, гость с маленьким ребенком и т. п.). В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. На заявку, полученную по факсу, ответ, как положительного, так и отрицательного содержания (отказ), дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов. При отправке подтверждения бронирования в нем указывается:

- 1) имя и фамилия гостя;
- 2) сроки проживания;
- 3) тип номера;
- 4) цена и услуги, входящие в стоимость номера;
- 5) номер брони;
- 6) имя, фамилия и должность сотрудника, посылающего подтверждение бронирования.

В случае невозможности бронирования высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа.

Все письма-заявки и ответы на них должны храниться в архиве службы бронирования во избежание каких-либо недоразумений и проблем, способных возникнуть при поселении гостей в отеле.

Почта. Письма-заявки на размещение могут поступать в гостиницу по почте в виде заказных писем. Их также могут доставлять в отель курьеры.

Требования к оформлению и содержанию данных заявок такие же, как и к заявкам на бронирование, поступающим по факсу. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде и отсылается по почте в течение одного – двух дней.

Централизованное резервирование. Существует присоединенная сеть бронирования и неприсоединенная система бронирования.

а) Присоединенная сеть бронирования – это информационный выход в Глобальную Сеть Бронирования (GDS), который упрощает доступ мировых туристических агентств к системе бронирования.

Глобальная Сеть Бронирования разработана и принадлежит крупным авиакомпаниям. Такие компании имеют собственные системы бронирования, которые занимаются не только бронированием номеров или мест в отеле, но и продажей туристических путевок, авиабилетов, прокатом автомобилей и пр. Наиболее крупными и популярными системами бронирования являются: Galileo/Apollo (United Airlines и British Airlines), Sabre (American Airlines), Amadeus (Lufthansa и Air France), Worldspan (Delta Airlines и Northwest Airlines).

Бронирования часто переходят из одной гостиницы в другую через автоматизированную сеть бронирования. Если одна гостиница полностью забронирована, то после уведомления заказчика это бронирование может быть переведено в другую гостиницу этой же цепочки, находящейся в этой же географической местности.

Такая система бронирования значительно повышает загрузку не только в данной гостинице, но и в остальных гостиницах цепи. В целом выигрывает вся цепь. Также это позволяет делиться всей статистической информацией, которая необходима для планирования дальнейшей деятельности по увеличению продаж.

б) Неприсоединенная система бронирования.

Неприсоединенная система бронирования соединяет независимые гостиницы, не принадлежащие какой-либо гостиничной цепи.

Наиболее крупные гостиницы заключают контракты с двумя или более Центрами систем бронирования. Гостиница, имеющая неприсоединенную систему бронирования, может получать информацию о бронировании из Глобальной Сети Бронирования (GDS). Для этой цели создаются объединяющие системы, позволяющие осуществлять информационный выход в Глобальную Сеть Бронирования и в интернет-бронирование.

Поэтому неприсоединенная система бронирования позволяет использовать многие преимущества присоединенных систем бронирования.

Компьютерные системы, принадлежащие независимым консорциумам (UTELL, SRS (Steingerberger Reservation Service), FIDELIO)

имеют собственные модули бронирования. Данные модули бронирования позволяют упростить и ускорить процесс бронирования, вести индивидуальные и групповые резервирования номеров, производить отмену, корректировку или перенос брони в список ожидающих, назначать конкретные номера по ранее сделанному бронированию. Модуль позволяет производить прием депозита для бронирования.

Интернет-бронирование

На современном рынке гостиничных услуг интернет-бронирование наиболее прогрессивный и перспективный способ бронирования гостиничных номеров. Интернет предоставляет клиенту возможность самостоятельно выбрать гостиницу, получить информацию о стоимости номера, услугах гостиницы, увидеть выбранный им номер и т. п. При работе с интернет клиент может задавать наиболее подходящие для него параметры поиска гостиницы (стоимость номера, шведский стол, оборудование гостиницы для проживания гостей-инвалидов, наличие автостоянки, бассейна, тренажерного зала и пр.). Гостиницы в системе интернет имеют не только возможность рекламировать свои услуги, но и поддерживать связь со своими постоянными клиентами через электронную почту, предлагая им всевозможные скидки и разнообразные льготы.

Возможны два способа работы в интернет-бронировании -- собственная интернет-страница отеля и членство в той или иной системе Интернет бронирования. Последние (Академсервис, WEM International, Nota Bene, АLEAN и др.) становятся все более популярны из-за большого списка предлагаемых возможностей при весьма небольших затратах.

Соединяя гостиничную АСУ и систему интернет-бронирования, гостиница и агент имеют возможность оперативного обмена информацией о свободном номерном фонде, о предлагаемых гостиницей категориях номеров и услугах, а также текущих тарифах, скидках, специальных программах для гостей и т. д. Получив возможность сколь угодно частого обновления тарифов, отель в свою очередь может вести более гибкую ценовую политику и адекватно реагировать на спрос.

Примерный порядок работы в интернет-бронировании таков:

1. Клиент заходит на VEB-сайт системы интернет-бронирования и знакомится с правилами бронирования.
2. Далее он находит себе гостиницу по вкусу и, убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ в систему по e-mail.
3. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания.

4. После получения соответствующих гарантий (предоплата, гарантийное письмо и т. д.) от клиента агент дает окончательное подтверждение брони.

5. Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу.

6. Затем информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда у агента.

В случае когда гостиница содержит свою собственную страницу в интернет, реакция на поступающие заявки является функцией службы резервирования самой гостиницы. В этом случае процедура взаимодействия выглядит следующим образом:

1. Клиент заходит на сайт системы интернет-бронирования и знакомится с правилами бронирования.

2. Далее он находит себе гостиницу по вкусу и, убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ прямо в гостиницу по e-mail.

3. АСУ гостиницы автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а имя потенциального клиента заносится в лист ожидания.

4. После получения соответствующих гарантий (предоплата, гарантийное письмо и т. д.) от клиента гостиница дает окончательное подтверждение о бронировании номера или места.

5. Информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда на интернет-странице.

Независимо от способа работы в интернет страница, как правило, выглядит следующим образом.

Месторасположение

Информация о регионе и населенном пункте; от климата до культурно-исторических ценностей – все, что может привлечь внимание к данному месту. Расположение гостиницы, фотографии места, где она находится, адрес, телефоны, описание проезда к гостинице от вокзала или аэропорта.

О гостинице. Номера. Информация об имеющихся в гостинице номерах, их стоимости, фотографии интерьеров номеров.

Сервис. Описание видов сервиса, существующего в гостинице, внутренней инфраструктура, службы.

Клиенты. Информация о контингенте, проживающем в гостинице, отзывы клиентов.

Бронирование номера

Интерактивная страница для бронирования номера в гостинице, где клиент должен сообщить о себе полную информацию, включая паспортные данные, точную дату и время заселения, длительность проживания, координаты для обратной связи и другие данные. В зависимости от способа работы в интернет, информация с этой страницы поступает непосредственно в систему интернет-бронирования или в службу резервирования гостиницы для дальнейшей обработки.

Одной из проблем бронирования через интернет в российских условиях является недостаточная надежность финансовых расчетов.

2.1.2. Типы бронирования

Существует несколько типов бронирования:

- 1. Гарантированное бронирование.**
- 2. Негарантированное бронирование.**
- 3. Сверхбронирование.**

Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation) – это резервирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимое ему время. Клиент, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки (No show). Оплата за неиспользованный номер взимается с клиента, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице. Удобство гарантированного бронирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ на номер, если не сможет этим номером воспользоваться. В случае когда гость не сможет предупредить заблаговременно гостиницу об отказе от поселения в указанное время, гостиница имеет право применить штрафные санкции к гостю, тем самым застраховав себя от неполучения запланированных доходов. В Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ от 25 апреля 1997 года за № 490 сказано: «Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди» (см. Приложение 3).

Виды гарантированного бронирования

- Бронирование по предварительной оплате.
- Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата).
- Бронирование под гарантию кредитной карты.
- Бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор).
- Гарантированное бронирование ваучером.

Бронирование по предварительной оплате предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице. Предварительная оплата осуществляется, как правило, банковским переводом. Срок подтверждения предоплаты устанавливается гостиницей, но не менее одних суток до заезда гостя. С точки зрения службы приема и бронирования – это наиболее предпочтительная форма гарантированного бронирования.

Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает в себя стоимость проживания за одни сутки + НДС. Если бронирование осуществляется на длительный срок, то предоплата может быть больше. В случае отмены бронирования (до срока, после которого начинаются штрафные санкции) предоплата возвращается, в случае когда изменяется дата заезда (изменения должны быть заявлены заранее), предоплата переносится, в случае заезда гостя предоплата используется для оплаты за проживание и прочие гостиничные услуги. Предоплата вносится, как правило, при невозможности банковского перевода или под гарантию кредитной карты.

Бронирование под гарантию кредитной карты

Большинство компаний международных платежных систем придерживаются политики страхования гостиничных предприятий. Эти компании обязывают гостя выплачивать неустойку отелю в случае его неприбытия при гарантированном бронировании. Суть этой политики состоит в том, что до тех пор, пока бронирование не отменено (до установленного срока), гостиница имеет право накладывать на клиентов штрафные санкции, используя данные по кредитным картам.

Отель должен застраховать себя от неявки клиента и соответственно от неполучения доходов. Отель просит клиента указать реквизиты кредитной карточки гостя, гарантируя себе оплату номера, даже в случае неявки (No show) клиента. На имя клиента высылается бланк с просьбой заполнить и выслать его в отдел бронирования отеля.

Соглашение о гарантии бронирования Hotel «.....»

Пожалуйста, прогарантируйте бронирование кредитной картой.

В случае незаезда гостя с Вашей кредитной карты будет снята сумма, равная стоимости номера в сутки.

Фамилия гостя: _____

Номер подтверждения: _____

Компания / Company : _____

Дата заезда: _____

Категория номера: _____

Данным письмом я предоставляю гостинице «.....» право снять с моей кредитной карты

тип карты (пожалуйста, пометьте): VISA, MASTER/EUROCARD, AMEX, Diners club, JCB

номер карты _____

срок действия _____

фамилия владельца и подпись _____

сумму равную:

_____ стоимости первых суток проживания

_____ стоимости трансфера

Пожалуйста, приложите фотокопию кредитной карты с двух сторон.

Дата _____

Встреча в аэропорту возможна только при условии гарантии трансфера.

Для организации трансфера укажите номер рейса и время прилета.

Пожалуйста, заполните данную форму и вышлите в отдел бронирования по факсу

На этих условиях отель соглашается держать номер до прибытия гостя. Гость может аннулировать заказ, если видит, что не сможет им воспользоваться. В разных гостиницах сроки аннуляции заказа без штрафных санкций различны. Это зависит от спроса на услуги той или иной гостиницы. Как правило, аннуляция заказа без штрафных санкций по отношению к клиенту осуществляется не менее чем за 24 часа до заезда в гостиницу. Более поздняя аннуляция или неприбытие в гостиницу влекут за собой выплату гостинице неустойки со стороны клиента в размере стоимости проживания в заказанном номере в течение одних суток.

- **Бронирование под гарантию компании или корпорации** (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор.)

Различные компании, корпорации, фирмы заключают с гостиницей договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации. В этом случае необходимо гарантийное письмо от организации, содержащее фразу: «в случае неявки (фамилия, имя клиента) и невозможности отмены бронирования до 18.00 в день заезда, компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания». Этот текст приблизителен и зависит от политики взаимоотношений между гостиницей и компанией.

- Еще одним видом гарантии турагентств перед гостиничным предприятием является **туристский ваучер**. Этот платежный документ свидетельствует о предварительной оплате клиентом услуг размещения турагентству. Туристский ваучер, в свою очередь, является гарантией оплаты турагентства гостинице за оказанные ею услуги.

Негарантированное бронирование (Non Guaranteed reservation).

Этот тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за забронированный номер. Если гость не прибыл до указанного срока, отель несет убытки и поэтому выставляет уже забронированный номер на продажу как свободный. Если гость прибыл после наступления часа аннуляции (обычно 18 часов), то гостиница имеет право предоставить гостю любой другой свободный номер.

Гости обычно, предпочитают негарантированное бронирование гарантированному, т. к. считают, что придут в гостиницу раньше официального часа отмены бронирования и не хотят иметь никаких обязательств. Однако ситуации с прибытием гостей в отель достаточно часто складываются таким образом, что гость опаздывает поселиться до аннуляции брони (задержка рейса, опоздание поезда), поэтому существует способ перевода негарантированного бронирования в га-

рантированное бронирование. Гость связывается с отелем и объясняет причину задержки, служащий отдела бронирования, действуя согласно правилам, установленным гостиницей, переводит негарантированное бронирование на гарантированное. Схема перевода выглядит примерно так:

1. Служащий запрашивает имя гостя и находит информацию о бронировании в базе данных компьютера отеля.

2. Запрашивает тип кредитной карты, номер, срок действия, имя владельца.

3. Присваивает гостю новый номер подтверждения.

4. Вносит всю необходимую информацию в базу данных компьютера отеля для изменения одного статуса бронирования на другой.

Сверхбронирование (Overbooking)

Сверхбронирование, или перерезервирование, – это маркетинговая политика гостиницы, когда бронирования мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии, другими словами – бронирование номеров без наличия реально свободных мест. Несмотря на то что законодательства ряда зарубежных стран содержат строгие нормы ответственности за отказ в предоставлении уже подтвержденного бронирования (так законодательство штата Флорида в случае Overbooking обязывает гостиницу найти альтернативное размещение, вернуть задаток за бронирование и уплатить штрафы в размере 500 долларов за каждого гостя, не получившего необходимые гостиничные услуги), гостиницы тем не менее идут на риск, из собственного опыта зная примерный уровень последующих неизбежных отказов от бронирования, приводящих спрос на гостиничные номера и их предложение к своему равновесию. Перед руководством стоит постоянная проблема: что лучше – пойти на риск двойного бронирования или остаться с непроданными номерами? И то и другое создает свои проблемы, так как в первом случае гостиница вынуждена платить неустойку за отказ в уже подтвержденном бронировании, а во втором упускает свои возможности получить максимальную прибыль.

Как правило, в гостинице 20% гостей, сделавших негарантированное бронирование, и 5%, сделавших гарантированное бронирование, не воспользуются своим заказом, поэтому многие гостиницы, стремясь избежать убытков, принимают избыточное количество заявок на бронирование. Система сверхбронирования должна быть тщательно продумана и четко регулироваться. Необходимо знать уровень неявки по различным видам бронирования, а именно: исследовать различные группы клиентов, резервирующих номера, чтобы определить, какой процент от общего числа заказанных номеров они реально занимали ранее. Анализ видов резервирования, времени резервирования и сег-

ментов клиентов, делающих резервирование, позволяет построить модель политики сверхбронирования. Службе бронирования следует использовать эту систему разумно и осторожно, так как случаи отказа гостям, забронировавшим ранее места в гостинице, мешают установлению долгосрочных отношений с ними, их компаниями и их туристическими агентами.

Сверхбронирование, достаточно широко распространенное за рубежом, у нас в стране применяется крайне редко, поскольку несовершенна законодательная и правовая база в этом вопросе.

2.1.3. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ (CONFIRMATION RESERVATION)

Подтверждение бронирования – это резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту. В зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера и дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее (например, стоимость трансфера, завтрака и т. д.). Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа, должность и фамилия ответственного лица отдела бронирования, а также прочие реквизиты гостиницы. Подтверждение необходимо для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.

Обычно конкретный номер не бронируется, а бронируется лишь категория номера (например, одноместный, люкс, апартаменты и т. п.), но если гость, особенно из числа постоянных или VIP-клиентов, предпочитает какой-либо конкретный номер, то его пожелание, как правило, учитывается. При бронировании это необходимо учесть и по возможности предоставить клиенту полюбившийся номер.

Гостиницы могут менять политику цен, а также порядок подтверждения бронирования в процессе работы. Официально опубликованные тарифы на размещение в данной гостинице могут быть изменены без предупреждения клиента, однако не подлежит изменению стоимость номера, указанная в подтверждении о бронировании.

Условия бронирования различны в разных гостиницах. Во избежание недоразумений клиентам при обращении в гостиницу следует подробно разъяснять эти условия.

Процесс обработки письма-заявки на размещение и оформление подтверждения бронирования происходит следующим образом:

1. При получении письма-заявки на размещение сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк (New Reservation) либо вносит наиболее важные данные из письма-заявки на размещение в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует данную заявку в электронной системе бронирования отеля и присваивает ей порядковый номер. На основании введенной информации формируется перспективный график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. При гарантированном бронировании в заявке должны быть указаны реквизиты платежных документов, гарантирующие получение оплаты за номер при неявке гостя или поздней аннуляции бронирования клиентом (номер кредитной карты клиента или номер банковского перевода).

2. Сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером подтверждения (Confirmation number) будет являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Как правило, в отелях уже имеются бланки подтверждений заявок на бронирование. Они могут представлять собой как бланки, уже заложенные в электронную систему бронирования, так и бланки, отпечатанные типографским способом. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. Основными языками, применяемыми в деловой переписке при бронировании номеров в гостиницах РФ, являются русский, английский, немецкий, в меньшей степени – французский, испанский и др. языки. Текст подтверждения бронирования во многом зависит от типа бронирования. При гарантированном бронировании указывается период ожидания гостя, после которого вступают в силу штрафные санкции, применяемые в случае поздней аннуляции заказа на размещение или неприбытия в отель. При негарантированном бронировании указывается время, до которого гость может рассчитывать на получение забронированного им номера. Как правило, текст подтверждения бронирования начинается с благодарности за выбор данного отеля. За основу текстов подтверждения можно взять следующие варианты:

Дата: _____

Кому: _____

Спасибо, что Вы решили остановиться или разместить гостей в нашей гостинице. Подтверждаем бронирование в гостинице «.....» номера (-ов) для: _____

с _____ 200__ года по _____ 200__ года

Подтвердил бронирование _____
(должность) (подпись)



Дата: _____

Кому: _____

Уважаемые господа!

Служба размещения гостиницы «.....» подтверждает бронирование и разместит Вас

с _____ по _____

согласно вашей заявке.

Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу

С уважением,

Отдел бронирования гостиницы «.....»



Дата: _____

Кому: _____

Уважаемые господа!

Согласно Вашей заявке гостиница «.....»

забронировала _____

для _____

на период с _____ по _____

Благодарим за сотрудничество.

Всего наилучшего,

сотрудник отдела бронирования _____



Дата: _____

Кому: _____

Благодарим за выбор нашей гостиницы.

Подтверждаем бронирование одноместного номера для
господина _____

на период с _____ по _____

Стоимость номера 140 у.е. в сутки, включая завтрак,
НДС и налог с продаж. Оплата кредитной картой или
в рублях по курсу, установленному в гостиничном комплексе.
Номер брони: 8241

В. Иванов

Начальник службы приема и размещения.

За основу подтверждений в части условий и порядка бронирования на английском языке можно взять следующие тексты:

Dear Mrs. Ivanova,

Thank you for your recent reservation. I am very pleased to confirm the following details for you:

Guest name	Arrival date	No. Of nights	Dep. date	Daily rate USD	Confirmation number
Brown John	02.02.02	2	04.02.02	145.00	16554

I note that Mr. Brown will settle the account on departure.

Please note that this reservation is not yet guaranteed and may be released at 6 p.m. if your guest has not yet arrived. To guarantee this reservation please note forward the credit card details or fax stating «Reservation Guaranteed in case of Non-Arrival», and the room will be kept available until their arrival. In case of non-arrival or cancellation within 24 hours prior to arrival date, we reserve the right to charge one night penalty.

With kind regards

Tamara Petrova

Reservation Departmen

Reservation Conformation Letter

Dear Sirs,

This reservation is guaranteed by Credit Card AX – No 743829585748395 with exp. date – 12.02. In case of a no-show or cancellation within 24 hours prior to arrival date, the 1 st night will be charged against the Credit Card.

Sincerely,
Wasileva Elena
Reservations

В первом подтверждении речь идет о пока негарантированном бронировании. Во втором – о гарантированном бронировании.

Кроме условий и порядка бронирования, в текстах подтверждений гостей могут информировать о порядке визовой поддержки, условиях питания, трансфера, времени заезда и расчетного часа в гостинице, а также давать ответы на любые интересующие клиентов вопросы.

3. Сотрудник отдела резервирования посылает подтверждение бронирования по номеру факса, указанного в письме-заявке на размещение от компании, фирмы или частного лица. Сотрудник должен убедиться в том, что подтверждение бронирования получено адресатом по факсу в полном объеме, без искажений. Подтверждением благополучного получения послания в этом случае будет ответ «OK» на специальном бланке-рапорте (Transmission control receipt), выдаваемом факсом. В случае получения нечеткого послания (смазанного или нечитабельного текста) факс выдаст ответ «Error» или «Poor line condition» (ответы факса зависят от модели аппарата и могут быть иными).

4. Все зарегистрированные письма-заявки на размещение, подтверждения бронирования на эти заявки и положительные подтверждения приема факса адресатом сортируются по датам заезда и хранятся в отделе бронирования до момента прибытия гостя в отель. Это необходимо для уточнения деталей размещения при заезде гостя. После отъезда гостей эти документы переходят в архив гостиницы. Это необходимо на случай уточнения каких-либо деталей о проживании клиента в прошлом.

Иногда в бронировании происходят какие-либо изменения. Клиенты не полностью аннулируют заказ, а лишь частично. Это касается, прежде всего, сроков проживания, количества персон, категории номера. Такие изменения фиксируются сотрудниками отдела бронирования в специальном бланке или делаются пометки в журнале регистрации заявок на размещение.

Изменения Amendment

Фамилия / Family name: _____

Имя / Name : _____

Компания / Company: _____

Дата приезда / Arrival: _____

Дата отъезда / Departure: _____

Новые даты / New dates: _____

Кем сделаны изменения / Changed by: _____

Номер телефон / Phone Nr.: _____

Номер факса / Fax Nr.: _____

Адрес / Address: _____

<i>Принял</i> <i>Taken by</i>	<i>Дата</i> <i>Date</i>	<i>Изменено в системе</i> <i>Changed in system</i>
----------------------------------	----------------------------	---

Если бронирование невозможно по тем или иным причинам, то в таком случае отдел бронирования высылает официальный отказ в размещении, содержащий извинения, причину отказа, сообщает период улучшения ситуации со свободными номерами и выражает надежду на дальнейшее сотрудничество. Текст такого отказа может выглядеть следующим образом:

Дата: _____
Кому: _____

Уважаемые господа!

Руководство гостиницы «.....» приносит Вам свои извинения.

В связи с полной занятостью номерного фонда гостиницы мы не сможем разместить Вас в период с _____

по _____, как было указано в вашей заявке.

Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, сразу сообщим Вам об этом.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением, Генеральный директор гостиницы «.....» Петров А. А



Образцы текстов отказа на размещение на английском языке приведены ниже.

Dear Mr

Thank you for your kind fax and the interest in the Hotel «.....»

During the above period we are already fully booked and we therefore are unable to confirm your booking request.

We put your reservation on the waiting list and will contact you as soon as the booking situation changes.

We regret that we can not give you a more positive answer at this time but we would be happy to welcome your clients on another occasion to our hotel.

With kind regards,

Reservation Department



ATTN:

COMPANY:

FROM: HOTEL «.....» DATE:

Referring to your facsimile of requesting reservation for

Unfortunately **we are unable to confirm** in out since the hotel is completely sold out during the above period. We do apologize but hope to hear from you again at the time when we are not so busy.

Thanks and best regards.

Reservation department.



2.1.4. АННУЛЯЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Служба бронирования выполняет не только бронирование номеров, но и производит аннуляцию заказов на бронирование. При полной аннуляции бронирования заполняется бланк «Отмена бронирования».

Образец бланка отмены бронирования

Отмена бронирования Cancellation		
Фамилия / Family name: _____		
Имя / Name: _____		
Компания / Company: _____		
Дата приезда / Arrival: _____		
Кем отменено / Cancelled by: _____		
Номер телефон / Phone Nr.: _____		
Номер факса / Fax Nr.: _____		
Адрес / Address: _____		

Дополнения / Additional: _____		

<i>Принял</i> <i>Taken by</i>	<i>Дата</i> <i>Date</i>	<i>Изменено в системе</i> <i>Changed in system</i>

Все операции по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы. Для удобства в работе бланки «Новое резервирование», «Изменение», «Отмена бронирования» имеют разный цвет.

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, что отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте. Они выглядят примерно так:

1. Запрашивается информация о бронировании номера. Эта информация включает в себя имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля.

2. Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.

3. Этот номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

4. Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. В автоматизированных отелях эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя.

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут отличаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании. Служба, принимающая аннуляцию, должна действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко.

Собранная в процессе резервирования информация автоматически перемещается на стойку Reception. Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей.

До сих пор речь шла в основном о взаимоотношениях гостиницы с частными лицами, фирмами, организациями. Но гостиницы вплотную работают с различными туристическими агентствами. Как правило, они строят свои взаимоотношения на основе соответствующих договоров. В том случае, если такие договоры еще не разработаны, рекомендуется взять за основу **Генеральное соглашение об основах сотрудничества по обслуживанию туристов**, составленное Всемирной Федерацией ассоциаций турбюро (UFTAA) и Международной ассоциацией гостиниц (IHA) (см. Приложение 4).

2.1.5. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету

Некоторые организации, фирмы, компании имеют с гостиницами договоры, по которым специалисты, прибывшие по работе в эти организации и останавливающиеся в гостинице, обслуживаются по безналичному расчету. Договоры могут быть самыми разными. В некоторых случаях гостиница требует обязательной предоплаты (частичной или полной). В других случаях допускается оплата за предоставленные услуги после окончания сроков пребывания клиентов в отеле. Это зависит от степени доверия отеля к той или иной организации. Если в течение многих лет организация в оговоренные сроки в полном объеме четко выполняла свои обязательства; строила свои отношения с гостиницей на принципах полного взаимопонимания; не создавала поводов для претензий, то вполне возможен вариант оплаты организацией гостиничных услуг, оказанных клиентам, поселенным по линии этих организаций, после их отъезда. Такие вопросы решаются в тесной взаимосвязи сотрудников службы приема и размещения со специалистами расчетной части отеля. Обслуживание по безналичному расчету осуществляется только при наличии соответствующего договора или гарантийного письма. Некоторые организации имеют скидки на обслуживание. Эти скидки основываются, как правило, на количестве ночей, которые компания бронирует в отеле в течение года. Корпоративные цены должны быть указаны в договоре. Организации могут оплачивать за своих гостей либо только проживание, либо проживание плюс все дополнительные платные услуги, либо проживание и лишь некоторые дополнительные платные услуги (например,

завтрак и регистрационные сборы). Все эти детали должны быть также отражены в договоре или гарантийном письме. Гарантийное письмо должно быть составлено на фирменном бланке организации, иметь подписи ответственных лиц, печати. В тексте должно быть указано, за что организация гарантирует оплату, например: «гарантируем оплату проживания, питания и трансфера. В случае неявки (Ф.И.О), компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания». Прежде чем регистрировать заявку на размещение, бронировать номера и высылать подтверждение для какой-либо организации по безналичному расчету, сотрудник службы приема и размещения должен связаться со специалистом расчетной части гостиницы, познакомить его с содержанием гарантийного письма-заявки, сделать копию и получить резолюцию (подпись, дата) на своем экземпляре гарантийного письма-заявки. Таким образом, финансовая ответственность за оплату обслуживания какой-либо организации лежит на расчетной части гостиницы. Сотрудники расчетной части связываются с данной организацией, выясняют форму и методы оплаты за предстоящее обслуживание, возможно, высылают счет к оплате, т. е. принимают все меры к тому, чтобы оплата поступила в гостиницу своевременно, в полном объеме. Сотрудник отдела бронирования или службы приема и размещения может теперь внести данные письма-заявки на размещение в банк данных компьютера и оформить подтверждение бронирования. В компьютерной программе вся информация по скидкам, особым пожеланиям клиентов и т. д. должна быть учтена при бронировании. Этими данными в последующем будут руководствоваться сотрудники многих отделов отеля.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

1. Расскажите о четырех этапах в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, состав, графики работы.
2. Какие типы бронирования Вы знаете?
3. Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?
4. Порядок бронирования по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
5. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
6. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
7. Как строятся взаимоотношения между гостиницами и турбюро?

2.2. ЗАЕЗД, РЕГИСТРАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ КЛИЕНТОВ

Стойка службы приема и размещения (Front desk = Reception) имеет разные размеры и конфигурацию в отдельно взятых отелях. Различно и количество сотрудников, работающих в этой зоне. Число сотрудников зависит от вместимости, назначения, категории гостиничного предприятия, контингента поселяющихся и т. д. Если для небольшого отеля будет достаточно одного человека за стойкой, который выполняет и функции регистратора, и кассира, и телефонного оператора и т. д., то в крупных гостиницах предполагается специализация персонала по выполнению определенных функций, связанных с обслуживанием потребителей гостиничных услуг. Такие таблички, как: «Регистратор», «Кассир», «Консьерж» или: «Регистрация», «Расчет», «Информация», напоминают проживающим и посетителям гостиницы о том, куда им следует обращаться в зависимости от их нужд и потребностей.

Поскольку гостиница, как правило, работает непрерывно 365 дней в году, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки, то и служба приема работает соответственно круглосуточно. В гостиницах существуют различные графики выхода на работу сотрудников данной службы. Десятилетиями в отечественных гостиницах (а в некоторых и до сих пор) существовала и существует следующая схема работы персонала данной службы: сутки через трое (24 рабочих часа и трое суток отдыха). Этот график работы имеет ряд преимуществ. Во-первых, экономится время на передаче смены своему коллеге – сменщику (это большой объем информации, передача денежных сумм, платежных документов, иностранных паспортов и т. д.). В этом случае за свою 24-часовую смену администратор имеет возможность хорошо изучить (в том числе и зрительно) своих постояльцев, что играет не последнюю роль в деле безопасности гостиницы.

В целом же такая модель рабочих смен признана в настоящее время нецелесообразной по многим причинам. Прежде всего это связано с тем, что работа в этом отделе сопряжена с большой ответственностью и эмоциональным напряжением сотрудников. Стандарты обслуживания требуют стоя встречать, обслуживать и провожать клиентов за стойкой Front desk (Reception). При такой интенсивной работе достаточно тяжело физически и психологически осуществлять качественное обслуживание клиентов даже восемь часов, не говоря уже о 24 часах. Не случайно за рубежом, а теперь и во многих российских гостиничных предприятиях рабочая смена служащих Front desk составляет 8 часов. Дневная смена длится с 7.00 до 15.00, вечерняя – с

15.00 до 23.00 и ночная – с 23.00 до 7.00. В гостиницах часто используется, если так можно выразиться, «не стыкующееся расписание». Оно предполагает задержку на работе дневной смены до 15.30, т. е. на 30 минут, и выход вечерней смены на 30 минут раньше, т. е. в 14.30. Таким образом, целый час сотрудники дневной и вечерней смены работают совместно. Такой прием создает возможность плавного перехода от одной смены к другой. Совершенно недопустимо и абсурдно всем сотрудникам стойки приема уйти одновременно на пересменку. Кто-то должен передавать смену, а кто-то продолжать обслуживать клиентов. По-другому это называется «бесшовным сервисом». Период времени, когда две смены работают одновременно, очень эффективен. У сдающих смену сотрудников появляется возможность в полном объеме передать заступающей смене всю важную информацию, как устно, так и письменно в журнале «Передачи смены».

Иногда требуется введение дополнительной рабочей смены (с 6.00 до 14.00) для того, чтобы разгрузить дневную смену в так называемый час пик, совпадающий с массовым выездом клиентов и пересменкой в службе (7.00), а также организация дополнительной смены (с 10.00 до 18.00) для того, чтобы не создавать задержек в обслуживании клиентов во время перерыва для приема пищи сотрудниками вечерней смены.

Чаще всего в крупных гостиницах с западным стилем руководства в состав дневной и вечерней смен Front desk (Reception) входят: старший администратор (начальник смены), регистратор, кассир, консьерж и оператор телефонной связи. В отдельных отелях рабочее место оператора телефонной связи (телефонистки) может находиться в отдельном помещении, недалеко от зоны приема и размещения.

Ночная смена формируется из: дежурного администратора, одного или нескольких ночных аудиторов (желательно лиц мужского пола) и оператора телефонной связи.

В настоящее время в гостиницах (в том числе в службе приема и размещения) широко применяется система взаимозаменяемости. Это означает то, что нового сотрудника обучают абсолютно всем функциям и операциям, осуществляемым в данной службе. Новичка обучают правилам и порядку приема и регистрации клиентов; правилам расчета и получения оплаты за проживание и оказанные дополнительные платные услуги; телефонному этикету, работе с компьютерной программой; порядку и правилам бронирования номеров и т. д. Таким образом, любой сотрудник службы может при необходимости заменить коллегу. Это значительно повышает качество обслуживания, поскольку ускоряет процесс обслуживания и экономит время клиентов.

Опытные зарубежные хотейлеры рекомендуют периодически чередовать между сотрудниками закрепленные за ними функции и операции, применять метод перестановки персонала, смену кадров на отдельных участках. Это целесообразно делать по нескольким причинам:

- 1) чтобы со временем сотрудники не теряли полученные знания и навыки;
- 2) чтобы ликвидировать, по мнению некоторых сотрудников, несправедливость в распределении объема работ, круга обязанностей, рабочих смен;
- 3) чтобы исключить возможные злоупотребления.

При составлении графика выхода сотрудников службы на работу руководитель может комбинировать и чередовать не только позиции служащих, но и время выхода их на работу, выходные дни и т. д.

Служащие группы приема и размещения в своей непосредственной деятельности подчиняются руководителю службы приема и размещения (Front Office manager). Руководитель данной службы должен обладать необходимым объемом экономических и коммерческих знаний, иметь организаторские способности. Он должен хорошо разбираться в людях, иметь хорошую память на лица, обладать представительной внешностью, уметь уверенно держать себя. Руководителю такого уровня необходимо обладать внутренней культурой, иметь чувство такта, уметь сглаживать острые углы. Назначение на данную должность происходит обычно в 28 ~ 35 лет. Эту должность может занимать как мужчина, так и женщина. Как правило, руководителем данной службы ставится человек, имеющий многолетний опыт работы в отделе размещения и относительно большой жизненный опыт. Руководителю службы приема и размещения порой приходится задерживаться на работе, жертвовать своими выходными, переносить отпуск в связи с производственной необходимостью. Для данной позиции возможен ненормированный рабочий день. Руководитель службы может быть вызван в гостиницу в любое время в случае нестандартной или экстремальной ситуации: пожар, кража, захват заложников. При этом он должен гибко подходить к проблемам и быстро улаживать их. Он (она) может быть вызван(а) для встречи внезапно пребывающей VIP-персоны. Управляющий (начальник) службы должен быть всегда досягаем и по возможности обеспечен мобильными средствами связи.

Подробнее с должностными обязанностями и квалификационными требованиями к должности руководителя службы приема и размещения, а также старшего администратора или старшего смены можно ознакомиться в Приложении 5.

Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития

Российской Федерации от 17 мая 1999 года № 8. Отмечая многообразие обязанностей руководителя службы приема и размещения гостиницы, необходимо указать, что главной его задачей является совершенствование работы службы в целях повышения качества обслуживания клиентов и соответственно улучшения экономических результатов деятельности предприятия в целом. Руководя продажей номеров, руководитель службы приема и размещения должен добиваться максимальной загрузки гостиницы (100% Hotel Occupancy = 100% Guest Occupancy), а также достигать оптимальной среднесуточной стоимости номера (Average Achieved Room Rate = Average Daily Rate).

Загрузка (заполняемость) является количественным показателем спроса на гостиничные услуги. Коэффициент загрузки – это отношение занятых номеров к количеству номеров в эксплуатации.

Пример: Номерной фонд гостиницы составляет 700 номеров
За сутки было продано – 560 номеров.

$$\frac{560 \text{ NN}}{700 \text{ NN}} \cdot 100\% = 80\%$$

Процент загрузки за сутки составил 80%

Среднесуточная стоимость номера рассчитывается сложением стоимости одного дня проживания во всех сданных за сутки номерах и делением полученной суммы на количество сданных номеров.

Пример:

Бронирование турагентств	58 одноместных номеров	по 110 у.е. = 6,380 у.е.
	38 двухместных номеров	по 130 у.е. = 4,940 у.е.
	2 апартаменты	по 350 у.е. = 700 у.е.
Индивидуальное бронирование	63 одноместных номера	по 120 у.е. = 7,560 у.е.
	52 двухместных номера	по 140 у.е. = 7,280 у.е.
	4 номера «люкс»	по 250 у.е. = 1000 у.е.
	1 апартаменты	по 370 у.е. = 370 у.е.
Бронирование со специальной скидкой.	2 номера-студио	по 200 у.е. = 400 у.е.

Итого: **220 номеров** **28,630 у.е.**

$$\text{ССН (Среднесуточная стоимость номера)} = \frac{28,630 \text{ у.е.}}{220 \text{ номеров}} = 130 \text{ у.е.}$$

Служба приема и размещения находится, как правило, вблизи входа. В этой зоне допускается негромко звучащая, приятная музыка (чаще классическая или национальная музыка той страны, предста-

вители которой являются соучредителями данного гостиничного предприятия). Стойка службы приема и размещения должна гармонично вписываться в общий стиль холла (вестибюля) гостиницы, т. е. дизайн стойки соответствовать дизайну вестибюля (Lobby). Оргтехника, оборудование скрыто от клиентов стойкой. Стойка службы приема должна быть всегда идеально чистой. Мусор, возникающий иногда из-за неправильного заполнения различных регистрационных бланков и форм, должен немедленно убираться. Желательно, чтобы стойка была украшена композициями из живых цветов. В качестве знаков внимания к проживающим и посетителям отеля на стойке Reception может быть предусмотрена ваза с фруктами или декоративный большой стеклянный фужер с конфетами и т. д. На стойке необходим звонок для вызова посыльных, швейцаров или подносчиков багажа.

Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах

В гостинице существует два вида тарифов:

1. Опубликованные тарифы (Published Tariff)

или по-другому:

фиксированная цена (Fixed Cost);

стандартная цена (Standard Rate);

цена за стойкой (Rack Rate);

полный тариф стоимости, цена без скидок и т. д.

2. Корпоративная цена (Corporate Rate)

или по-другому:

групповая цена (Group Rate);

контрактная цена, цена со скидкой, т. е. специальные расценки на номера для тех организаций, фирм, корпораций, с которыми у гостиницы заключены договоры на более низкие цены обслуживания.

В гостиницах широко применяются различные системы скидок. Предоставление скидок стало в последнее время в гостиницах правилом. Что касается конкурирующих гостиничных предприятий, то средние размеры скидок и условия их предоставления у них почти одинаковы.

Цена может зависеть от % занятости номеров в отеле. Понятно, что если есть спрос, большое количество желающих поселиться, цена вряд ли будет понижаться, и наоборот.

Стоимость также зависит от сезона и дня недели. Есть периоды высокого спроса на гостиницы (High season) и низкого спроса (Low season).

Для России, и в частности для Москвы, это: с 15 января до 30 июня и с 22 августа до 15 декабря – период высокого спроса;

С 16 декабря по 14 января (рождественские праздники в Европе; новогодние, рождественские праздники в России), а также с 01 июля

по 21 августа (период летних отпусков) – период низкого спроса. Соответственно цена в сезон повышается и наоборот.

К выходным столичные отели, особенно бизнес-отели пустеют, деловые люди разъезжаются по домам. Логично уменьшить цены на номера в эти дни и предложить специальный пакет услуг для проведения выходных, дней рождения и свадеб в гостинице. Это позволит привлечь в гостиницу жителей города и сохранить уровень загрузки в праздничные и выходные дни. Для молодоженов можно предусмотреть дополнительные скидки.

Цена может зависеть и от времени суток. Примером этому может служить дневное использование номера (Day use). Чтобы уменьшить простой, некоторые гостиницы разрешают проживание в дневное время (до 16 : 00) с оплатой в половину стоимости номера. Этот прием также можно отнести к скидкам.

Цена в гостинице напрямую зависит от количества дней пребывания и категории занимаемых номеров. Чем больше срок пребывания в гостинице и чем выше категория взятых номеров, тем больше шансов получить скидки при проживании в будущем. Здесь можно говорить о скидке за оптовую покупку. Большинство отелей имеет специальные, гибкие системы скидок и программы поощрений для постоянных клиентов. Это очень выгодно и для гостей, так как проживание им обходится намного дешевле, и, разумеется, это выгодно гостинице, которая заинтересована в большем количестве постоянных (стабильных) клиентов, а следовательно, и в дополнительной прибыли.

Раздел компьютерной программы «Guest History» позволяет получить информацию о госте, какие по категориям номера занимал, на какие периоды, какие имел особые пожелания и предпочтения и т. д. В зависимости от количества прожитых в отеле дней и статуса гостя определяется размер скидок и перечень знаков внимания ему. Возможен вариант, когда после проживания большого количества дней в отеле предоставляется возможность бесплатного проживания в нем одного дня.

Компьютерная программа содержит также информацию о том, какая компания, сколько поставляла клиентов, какие номера были заняты (по категориям и стоимости) по дням, месяцам, годам.

Обычно все цены основываются на потенциальном количестве ночей, которое планирует забронировать компания в отеле в течение года. Если в конце года выясняется, что компания не выполнила условия договора по количеству направляемых гостей, то отдел маркетинга и продаж уменьшает в следующем году процент скидки для этой компании. Из той же статистики получают информацию, какая из компаний обеспечила проживание в гостинице большего количества людей,

выбирается так называемая «компания месяца» или «компания года». В рекламных целях предусматриваются поощрения для сотрудников или руководства данной компании (например, праздничный обед).

В некоторых гостиницах существуют специальные программы поощрения для сотрудников, занимающихся размещением гостей компании в отелях и резервированием конференц-залов для переговоров, корпоративных собраний, семинаров и конференций. Так, сеть гостиниц Marriott в Москве предлагает услуги клуба «The Marriott Preference Plus Club». Членом клуба может стать сотрудник компании (за исключением сотрудников туристических агентств), ответственный за поселение в гостиницах и организацию мероприятий с использованием конференц-залов гостиниц. За счет размещения групп и организации мероприятий конкретному сотруднику компании присуждаются баллы. Зачисление баллов - только на основе оплаченных бронирований. Накопленные баллы обмениваются на услуги отелей Marriott в Москве (1400 баллов - ужин на двоих в одном из ресторанов; 5000 баллов - номер на сутки (на выходной) на двоих в одном из трех отелей, включая завтрак и пользование оздоровительным центром и т. д.), а также на товары магазина ИКЕА в Москве, начиная от радиоприемника (1300 баллов) и заканчивая телевизором (35500 баллов).

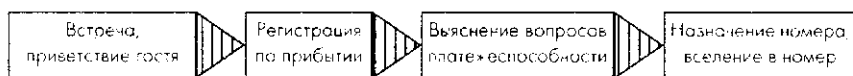
Для продвижения товаров на рынок (promotion) гостиница может понижать цену, чтобы привлечь к себе клиентов.

Часто гостиницы предоставляют скидки для особо важных гостей, а иногда и вовсе не берут с них оплату. Прием и обслуживание некоторых VIP-клиентов является большой честью для гостиницы и самой лучшей рекламой. В гостиницах практикуют и семейные скидки. Как правило, не взимается плата за проживание детей до определенного возраста (обычно до 12 лет) в номере родителей.

К скидкам можно отнести также так называемое улучшение (Upgration = Upgrading), то есть предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера (как правило, при отсутствии номеров необходимой категории).

Наряду со скидками в гостиницах имеют место и надбавки в праздничные дни, дни важных событий, религиозных праздников, спортивных соревнований (например, олимпиада).

Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:



2.2.1. ВСТРЕЧА, ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЯ

У главного входа в отель гостей дружелюбно с улыбкой встречает швейцар, открывает им двери отеля. Гостям, прибывающим на автомобилях, прежде он помогает открывать двери машин и выходить из них. При необходимости объясняет правила стоянки автотранспорта у отеля. В высококлассных отелях мирового стандарта наряду с услугами швейцара предусмотрена услуга по парковке автомобилей. Швейцар никогда не должен оставлять багаж клиентов без присмотра. Он оказывает помощь по разгрузке багажа из машины, доставляет его до зоны приема и размещения.

Служащие стойки Reception всегда должны давать гостю понять, что они его заметили, даже если они заняты. Необходимо помнить, что гости – не прерывание работы служащих отеля, гости – причина их работы. Нет гостей – нет и работы. Персонал Front desk обслуживает посетителей исключительно стоя. Необходимо встречать вновь прибывших гостей приветствием, улыбаясь при этом: «Доброе утро (в зависимости от времени суток). Мы всегда рады видеть Вас в нашем отеле!» Всем сотрудникам службы желательно обращаться к клиентам по имени. Особенно это касается постоянных гостей. В идеале следует использовать и соответствующие титулы перед фамилией гостя (барон, доктор, профессор...). К вновь прибывшему гостю необходимо быть особенно вежливым, доброжелательным, проявить заботу, так как, возможно, он (она) долго находился(ась) в пути и сильно устал(а). Не лишним будет завести вежливую беседу с гостем и поинтересоваться: «Как прошел полет? Как долго он был в пути?» Но злоупотреблять такими расспросами не следует, так как необходимо помнить, что формальности по размещению не должны превышать:

- 8 минут (для индивидуальных);
- 15 минут (группы до 30 человек);
- 40 минут (группы от 30 до 100 человек).

Первое впечатление от общения с клерком группы приема играет большую роль в общей оценке отеля гостем. При этом важно все: улыбка, осанка, поза, жесты, тембр голоса, желание сотрудника помочь и т. д. Необходимо предоставить каждому гостю максимум внимания, теплый и радушный прием, дать понять каждому гостю, что он самый главный для данного отеля.

Всех гостей, прибывающих в отель, можно условно отнести к двум группам:

- 1) гости, имеющие предварительный заказ на размещение в гостинице (ожидаемые гости);

- 2) гости, не имеющие предварительного заказа на размещение (так называемые walk in quests).

В процессе первого контакта регистратора с посетителем и выясняется его принадлежность к одной или другой группе, иногда сам клиент представляется и предъявляет регистратору подтверждение на размещение, которое было выслано ему отделом бронирования гостиницы. В другом случае регистратор первым интересуется у гостя, был ли им зарезервирован номер. При положительном ответе необходимо сверить все детали бронирования вместе с прибывшим гостем. Это прежде всего:

- правильность написания фамилии и имени того, для кого резервировался номер или место в гостинице. Нежелательно сухо спрашивать: «Как Ваша фамилия?» Рекомендуются более тактичные и вежливые фразы, такие, например, как: «Могу ли я узнать Вашу фамилию?» или «Вы господин?» (посетитель сам закончит фразу и правильно произнесет свою фамилию, что очень важно для регистрации);
- сроки проживания. Обсуждение такого вопроса следует сопровождать такими фразами: «Как долго Вы хотели бы быть гостем нашего отеля?», «Вы будете нашим гостем до», «Господин, пожалуйста, проверьте дату Вашего отъезда». Необходимость выяснения срока проживания связана с тем, что гостю иногда приходится продлевать или сокращать время пребывания в отеле. Отелю иногда необходимо подкорректировать просьбы клиентов со своими возможностями;
- категория номера и количество персон. К примеру, клиенту может потребоваться более просторный номер, так как он прибыл не один, как планировалось раньше, а с семьей;
- тариф на проживание. Тарифы на размещение в отелях часто претерпевают изменения. Следовательно, необходимо уточнить эту деталь при вселении.

Эти и другие детали следует обсудить с прибывшим гостем в силу того, что с момента заказа номера и вселения в гостиницу проходит обычно некоторое (иногда продолжительное) время, в течение которого запросы гостя могут частично или существенно поменяться.

Диалог с клиентом, не имеющим предварительного заказа на размещение в данной гостинице (walk in quest), строится несколько по другой схеме, чем с ожидаемыми гостями. Дело в том, что, с одной стороны, о госте ожидаемом мы многое уже знаем из предварительной с

ним переписки. С другой стороны, гость знает многое об условиях и возможностях отеля. «Случайный» гость (walk in quest), возможно, впервые в данной стране, городе, гостинице, и поэтому с ним следует более подробно обсудить условия и правила проживания в отеле. Это прежде всего касается следующих вопросов:

- наличия свободных номеров тех или иных категорий;
- тарифов на номера и места в отеле;
- сроков проживания;
- порядка оплаты проживания и дополнительных платных услуг и т.д.

Информация о ценах номеров (мест в номере) должна быть размещена на видном месте в зоне приема и размещения. Там, где цены указаны в у.е. или других иностранных денежных единицах, необходимо указать, что оплата производится строго в рублях по текущему курсу, установленному в данном отеле. Служащий, принимая нового гостя, кратко знакомит его с возможностями питания в отеле и некоторыми основными услугами. Желательно снабдить гостя информационными буклетами, в которых отражены: режим работы, местоположение и телефоны различных служб отеля. У гостя, особенно из числа впервые посещающих данный отель, может возникнуть естественное желание посмотреть на место своего временного проживания своими глазами. Необходимо дать ему такую возможность. Продемонстрировать номера можно несколькими способами: показать гостю красочный альбом с фотографиями интерьеров номеров, непосредственно проводить его в номер либо (если имеется соответствующая техника) показать, как выглядит номер на экране монитора. Чтобы рассеять некоторые сомнения, колебания клиента и убедить его остановиться в отеле, можно ознакомить его и с впечатлениями предыдущих гостей о пребывании в отеле.

2.2.2. Регистрация по прибытии

Регистратору необходимо соблюдать все правила, связанные с регистрацией различных категорий поселяющихся. Правила регистрации разработаны в соответствии с законами РФ, постановлениями Правительства РФ, Правительства Москвы, Московской области, а также приказами МВД Российской Федерации.

Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации

В том случае, если гость согласен с условиями проживания, формой и порядком оплаты в гостинице, регистратор просит предъявить документы, дающие право на размещение в гостинице. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных

Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя».

Военнослужащие (офицеры, прапорщики, мичманы) поселяются по удостоверению личности офицера. Солдаты, матросы, сержанты и старшины, проходящие военную службу по призыву или по контракту, поселяются по военному билету. Возможно поселение в гостиницу по удостоверению личности, выданному органами МВД. Российские паспорта нового образца, где нет регистрации по месту жительства, являются недействительными. Возможно поселение по загранпаспорту, если гражданин направляется за рубеж и в Москве находится проездом. При возвращении на Родину можно остановиться в гостинице, предъявив загранпаспорт, в нем должна быть отметка КПП о пересечении границы.

Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

При поселении граждан РФ регистратор руководствуется Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства в Москве и Московской области, утвержденными Постановлением Правительства Москвы и Правительства Московской области от 26.12.95 г. № 103043 в новой редакции (с внесенными изменениями и дополненными Постановлениями Правительства Москвы и Правительства Московской области от 28.11.2000 г. № 947-147/37 и от 05.02. 2002 г. № 101-1111/27/4)

Согласно этому документу при оформлении регистрации должны быть заполнены 2 экземпляра анкеты по форме № 5 на каждого регистрируемого человека.

Анкеты должны быть заполнены разборчивым почерком, желательно без помарок и исправлений. Паспортные данные должны быть внесены полностью. Типичной ошибкой является отсутствие полной даты рождения, наименования органа, выдавшего документ, или указание неполного адреса места жительства, что в последующем вызовет нарекания контролирующих органов.

Наименование
гостиницы

Форма № 5

Анкета

1. Фамилия _____ Комната № _____

2. Имя _____ Прибыл _____

3. Отчество _____ Выбыл _____

4. Дата рождения « ____ » _____ 19 ____ года

5. Место рождения:
республика, край, область, округ _____
Район _____
Город, пгт, село, деревня, аул, кишлак _____

6. Документ, удостоверяющий личность: вид _____
серия _____ № _____ выдан « ____ » _____ 19 ____ г.

(наименование органа, учреждения, выдавшего документ)

7. Адрес места жительства _____

Зарегистрировано « ____ » _____ 200 ____ г.

Подпись дежурного администратора _____

Данная форма может быть заполнена как гостем, так и служащим отдела размещения. В том случае, если бланк заполняется сотрудником отеля, необходимо добиться личной подписи гостя на бланке. Если гость собственноручно заполнил форму, регистратору следует сверить заполненные сведения с данными документа, предъявленного гостем.

Первые экземпляры анкет по форме № 5 помещаются в действующую информационную картотеку прибывающих лиц. Анкеты раскладываются при этом по алфавиту и хранятся в течение всего срока проживания клиента. Служащие группы приема и размещения в своей работе постоянно пользуются данными информационной картотеки, например, для передачи сообщений, различного рода информации, телефонного соединения с гостевыми номерами.

При отъезде на анкете проставляется дата фактического выезда гостя (до этого могли быть проставлены сроки продления проживания). Анкета изымается из действующей информационно-алфавитной картотеки и перемещается в архивную картотеку гостиницы. В ней анкеты раскладываются в алфавитном порядке и хранятся там не менее одного года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Таким образом, если в этом есть необходимость, можно всегда получить сведения о проживающих или проживавших в гостинице тех или иных лицах. Часто с такими просьбами обращаются в гостиницу представители органов внутренних дел. Это бывает связано с розыском определенных людей или ведением какого-либо уголовного дела. Причем данным службам иногда бывает недостаточно только устной информации о проживании в гостинице интересующего их лица. Иногда им требуется реальная анкета с подписью проживающего или официальная справка от гостиницы о подтверждении факта проживания того или иного лица. В любом из этих случаев персоналу службы приема и размещения необходимо соблюсти некоторые формальности:

1. Иметь официальный запрос из соответствующей организации на имя руководителя гостиницы с просьбой поработать с архивной картотекой или получить необходимые сведения.
2. Иметь разрешение руководителя отеля или службы на просьбу представителей органов внутренних дел.
3. Проверить документы сотрудника МВД или других служб безопасности и записать данные документа.
4. Если необходимо временное изъятие анкеты, составить Акт о временном изъятии документа и оговорить сроки возврата документа, проконтролировать возврат.
5. Согласовать все свои действия с руководителем службы, внося свой вклад в дело безопасности отеля и его гостей.

Вторые экземпляры анкет в течение 24 часов после их заполнения направляются гостиницей в Центральное адресное справочное бюро (ЦАСБ) ГУВД Москвы. Эту работу чаще всего поручают курьеру или водителям гостиницы. В службе приема и размещения ведется специальный журнал учета регистрационных форм и передачи их в ЦАСБ, где указывается дата, количество передаваемых документов, регистратор ставит свою подпись. Сотрудник Центрального справочного бюро при получении документов сверяет их количество, правильность заполнения, ставит свою подпись в журнале и возвращает его представителю гостиницы. Курьер обязан получить в ЦАСБ ГУВД Москвы отметку должностного лица о приеме указанных анкет. Неряшливо заполненные, с недостающими анкетными данными регистрационные формы могут быть возвращены в отель с нареканиями в журнале в письменной форме.

Предоставление учетных документов в адресно-справочную службу ГУВД г. Москвы должно производиться гостиницей ежедневно.

Регистратор обязан выдать гражданам России свидетельства о регистрации по месту пребывания.

Образец бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания

Место фото	М.П.	Форма № 3
СВИДЕТЕЛЬСТВО № _____ о регистрации по месту пребывания		
Выдано _____ Ф. И. О., год и место рождения		
о том, что он зарегистрирован с _____ по _____ по адресу: г. Москва, ул. _____ _____, дом. _____, корп. _____, кв. _____ вместе с ним дети _____ кол-во _____ Ф. И. О., год рождения		
Свидетельство выдано к документу, удостоверяющему личность: вид _____ серия _____ № _____ дата выдачи « _____ » _____ г.		
наименование органа, учреждения, выдавшего документ		
Начальник (руководитель) органа регистрационного учета _____ наименование органа, регистрационного учета		
подпись фамилия М. П. « _____ » _____ г.		

Некоторые гостиницы обеспечивают россиян так называемой справкой о временной регистрации граждан в г. Москве (документ аналогичный свидетельству о регистрации по месту пребывания и не имеет принципиальной разницы).

Справка №
о временной регистрации граждан в г. Москве

1. Фамилия _____
2. Имя _____
3. Отчество _____
4. Дата рождения _____
5. Место рождения _____
6. Гражданство _____
7. Когда и откуда прибыл _____

адрес

8. Документ, удостоверяющий личность _____

серия, номер, кем и когда выдан

9. Адрес, по которому зарегистрирован в г. Москве _____

10. Цель приезда _____

11. Срок регистрации до « _____ » _____ 200 г.

12. Сумма сбора, дата уплаты, № сбербанка _____

13. Орган, выдавший справку _____

14. Подпись должностного лица, выдавшего справку _____

подпись

Ф.И.О.

« _____ » _____ 200 г.

печать

Оба варианта документа о временной регистрации в Москве допустимы. Принципиальным является то, что и свидетельство, и справка выписываются в двух экземплярах, один из которых вручается проживающему в отеле гостю, другой хранится в картотеках службы приема и размещения до отъезда гостя, а затем так же, как и анкета, переходит в архив гостиницы.

Гостей столицы предупреждают, что отсутствие у них паспорта, справки или свидетельства о регистрации в гостинице, карты гостя может стать поводом к их задержанию в городе со стороны правоохранительных органов. Справки и свидетельства о временной регистра-

ции по месту пребывания действительны только при наличии печати предприятия размещения и подписи ответственного лица.

Регистрация осуществляется строго на срок проживания в гостинице. При досрочном отъезде свидетельство о временной регистрации по месту пребывания необходимо изъять, так как имеются случаи, когда поселение осуществляется только из-за регистрации.

Поскольку регистрация иногородних граждан в Москве является очень важным делом, то и к оформлению регистрационных документов в гостиницах и других предприятиях размещения следует относиться очень серьезно. Этот вопрос стал особенно актуальным в Москве в связи с актами терроризма, ростом уровня преступности. Сотрудники органов внутренних дел регулярно осуществляют проверки гостиниц с целью выяснения соблюдения ими правил регистрации иногородних граждан. Организации, нарушающие эти правила, подвергаются взысканию в виде штрафа в размере 50 МРОТ в РФ. Те же нарушения, совершенные повторно в течение одного года после наложения предыдущего взыскания, влекут наложение штрафа в размере 100 МРОТ в РФ.

Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице.¹ **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

по приему, учету и регистрации иностранных граждан в гостиничном комплексе г. Москвы

Настоящие Методические рекомендации определяют механизм реализации юридических норм, регламентирующих порядок приема, размещения и регистрации иностранных граждан в гостиницах города Москвы в целях выполнения положений действующего российского законодательства.

С 01 февраля 2003 года паспортно-визовые аппараты ГУВД г. Москвы, гостиницы города обязаны производить регистрацию документов и учет пребывающих в РФ на основании срока действия выданной ему визы или в соответствии с двусторонними межправительственными соглашениями о безвизовом въезде и выезде, постоянно проживающих и временно пребывающих в РФ иностранных граждан, а также прибывших в Российскую Федерацию на постоянное место жительства иностранных граждан в порядке, установленном Федеральным законом от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (см. Приложение 6), распоряжением Правительства РФ от 09 ноября 2002 г. №1549, меж-

¹ В разделе использованы материалы МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ по приему, учету и регистрации иностранных граждан в гостиничном комплексе г. Москвы в соответствии с Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

ведомственным приказом МВД, МИД, Минтранса, МПС, ГТК и ФПС России от 11 ноября 2002 г. № 1095/16531/143/49/1189/692 «О введении в действие миграционных карт», приказом МВД от 21 ноября 2002 г. №1137 «Об утверждении инструкции по выдаче оформлению и учету миграционных карт».

Данный порядок распространяется на регистрацию паспортов временно пребывающих, а также постоянно и временно проживающих на территории г. Москвы граждан, подтвердивших принадлежность к гражданству иностранного государства.

В целях единообразного осуществления администрациями гостиничного комплекса регистрации документов иностранных граждан, установить следующий порядок:

1. С 01 февраля 2003 года при регистрации по месту пребывания иностранных граждан, прибывающих временно в г. Москву, на основании срока действия визы или в соответствии с двусторонними межправительственными соглашениями о безвизовом въезде и выезде в РФ, взимание сборов за оформление регистрации производить в соответствии с требованиями Закона РФ «О государственной пошлине» (в редакции Федерального закона от 31 декабря 1995 года №226-ФЗ). Закон г. Москвы от 09.07.97 г. № 33 «Об условиях пребывания в г. Москве иностранных граждан, имеющих право на безвизовый въезд в Россию» считать утратившим силу. Регистрацию документов иностранных граждан оформлять в порядке, установленном Федеральным законом от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», распоряжением Правительства РФ от 09 ноября 2002 года №1549 и межведомственным приказом МВД, МИД, Минтранса, МПС, ГТК и ФПС России от 11 ноября 2002 г. № 1095/16531/143/49/1189/692 «О введении в действие миграционных карт».

1.1. Регистрация и продление срока регистрации документов иностранных граждан, размещенных в гостиницах, производится на основании виз, миграционных карт и документов, удостоверяющих личность с отметкой органа пограничного контроля о въезде в Российскую Федерацию, независимо от цели поездки на срок, необходимый для проживания, по личным заявлениям иностранных граждан. Регистрация детей, не достигших 18-летнего возраста и въехавших в РФ вместе с родителями либо с одним из них, производится одновременно с регистрацией родителей (родителя). В случае перемены иностранцем гостиницы производится его повторная регистрация.

1.1.1. Регистрация иностранных граждан, цель въезда которых в РФ работа по найму, осуществляется ПБУ ГУВД г. Москвы, данная категория граждан поселяется в гостиницах на срок регистрации ГТКУ и подлежит учету в соответствии с пунктом 1.4 Методических рекомендаций.

1.1.2. С 11.03.2003 г. гостиницы города Москвы обязаны регистрировать иностранных граждан путем проставления штампов установленного образца согласно Образцам штампов № 1, № 2, № 3 (документы и образцы штампов представлены ниже).

1.2. Оформление регистрации производится для туристов на срок действия тура, но не более срока действия российской визы либо приглашения, а лицам, прибывшим в порядке, не требующем получения визы, срок действия регистрации не может превышать девяносто суток. Продление гостиницей срока действия регистрации допускается только гражданам Республики Беларусь по согласованию с органами внутренних дел по месту расположения гостиницы. Не допускается продление регистрации гражданам других государств, у которых истек срок действия российской визы или приглашения. В этом случае оформление выездных документов, а также продление регистрации по месту пребывания осуществляется в межрайонном ОВИР УВД административного округа.

1.2.1. Иностранным гражданам, прибывшие в РФ из-за границы на основании виз, регистрация оформляется в соответствии с пунктами 1.4, 1.5 Методических рекомендаций при определенных условиях:

- по визам обыкновенной въездной-выездной, обыкновенной въездной-выездной двухкратной (многократной), туристической въездной-выездной – иностранцам регистрация оформляется гостиницами на срок проживания в них;
- по визе обыкновенной въездной – иностранцы регистрируются в ПВУ ГУВД г. Москвы, в гостиницах подлежат учету;
- по визе дипломатической (въездной-выездной) – иностранцы регистрируются в МИД РФ, в гостиницах подлежат учету;
- по визе дипломатической (как въездная) – иностранцы регистрируются в МИД РФ, при отсутствии регистрации МИД РФ подлежат регистрации в гостиницах в пределах срока действия визы на срок проживания;
- по визам транзитной, транзитной въездно-выездной двухкратной с остановкой в г. Москве до 24-х часов (разрешение на остановку не оформляется) – регистрация в гостиницах оформляется на время проживания;
- по визам транзитной, транзитной въездно-выездной двухкратной с остановкой в г. Москве свыше 24-х часов – регистрация осуществляется в ПВУ ГУВД г. Москвы, в гостиницах эти лица подлежат учету;
- по визовым талонам, оформляемым консульскими учреждениями России в Германии и вклеиваемым в национальные паспорта, иностранцы регистрируются в гостиницах на время проживания в соответствии с пунктом 1.5, допускается проставление

штампа регистрации на оборотной стороне листа национально-го паспорта, на который вклеена виза, в случае отсутствия свободного места такая отметка производится на следующей свободной странице национального паспорта.

1.3. Администрация гостиницы, которая произвела регистрацию, обязана в день прибытия иностранного гражданина направлять в территориальные подразделения паспортно-визовой службы (ОВИР УВД ГУВД г. Москвы) информацию о дате приезда и сроке пребывания в данной организации, а в день его убытия – о дате выезда.

1.4. Учет проживающих в гостиницах иностранных граждан осуществляется по специальным книгам, форма которых предусмотрена Приказом МВД РФ от 05.03.86 г. (Документ № 1), порядковый номер по книге является номером регистрации, в течение дня сведения о зарегистрированных и выбывших иностранцах обобщаются, систематизируются и вносятся в книгу учета, а также информационную компьютерную базу данных учета иностранных граждан, после чего на компактных носителях информации (дискетах «флорпи-диск») передается в межрайонный ОВИР УВД административного округа. В случае прибытия в гостиницу иностранных граждан, которые освобождены от регистрации, они подлежат учету в соответствии с данным пунктом. Дипломатические, служебные и консульские карточки также учитываются.

1.5. Иностранным гражданам, прибывающим временно в г. Москву, в соответствии с двусторонними межправительственными соглашениями о безвизовом въезде и выезде в РФ оформление записи о регистрации и продление срока регистрации производится путем проставления в выездной части (талон В) миграционной карты (Документ № 2) соответствующего штампа (Приказ МВД РФ от 05.03.86 г., Образец штампа № 1), в этом случае производить записи или отметки о регистрации в паспорте иностранного гражданина не разрешается. Иностранцам, пребывающим в г. Москве на основании срока действия визы, допускается проставление штампа регистрации (Приказ МВД РФ от 05.03.86 г., Образец штампа № 1) в российскую визу, паспорт или миграционную карту.

1.6. В соответствии с требованиями Федерального Закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» иностранные граждане, прибывшие в Российскую Федерацию до 1 ноября 2002 года в порядке, не требующем получения визы, при поселении в гостинице вправе обратиться с заявлением, составленным письменно в произвольной форме, к администрации гостиницы о получении миграционной карты и регистрации на срок не более девяноста суток, продление регистрации по месту пребывания осуществляется в межрайонном ОВИР УВД административного округа. В случае неумышленной

порчи или утраты миграционной карты в период пребывания на территории РФ иностранный гражданин должен в трехдневный срок сообщить об этом администрации гостиницы, после проверки по учетам данных о заявителе администрация гостиницы выдает ему дубликат миграционной карты с проставлением отметок о регистрации и соответствующей записи в графе «Для служебных отметок». Миграционная карта заполняется на каждого иностранного гражданина, независимо от возраста.

1.6.1. Въездные (талон А) и выездные (талон В) части миграционных карт (Документ № 2) заполняются лично иностранными гражданами или лицами без гражданства разборчиво, без помарок и исправлений, указывается фамилия, имя, отчество гражданина, дата рождения, пол, гражданство, номер национального паспорта, цель въезда, срок пребывания, адрес (организации) в России. В случае если иностранный гражданин не владеет русским языком, допускается заполнение им сведений о себе буквами латинского алфавита в соответствии с данными, указанными в паспорте или ином документе, удостоверяющем его личность.

1.6.2. После проверки администрацией гостиницы правильности заполнения миграционной карты на оборотной стороне въездной части (талон А) и на оборотной стороне выездной части (талон В) проставляется штамп установленного образца (Образец штампа № 1), скрепленный печатью администрации гостиницы.

1.6.3. В соответствии с пунктом 1.3 данного положения администрация гостиниц в день поселения и регистрации иностранцев обязана передавать в территориальное подразделение паспортно-визовой службы въездные части миграционных карт (талон А).

1.6.4. Выездные части миграционных карт (талон В) с проставленными в них отметками о въезде и регистрации по месту пребывания хранятся у иностранных граждан в течение всего периода их пребывания на территории Российской Федерации и сдаются должностным лицам органа пограничного контроля при выезде из Российской Федерации при прохождении пограничного контроля в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации.

1.7. Запись о регистрации иностранным гражданам, временно пребывающим на территории РФ, оформляется путем проставления штампа установленного образца (Образец штампа № 1), продление срока регистрации оформляется путем проставления штампа (Приказ МВД РФ от 05.03.86 г., Образец штампа № 3) в соответствии с требованиями пунктов 1.2, 1.5 Методических рекомендаций и скрепления печатью администрации гостиницы.

1.7.1. В случае если иностранный гражданин имеет регистрацию в гостинице, срок ее действия не закончился, а он решил выехать из гостиницы, администрация гостиницы по факту выезда иностранца обязана:

- направить информацию в межрайонный ОВИР УВД административного округа в соответствии с требованиями пунктов 1.3, 1.4 Методических рекомендаций;
- аннулировать штамп регистрации гостиницы.

1.8. Регистрацию внутренних национальных паспортов, паспортов бывшего СССР образца 1974 г. с отметкой или текстом о гражданстве одного из государств-участников СНГ, национальных удостоверений личности, исполненных в виде пластиковых карт и иных документов граждан государств-участников СНГ, предусмотренных действующими межправительственными Соглашениями, осуществлять путем проставления штампа установленного образца в миграционной карте (Образец штампа № 1) и скрепления печатью администраций гостиницы.

1.9. Регистрация в гостиницах граждан Республики Беларусь, а также иностранцев, имеющих разрешение на временное или постоянное проживание, оформляется на листе-вкладыше, выдаваемом к паспортам либо иным документам, удостоверяющим личность иностранца, путем проставления штампа установленного образца (Приказ МВД РФ от 05.03.86 г., Образец штампа № 2) и скрепления печатью администрации гостиницы.

1.9.1 В случае предоставления гражданами Республики Беларусь миграционных карт, выданных компетентными органами Республики Беларусь, допускается проставление отметки о регистрации в данной карте, путем проставления штампа установленного образца (Образец штампа № 1) и скрепления печатью администрации гостиницы.

1.10. Дипломатические паспорта иностранных граждан, не зарегистрированные в Министерстве иностранных дел РФ, подлежат регистрации в гостиницах в соответствии с настоящим порядком.

1.11. При передвижении иностранных граждан по территории Российской Федерации, в их документах ниже отметки о регистрации всеми гостиницами, в которых останавливается иностранец, проставляется специальный штамп (Образец штампа № 3), скрепленный печатью администрации гостиницы. Если в документе не окажется свободного места, то отметку о регистрации следует проставлять на листе-вкладыше, выдаваемом к паспорту и миграционной карте с внесением в него дополнительной записи: «К документу (его название) №... и миграционной карте №...».

1.12. Иностранные граждане, прибывшие в РФ из-за границы и пользующиеся правом безвизового въезда, при наличии в национальных паспортах штампа КПП с отметкой «транзит», при остановке в г. Москве до 24 часов, регистрируются в гостиницах на время проживания в соответствии с пунктами 1.4, 1.5 Методических рекомендаций, возможно проставление штампа о регистрации на чистом листе с внесением записи: «К заграничному паспорту №... и миграционной карте №...». В случае остановки иностранца в г. Москве на срок свыше 24 часов регист-

рация осуществляется в ПБУ ГУВД г. Москвы, а в гостиницах учитываются в соответствии с пунктом 1.4.

2. Регистрации в гостиницах не подлежат лица, указанные в статьях 22 и 25 Федерального закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», а именно:

2.1. Главы иностранных государств, главы правительств иностранных государств, члены парламентских и правительственных делегаций, руководители международных организаций, въехавшие в Российскую Федерацию по приглашениям федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов РФ, а также члены семей указанных лиц.

2.2. Иностранные граждане, въехавшие в Российскую Федерацию на срок не более трех дней, **за исключением случая поселения их в гостиницах.**

2.3. Иностранные граждане-моряки, являющиеся членами прибывших в Российскую Федерацию с официальным или неофициальным визитом либо с деловым заходом экипажей военных кораблей, и члены экипажей военных кораблей, и члены экипажей военных летательных аппаратов иностранных государств.

2.4. Иностранные граждане-моряки, являющиеся членами экипажей невоенных судов иностранных государств, в случае схода на берег и временного пребывания на территории порта Российской Федерации, открытого для захода невоенных судов иностранных государств, или портового города либо в случае выезда на экскурсии в городские или сельские поселения на срок не более двадцати четырех часов.

2.5. Члены экипажей воздушных судов гражданской авиации, бригад поездов и бригад транспортных средств, участвующих в международном движении, при нахождении в аэропортах или на станциях, указанных в расписаниях (графиках) движения указанных транспортных средств.

3. Прибывшие в г. Москву иностранные граждане сдают администрации гостиниц свои миграционные карты, заграничные или внутренние паспорта для регистрации и внесения соответствующих сведений в учетную документацию в соответствии с требованиями пунктов 1.3, 1.4, 1.5, 1.7 Методических рекомендаций. После регистрации миграционные карты, заграничные либо внутренние паспорта, коллективные списки и туры возвращаются владельцам.

3.1. Учет туристических групп производится одной записью всей группы по установленной форме (Документ № 1) с обязательным присвоением регистрационного номера каждому иностранному туристу и приложением копий списков туристических групп. Списки подшиваются и хранятся в отдельном деле.

Если по каким-либо причинам туристическая группа прибудет в гостиницу без копии списка, то учет туристов такой группы производится отдельно по каждому туристу.

4. Администрация гостиниц обязана:

- обеспечить учет поселяемых иностранных граждан и ежедневную передачу сведений о въезде и выезде иностранцев из гостиниц в территориальные ОВИР административных округов, а также регистрацию их документов на срок проживания в гостинице;
- контролировать соблюдение иностранными гражданами правил пользования, установленного для проживающих в гостиницах;
- информировать органы внутренних дел о всех правонарушениях, совершаемых иностранными гражданами и в отношении их, а также о найденных документах и вещах, принадлежащих иностранным гражданам;
- обеспечить условия безопасного проживания в гостиницах;
- о всех иностранных гражданах и лицах без гражданства, прибывших в город Москву с просроченными визами, регистрациями и разрешениями, незамедлительно сообщать в отделение милиции, ОВИР УВД по территориальности или Паспортно-визовое Управление ГУВД г. Москвы;
- выполнять другие условия пребывания иностранных граждан в РФ, установленные действующим законодательством.

Контроль за обеспечением администрацией гостиниц паспортно-визовых правил осуществляют органы внутренних дел.

5. Должностные лица гостиниц, по вине которых были допущены нарушения правил регистрации иностранных граждан, несут административную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6. Разрешения администрации гостиниц на право регистрации в них иностранных граждан, въезжающих на территорию Российской Федерации, выдаются в ПВУ ГУВД г. Москвы при представлении:

- письма, сертификата соответствия безопасности и качества услуг и Устава.

6.1. Указанные в пункте 6 Методических рекомендаций документы на право регистрации иностранных граждан представляются для согласования в Паспортно-визовое управление ГУВД г. Москвы, в отдел по организации и контролю за соблюдением юридическими и физическими лицами законодательства о правовом положении иностранных граждан в РФ.

№ п/п (регистрационный)	Дата регистрации и поселения в гостиницу Срок действия регистрации	Ф.И.О.	Дата рождения, гражданство, № паспорта	Из какой страны прибыл, дата пересечения государственной границы, наименование КПП	Категория и № визы, срок ее действия, маршрут следования	№ миграционной карты, срок ее действия, маршрут следования	Поживает в номере	Цель приезда в РФ Организация, принимающая иностранных граждан	Дата выезда
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приказ МВД РФ от 05.03.86 г.

(лицевая сторона)

(обратная сторона)

-А- (Въезд/Arrival)

Российская Федерация Russian Federation

Миграционная карта Migration Card **7 7 0 3 26260009**

Фамилия/Surname _____
Имя/Given name _____
Отчество/Patronymic _____

Дата рождения/Date of birth _____ Пол/Sex _____
 День/Day _____ Месяц/Month _____ Год/Year _____ Муж/Male _____ Жен/Female _____

№ паспорта/Passport No. _____ Гражданство/Nationality _____

Цель визита/Purpose of visit _____ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____
 Студент/Student ☐ Турист/Tourist ☐ Другое/Other ☐ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____
 Частный/Particular ☐ Работник/Employment ☐ Другое/Other ☐ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____
 Частный/Particular ☐ Работник/Employment ☐ Другое/Other ☐ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____

Срок пребывания/Term of stay _____ Подпись/Signature _____
 С/From _____ До/Until _____

Для служебных отметок/Official use only

Въезд/Arrival

Линия разреза

-Б- (Выезд/Departure)

Российская Федерация Russian Federation

Миграционная карта Migration Card **7 7 0 3 26260009**

Фамилия/Surname _____
Имя/Given name _____
Отчество/Patronymic _____

Дата рождения/Date of birth _____ Пол/Sex _____
 День/Day _____ Месяц/Month _____ Год/Year _____ Муж/Male _____ Жен/Female _____

№ паспорта/Passport No. _____ Гражданство/Nationality _____

Цель визита/Purpose of visit _____ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____
 Студент/Student ☐ Турист/Tourist ☐ Другое/Other ☐ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____
 Частный/Particular ☐ Работник/Employment ☐ Другое/Other ☐ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____
 Частный/Particular ☐ Работник/Employment ☐ Другое/Other ☐ Адрес (для иностранцев) в России/Address (for foreigners) in Russia _____

Срок пребывания/Term of stay _____ Подпись/Signature _____
 С/From _____ До/Until _____

Для служебных отметок/Official use only

Въезд/Arrival **Выезд/Departure**

Памятка

1. Иностранцы должны заполнить обе части миграционной карты (А и В) и сдать ее сотруднику пограничного контроля вместе с паспортом и иными удостоверениями и проездными документами.
2. Графы миграционной карты заполняются четко и ясно печатными буквами на русском или английском языке.
3. Для обозначения пола и цели поездки пассажира используется значок «Х», проставляемый в соответствующих графах.
4. Согласно действующему закону прибывшим иностранным гражданам надлежит зарегистрироваться в территориальном органе МВД в течение 3 дней после прибытия в пункт назначения или в течение 1 дня при проживании в гостинице или иной организации, оказывающей гостиничные услуги (за исключением иностранных граждан, регистрируемых по линии МВД).
5. Выездная часть миграционной карты (В) должна храниться в паспорте пассажира до прохождения пограничного контроля на выезде из Российской Федерации.

Attention

1. Foreign nationals are requested to fill in both parts of the Migration Card (A and B) and hand it over to the Border Control Officer along with their passport and other certificates and travel documents.
2. Please, fill in the Card clearly in Russian or English language in block letters.
3. Please, use mark «X» to show your sex and purpose of the visit in the correspondent frames.
4. Keep in mind that according to the law in force you should register yourself in the local office of the Ministry of the Interior within 3 days after your arrival to the point of destination or within 1 day in case of stay at the hotel or other similar organization rendering hotel services (this rule is applied for all foreign nationals except those who are the subject of registration by the Ministry of Foreign Affairs).
5. Please, keep your B Card along with your passport until going through the departure passport control procedure.

Линия разреза

Отметки о регистрации по месту временного пребывания
Registration marks on places of temporary stay

Образец штампа регистрации №1

Размер штампа 25 x 70 мм

Регистрация № _____	
с _____	по _____
г. _____	гост. _____
подпись _____	

Регистрация № _____	
Продлена	
с _____	по _____
г. _____	гост. _____
подпись _____	

Образец штампа регистрации №2

Размер штампа 25 x 70 мм

Регистрация № _____ к паспорту сер. _____ № _____	
с _____	по _____
г. _____	гост. _____
подпись _____	

Регистрация № _____ к паспорту сер. _____ № _____	
Продлена	
с _____	по _____
г. _____	гост. _____
подпись _____	

Образец штампа регистрации №3

Размер штампа 12 x 70 мм

г. _____	гост. _____
с _____	по _____

Приказ МВД РФ от 05.03.86 г.

Регистратор службы приема и размещения следит за тем, чтобы иностранные гости своевременно продляли сроки действия своих виз. Напоминание об этом делается в устной или письменной форме на английском языке или языке, которым владеет гость. Текст письменного варианта может быть следующим:

№ комнаты _____

Уважаемый господин _____

Напоминаем Вам, что срок действия Вашей визы
заканчивается _____
(дата)

С уважением
Регистратор

Иностранному гостю должен либо сам обратиться за продлением визы в соответствующие органы (обычно это консульские отделы при посольствах), либо воспользоваться услугой отеля (там, где эта услуга предоставляется).

На каждого иностранного гостя должна быть заведена регистрационная карточка. Для ожидаемого гостя (того, кто резервировал номер в отеле) регистрационная карточка готовится заранее. Служащий, выполняющий регистрацию, переносит всю необходимую информацию о клиенте в регистрационную карточку из листа заезда на текущий день, который был подготовлен отделом бронирования. Для walk in quest регистрационная карточка заполняется непосредственно при въезде. Регистрационная карточка содержит следующую информацию:

- номер комнаты;
- дата приезда;
- дата отъезда;
- тип заказа;
- число гостей;
- категория номера;
- время прибытия;
- тариф номера;
- номер заказа (номер брони);
- фамилия, имя, отчество гостя;
- место проживания;
- место работы;
- профессия;
- дата рождения;
- метод оплаты (наличными, кредитной карточкой, ваучером, оплата фирмой).

Как правило, регистрационная карточка содержит информацию для проживающих в отеле гостей, о правилах по противопожарной безопасности и действиях на случай пожара. Также в регистрационной карточке могут быть указаны некоторые правила и условия взим-

мания оплаты за гостиничные услуги и суммы регистрационных сборов. Есть отели, которые напоминают в регистрационной карточке о том, что отель не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в номере. Гостю предлагается ознакомиться и подписать регистрационную карточку. Подписывая ее, он тем самым заключает с гостиницей своеобразный договор, подтверждая, что он согласен с видом размещения, продолжительностью проживания, стоимостью и условиями проживания.

В конце регистрационной карточки есть графа, в которой регистратор фиксирует дату возврата паспорта и визы владельцу после регистрации. Выдавать зарегистрированный паспорт нужно лично владельцу. Необходимо убедиться, что выдаваемый паспорт принадлежит данному иностранцу. Для этого необходимо выдавать его в открытом виде на странице с фотографией, чтобы владелец и регистратор убедились, что это именно нужный паспорт. Гость забирает документы, ставя свою подпись, тем самым регистратор снимает с себя ответственность за сохранность документов.

2.2.3. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов

При заезде регистратор уточняет формы оплаты обслуживания гостем. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- за наличные деньги;
- по кредитным картам;
- по безналичному расчету (по перечислению денежных средств организациями на счет гостиницы);
- ваучерами.

В то время как большинство гостей оплачивает свое проживание без проблем, существуют гости, которые могут уехать из гостиницы не расплатившись. Не секрет, что существует некоторый процент таких несознательных и непорядочных людей, которые хотят пользоваться услугами гостиниц и не хотят платить за это. Из-за этих немногих служащие группы приема должны выполнять все необходимые процедуры, которые помогут избежать финансовых потерь. К выяснению вопросов кредитоспособности (платежеспособности) клиентов необходимо подходить очень деликатно. С одной стороны, гостиница должна застраховать себя от неполучения доходов, с другой стороны, гостиница может потерять клиентов из-за чрезвычайной подозрительности и недоверия к гостям. В одних гостиницах настаивают на полной оплате вперед, в других предлагают оплачивать определенные периоды проживания, в третьих в конце недели, а в некоторых гостиничных предприятиях гостям позволяют проживать и пользоваться услугами в кредит и производить оплату при отъезде. Разные гости-

ницы имеют разные порядки в этом плане. У каждой гостиницы разная степень доверия к своим гостям, которая зависит прежде всего от контингента поселяющихся гостей и класса отеля. Различия в процедурах проверки платежеспособности и порядке получения оплаты за гостиничные услуги неразрывно связаны с разным уровнем технического оснащения служб приема и размещения гостиничных предприятий. Соответственно подходы к проблемам оплаты обслуживания в гостиницах с неавтоматизированными, полуавтоматизированными и автоматизированными системами будут отличаться. Необходимо отметить, что обсуждение вопросов, связанных с выяснением платежеспособности клиентов, требуют от персонала группы приема и размещения высокого профессионализма, опыта, такта и интуиции.

Появление и использование кредитных карт для оплаты во многом облегчило работу служб приема и размещения гостиниц. В случае когда гость намерен платить кредитной картой, мы получаем больше гарантий и уверенности в полной и своевременной оплате предоставленных гостиничных услуг, в отличие от оплаты наличными. При такой форме оплаты гостю, скорее всего, будет позволено оплатить все услуги в конце проживания.

При оплате наличными гостиница определенным образом рискует. Некоторые гостиницы, боясь себя, прибегают к такой непопулярной, а подчас и обидной для сознательного клиента схеме «деньги вперед», что создает неудобства для гостей и резко снижает качество обслуживания. В других предприятиях размещения просят оставить паспорт или денежный залог до момента расчета при отъезде, что является, во-первых, незаконным, а во-вторых, не дает 100% гарантии оплаты при окончательном расчете.

Гостиницы высокого класса должны позволять производить оплату своих услуг всеми возможными методами.

На предприятиях, принимающих к оплате кредитные карты, наклейки с видом логотипов платежных систем должны быть размещены на видных местах.

Рассмотрим несколько способов проверки платежеспособности клиента, выразившего желание расплатиться кредитной картой при отъезде, в гостиницах с различным техническим оснащением. Начнем с самого распространенного до недавнего времени приема. Прежде всего у клиента необходимо получить разрешение снять копию кредитной карты (номер кредитной карты, сроки ее действия, имя и фамилия владельца). Для этого кредитную карту помещают лицевой стороной вверх в ячейку импринтера credit card slip machine. Получают оттиск с карточки и клише предприятия путем прокатки слипа на импринтере. Слип (с/card slip) представляет собой платежный доку-

мент, состоящий из трех экземпляров специальной бумаги, которая обеспечивает копировальный эффект.

Образец скупа

MERCHANT CARDHOLDER	5891 5401 1004 2901		КОМПАНИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ КРЕДИТНЫХ КАРТОЧЕК UNITED CARD SERVICE	
			Cashier init. Подпись продавца	
			Description Наим.	
MEZHODUKHAYA-1 HOT. KRASNOPRESNENSK. NAB. 12 MOSCOW RUSSIA		CREDITBANK		CARDHOLDER CLIENT
The issued card is valid on this item if authorized to pay the amount shown as TOTAL upon proper presentation. I promise to pay such TOTAL (together with any other charges due thereon) subject to and in accordance with the agreement governing the use of such card. SALE CONFIRMED AND DRAFT ACCEPTED.		Extra Экстра 		
X CARDHOLDER'S Signature ПОДПИСЬ		220321 		

Если при прокатке скупа не пропечаталась часть реквизитов кредитной карты клиента на всех трех экземплярах, то скуп необходимо уничтожить и прокатать новый. Все действия с кредитной картой необходимо производить в присутствии клиента. После этого служащий возвращает кредитную карту гостю.

Идеальным вариантом теперь было бы позвонить в службу авторизации кредитных карт соответствующего банка и узнать о кредитоспособности клиента в целом. Но надо иметь в виду, что служба авторизации не имеет права давать конфиденциальную информацию о финансовом состоянии дел клиента в общем. Чтобы гарантировать оплату какой-либо суммы, необходимо сделать запрос на эту сумму, назвав координаты предприятия и реквизиты кредитной карты клиента, получить подпись клиента на скупе. После проверки кредитной карты авторизационный центр выдает авторизационный код на определенную запрошенную служащим отеля сумму. Сделать запрос в банк на необходимую сумму – означает снять со счета клиента данную сумму на счет гостиницы. В связи с этим возникает вопрос: «А какую сумму следует запрашивать?» При заезде клиента очень трудно прогнозировать, какой будет итоговая сумма его расходов за предоставленные услуги. Мы можем, скажем, предположить заранее, какой будет сумма за проживание исходя из количества дней, первоначально оговорен-

ного клиентом, и тарифа номера. Но часто гости сокращают или продлевают сроки проживания, и сумма за проживание соответственно изменится. Что касается суммы за дополнительные платные услуги, то они непредсказуемы вовсе. Исходя из вышеизложенного следует то, что брать оплату по кредитной карте вперед не совсем правильно и удобно. Чтобы не осуществлять возможную процедуру возврата денег по кредитной карте и не создавать неудобства клиентам, предусмотрено заполнение так называемого авторизационного письма. Бланки данного документа должны быть в службе приема и размещения как на русском, так и на английском языках.

Образец бланка авторизационного письма

Слип кредитной карты

Авторизационное письмо

Я (г-н, г-жа) _____

ф.и.о.

компания _____ тел/факс _____

подтверждаю, что буду оплачивать мой кредитной картой:

- | | |
|------------------------------------|---------------------------|
| 1. все расходы | 2. стоимость номера и НДС |
| 3. стоимость номера, НДС и завтрак | 4. любые дополнительные |
| расходы за _____ | |

связанные с проживанием в гостинице « _____ »:

_____	номер комнаты _____
_____	номер комнаты _____
_____	номер комнаты _____

с: _____ \ _____ \ 200 _____ но: _____ \ _____ \ 200 _____

Номер кредитной карты: _____

Действительна до: _____ \ _____ \ _____

Подпись: _____ Дата: _____ \ _____ \ _____

Подпись портье: _____

Это письмо действительно только в течение указанного периода, вне которого проживающий гость должен оплачивать свои счета самостоятельно.

Любые изменения и дополнения к данному письму должны быть подтверждены письменно владельцем кредитной карты.

Все возникающие вопросы, связанные с данным письмом, должны быть согласованы с дежурным менеджером или главным кассиром.

Заведующая службой приема и обслуживания

Смысл заполнения данной формы заключается в том, что гость, подписывая данный документ, обязуется оплатить все расходы, связанные с его пребыванием в отеле. К бланку «Авторизационное письмо» подкалывают незаполненный пока слип с реквизитами кредитной карты клиента. В таком виде документ имеет юридическую силу, и в случае выезда клиента без оплаты гостиница, имея все данные кредитной карты, может вернуть принадлежащие ей по праву деньги (в некоторых случаях через Арбитражный суд).

POS-терминал (Credit card terminal)

Все большее число гостиниц переходит на автоматизированные системы и технологии в обслуживании клиентов. Неоценимую помощь при работе с кредитными картами оказывают POS-терминалы. Процедура проверки платежеспособности и оплаты гостиничных услуг с помощью POS-терминалов производится гораздо быстрее и цивилизованнее, чем посредством импринтера. Подсчитано, что применение POS-терминала сокращает каждую операцию получения оплаты гостиничных услуг по кредитным картам на 40 секунд по сравнению с обычным способом получения оплаты с помощью импринтера. Способ получения авторизационного кода путем телефонного, голосового общения с оператором центра проверки кредитных карт имеет ряд недостатков. В диалоге сотрудника отеля с представителем центра авторизации кредитных карт произносится порядка 40 цифр, включая номер кредитной карты, срок ее действия, название и код предприятия, запрашиваемая денежная сумма, код авторизации и т. д. Передача такого объема информации занимает много времени и может привести к некоторым искажениям и неточностям. Использование POS-терминала исключает также резкий и неприятный звук, издаваемый при использовании механического импринтера.

POS-терминал – это электронный прибор, разновидность модема, снабженный магнитосчитывающим устройством и позволяющий распечатывать чеки. Терминал соединен телефонной связью с процессинговым центром определенного крупного банка, который занимается обработкой кредитных карт и имеет с гостиницей определенный договор на обслуживание. Банк при этом берет определенный процент за свои услуги.

POS-терминал осуществляет следующие операции:

Продажа в режиме ON-Line (Sale).

Возврат денег на счет клиента Refund (Rfnd).

Отмена произведенной транзакции Void (Void).

Повторная печать чека Duplicate (Dup).

Помимо вышеназванных операций, терминал обладает самым замечательным качеством. С помощью этого прибора возможна предва-

рительная авторизация Pre auth (Prea) и соответственно продажа в режиме OFF Line – OFF Line Sail (Offs), что очень важно на этапе проверки платежеспособности клиентов.

Функция предварительной авторизации представляет собой операцию проверки действительности кредитной карты с получением авторизационного кода и блокировкой запрашиваемой суммы у клиента без проведения финансовой операции (отсроченный платеж). То есть денежная сумма, если так можно выразиться, замораживается, ее в течение 1 месяца не может никто снять, кроме гостиницы (своего рода залог). Как правило, отель авторизует кредитную карточку клиента на сумму стоимости проживания за одни сутки и сумму за всевозможные дополнительные платные услуги. Для выполнения операции «Предварительная авторизация» необходимо провести определенной стороной кредитной карты через магнитосчитывающее устройство POS-терминала. При этом делать это надо плавно, без рывков, с определенным темпом. Далее необходимо ввести интересующую нас сумму, подтвердить введение данной суммы. Положительный ответ на совершение сделки завершается распечатыванием чека с выдачей авторизационного кода. При предварительной авторизации чек на подпись клиенту не дается. Чек с кодом авторизации хранится до того момента, когда гость пожелает оплачивать предоставленные гостиницей услуги (в нашем случае при отъезде), и является 100% гарантией оплаты.

Сообщения, получаемые из авторизационного центра:

1. AUTH CODE XXXXXX код авторизации (6-значный).
2. NOT AUTHORIZED Отказ. Одна из причин недостаточное количество денег на кредитной карте.
3. REFERRAL A Изъять карту.
4. REFERRAL B или

CALL AX REF XXXX Запрос в банк. При последующем звонке в авторизацию необходимо информировать оператора о получении этого сообщения.

У POS-терминала предусмотрена возможность печати чека транзакции, которая хранится в памяти терминала.

Безусловно, использование POS-терминалов повышает качество обслуживания. Невозможно представить высококласную гостиницу, где большинство клиентов расплачивается кредитными картами, без такой совершенной техники. Тем не менее даже в гостиницах европейского стандарта обслуживания до сих пор имеются импринтеры на случай:

- отключения электроэнергии;
- приезда или отъезда очень больших групп туристов (в данном случае часть клерков служба Reception будут работать с POS-

терминалами, а часть воспользуется импринтерами, чтобы ускорить обслуживание);

- предоставления услуги вне здания отеля (например, оплата кредитной картой услуг водителя в пути).

2.2.4. НАЗНАЧЕНИЕ НОМЕРА. ВСЕЛЕНИЕ В НОМЕР

Решив все вопросы по оплате, регистратор приступает к назначению номера. При выборе номера для гостя нужной категории регистратор должен учесть множество моментов.

Иногда случается так, что необходимый номер еще не убран. В таком случае руководитель службы приема и размещения приносит свои личные извинения гостю, просит подождать некоторое время в холле, предложив при этом чашечку чая или кофе, газету или иллюстрированный журнал. Кроме этого им могут быть сделаны распоряжения по доставке в номер гостя некоторых «приятных пустячков» (цветы, фрукты, выпечка, конфеты и т. д.)

В некоторых высококласных отелях для всех впервые остановившихся гостей предусмотрены знаки внимания, такие, например, как: бутылка шампанского – для мужчин, набор конфет – для женщин, а также послание от генерального менеджера с приветствиями и пожеланиями приятно провести время в отеле.

При назначении номера необходимо учитывать национальные особенности, традиции, привычки, образ жизни гостей из других стран. Это помогает им чувствовать себя в отеле как дома.

Если ваш гость мусульманин или буддист, то желательно, чтобы его номер выходил окнами на восток, так как каждодневную молитву мусульмане (а это 5 раз в день) произносят лицом на восток, в сторону Мекки. Во многих европейских гостиницах номера таких гостей снабжаются ковриками для молитв и Кораном. Очень интересным является тот факт, что при заселении японцы и китайцы чаще всего просят номера рядом, чтобы постоянно быть вместе. Американцы же напротив стараются разместиться в разных концах коридора, а еще охотнее и на разных этажах. Это явление социально и национально обусловлено. Одни нации привычны к перенаселению, другие предпочитают широкие, открытые пространства.

Нельзя упускать из виду всевозможные имеющие место в жизни суеверия и предрассудки. Опытные менеджеры давно заметили, что люди не хотят поселяться в комнату под номером 13, какой бы она ни была прекрасной. Кстати, в некоторых московских гостиницах, где руководство задумывается над такими деталями, отсутствуют комнаты с номером 13. Что касается суеверий, то в Японии числа «4» и «9»

также считаются неудачными для нумерации комнат и этажей. Дело в том, что японское слово, означающее «четыре», звучит так же, как и другое, означающее «смерть», слово, означающее «девять», звучит похоже на слово «боль». Три — счастливое число в Таиланде. В Китае удачным считается восемь, а число девять особенно благоприятно.

Некоторые гостиницы, ожидая японцев и зная их пристрастие к чаепитию, снабжают номера чайными аксессуарами. Представители этой нации отдают предпочтение ванной, нежели душевой кабине. Японские супружеские пары, за исключением молодоженов, спят раздельно, поэтому им необходимо предоставлять номера с двумя кроватями, в отличие от латиноамериканцев, которые будут недовольны отсутствием двуспального ложа в их номере.

Гости из Израиля очень часто хотят просмотреть до пяти-шести номеров, прежде чем остановить свой выбор на каком-либо из них.

Не следует упускать из виду и цветовую гамму номеров, чтобы не задеть эстетические чувства представителей разных народов.

Стоит внимательно отнестись к пожеланию гостя разместиться в номере для некурящих. В гостиницах с высоким уровнем обслуживания давно отведены специальные номера, и даже этажи, для некурящих. Полностью исключить проникновение табачного дыма в помещения не представляется возможным. Чтобы максимально исключить табачные запахи, номера для некурящих оборудуются специальными, более мощными кондиционерами, уборка производится особым образом.

В таких номерах, как правило, отсутствуют пепельницы и спички. Либо на дно пепельницы кладется специальная карточка-напоминание для гостей о том, что данный номер относится к категории «Для некурящих».



При выборе номера нужно брать во внимание также возраст, стиль жизни, цель прибытия клиентов. Опытный служащий группы размещения должен хорошо знать особенности конфигурации и расположения здания. Гостиницы могут быть самыми различными по месту расположения: в центре города, придорожные, на берегу моря, в горах и т. д. Различна и этажность отелей. Понятно, что номера даже одной категории могут отличаться в лучшую или худшую сторону за счет вида из окна. (С видом на море *with sea view*; с видом на сад *with garden view* и т. д.). В курортных гостиницах вид из окна играет большую роль. Номера с видом на море стоят иногда дороже. При наличии достаточного количества свободных номеров нужной категории необходимо предоставить гостю лучший номер, ориентируясь на его личные предпочтения. Например, пожилому человеку будет комфортнее в номере с окнами, выходящими на тихую сторону, на не очень высоком этаже, ближе к помещению поэтажного персонала. Напротив, молодые люди могут попросить комнаты с окнами, выходящими на оживленную магистраль, для того чтобы ощутить атмосферу большого города. В некоторых отелях предусмотрены номера специально для женщин, оборудованные специальным зеркалом над столом, зеркалом для макияжа в ванной комнате, а также в этих номерах раскладываются иллюстрированные журналы для женщин. Подбирая номер, необходимо по возможности учесть самые разнообразные пожелания клиентов.

Теперь о технической стороне вопроса размещения. В настоящее время информационные технологии стали неотъемлемой частью управления гостиницей. Сегодня на российском рынке представлено достаточное количество программ автоматизации гостиничного хозяйства. Заслуживают внимания такие прогрессивные, профессиональные компьютерные системы для гостиниц, как: «Micros-Fidelio», «Лоджинг Тач Лирика», «UCS Shelter», «ABK (Genium)», «Kei-Hotel», «Эдельвейс» и др.

Системы управления гостиницей повышают качественный уровень обслуживания гостей, эффективно решают задачи автоматизации гостиницы. В нынешних условиях жестокой конкуренции в гостиничном бизнесе невозможно преуспеть без использования современных информационных технологий. За рубежом практически не осталось даже малых предприятий, оказывающих услуги гостеприимства без использования АСУ, интернет-бронирования и прочего. В настоящее время внедрение и дальнейшая разработка информационных технологий является необходимой и важной частью

полноценного функционирования любой гостиницы, как малой, так и большой. Возможности компьютерных программ обширны: управление ресурсами гостиницы, поддержка единой системы безналичных платежей для гостей, автоматизация текущей деятельности, многофакторный анализ деятельности гостиницы, взаимодействие с внешними программами и устройствами (телефон, платное TV).

Комплекс автоматизации гостиницы может состоять из нескольких различных модулей, блоков, компонентов или подсистем в зависимости от категории, вместимости, потребностей гостиницы и поставленных задач. Базовые комплекты автоматизации гостиничного хозяйства, как правило, включают следующие модули:

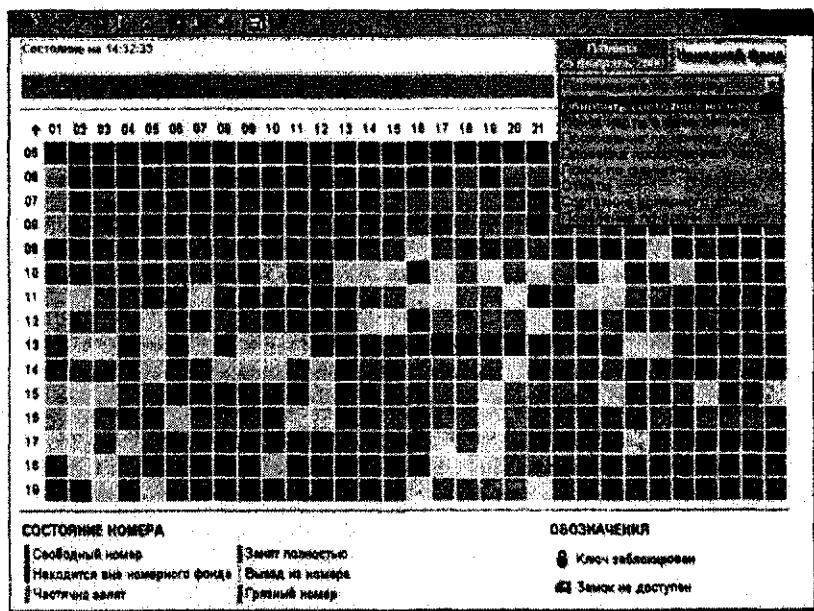
- бронирование,
- поселение,
- выезд,
- бухгалтерия,
- администрирование.

Компьютерные системы ориентированы на наиболее полную и равномерную загрузку номерного фонда. Они обеспечивают хорошо согласованную работу службы бронирования, расчетной части, поэтажной службы.

Размещая гостей, регистратор использует подсистему «Поселение». В этой подсистеме могут решаться следующие задачи:

- регистрация гостей, их размещение, ведение картотеки клиентов, выписка необходимых регистрационных документов;
- переселение и коррекция данных о клиенте;
- формирование отчетной документации за смену;
- получение информации о состоянии номерного фонда;
- быстрый поиск гостей по фамилии или номеру и т. д.

В поиске нужного номера регистратору помогает графическое компьютерное представление состояния номерного фонда, часто называемое среди персонала службы приема «мозаикой» или «электронной шахматкой».



Цветовая кодировка статуса номера облегчает просмотр и контроль номерного фонда гостиницы.

Например:

	Полностью занят		Свободный номер
	Выезд из номера		Находится вне номерного фонда (возможно, ремонт)
	Грязный номер		Частично занят

Есть возможность просмотра текущего состояния номеров на каждом этаже. Общая компоновка поэтажного плана может быть выполнена в полном соответствии с реальным расположением номеров на этаже, отражать особенности конфигурации и расположения здания, что позволяет быстро назначить номер с учетом разнообразных пожеланий гостей. После выбора номера, регистратор должен провести поселение по компьютеру. Для выполнения операции поселения он должен внести все данные о клиенте в память компьютера, заполнить карточку гостя. Автоматически формируется гостевой файл с соответствующим номером, куда будут заноситься все суммы за предоставленные гостю услуги во время проживания.

Далее регистратор помечает номер комнаты гостя во всех необходимых регистрационных формах. Данные о клиенте будут также находиться в так называемом ваучере-каталоге (Backet Folio). В каждой

гостинице он выглядит по-разному, но принцип его одинаков. Он может представлять собой либо ряд ячеек, либо файлов или специальных папок, конвертов, расположенных в порядке нумерации комнат в отеле. Такой каталог может быть установлен в службе приема и размещения стационарно либо располагаться на колесной основе, что очень удобно, ведь данными ваучера-каталога пользуется весь персонал Службы приема и размещения. В ваучере-каталоге будут находиться сведения о госте (некоторые регистрационные формы; документы, связанные с вопросами кредитоспособности, а также все счета за предоставленные услуги). Так, например, в ячейку соответствующего номера при поселении иностранного гражданина, выразившего желание расплатиться при отъезде кредитной картой, может быть помещена его регистрационная карточка, чек с кодом предварительной авторизации или авторизационное письмо со слипом его кредитной карты.

После этого регистратор выписывает карту гостя и выдает ее клиенту вместе с ключом от номера. С целью сохранения конфиденциальности проживания номер комнаты вслух не произносится. Регистратор показывает гостю карту клиента с номером его комнаты.

В карте клиента (Resident card) чаще всего указывается имя клиента, номер комнаты, дата заезда и отъезда. В каждой гостинице карты гостя (клиента) выполнены по-разному, с разным качеством бумаги и полиграфии, с разным объемом информации. Если позволяет бюджет, гостинице не следует экономить на качестве полиграфической продукции в целом (и картах гостя в частности). Вложение денег в эту статью расходов не бесполезно. Образцы печатной продукции – это демонстрация философии, образа жизни отеля, его связи с внешним миром. Люди всегда запоминают внимательное к ним отношение, притом что знаки проявления внимания могут быть совсем незначительными. Карта гостя обычно печатается на плотной бумаге небольшого формата, обязательно наличие названия и логотипа (фирменного знака) предприятия. Желательно, чтобы на карте гостя был полный адрес; телефон предприятия; схема расположения отеля относительно транспортных магистралей, железнодорожных вокзалов, аэропортов, станций метро, туристских объектов, чтобы гости могли легко ориентироваться. Часто на картах гостя размещается информация о возможностях гостиницы, о месте расположения основных служб, графиках их работы, контактных телефонах. Также на картах гостя может присутствовать краткая информация об основных правилах и порядках, установленных в гостинице. Например: правила получения и пользования ключами, правила хранения ценных вещей, время расчетного часа, правила противопожарной безопасности и др. В отечественных гостиницах,

принимающих иностранцев, информация в карте гостя должна быть напечатана на русском и английском языках либо должны быть предусмотрены карты гостя отдельно для соотечественников и отдельно для иностранцев. Иногда карты гостя содержат обращение генерального управляющего к своим гостям; перечень адресов и телефонов гостиниц в других уголках мира, принадлежащих данной гостиничной цепи; рекламу различных магазинов, салонов, бутиков, развлекательных предприятий. Что касается рекламы, то отель получает от этого дополнительный доход. В гостиницах европейского уровня карта гостя дополняется также визитной картой отеля, которая содержит логотип предприятия, его адрес и план-схему расположения отеля.

До сих пор карта гостя является одновременно пропуском и предъявляется при входе в большинстве гостиниц. В целях безопасности гостей и их имущества, исключения возможности использования карт гостя посторонними лицами в гостиницах могут прибегать к следующим приемам:

- нумеровать карты гостя, вести их строгий учет и контроль, призывать гостей сдавать карты гостя при отъезде и уничтожать их;
- выдавать карты гостя разного цвета, в зависимости от времени года. Например: зимой – синего цвета; весной – зеленого; летом – красного; осенью – желтого цветов;
- иметь карты гостя разного цвета для каждого отдельного корпуса (если гостиница состоит из нескольких корпусов, например гостиницы «Измайлово», «Турист»);
- предусмотреть отдельно карты клиента для женщин и мужчин, изобразив, например, фигурку леди или джентльмена на карте гостя, или выдавать карточки разного цвета в зависимости от пола проживающего.

Данные приемы облегчают службе охраны визуальный контроль над входящими в отель, а персоналу Reception – работу при выдаче ключей.

С появлением электронных систем запираания дверей в гостиницах карта гостя стала являться одновременно и конвертом (кармашком) для пластикового (электронного) ключа. Ключевое хозяйство современного отеля требует более детального рассмотрения, и эта тема будет освещена отдельно.

После вручения ключа клерк Front desk желает гостю приятного пребывания в отеле и предлагает помощь посыльного (пажа) и подносчика багажа. Работа посыльных (пажей) и подносчиков багажа организована в гостинице круглосуточно, что касается подносчиков багажа, то ими являются лица только мужского пола. В качестве же посыльных (пажей) наряду с мужчинами могут работать и девушки, и

молодые женщины. В обязанности посыльных (пажей) на этапе вселения гостя входит:

- дружелюбно приветствовать гостя с улыбкой;
- обращаться к гостю по имени (узнав его имя в Reception);
- провожать гостя в номер, пользуясь гостевым лифтом или лестницей. Объяснять, как пользоваться пластиковым (электронным) ключом, чтобы попасть на нужный этаж (в тех гостиницах, где функционирует система ограничения зон доступа);
- информировать гостя об основных услугах отеля и местах их расположения, режиме работы;
- вести непринужденную беседу с гостем о проходящих или намечающихся интересных мероприятиях в отеле, в городе; о достопримечательностях; о погоде и т. д., не выходя за рамки профессионального диалога;
- при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запираания дверей. Пропускать клиента вперед вне зависимости от пола – в светлое время суток и, наоборот, входить первым в номер – в темное время суток;
- объяснять гостю, как пользоваться некоторыми приборами (мобильным телефоном, телевизором, кондиционером, прессом для глажки брюк и т. д.);
- рассказывать гостю о порядке пользования мини-баром, предлагать лед;
- предлагать открыть/закрыть шторы;
- показывать аварийный выход на имеющемся в номере плане эвакуации;
- спрашивать, не нужна ли дальнейшая помощь.

Посыльный (паж), покидая номер, произносит приблизительно следующую фразу: «Желаем Вам приятного пребывания в отеле. Меня зовут..... Если Вам что-нибудь понадобится, дайте мне знать!»

Кроме вышеперечисленных функций, посыльные (пажи) разносят корреспонденцию в гостевые комнаты и по разным отделам гостиницы; выполняют ряд дополнительных услуг в холле гостиницы (раскладывают информационно-рекламную продукцию, заботятся о верхней одежде посетителей, отвечают на самые разнообразные их вопросы); выполняют поручения консьержей.

Багаж доставляется в номер клиента в течение 5–9 минут с момента его регистрации в Reception. Для маркировки багажа в гостинице должны быть продуманы специальные фирменные бирки, которые привязываются или приклеиваются к чемоданам и сумкам с указанием номера комнаты и фамилии клиента.

Подносчик багажа обязан:

- производить доставку багажа, пользуясь строго служебным лифтом или служебной лестницей;
- не допускать порчи личных вещей при транспортировке багажа. Для этого размещать багаж на тележке равномерно, по мере уменьшения веса вещей;
- негромко постучать в дверь, поприветствовать гостя, желатель-но назвать его по имени, попросить разрешения войти;
- поместить багаж на специальную подставку (или багажную сетку), а не на кровать и не на полу;
- повесить чехол с одеждой в гардероб;
- вежливо попрощаться.

Итак, гость размещен. Сотрудники же Службы приема и размеще-ния продолжают выполнять свою текущую работу:

- пополняют запас необходимых в работе различных регистраци-онных бланков и форм (registration cards), счетов (bill papers) и т. д., аккуратно раскладывают их в том порядке, который заве-ден в службе, чтобы не тратить на это время в процессе обслу-живания клиентов;
- проверяют списки приезжающих гостей и дают распоряжения о заезде особо важных персон (VIP) соответствующим службам;
- взаимодействуют с различными службами в гостинице, например, информируют поэтажную службу об освободившихся номерах, сообщают о раннем заезде или позднем выезде гостей, о продле-нии пребывания, о каких-либо дополнительных просьбах клиен-тов, проверяют отчеты поэтажной службы о готовности номеров к заезду;
- принимают и распределяют почтовые, факсимильные и элект-ронные (e-mail) сообщения;
- проверяют лист заказов на автотранспорт, уточняют маршрут и фамилию водителя, при необходимости делают новые заказы;
- быстро и вежливо реагируют на вопросы, просьбы и жалобы го-стей; оперативно принимают решения в пределах своей компе-тенции (при необходимости обращаются к руководству);
- поддерживают в любое время рабочее место в чистоте и порядке;
- знакомятся с записями в журнале передачи смен, а также запи-сывают всю важную информацию для того, чтобы коллеги по работе, вновь заступающие на смену, были в курсе дел; подводят итоги своей смены;
- осуществляют выдачу и хранение ключей от гостевых комнат, некоторых служебных и общественных помещений и т. д.

2.2.5. Системы контроля доступа в помещения гостиниц

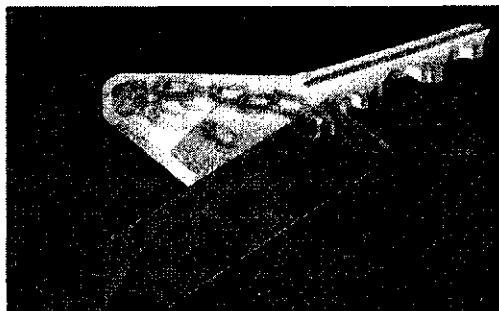
Пожалуй, нет более важной задачи в деле безопасности гостиничного предприятия, как контроль над ключами и замками. Замки — это одно из древнейших изобретений человеческого разума. На протяжении всей истории они постоянно совершенствуются, модернизируются. Познакомимся с этапами в эволюции систем запираания дверей в гостиницах.

70-е годы.

Системы механического запираания помещений.

Металлические ключи.

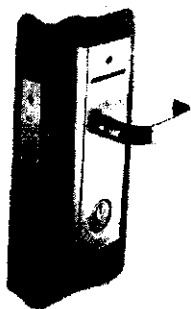
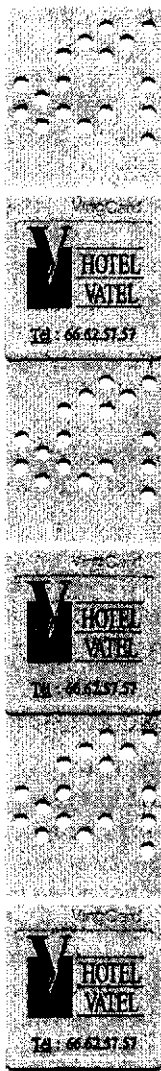
При поселении гостю вручался ключ с увесистым брелоком. Иногда закрадывалась мысль, что их делают на том же предприятии, что и гири для торговых весов. Внушительный размер и вес брелока были постоянным напоминанием гостю о необходимости сдавать ключи (особенно при выезде).



Ключи и брелоки были не только крайне неэстетичные, но и являлись источником информации для нашедших их, так как на них были указаны название гостиницы и номер комнаты. При утере такого ключа необходимо было менять замок в двери, чтобы исключить проникновение в номер посторонних лиц и кражу. Все это было связано с существенными материальными затратами. Контроль над ключами отнимал у персонала гостиницы массу сил и времени. За рубежом такие системы запираания помещений уже давно признаны устаревшими и не отвечающими высоким требованиям безопасности.

80-е годы.

Замки на перфокартах.



С усложнением техники усложнялись и замки. На смену металлическому ключу пришла перфорированная карточка-ключ. Принцип работы этой системы заключается в следующем: на пластиковом ключе имеется порядка 17 отверстий (каждый ключ имеет разную комбинацию отверстий), внутри замка помещается точная копия такого ключа, при совпадении отверстий замок срабатывает и дверь открывается. При такой системе запираения отпала необходимость в замене замка, даже при утере ключа клиентом. В службе приема и размещения должно быть достаточное количество новых комплектов пластиковых карточек-ключей для замены. Каждый комплект состоит из 3 одинаковых пластинок с перфорацией.

Первый экземпляр будет являться гостевым ключом; второй экземпляр будет помещен в замок на место старого, увезенного с собой или утерянного клиентом; третий будет служить запасным (дубликатом) и храниться в Службе приема и размещения. При такой системе гостиницы часто не полностью указывают на ключе номер комнаты. Существует следующий эффективный в деле безопасности прием: нумерация этажа заменяется определенным цветом, о котором могут знать только сотрудники Reception.

Например:

- соответствует второму этажу (красный);
- соответствует третьему этажу (зеленый);
- соответствует четвертому этажу (синий);
- соответствует пятому этажу (желтый).

При подготовке нового ключа, сотрудник службы приема и размещения помещает на карточку-ключ цветную наклейку соответствующую этажу, а номер комнаты указывает лишь частично (не полностью), например:

4

(красный)

25

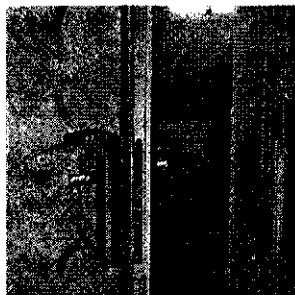
(желтый)

Только служащий Reception знает, что в первом случае – это ключ от № 204, а второй – от № 525. Такая система значительно повысила безопасность, поскольку пусть не полностью, но хотя бы частично лишила возможности «не чистых на руку» людей идентифицировать случайно оброненные или украденные ключи с номерами гостевых комнат.

90-е годы.

Электронные замки. Ключи с магнитной полосой.¹

На смену механическим замкам на перфорированных карточках пришли электронные замки, в которых в качестве ключа используется пластиковая карта с магнитной полосой.



Электронные системы запираения помещений позволяют забыть о потерянных ключах, их нелегальных копиях, необходимости получать и сдавать ключи администратору, ложных заявлениях клиентов о пропажах из номеров. При поселении гость получает карточку с кодом, который позволяет открывать дверь определенного номера только на время действия карточки. Запись информации (кода) на магнитную полосу карточки производится с помощью **энкодера**, задействованного с компьютером. При помощи энкодера клерк Front desk может легко перекодировать любой ключ. Имеется возможность менять сроки проживания (дату, время), номер гостевой комнаты и осуществлять

¹ В разделе использованы материалы статей: журнала «Пять звезд», №1/ 2000 г. «Электронные дверные замки»; «Отель» №7/2000 «Передовые технологии в отеле нового тысячелетия»

кодирование любой дополнительной информации (зоны доступа, время доступа – VIP зона, лифт, сауна, бизнес-центр).

Система позволяет записывать на магнитную полосу информацию, которая в дальнейшем может использоваться для внутренних безличных расчетов.

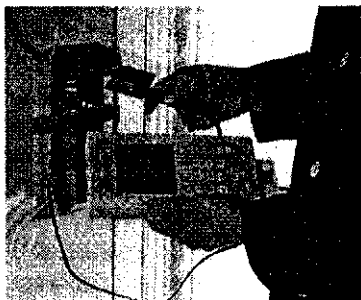
Магнитная карта является многоцветовой и допускает многоцветовую перезапись кода. Система электронного запираания обладает более высоким уровнем секретности. Практически невозможна подделка ключа. Центральный компьютер регистрирует и дает возможность получить отчеты обо всех событиях по выдаче ключей-карточек (кто выдал карточку, где и когда), а также события с замка. Система позволяет осуществлять контроль над действиями персонала. Не секрет, что так называемое «левое поселение» существует во всем мире. Профессионалы знают также, что гостиницы теряли раньше до 20% дохода по причине злоупотреблений персонала. Электронные системы замков исключают случаи, когда служащие гостиниц заселяют в номер незаконно, несанкционированно (неофициально), а деньги берут себе. При таких системах доступ в номер невозможен без изготовления нового ключа, а ключ невозможно изготовить, не зарегистрировав гостя в программе приема и размещения гостей. Программа, в свою очередь, не позволяет удалить информацию о поселении, а включает ее в сменный отчет.

При необходимости можно считать информацию с замка с помощью **Лок Линка** (программатора) до нескольких сотен последних открываний.

Таким образом, можно определить кто, когда, с какими карточками и сколько по времени был в номере (гость, горничная, сотрудник инженерно-технической службы, сотрудник службы безопасности или директор отеля). Вся информация будет видна на экране переносного Лок Линка, а при необходимости может быть распечатана на принтере.

Эта функция электронных систем запираания бывает очень важна, когда клиенты необоснованно обвиняют персонал гостиницы в краже. Всегда можно восстановить картину произошедшего.

Еще одной областью применения электронных систем контроля доступа является функция контроля над расходом электроэнергии в номере. Энергосберегающие устройства (энергосберегающие контроллеры) позволяют снизить потребление электроэнергии, ограничивая ее расход только временем, когда гость находится в номере. Рядом с основным выключателем в номере устанавливается специальное устрой-



ство (картоприемник), в которое необходимо вставить ключ-карту перед включением освещения в номере. Уходя из номера, гость забирает ключ, и автоматика отключает свет с некоторым запаздыванием после удаления ключа-карты. Экономия электроэнергии значительная и ощутимая.

При использовании электронных систем запирания гостиницы могут полностью отказаться от указания на ключе названия гостиницы и номера комнаты. Эта мера ставит еще более мощный барьер для злоумышленников и гостиничных воров, поскольку, даже имея электронный ключ, сложно определить, от какого он номера. С появлением пластиковых ключей-карт отпала необходимость настаивать на их возврате при отъезде. Сейчас многие гостиницы наносят на ключ-карту изображение своего предприятия, разнообразную информацию и используют это как рекламу. Подсчитано, что в настоящее время каждый 8-й гость не возвращает ключ-карту при отъезде, и это несколько не беспокоит гостиницу. Важными сервисными функциями данной системы запирания являются также:

- возможность открывания одной картой нескольких номеров, объединенных по определенному признаку (зона, этаж и т. д.). Используется для горничных, техников или менеджеров гостиницы;
- программирование нескольких карт для доступа в один номер (например, поселение семьи);
- использование этой же карты для открывания сейфа в номере, гаражных ворот, шлагбаумов и т. д.;
- блокировка доступа в номер гостю, у которого исчерпан кредит или слишком возросла задолженность;
- блокировка доступа в ряд номеров в период низкого сезона.

Функции электронных систем контроля доступа не ограничиваются вышеперечисленными. В этой связи необходимо упомянуть о существовании **несетевой** и **сетевой** версиях электронных замков. В первом варианте замок не связан с центральным компьютером. Во втором варианте все замки объединены в единую сеть, возможна также реализация дополнительных функций:

- блокировка или открытие одного, нескольких или всех номеров по команде с центрального пункта;
- получение сигнала тревоги в случае попытки несанкционированного доступа в номер;
- получение информации о статусе номера (открыт или закрыт и каким ключом);
- получение информации о том, в номере гость или нет (эта функция имеет этическую сторону вопроса и рассматривается неоднозначно).

Сетевая версия системы, как правило, дороже и может рекомендоваться только гостиницам с неограниченным бюджетом.

2000 год и далее.

Смарт-карты.



В последнее время в гостиничном секторе возникла необходимость увеличения безопасности, а также упрощения и улучшения контроля над номерным фондом и другими помещениями отеля. Электронный замок, который был самым лучшим 10 лет назад, сегодня можно считать практически устаревшим. Поскольку компьютерная техника становится все более сложной день ото дня, усложняются электронные замки и ключи.

Качественным скачком стал выход на рынок электронного замка для отелей на основе смарт-карт – пластиковых карт с интегрированной микросхемой.

В смарт-системе все преимущества, характерные для электронного замка с магнитной полосой, дополняются и расширяются за счет большей емкости смарт-карт для записи и хранения информации. На смарт-картах можно хранить идентификационную и архивную информацию о госте, что особенно важно для VIP-клиентов. Смарт-карты – это и электронный кошелек, в том числе – в нескольких валютах.

Смарт-карты широко используются в системе внутренних безналичных расчетов отеля, в частности в системе Smart City® Hotel. Они позволяют реализовать связь различных систем отеля, осуществлять доступ к телефонной связи, Интернету, платному телевидению, бронированию билетов на транспорт, игровым программам, дисконтным системам и др. Смарт-система имеет расширенные возможности в организации учета рабочего времени персонала гостиницы. Одна и та же карта может быть ключом от номера в отеле и платежным средством. С помощью той же карты вы регистрируетесь для посадки в самолет через специальный терминал в аэропорту. Самостоятельно и в считанные секунды поселитесь в отель, используя Check-in киоск.

В системе Smart City® Hotel зачисление средств клиента на карту производится на терминале кредитования. Гость рассчитывается за полученные услуги через пластиковую карточку на платежных терминалах, установленных в расчетных точках отеля. Система формирует отчеты и пересылает их в бухгалтерию.

Поистине достижением XXI века стало изобретение смарт-замка, имеющего встроенный биометрический сенсор Touch Chip®. Такой замок позволяет соединить воедино использование смарт-ключа, который хранит электронную запись отпечатков пальцев пользователя, с

высокой безопасностью силиконового сенсора, «читающего» отпечатки пальцев того, кто открывает дверь данным ключом. Контроллер замка сравнивает отсканированные отпечатки с тем шаблоном, который хранится на смарт-карте, и в результате разрешает или запрещает вход в помещение. Безопасность такой системы намного выше безопасности традиционных систем доступа. Принято решение об установке смарт-системы во вступающем в эксплуатацию в ближайшее время отеле «Hilton» в Москве.

Подводя итог сказанному, необходимо выделить еще раз три основные функции электронных замков, выгодно отличающих их от замков механических:

- высокий уровень безопасности и комфорта для гостя за счет повышенной их секретности;
- большой набор сервисных функций, как для гостя, так и для гостиницы;
- широкие возможности контроля руководства гостиницы.

Электронные системы контроля доступа уже давно стали стандартом для гостиничных предприятий за рубежом. К примеру, Американская Автомобильная Ассоциация (AAA) не регистрирует гостиницы, не имеющие подобных систем. В российских гостиницах электронные замки начали появляться в конце 80-х годов. Любая уважающая себя гостиница понимает, что без использования современных технологий контроля доступа невозможно достичь успеха. В данной области наиболее известны такие торговые марки, как Ving Card, TimeLox и др.

Контрольные вопросы и задания:

1. Продемонстрируйте знания по следующим вопросам: служба приема и размещения, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приема и размещения. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения. Квалификационные требования, предъявляемые к данной должности.
2. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения?
3. Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?
4. Перечислите основные функции регистратора. Как выглядит процедура приема и размещения гостей? Сделайте акцент на встрече, приветствии клиентов.

5. Расскажите о порядке регистрации в гостиницах граждан РФ. Какой порядок оформления и хранения регистрационных документов?
6. Разъясните порядок приема и регистрации иностранных граждан. Книга учета иностранных граждан в гостиницах РФ.
7. В чем суть процедуры проверки платежеспособности клиента? Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные отелем услуги.
8. Как происходит назначение номера, вселение клиента в номер? Карта гостя, порядок выдачи ключей.
9. Какое число, как правило, отсутствует в нумерации гостиничных комнат в отелях европейского стандарта обслуживания? По какой причине?
10. Встреча гостей VIP. Знаки внимания к клиенту со стороны отеля при заезде.
11. Как определить среднесуточную стоимость номера, процент загрузки отеля?

Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными.

Пример 1.

За сутки было продано:

99 одноместных номеров по 140 у.е.	по коллективному
6 номеров люкс по 230 у.е.	бронированию

233 одноместных номера по 170 у.е.	по индивидуальному
	бронированию

51 одноместный номер по 125 у.е.	по бронированию
	со спец. скидкой

Пример 2.

За сутки было продано:

45 одноместных номеров по 130 у.е.	по коллективному
38 двухместных номеров по 140 у.е.	бронированию

7 номеров люкс по 210 у.е.	по индивидуальному
4 номера-студио по 180 у.е.	бронированию

155 одноместных номера по 150 у.е.	по бронированию со
47 одноместных номеров по 120 у.е.	специальной скидкой

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Пример 1.

Общее количество номеров в отеле 512. За сутки было продано 309 номеров.

Пример 2.

Общее количество номеров в отеле 890. За сутки было продано 770 номеров.

2.3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ

Для того чтобы пребывание в гостинице было удобным и комфортным, необходимо помимо предоставления номеров оказывать также широкий спектр дополнительных услуг для клиентов. Диапазон дополнительных услуг определяется категорией, назначением, спецификой, вместимостью гостиничного предприятия и другими факторами. В гостиницах с высоким уровнем обслуживания обязательны: бизнес-центр, бюро обслуживания, оздоровительный центр, услуги по предоставлению автотранспорта и т. д., которые создают условия для успешной работы, проживания и отдыха гостей, а также являются источником дополнительного дохода отелей.

2.3.1. БИЗНЕС-ЦЕНТР (BUSINESS CENTER)

Бизнес-центр как структурное подразделение крупного отеля подчиняется, как правило, управляющему или заместителю управляющего отеля. Бизнес-центр необходим в первую очередь для бизнес-туристов, людей приезжающих с деловыми целями. В бизнес-центре гостям могут предоставлять следующие виды услуг:

- пользование спутниковой междугородней, международной телефонной и факсимильной связью;
- пользование междугородней и международной телексной связью;
- копировальные работы, предоставление в аренду пишущих машинок;
- ламинирование, брошюровальные работы;
- предоставление в пользование гостей компьютера или установка компьютера в номере (по желанию гостя), выполнение работ на компьютере;
- оказание переводческих услуг (письменный перевод с иностранного языка на русский, письменный перевод с русского языка на иностранный язык, услуги переводчика-синхрониста);
- оказание услуг секретаря, стенографистки;

- редактирование;
- прокат видеотехники и аудиооборудования;
- возможность работы в сети Internet;
- аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций с системами синхронного перевода, включая оборудование для проведения телемостов.

В высококласных отелях придерживаются следующего режима работы бизнес-центра: круглосуточная работа либо в будни – с 7.30 до 23.00; в выходные и праздничные дни – с 9.00 до 21.00.

В некоторых отелях бизнес-центр занимается также обеспечением гостей автотранспортом (Car rental service).

В крупных российских гостиницах с участием иностранного капитала, как правило, существует свой собственный парк автомашин. Причем в основном используются марки автомобилей тех стран, представителями которых являются соучредители данного гостиничного предприятия. Так, в гостинице с французским менеджментом, скорее всего, в распоряжении гостей будут находиться такие марки автомобилей, как Renault, Peugeot, а в гостиницах с немецким руководством – BMW, Audi, Volkswagen и т. д. Таким образом, гостиничные предприятия поддерживают своего производителя. В гостиницах с высоким уровнем обслуживания должны предоставляться самые разнообразные транспортные услуги. Гости могут воспользоваться услугами по аренде автомобиля (Rent a car) с водителем для поездки: в аэропорт, на вокзал, по делам, для проведения экскурсии, для посещения магазинов, спортивных и культурно-развлекательных учреждений, ресторанов, театров и т. д. В Москве практикуется аренда автомобилей исключительно с водителем. Это не лишняя мера безопасности. Для работы с клиентами отеля выделяются самые квалифицированные, ответственные водители, имеющие большой опыт работы на транспорте. В высококласных отелях водители владеют иностранными языками, умеют поддержать разговор с гостями Москвы, рассказывают о городе, о достопримечательностях. Водители должны быть общительными, коммуникабельными, пунктуальными. Наряду с этим водители должны быть дипломатичными, сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания. Водитель должен быть предупредительным, помогать пассажирам при входе и выходе из транспортного средства, помогать пассажирам с багажом и нести за него ответственность.

В каждой отдельно взятой гостинице, естественно, свои тарифы на транспортные услуги. Уровень цен зависит от месторасположения отеля, марки предоставляемого автомобиля, количества пассажиров, ко-

личества времени по оказанию услуги и т. д. Чаще всего в московских отелях существуют фиксированные тарифы на поездки из отеля до аэропортов («Шереметьево-1», «Шереметьево-2», «Внуково», «Домодедово»), вокзалов (Белорусский, Казанский, Киевский, Курский, Ленинградский, Павелецкий, Рижский, Савеловский, Ярославский) и до других популярных у гостей столицы мест (Красная площадь, Экспоцентр «Красная Пресня», Сокольники и др.). Зачастую в гостиницах предусмотрена скидка, если клиент пользуется предложением по его доставке к месту назначения и обратно. Оговаривается и стоимость ожидания.

Также в гостиницах предусмотрены тарифы для плановых разовых поездок. Цены устанавливаются в зависимости от километража или применяется почасовая оплата. При почасовой оплате часто стоимость часа обратно пропорциональна продолжительности поездки.

В отелях, находящихся относительно далеко от центра города, должен быть предусмотрен бесплатный мини-автобус (Free Shuttle Bus), который курсирует между отелем и центром города каждый день, желательно с утра до позднего вечера. Информация об услугах автотранспорта и расценки на них должны быть не только в бизнес-центре, но и на Reception, в гостевых комнатах проживающих.

Сотрудники, отвечающие за прием заказов на услуги автотранспорта, должны вести соответствующую документацию.

Лист заказов автомобилей на _____ 2002 года					
№	Водитель	Марка машины	Время	Маршрут движения	Клиент
1					
2					
3					
4					

Клиенты предупреждены, что заказ на автотранспорт необходимо осуществлять заранее (в идеале за 24 часа) и аннулировать не менее чем за 1 час до подачи автомашины. В течение смены служащие транспортного отдела сверяют лист заказов на автотранспорт, уточняют маршруты, вносят коррективы в существующие заказы, принимают новые, производят аннуляцию в случае необходимости.

Сотрудники транспортного отдела выписывают наряд (задание) водителю на каждый конкретный заказ, где указывают время подачи автомобиля клиенту, время окончания работы либо пункт назначения.

Что касается оплаты дополнительных платных услуг, и в частности транспортных услуг, то в гостиницах с высокими стандартами обслуживания гостям предоставляется право выбора формы оплаты за такого рода услуги. Так, за аренду автотранспорта гость может заплатить следующими наиболее удобными для него способами:

- наличными (cash) или кредитной картой (credit card) у кассира службы приема и размещения заранее или сразу после оказания услуги. Кассир выдает гостю счет об оплате;
- наличными (cash) или кредитной картой (credit card) непосредственно у водителя. Водитель уполномочен выписывать счета и получать оплату, в том числе по кредитным картам, используя при этом импринтер;
- попросить занести сумму за определенную платную услугу на его общий счет для оплаты в дальнейшем (room charge) или по-другому (late charge).

В гостиницах европейского стандарта клиенты предпочитают последний метод оплаты. В этом случае кассир службы приема и размещения отеля выписывает счет, в котором указывает номер комнаты, дату оказания услуги, фамилию клиента, наименование услуги, сумму к оплате, ставит свою подпись и обязательно дает счет на подпись клиенту. Бланк счета состоит из 3-х экземпляров, как правило, белого, желтого и розового цветов, что очень удобно для отчетности в гостинице и обеспечивает копировальный эффект. Три экземпляра счета с подписью клиента помещаются в соответствующую номеру комнаты клиент-ячейку ваучера-каталога для оплаты при окончательном расчете.

Некоторые гостиницы заключают договор на транспортное обслуживание своих клиентов со сторонними организациями или просто предлагают услугу по вызову городского такси. В любом случае гости отеля должны быть обеспечены транспортом в любое время суток и получить качественное обслуживание.

В гостиницах также должна быть на должном уровне организована парковка автомашин. Клиенты отеля должны снабжаться информацией о ближайших станциях технического обслуживания автомобилей.

2.3.2. СЕРВИС-БЮРО (SERVICE BUREAU)

Это подразделение, так же, как и бизнес-центр, как правило, подчинено управляющему или заместителю управляющего отеля. Сервис-бюро обычно предлагает гостям воспользоваться следующими услугами:

- заказ железнодорожных билетов, резервирование мест и подтверждение брони на авиарейсы;
- резервирование мест в ресторанах Москвы и Московской области;

- организация экскурсионного обслуживания, заказ билетов в театры, концертные залы, музеи, на выставки, стадионы;
- предоставление гостям информации о достопримечательностях Москвы, маршрутах городского транспорта;
- представление в пользование гостей информационно-справочного материала;
- оказание переводческих услуг (в отеле и вне отеля);
- организация встречи и проводов гостей;
- визовая поддержка (в отдельных отелях) и т. д.

Москва – столица Российской Федерации – это исторический, деловой и культурный центр. Гостей столицы всегда интересовала, интересуется и будет интересовать богатая история Москвы с ее самобытными традициями. В Москве сосредоточено большое количество музеев, театров, галерей, исторических достопримечательностей. Используя данное преимущество, гостиницы организуют всевозможные экскурсии и посещение памятных мест для своих гостей. В каждой отдельно взятой московской гостинице будет, естественно, своя программа экскурсионного обслуживания. Как правило, она включает следующие традиционные предложения:

- обзорная экскурсия по Москве;
- посещение Кремля, включая соборы, мавзолей;
- посещение Оружейной палаты и Алмазного фонда в Кремле;
- экскурсия по Третьяковской галереи, Пушкинскому музею изобразительных искусств;
- загородные поездки (Сергиев Посад, Суздаль и т. д.).

Могут быть предложены эксклюзивные, достаточно редкие, посещения, такие, как:

- Большой театр за кулисами;
- авиационный музей в Монино;
- космический тренажерный центр в Звездном городке и т. д.

Наряду с этим могут быть организованы различные посещения, учитывающие индивидуальные пожелания клиентов. К работе привлекаются экскурсоводы со знаниями иностранных языков.

Что касается не столичных гостиниц, скажем подмосковных пансионатов или домов отдыха, то они используют преимущества своих мест расположения. Это и красоты природы Центральной полосы России, и возможности заниматься различными видами спорта и отдыха. Так, загородные средства размещения могут предложить своим гостям, к примеру:

- совершить полет на воздушном шаре и осмотреть красивейшие места Подмосковья с высоты птичьего полета;
- обучить верховой езде, принять заказ на катание в экипаже (на саниах);

- организовать свадьбу, гулянье и другие торжества на природе; предоставить оборудование для проведения барбекю;
- посетить местные достопримечательности и многое другое.

Оплата экскурсионного обслуживания производится по тарифу. Очень часто цена экскурсионного обслуживания зависит от количества людей. Индивидуальное обслуживание (от 2-х до 4-х человек) будет дороже, чем групповое обслуживание (от 5 и более человек).

Как было ранее сказано, бюро обслуживания большинства московских гостиниц осуществляет заказ билетов в театры, цирк, на концерты. Принимая заказ, необходимо информировать клиентов о том порядке, который существует в гостинице при предоставлении такого вида услуги. Опять же в каждой гостинице заведен свой порядок на этот счет. За основу можно взять следующие моменты:

- крайний срок заказа – в 13.00 в день спектакля, представления или концерта;
- крайний срок отмены заказа, сделанного заранее, – в 12 часов в день спектакля, представления или концерта;
- в случае отмены заказа – с 12.00 до 14.00 – в день спектакля взимается неустойка в размере 50% от стоимости заказа, а после 14.00 – 100% от общей стоимости заказа.

Сервис-бюро некоторых московских гостиниц, принимающих иностранных граждан, оказывают помощь в получении российской визы. Для этого иностранному гражданину, забронировавшему номер в отеле, предлагают прислать копию паспорта с датой рождения и номером паспорта (паспорт должен быть действителен еще как минимум 7 месяцев); указать номер кредитной карты и срок ее действия, а также желательную продолжительность поездки. После получения необходимых данных специалисты сервис-бюро направляют в соответствующее стране проживания данного иностранного гостя консульство в России подтверждение о приеме иностранного гражданина. Подтверждение о приеме иностранного туриста оформляется на фирменном бланке отеля, должно иметь печать предприятия и подпись ответственного лица. Подготовка туристской визы занимает обычно 7 дней. Возможна также помощь в получении коммерческой визы.

Некоторые гостиницы города Москвы с высоким уровнем обслуживания имеют свои представительства в зале прилета аэропорта Шереметьево-2. Есть возможность организации встреч и проводов через залы VIP по просьбе клиентов.

Произвести расчет за оказание платных услуг сервис-бюро клиент может сразу или же при отъезде (в тех гостиницах, где предоставляется право проживания и обслуживания в кредит).

Confirmation Voucher of tourist acceptance

Подтверждение
о приеме иностранного туриста

Number of entries

Кратность визы

Nationality

Гражданство

Date of entry

Въезд

Date of exit

Выезд

Surname

Фамилия

First Name

Имя, отчество (имена)

Date of Birth

Дата рождения

Sex

Пол

Passport number

Номер паспорта

Purpose of trip

Цель поездки

Itinerary and places of accommodation

Маршрут и места размещения

Receiving company, address, reference number

Принимающая организация, ее адрес, № референса

Additional information

Дополнительные сведения

Date

Дата

Signature

Подпись

2.3.3. Услуги питания (FOOD SERVICES)

Обеспечением гостей услугами питания заняты в гостиницах подразделения общественного питания, включающие в себя: рестораны, кафе, бары, буфеты, подразделения по обслуживанию банкетов и конференций, служба room-service (обслуживание в номерах) и т. д.

Услуги питания являются в гостиничных предприятиях вторыми после услуг размещения по объему приносимого дохода. Способы и формы обслуживания питанием клиентов отеля могут быть самыми разнообразными. Так, например, в крупной гостинице могут одновременно функционировать несколько баров разного типа: вестибюльный бар (лобби-бар), ресторанный бар, вспомогательный бар, банкетный бар, фитнес-бар; ночной, служебный бары; бары на этажах и т. д.

Задачей данной работы не является рассмотрение принципов функционирования предприятий питания и всех форм обслуживания питанием потребителей гостиничных услуг. Данные темы подробно освещены в другой литературе. В рамках этой работы целесообразно более подробно познакомиться с такими видами услуг питания, как: мини-бар и room-service (обслуживание в номерах), так как они непосредственно связаны с номерным фондом отеля.

Мини-бар (mini-bar) — чаще всего это небольшие бары с холодильником в гостевых комнатах. Стоимость продукции мини-бара не входит в стоимость номера. Использовать мини-бары очень рентабельно для гостиниц. Цены на продукты и напитки в мини-баре устанавливаются в несколько раз выше розничных цен. С мини-баром гость не чувствует недостатка в напитках в любое время суток. Богатый ассортимент напитков и продуктов призван искушать гостя воспользоваться мини-баром. В некоторых отелях стоимость содержимого мини-бара превышает суточную стоимость проживания в номере. Разработка ассортимента, закупка продукции, контроль над потреблением продуктов в мини-барах и пополнение их запасов достаточно трудоемкая и ответственная работа, требующая дополнительного штата сотрудников. По этой причине гостиницы не спешат вводить данную дополнительную платную услугу и оборудовать номера мини-барами. В Москве только четверть всех гостиниц предоставляют в распоряжение гостей мини-бары. Это преимущественно высококлассные отели с участием иностранного капитала.

Ключ от мини-бара может вкладываться в конверт и вручаться гостю при заезде в Reception. Если гость не намерен пользоваться мини-баром, он может и не брать этот ключ. Другой вариант, когда мини-бар не закрывают ключом.

Контроль над потреблением продукции из мини-бара и пополнение запасов происходит ежедневно либо силами хозяйственных (поэтажных) служб, либо специальным персоналом секции мини-баров службы общественного питания отеля. В гостевых комнатах имеются бланки, в которых гостя просят указать количество выпитого и съеденного из мини-бара, поставить свою подпись и передать эти сведения в Reception перед отъездом. На практике гости не всегда утруждают себя заполнением данной формы или заполняют ее неточно. Задача ответственного за этот участок работы сотрудника заключает-

ся в том, чтобы сверить соответствие внесенных гостем в бланк данных с реальным состоянием дел, а если необходимо, откорректировать или самостоятельно заполнить бланк.

Бланк представляет собой уже знакомый нам документ, состоящий из трех экземпляров (белый, желтый, розовый) и обеспечивающий копировальный эффект. В бланке указываются: номер комнаты, дата и время заполнения, фамилия клиента; есть место для подписи гостя. По мере прохождения номеров, пополнения и контроля мини-баров сотрудник передает бланки в службу приема и размещения, где они раскладываются в ваучере-каталоге в соответствии с занимаемыми гостями номерами (для оплаты при окончательном расчете).

Особую опасность, связанную с неоплатой некоторых дополнительных услуг, представляет день отъезда клиента. Некоторые гости непреднамеренно или умышленно уезжают, не оплатив услуги, оказанные им непосредственно перед выпиской (последний завтрак, последние телефонные переговоры и т. д.). Также это касается и мини-бара. В гостиницах, где не существует официальной процедуры проверки и сдачи номера при отъезде, мини-бар в день отъезда поддается контролю с большим трудом. Порой не всегда известно точное время отъезда клиента, а администратор при выписке уполномочен лишь поинтересоваться, не пользовался ли гость чем-нибудь из мини-бара. Информация принимается на веру и может не соответствовать истине. Поэтому желательно, чтобы сведения о состоянии мини-бара поступали в Reception оперативно. Система автоматических мини-баров позволяет гостинице существенно оптимизировать затраты и повысить доходность этого вида сервиса.



Это достигается за счет централизованного управления всеми мини-барами, установленными в номерах гостиницы. С помощью системы автоматических мини-баров возможно оперативно отслеживать любые действия с продуктами и напитками,

хранящимися в мини-барах. Взаимодействие системы автоматических мини-баров с компьютерной системой в службе приема и размещения позволяет моментально передавать информацию в основной счет гостя обо всех его расходах, связанных с использованием мини-баров.

Во избежание недоразумений в номерах должна находиться информация о порядке пользования мини-баром и перечень продуктов и напитков с расценками на них. Продукция мини-баров должна быть промаркирована. При отказе клиента платить за услуги мини-бара сотруднику Reception следует обратиться к руководству, которое должно принять необходимые меры по урегулированию данного вопроса.

Обслуживание в номерах (Room-service)

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов. Заказ завтрака в номер особенно популярен среди гостей. Заказ завтрака в номер может осуществляться несколькими способами: по телефону, путем вызова официанта нажатием специально оборудованной в номере кнопки, посредством интерактивных телевизионных систем, с помощью карты заказа завтрака.

Принимая заказ по телефону или непосредственно в номере, сотрудник room-service записывает номер комнаты, количество персон, подробное наименование желаемых продуктов или блюд, время приема заказа и время подачи.

С помощью интерактивных телевизионных систем (в тех гостиницах, где они применяются) заказ пищи в номер может быть произведен простым нажатием кнопки телевизионного пульта. Подтверждение гостем выбранного меню исключает ошибку в его обслуживании.

Что касается карт заказа на завтрак, то клиенту необходимо заполнить такие графы как:

- время подачи завтрака (временной интервал);
- фамилия клиента;
- номер комнаты;
- дата заказа;
- количество персон;
- подпись клиента.

Далее гостю необходимо выбрать вид завтрака. Основными видами завтраков являются:

- континентальный завтрак (Continental breakfast) – включает, как правило, следующие продукты: йогурт, сливочное масло, джем или мед, фрукты, сыр. Для выбора напитков к завтраку предлагается следующий ассортимент: несколько видов сока, кофе, кофе без кофеина, кофе с молоком (сливками), чай, горячий шоколад, лимонад. Из хлебобулочных изделий чаще всего предлагаются: тосты, хлеб, кексы, рулеты, печенье и т. д.
- английский завтрак (English breakfast) – это более плотный завтрак, который может включать: супы, каши, яйца, салаты и т. д. в дополнение к континентальному завтраку.

Континентальный завтрак имеет, как правило, фиксированную стоимость. Помимо названных выше видов завтраков, в гостиницах встречаются и другие самые разнообразные названия завтраков: русский завтрак (Russian breakfast), традиционный завтрак (Traditional breakfast), американский завтрак (The american), завтрак «Всегда в хорошей форме» (Forevere fit) и т. д.

Клиенты также могут выразить особые пожелания, заказать что-нибудь дополнительно к комплексному завтраку или заказать блюда по меню – а-ля карт (A la Carte).

Гостям предлагают повесить бланк «карта заказа завтрака в номер» (Room-service breakfast) на ручку двери с наружной стороны приблизительно до трех часов ночи. В ночное или ранее утреннее время персонал службы room-service обходит коридоры отеля этаж за этажом, собирая бланки, и передает их в секцию обслуживания на этажах для последующей подготовки завтраков. На кухне формируют подносы с завтраками в соответствии с пожеланиями клиентов. Подача завтраков начинается приблизительно с 6.30 и заканчивается в 10.00–12.00. В высококлассных гостиницах доставка любого завтрака гарантирована в течение 30 минут после заказа. В противном случае клиент завтракает за счет заведения. Оплата за завтрак может быть произведена гостем непосредственно официанту в момент подачи заказа. У официанта имеется для этого заранее подготовленный счет. Один экземпляр счета вручается гостю, два других экземпляра официант забирает с собой для последующей отчетности.

Чаще всего гости просят занести расходы за данный вид услуги на их основной (общий) счет (late charge). В этом случае официант дает на подпись клиенту счет (в трех экземплярах) и передает данный документ в Reception. Клерк службы приема и размещения, принимая счета за оказанные услуги в различных подразделениях отеля с условием оплаты при отъезде, должен убедиться в наличие подписей клиентов на этих счетах. Подписи клиентов являются гарантией того, что они оплатят все свои счета при окончательном расчете. До этого момента все счета клиентов собираются в соответствующих занимаемым номерам ячейках ваучера-каталога.

2.3.4. Услуги прачечной (LAUNDRY, IRONING, DRY CLEANING SERVICES)

Во время проживания в гостинице гости могут воспользоваться услугами прачечной, погладить и почистить свои вещи, произвести мелкий ремонт одежды. За выполнение перечисленных дополнительных платных услуг отвечает персонал хозяйственной службы гостиницы. Технология и все нюансы оказания такого вида сервиса будут подробно изложены во второй части учебника в главе «Организация работы хозяйственной (позетажной) службы отеля».

В данный момент необходимо отметить, что в тех гостиницах, где возможно проживание и пользование услугами в кредит, счета за услуги по приведению в порядок одежды клиентов (в трех экземплярах) поступают в Reception для последующей оплаты.

Образец бланка заказа для химчистки и прачечной

HOTEL

« ГОСТИНИЦА »
.....

Articles submitted from 8 a.m. to noon, will be returned the same day from 12 p.m. to 20 p.m.
Laundry / Ironing services are offered daily. Dry Cleaning is not available on Saturdays, Sunday and Public Holidays.

Вещи, сданные с 8 до 12 часов, будут готовы к тому же часу с 12 до 20 часов.
Стирка и глажение работает без выходных, химчистка - все дни кроме субботы, воскресенья и праздничных дней.

Имя _____ Дата _____ № комн. _____
Name _____ Data _____ Room _____

Laundry / Прачечная

No/No Count			Цена Price	Кол-во Amount
	Shirt	Сорочка	5,0	
	Trousers	Брюки	6,0	
	Track-suit	Спортивный костюм	12,0	
	Pants	Трусы	2,5	
	Socks, Stockings	Носки, чулки	1,5	
	Handkerchief	Носовой платок	1,0	
	T-shirt	Футболка	3,5	
	Shorts	Шорты	5,0	
	Brassiere	Бюстгалтер	3,0	
	Sleeping gown, Pyjamas	Ночная сорочка, пижама	7,0	
	Bathrobe	Халат махровый	12,0	

Folded shirt ☐ Shirt on hanger ☐
Сорочка сложенная Сорочка на плечиках

Dry Cleaning / Химчистка

	Overcoat	Пальто дами	18,0	
	Raincoat	Плащ	16,0	
	3 piece Suit	Костюм тройка	24,0	
	2 piece Suit	Костюм двойка	19,0	
	Jacket	Пиджак	12,0	
	Trousers	Брюки	10,0	
	Sweater	Свитер	7,0	
	Vest	Жилет	6,0	
	Dress	Платье	12,0	
	Formal dress	Платье сложное	16,0	
	Skirt	Юбка	10,0	
	Pleated skirt	Юбка в складку	12,0	
	Blouse	Блуза	10,0	
	Scarf	Шарф	5,0	
	Tie	Галстук	2,0	
	Track-suit, Shorts	Брюки спортивные, шорты	6,0	

Ironing / Утюжка

	Overcoat	Пальто, полу пальто	13,0	
	Jacket	Пиджак, куртка	8,0	
	Trousers, Skirt, Blouse	Брюки, юбка, блуза	7,0	
	Dress	Платье	9,0	
	Vest	Жилет	5,0	

TOTAL / ИТОГО

USD

All prices are quoted in US dollars and subject to VAT and sales tax.

Цены указаны в долларах США и не включают НДС и налог с продаж.

3 hour service available, 50 % surcharge

The hotel does not take responsibility for changes of materials, shape or color in flawed fabrics, lost accessories or for items not claimed after one month from the date of deposit

The liability of drycleaners cannot exceed five times the cost of dry cleaning the articles lost or damaged.

We also offers minor mending of clothes.

Надбавка за срочность (в течение 3-х часов) - 50%.

Химчистка-прачечная не несет ответственности за изменение в структуре материала, его формы, окраске и фурнитуру, а также за вещи не востребованные в течение одного месяца.

В случае порчи или потери вещей компенсация не может превышать пятикратную стоимость химчистки.

Вы можете также произвести мелкий ремонт одежды.

2.3.5. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле

Стремясь увеличить диапазон предоставляемых дополнительных услуг, поднять свой престиж и увеличить доходы, многие гостиницы в последнее время предоставляют гостям телекоммуникационные услуги.

Интерактивные телевизионные системы предоставляют гостям отеля широкий спектр интерактивных услуг, как бытового характера (приветствие вновь прибывшего гостя, возможность заказать в номер ужин или напитки, вызвать горничную, купить выбранную по видеокаталогу вещь, ознакомиться со счетом, получить персональный факс или телефонное сообщение, самостоятельно произвести экспресс-выписку из отеля и т. д.), так и бизнес-услуги (E-mail, Inn Fax, Internet...).

Все функции меню вызываются на экран телевизора с помощью телевизионного пульта простым нажатием кнопки. Основное меню позволяет гостю познакомиться с гостиничными услугами, не выходя из номера. Очень важной является возможность выбора языка общения в системе. Находясь в номере, гость может получить много полезной информации о гостинице, репертуаре театров и кинотеатров, музеех, магазинах, погоде и т. д. Функция «будильник» позволит гостю самостоятельно запрограммировать время пробудки.

Интерактивные телевизионные системы дают возможность для широкого использования платного телевидения. В зависимости от специфики отеля системы платного телевидения дифференцируются на **«PAY TV System»** – системы с интерактивным включением платных услуг. Гость с помощью пульта дистанционного управления телевизором выбирает и включает платную услугу в соответствии с картой видеопозаказа. Плата за просмотр платных каналов вносится в счет гостя автоматически. И карточные – **A la card System** (гость помещает приобретенную заранее в службе приема и размещения пластиковую карточку в специальный картоприемник телевизора (**card reader** – картридер), выбирает платный канал и нажатием специальной кнопки подтверждает желание смотреть платный канал.

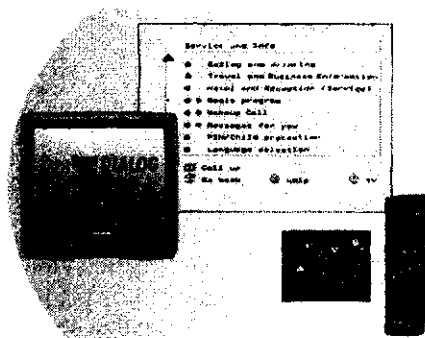
При переключении телевизора на платный канал клиенту может быть предоставлено несколько минут бесплатного просмотра, затем система блокирует изображение (информационная страница) до тех пор, пока в картридер не будет помещена оплаченная карта или переключен канал.

Во избежание недоразумений необходимо информировать клиентов о порядке пользования услугами платного телевидения и их стоимости. Каждый платный канал должен иметь постоянно светящийся (небольших размеров) видеомаркер с информацией о том, что канал платный.

PAY 1
TV

PAY 2
TV

В отелях могут устанавливаться различные тарифные планы: поминутная, почасовая, посуточная оплата.



Интерактивные телевизионные системы также предоставляют специальные функции для персонала отеля: просмотр перечня дефектов в оборудовании номера; установка персональных заданий горничным, дежурным техникам; передача докладов персоналом о выполненных заданиях; определение готовности номера и т. д.

Например, горничная, войдя из любой комнаты со своим кодом в меню для персонала, может сообщить технической службе обо всех обнаруженных в номере неполадках, а также отпортовать дежурному администратору о готовности номеров к заселению, выбрать для уборки ближайший к ней освободившийся номер.

2.3.6. Организация хранения личных вещей проживающих

В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 17 утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года №490 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя. Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одними из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей – в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах (Individual safes).

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте является одним из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих основных случаях:

- багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;

- гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

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

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

и выдает соответствующий багажный жетон.

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более 2-х мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату. Выдача багажа осуществляется по предъявлению багажного жетона. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти определенные формальности:

- сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения, а также службу безопасности отеля;
- попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле;
- сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

Багаж выдается гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем. Выдача багажа представителям фирмы по просьбе клиента может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

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

Депозитные ячейки (сейфы) – один из способов хранения ценных вещей. Они находятся в зоне службы приема и размещения. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, то есть в присутствии гостя и сотрудника отеля. При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию.

(лицевая сторона)

Date: _____
Name: _____
Room No _____
Safe No _____

Safe Deposit Record Card

Name: _____ First Name: _____ Room No: _____
 Фамилия: _____ Имя: _____ Комната №: _____

Permanent Address: _____
Постоянный адрес: _____

Rules & Regulations of the Safe Deposit Boxes

There is no key duplicate for the security of the guest's property. In case of loss or damage of the key, the guest agrees to pay 300 US Dollars to open the safe.

The Management of the Hotel cannot be held responsible for any loss, theft or shortage of the contents of the guest's deposit box which is being used by the guest exclusively.

Upon departure the guest will empty & surrender the key. The Hotel has the right to open the box after the guest's departure if he/she has not done so. Contents will be kept for as long as one year. After one year and one day the guest renounces all right to the contents.

Правила обращения с сейфом

В целях безопасности дубликатов ключей не существует. Если ключ гостиницы или иного помещения, гость согласен оплатить 300 Долларов США за его замену.

Администрация Гостиницы не несет ответственности за полную или частичную сохранность содержимого сейфов и, если распоряжается сейфом единолично,

Во время выезда из гостиницы гость должен освободить сейф и сдать ключ. В случае, если гость уехал, не сдав ключ, гостиница оставляет за собой право открыть сейф. Содержимое сейфа будет храниться гостиницей один год и один день. По истечении этого времени право распоряжаться содержимым переходит к гостинице.

Date _____
Дата _____

Guest's Signature _____
Подпись гостя _____

(обратная сторона)

I hereby acknowledge that when opening my safe, all
properties were found in order
Настоящим подтверждаю, что при открытии сейфа, все
ценности находятся в сохранности

[illegible]**Departure / Отъезд**

I acknowledge that all property stored in this safe deposit box has been withdrawn and found to be in order.
Подтверждаю, что все ценности извлечены из сейфа и находятся в полной сохранности

The key No. Ключ №	has been returned возвращен	Date Time Дата Время	Employee Служащий

Guest signature
Подпись гостя _____

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

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

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

Если кто-либо попытался подобрать код и ввел его несколько раз неправильно, то сейф блокируется на 30 минут. В этом случае сейф можно открыть также только с помощью сервисного устройства. В случае необходимости можно прямо в присутствии гостя распечатать отчет из «памяти» сейфа, содержащий около 60 пунктов. Такие, например, как:

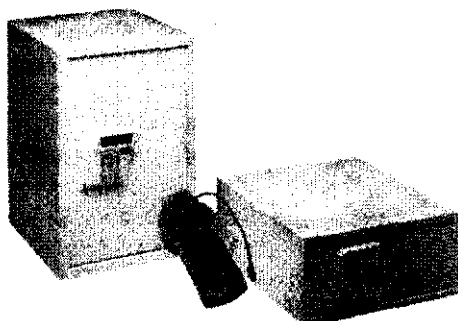
- 15 последних раз открывания и закрывания сейфа гостем (дата, время);
- 3 последних раза, когда сейф блокировался из-за неправильного ввода кода пользователем (дата, время);
- 3 последних попытки вскрыть внутреннюю крышку сейфа (дата, время) и т. д.

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

Сейф должен располагаться в удобном для клиента месте.

В отдельных отелях пользование сейфами является бесплатной услугой, включенной в стоимость номера. В большинстве же отелей – это дополнительная платная услуга (приблизительно 3-4 доллара США в сутки).

Исследования показали, что индивидуальными сейфами (в тех гостиницах, где они установлены) пользуются 90% гостей.



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

2.3.7. ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ УСЛУГИ В ОТЕЛЯХ

Современные электронные телефонные системы помогают сотрудникам отеля повысить эффективность работы, обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов и расширить набор дополнительных услуг.

Во время проживания гости высококлассных отелей могут пользоваться всевозможными телекоммуникационными услугами.



Для удобства доступа к информационным источникам и службам отеля на телефонных аппаратах в гостевых комнатах имеются специальные кнопки с символами (пиктограммами), указывающие на определенную службу (служба приема, ресторан, консьержи, room-service и т. д.)

Гостю достаточно лишь нажать на соответствующую кнопку телефона в номере и сразу же происходит соединение с необходимой службой. Электронные телефонные системы последнего поколения помогают отелю

обеспечить индивидуальное обслуживание клиентов. Так, например, в некоторых основных отделах гостиницы могут быть установлены телефоны с дисплеями, и если гость звонит из номера, то на дисплее теле-

фонного аппарата высвечивается не только номер комнаты, но и имя гостя. Это дает возможность сотрудникам отеля всегда называть гостя по имени. Или другой пример – услуги голосовой почты. Клиенты имеют возможность прослушивать оставленные им сообщения входящих абонентов на том языке, который они предпочитают.

Система обработки и передачи голосовых сообщений позволяет автоматизировать многие услуги, к примеру, традиционную передачу информации путем принятия и доставки телефонограммы гостю. Если абонент занят или в течение нескольких гудков трубка не была снята, вызов автоматически передается в почтовый ящик гостя в голосовой почте.

О наличии сообщения клиент узнает по световому сигналу на дисплее своего телефонного аппарата. Все оставленные сообщения гость может прослушивать по нескольку раз, свободно перемещаться внутри почтового ящика (переходить к следующему сообщению, возвращаться к предыдущему), делать паузу во время прослушивания и т. д. После отъезда все сообщения и персональное приветствие (если оно было записано гостем) автоматически стираются.

С помощью телефонных систем гости также узнают о поступлении для них телефаксов. В этом случае на дисплее телефонного аппарата гостя появится соответствующая запись.

При помощи клавиши «громкоговоритель» гость может говорить по телефону, не снимая трубки.

В ряде гостиниц в дополнение к стационарному (настольному) телефонному аппарату гостям на период их пребывания в отеле предоставляются беспроводные телефоны (мобильные или радиотелефоны) с номером комнаты для того, чтобы клиенты были досягаемы в любом месте отеля. Есть возможность переключения разговора с одного телефона на другой.

Если гость хочет отвлечься от дел и спокойно отдохнуть, он может воспользоваться функцией «не беспокоить», система переадресовывает вызов с телефонного аппарата в номере гостя на определенную линию, где можно оставить текстовое или голосовое сообщение.

Внешний датчик позволяет выводить на дисплей телефонного аппарата данные, например, температуру воздуха вне помещения или температуру воды в бассейне.

Современные телекоммуникационные технологии дают возможность гостям поработать со своим персональным компьютером в номере, воспользоваться услугами интернета и электронной почты.

По желанию гостя в номере может быть установлен факсимильный аппарат.

Во время проживания гости пользуются междугородней, международной, телефонной связью по Москве и внутригостиничной телефонной связью. Внутригостиничная связь бесплатна. Для того чтобы позвонить из номера в номер, необходимо набрать сначала цифры этажа,

а затем цифры номера комнаты. Например, для гостиниц, имеющих большую этажность, номерами телефонов комнат будут:

- а) 03028 – для комнаты 28 на 3-м этаже;
- б) 12005 – для комнаты 5 на 12-м этаже;
- в) 17104 – для комнаты 104 на 17-м этаже.

Таким образом, телефонные номера совпадают с номерами комнат.

Чтобы быстро соединиться с наиболее важными сервисными службами отеля, необходимо нажать на кнопку в соответствии с обозначенными на телефонном аппарате символами.

Внешние звонки платные, и в каждой гостинице существуют свои тарифы (расценки) на телефонные переговоры.

Современные телефонные системы автоматически фиксируют длительность и стоимость телефонных переговоров. Телефонные системы соединены с компьютерной системой и автоматически производят начисления на общие счета гостей.

В разных гостиницах телефонная служба может именоваться по-разному: телефонная станция, коммутатор, отдел коммутации или АТС (Private Branch exchange). У оператора службы телефонной связи, или, другими словами, телефониста (switchboard), множество должностных обязанностей. Оператор АТС является, если так можно выразиться, центром коммуникации отеля. Как правило, первый контакт клиента с отелем происходит именно при посредничестве телефониста. Впечатление об отеле начинает формироваться у клиента уже после первого общения с сотрудником телефонной станции. Это требует от принимающего звонки сотрудника определенных навыков, называемых телемаркетинговыми. Профессионализм сотрудника телефонной станции во многом может повлиять на выбор клиентом именно этой гостиницы.

Работа операторов АТС неразрывно связана с телефонным этикетом (telephone etiquette). Сотрудники телефонной службы должны иметь хорошо поставленный или просто приятный голос, обладать терпением, спокойствием и доброжелательностью. В этой службе трудятся только лица женского пола.

Основной обязанностью оператора АТС является вежливо и квалифицированно отвечать на телефонные звонки. Снимать трубку необходимо в течение трех звонков. Прежде чем поднять трубку, телефонистке следует улыбнуться. Хотя звонящий абонент и не видит ее, но если она улыбнется, то это поможет ее голосу звучать более уверенно и дружелюбно. По голосу телефонистки клиент может «видеть» ее лицо. Телефонистка должна помнить, что она в данный момент является представителем всей гостиницы. Она должна работать с постоянной установкой: «Каждый звонок – это первый звонок за день». Центр связи работает круглосуточно. Сняв трубку, благодарит звонящего за обращение (звонок) в гостиницу, приветствует клиента, представляет-

ся и предлагает помощь. На внешние звонки следует отвечать таким образом: «Доброе утро/ день/ вечер (в зависимости от времени суток). Спасибо за то, что Вы позвонили в гостиницу, это Елена, чем могу Вам помочь?» В гостинице с иностранным менеджментом, где размещается большой процент иностранных граждан, данная фраза произносится сначала на английском, а затем на русском языке. «Good morning/ Thank you for calling This is Elena, how may I help you?»

Для внутренних звонков можно использовать следующую фразу: «Доброе утро/ день/ вечер (в зависимости от времени суток). Оператор (имя). Чем могу Вам помочь?»

В зависимости от вопроса или просьбы звонящего оператор самостоятельно дает ответ либо переадресовывает клиента в соответствующую службу или компетентному в данном вопросе сотруднику отеля. Высокий профессионализм оператора АТС заключается в умении и способности самостоятельно отвечать на вопросы клиентов и как можно меньше обращаться за помощью к другим службам и сотрудникам. Пока идет соединение с каким-либо подразделением отеля или конкретным лицом (если в этом все-таки возникла необходимость), звонящий не должен слышать посторонние звуки или служебный разговор сотрудников гостиницы. Для этого предусмотрено подключение мелодичной (классической) музыки. По истечении 1 минуты, в том случае если никто не берет трубку в необходимом отделе или службе гостиницы, оператор должен поинтересоваться о том, будет ли звонящий ожидать дальше, перезвонит позже или оставит голосовое или текстовое сообщение. Ни в коем случае нельзя оставлять звонящего клиента без внимания, ставить на «ожидание» более чем на одну минуту. Необходимо быть услужливой, предлагать помощь, не дожидаясь просьбы.

Если звонящий просит соединить его с номером гостя отеля, а проживающего в данный момент нет на месте, оператор также может предложить звонящему оставить голосовое или текстовое сообщение. При приеме текстовой информации для гостя используются специальные бланки. Каждая телефонограмма должна обязательно содержать следующую информацию: дату, время телефонного звонка; фамилию и имя звонящего; фамилию и имя, кому предназначено сообщение; номер комнаты или название службы; разборчивую подпись лица, принявшего информацию. Часто на бланке для передачи информации имеются наиболее типичные варианты передаваемой информации: «Срочно!», «Хотел(а) назначить встречу», «Просил(а) перезвонить», «Перезвонит», «Лично искали», «Очень важно!», «Вас хотели видеть» и т. д. В таких случаях телефонистка отмечает необходимую фразу, и время приема телефонограммы значительно сокращается. Бланки заполняются в двух экземплярах: первый экземпляр – для клиента, второй остается в телефонной службе. Делать это рекомендуется по двум причинам:

а) на случай утери клиентом своего экземпляра телефонограммы мы всегда можем восстановить информацию;

б) на случай необоснованных обвинений клиента в том, что информация не была ему передана или была передана с опозданием.

Сообщения должны вручаться клиенту в закрытом виде. Для этого бланки имеют специальные клеящиеся полоски или в гостинице предусмотрены фирменные конверты.

Образец бланка для приема телефонограммы (сообщения)

СООБЩЕНИЕ		MESSAGE	
Кому <i>To</i> _____			
Комната № <i>Room №</i> _____			
Дата <i>Date</i> _____	Время <i>Time</i> _____		
ВО ВРЕМЯ ВАШЕГО ОТСУТСТВИЯ <i>During your absence</i>			
MR./MRS./MISS _____			
TEL. _____			
ПОЗВОНИЛИ ПО ТЕЛ. <i>Called by tel.</i>		ПОЖАЛУЙСТА, ПОЗВОНИТЕ ЕМУ / ЕЙ <i>Please call him / her</i>	
ПРИХОДИЛИ <i>Came to see you</i>		ВЕРНУТСЯ, ЧТОБЫ ВСТРЕТИТЬСЯ С ВАМИ <i>Will return</i>	
ХОТЯТ ВСТРЕТИТЬСЯ <i>Wants to see you</i>		СРОЧНО <i>Urgent</i>	
Текст сообщения <i>Message</i>			

Образец оформления конверта для передачи сообщений

Hotel «.....»
☐ Факс – Facsimile ☐ Сообщение – Message ☐ Электронная почта – E-Mail
Для г-на/г-жи/For Mr./Mrs. _____
Комната № /Room no. _____

Все сообщения для гостя должны доставляться ему в номер в течение 20 минут.

Очень часто в гостиницу обращаются с просьбой дать справку о проживании того или иного человека, дать номер телефона комнаты или соединить с проживающим в отеле гостем. Операторы телефонной станции должны сохранять конфиденциальность проживания клиентов отеля. Как и все сотрудники отеля, операторы АТС несут ответственность за безопасность проживания клиентов. Телефонистки не должны разглашать номера комнат и телефонов гостей. В высококлассных гостиницах телефонная связь с постояльцами возможна при непосредственном обращении к оператору телефонной станции. При этом телефонистка просит звонящего абонента представиться и немного подождать. Далее она связывается с проживающим в номере гостем и выясняет, желателен ли ему (ей) данный телефонный звонок или нет. Соединение происходит только при положительном ответе проживающего(ей).

Телефонисты должны давать информацию по широкому кругу вопросов. Для выполнения такой функции телефонисты должны быть обеспечены большим количеством справочного материала, к которому относятся:

- алфавитный список гостей с указанием номеров, в которых они проживают, срок их проживания;
- алфавитный список сотрудников гостиницы с указанием их внутренних и городских телефонов;
- телефоны милиции, паспортной службы, скорой медицинской службы, больниц, такси, службы доверия, аэропортов, железнодорожных вокзалов и т. д.;
- указатель наиболее крупных торговых и промышленных фирм, функционирующих в данном городе;
- адреса и телефоны других гостиниц города, а также крупных гостиниц в других городах;
- списки телефонных кодов других городов и стран;
- авиа и железнодорожное расписание, курсы обмена валют, таблица часовых поясов;

- список с указанием частных (домашних) телефонов сотрудников отеля и т. д.

Что касается домашних телефонов сотрудников, то это также является конфиденциальной информацией. Домашний номер телефона может быть дан в очень редких, исключительных случаях, случаях крайней необходимости. Телефонисты должны быть знакомы с тем порядком, который заведен в гостинице на этот счет.

Современные телефонные системы предоставляют в распоряжение служащих АТС гостиницы встроенный телефонный справочник. При помощи такого справочника телефонисты получают быстрый и легкий доступ к необходимым телефонным номерам. Информация может предоставляться в алфавитно-цифровом порядке для облегчения поиска телефонного номера и ускоренного набора номера определенного лица.

Еще одной обязанностью персонала АТС гостиницы является регистрация и осуществление заказов на пробудку гостей. Всем понятно, что, если не разбудить клиента или разбудить его с опозданием, могут произойти какие-либо неприятности (гость может опоздать на самолет, сорвет важные деловые переговоры или просто не примет вовремя необходимые лекарства и т. д.). Поэтому к вопросу пробудки необходимо отнестись очень ответственно. Принимая заказ на пробудку, необходимо точно записать номер комнаты клиента, точное время пробудки, учесть разницу во времени с другими странами (смену часовых поясов). Лучше еще раз переспросить клиента, уточнить все необходимые детали, чем допустить ошибку в таком важном деле.

Пожелания клиентов телефонисты вносят в лист пробудки (Wake-up calls list).

Образец бланка для выполнения услуги «Пробудка»

Wake-up calls list Лист пробудки		Date _____ Дата _____				
Time Время	Room Комната					
4.00						
4.15						
4.30						
4.45						
5.00	№417					
5.15						
5.30	№616	№617	№909	№311	№904	
5.45						
6.00	№205					
6.15						

Побудка может осуществляться несколькими способами. В высокклассных отелях это:

а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата. Телефонистка набирает номер комнаты гостя и произносит приблизительно такие фразы: «Господин..... Доброе утро! Вы просили разбудить Вас в это время» или «Господин..... Доброе утро! Сейчас 8 утра». Прежде чем звонить, телефонистка заранее узнает имя гостя. В идеале побудку необходимо производить на языке гостя;

б) автоматический способ. Телефонистка вводит в память компьютера информацию: когда, какой номер требует побудки. Компьютер задействован с телефонным аппаратом в номере гостя. Гость, снимая трубку телефона, слышит сообщение-побудку. Сообщение может воспроизводиться на предпочитаемом гостем языке. Этот способ особенно необходим в крупных гостиницах, где часто одновременно требуется разбудить большое количество гостей;

в) побудка посредством интерактивных телевизионных систем. Функция «будильник» позволит включить телевизор и разбудить гостя в необходимое для него время;

г) гость может самостоятельно запрограммировать свой телефонный аппарат на побудку.

Гости предпочитают быть разбуженными «живым», нежным голосом девушки-телефонистки.

Гости могут пользоваться услугами телефонистки, если им необходимо сделать срочный заказ на междугородние или международные телефонные переговоры. При этом телефонистка должна знать все тонкости, касающиеся телефонной связи. Так, например, при заказе международного телефонного разговора за вызов определенного лица берется дополнительно стоимость одной минуты разговора. Телефонистка должна обсудить этот вопрос с гостем.

Телефонисты принимают все заявки, связанные с неисправностью телефонной аппаратуры. При этом оператор АТС пытается самостоятельно выяснить причину неполадки по компьютеру. В случае если сотрудник АТС не может устранить дефект самостоятельно, он вызывает компетентных специалистов из инженерно-технической службы отеля либо обращается в городскую телефонную службу ремонта.

В случае большой задолженности клиента гостинице руководитель службы приема и размещения может принять решение об отключении телефонной связи в номере клиента или ограничении доступа к функциям телефона и категориям внешнего мира.

Очень важно, чтобы сотрудники телефонной службы отеля умели сохранять спокойствие, несмотря на нервную обстановку, особенно в чрезвычайных, нетипичных ситуациях.

2.3.8. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг

Индустрия гостеприимства – это бизнес, направленный не только на обеспечение жильем и пищей приезжих людей, но также и организацию их досуга. Современная гостиница – это не просто место для временного проживания, а культурный центр, где люди имеют возможность переключаться с трудовой деятельности на отдых и развлечения.

Спортивно-оздоровительные комплексы (центры)

(Health center или Fitness center) крупных отелей предлагают громадный набор услуг для занятия спортом и отдыха: бассейн, солярий, бассейн с гидромассажем джакузи, сауны (турецкие, финские), тренажерные залы, массаж, занятия аэробикой (аквааэробикой) и т. д.

Инструкторы оздоровительного центра обеспечивают посетителей халатами, тапочками, полотенцами, средствами личной гигиены и т. д. Как правило, посещение бассейна, сауны, тренажерного зала входит в стоимость номера. За пользование солярием, джакузи взимается дополнительная плата. Гости также могут воспользоваться услугами массажиста (в номере) за дополнительную плату. В некоторых, наиболее престижных отелях есть возможность попадать непосредственно с жилых этажей в оздоровительный центр с помощью специального лифта.

Салон красоты (Beauty Salon)

Высококвалифицированные мастера предлагают самые разнообразные виды работ: парикмахерские, косметологические. Салоны красоты предлагают широкий ассортимент косметики и аксессуаров. В приятной атмосфере комфорта и покоя клиенты могут наслаждаться чашечкой кофе или чая.

Данные подразделения могут брать оплату за оказанные ими услуги самостоятельно или передавать подписанные клиентами счета в службу приема и размещения. Для оперативной передачи информации дополнительно могут использоваться различные компьютерные системы.

Ночной клуб (Night Club)

Может предлагать проведение бизнес-ужинов, презентаций, фуршетов, деловых встреч, а также танцев, вечеринок с концертными программами звезд российской и зарубежной эстрады, показ коллекций одежды модельных агентств, стриптиз-шоу и т. д.

В зависимости от класса и уровня отеля к услугам гостей могут предоставляться: концертные залы, кинотеатр, банкетные и конференц-залы для проведения различных мероприятий (съездов, выставок, конференций, семинаров, деловых встреч, приемов и т. д.).

В состав развлекательного центра (комплекса) может входить и казино (Casino).

Современные гостиничные предприятия предоставляют широкий спектр дополнительных и сопутствующих услуг для своих проживающих и посетителей для максимального удовлетворения их нужд и запросов. Это всевозможные магазины, фирменные бутики, пункт обмена валюты (для четырех- и пятизвездных гостиниц – круглосуточно), сувенирные, аптечные, цветочные, книжные киоски, библиотека, бильярд, боулинг и многое другое.

В некоторых отелях существует услуга по присмотру за детьми во время отсутствия родителей.

В современных гостиницах должна быть на должном уровне организована **медицинская помощь (Medical aid)**. Согласно ГОСТу Р50645-94 обязательным для всех категорий российских гостиниц является оказание таких медицинских услуг, как вызов скорой помощи и пользование аптечкой. Также на основании Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации «исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты услугу вызова скорой помощи, пользование медицинской аптечкой». Для крупных гостиниц высокого класса обязательным требованием является наличие специального медицинского кабинета. В некоторых гостиницах бесплатная медицинская помощь организована круглосуточно (Free medical aid 24 hours round). Сотрудники медицинского пункта обязаны оказывать медицинскую помощь как гостям, так и персоналу отеля. В тяжелых (нестандартных случаях) сотрудники медпункта обязаны обращаться за помощью к городским медицинским службам. Условия пребывания гостей в некоторых гостиницах предусматривают страховую медицинскую защиту. Гостиничные медицинские пункты должны быть оборудованы современными приборами и инвентарем, а также обеспечены всеми необходимыми медикаментами для оказания медицинской помощи. Что касается сотрудников, не относящихся к медицинской службе отеля, им категорически запрещено предоставлять клиентам какие-либо лекарственные препараты. Во избежание недоразумений и конфликтов персоналу отеля рекомендуется приложить все усилия для оказания помощи клиентам, используя при этом лишь предметы первой медицинской помощи (перевязочные средства, йод, зеленку и т. д.). Во всех других случаях необходимо обращаться к специалисту, профессионалу в медицинской области.

Помимо этого в некоторых гостиницах предлагаются дополнительные медицинские услуги: консультации и лечение у стоматолога (Dentist), массаж (Massage) и т. д.

Для тех, кто любит и держит дома собаку или другое животное, поехать в отпуск, в командировку или по иным делам – большая проблема. Оставить животное на попечение родственников или знакомых не всегда есть возможность. Сеть специализированных гостиниц для животных недостаточно широка даже в западных странах. Поэтому некоторая часть потребителей гостиничных услуг хотят поселиться в гостинице вместе со своими питомцами.

Что касается наших столичных отелей, то лишь небольшая часть из них (приблизительно 10%) позволяет своим гостям размещаться в номерах вместе со своими питомцами (чаще всего это собаки). Разные отели имеют и разные порядки на этот счет. Некоторые отели требуют справку от ветеринара о состоянии здоровья животного, в других гостиницах непереносимым условием проживания будет наличие специальной клетки для содержания животного. Разными будут и тарифы на размещение гостей с четвероногими друзьями. В высококлассных отелях дополнительная плата за такой вид услуги может составлять от \$12 до 50 в сутки. За рубежом почти все отели, если необходимо, принимают гостей с животными. При этом в отелях созданы отличные условия для домашних любимцев: специально приготовленная пища, услуги по выгулу на специально отведенных площадках и т. д. Клиентам желательно заранее согласовать данные вопросы с гостиницей.

Отель может предложить своим гостям воспользоваться фотоаппаратом, зонтиком, подготовить букет и многое, многое другое. Эти и другие дополнительные и сопутствующие услуги дают возможность гостям отеля чувствовать себя комфортно, плодотворно поработать и отдохнуть. Их оценят и туристы, и приехавшие по делам бизнесмены.

Часто у гостей возникает потребность в продлении срока проживания. Гостям желательно уведомить об этом службу приема и размещения заранее для того, чтобы гостиница могла планировать загрузку и привести в соответствие желания клиентов со своими возможностями. В случае невозможности продления проживающие должны освободить номер в согласованный срок. Если есть возможность продления срока проживания, администратор делает соответствующие коррективы в компьютерной программе и в соответствующих документах. Прежде чем продлить срок действия пластикового ключа-карты (в тех гостиницах, где применяются электронные системы запирания помещений), следует проверить сумму кредита и при необходимости провести процедуру дополнительной преавторизации.

Иногда возникает необходимость перевода проживающих в гостинице гостей из одного номера в другой. Бывает множество причин и поводов для этого.

Во-первых, это неудобства для гостей, возникшие по вине гостиницы из-за каких-либо технических неполадок, как-то: неисправность телевизора, кондиционера, телефона, холодильника, санитарно-технического оборудования и др. Во-вторых, клиентов может что-то лично не устраивать в номере. Например: вид из окна, специфический запах, шум от соседей, цветовая гамма номера и т. д. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ «исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предоставления потребителем соответствующего требования».

При серьезных неполадках, неисправностях оборудования или приборов, требующих длительного по времени ремонта, а также при объективных, обоснованных претензиях проживающих необходимо однозначно переселить проживающих в другой номер аналогичной категории. При этом необходимо зафиксировать этот факт в компьютерной программе и сделать пометки в соответствующих документах. Помимо службы приема и размещения сведения о переводе клиентов из одного номера в другой должны иметь поэтажная служба (Housekeeping) и служба питания (Food service). Служба горничных должна оперативно произвести уборку освободившегося номера, дать сведения о готовности его к новому заезду, и таким образом гостиница может избежать простоя. Службе питания эти сведения также очень важны для того, чтобы избежать путаницы в приеме и доставке заказов клиентам.

Сотрудник службы приема и размещения оформляет специальный бланк, состоящий из 3-х экземпляров и обеспечивающий копировальный эффект, в котором указывает:

- дату перевода;
- фамилию клиента;
- из какого номера в какой переведен;
- цену прежнего и нового номера;
- свою должность и фамилию

и далее рассылает сведения по службам.

У гостя необходимо поинтересоваться, нужна ли ему помощь подносчика багажа, горничной для того, чтобы переместиться из прежнего номера во вновь предоставленный номер.

Часть неполадок можно устранить в рабочем порядке, очень оперативно, не создавая неудобства для клиентов, и при этом нет необходимости в переводе в другой номер. Также не следует торопиться с немедленным переводом в другой номер, когда гости слишком «капризничают», придираются к мелочам, жалуются не по существу, а иногда даже злоупотребляют своим статусом гостя (клиента, потребителя). Персона-

ду не следует забывать о том, что надо вести дело по-хозяйски, экономно. Конечно, необходимо приложить все силы для того, чтобы ликвидировать недостаток, но при этом также следует подобрать слова, уговорить клиента остаться в данном номере до истечения срока данных суток проживания, а со следующего дня перевести в другой номер. Служащие отеля должны хорошо понимать, что перевод из одного номера в другой связан с возможными дополнительными расходами (замена постельных принадлежностей, косметических средств и предметов личной гигиены), а также с неудобствами для персонала (проверка мини-бара, дополнительная работа подносчика багажа или горничной). Критерий «недостатка» услуги порой очень трудно определить, поэтому в каждом конкретном случае требуется индивидуальный подход.

Контрольные вопросы и задания:

1. Расскажите об:
 - организации работы бизнес-центра;
 - организации работы сервис-бюро;
 - организации питания в гостинице;
 - организации работы прачечной;
 - организации отдыха и досуга гостей отеля;
 - организации хранения личных вещей гостей отеля;
 - организации работы операторов телефонной связи в гостиницах европейского стандарта, а также о других сопутствующих и дополнительных услугах.
2. Произнесите фразу приветствия оператора телефонной станции при обращении клиента в гостиницу (на русском, английском языках).
3. У гостя отеля болит желудок, он просит у Вас лекарство. Ваши действия. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?
4. Господин N звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?
5. Гостю не понравился вид из окна его номера и он просит переселить его в другой номер. Действия администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия руководства гостиницы в данной ситуации.

2.4. Выезд гостя. Процедура выписки гостя (CHECK OUT PROCEDURE)

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Как было ранее сказано, расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом, POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами), принтером (для распечатки и получения счетов), импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов), специальным отсеком для хранения денег, ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов, боксом для хранения печатей, штампов, телефонным аппаратом и т. д.

Кассиры осуществляют обработку, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом кассир проверяет и подготавливает счета посетителей, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется «Расчет» (Check out).

Расчет с гостями производится за:

- проживание;
- дополнительные платные услуги;
- телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time – в 12:00 часов), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки на проживание и дополнительные платные услуги.

2.4.1. Порядок расчета за проживание

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

Для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить клиенту, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с клиентами за проживание определен Правилами предоставления гостиничных услуг в

Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490, которыми руководствуются большинство российских гостиниц. Согласно этому документу «плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

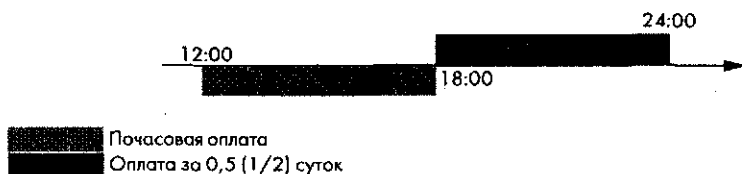
В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа почасовая плата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час».

Рассмотрим несколько примеров расчета сумм за проживание. Для наглядности можно воспользоваться следующей схемой:



- | | |
|--|---|
| 1. Одноместный номер стоимостью 100 у.е. | Заезд 10.03 в 18 ч.00 мин.
Выезд 14.03 в 07 ч.00 мин.
Стоимость проживания в этом случае – 400 у.е. |
| 2. Одноместный номер стоимостью 100 у.е. | Заезд 10.03 в 21 ч.00 мин.
Выезд 14.03 в 15 ч.00 мин. |

В этом случае гость задержался с выездом на 3 часа после расчетного часа и поэтому с него следует взять дополнительно за 3 часа. Таким образом стоимость проживания в этом случае – 412,48 у.е.

- | | |
|--|--|
| 3. Одноместный номер стоимостью 100 у.е. | Заезд 10.03 в 19 ч.00 мин.
Выезд 14.03 в 22 ч.00 мин. |
|--|--|

В этом случае гость покидает гостиницу позже 18 часов, время задержки выезда составило 10 часов, следовательно с него будет взято дополнительно 1/2 стоимости проживания за сутки – 450 у.е.

Уважаемые гости!

Плата за проживание:

Минимальная оплата – сутки

Единый расчетный час – 12 часов

В случае задержки выезда:

С 12 до 18 час. – ночасовая оплата

С 18 до 24 час. – плата за полсутки

С 24 до 12 час. – плата за полные сутки

Все телефонные переговоры из гостиницы, в том числе и по Москве, являются платными. Плата начисляется через 10 секунд после набора номера как за полную минуту, независимо от того состоялся разговор или нет.

Я, _____

С информацией об условиях оплаты проживания и телефонных переговоров ознакомлен(а).

Подпись _____ Дата _____

№ комнаты _____

В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение одного часа с момента поселения гостиница чаще всего возвращает деньги полностью, если гость не использовал номер для проживания.

Клерк Front desk входит в контакт с гостями, отъезд которых планировался на 12 часов и не состоялся, любезно уточняет время отъезда, делает соответствующие пометки.

Наряду с тем, что большинство гостиниц придерживается данной системы расчетов с клиентами за проживание, некоторые гостиницы вносят свои коррективы, имеют некоторые отступления от вышеуказанных правил (в большей степени это касается гостиниц с иностранным менеджментом).

Так, например, в гостинице «Метрополь» членам клуба «Шесть континентов» разрешается пребывание гостей в номерах до 16 часов в день отъезда без дополнительной оплаты.

В гостинице «Балчуг Кемпински Москва» при задержке выезда уже с момента расчетного часа с 12 часов до 18 часов – берется оплата 50% суточной стоимости номера. Если гость не уехал и после 18 часов – он обязан заплатить уже за следующие сутки – 100% стоимости.

В некоторых отелях, в случае если гость останавливается только на одни сутки, номер ему предоставляется в распоряжение сроком на 24 часа без учета единого расчетного часа (так называемые льготные сутки).

Иногда для больших групп туристов, выезжающих в вечернее время (после 12 часов) предоставляются один или несколько штабных номеров бесплатно. В этих номерах они могут сложить свой багаж, привести себя в порядок, отдохнуть перед отъездом. Таким образом, туристы могут сэкономить, не оплачивая дополнительно пребывание в своем номере после расчетного часа.

Ряд отелей с целью дополнительного привлечения клиентов практикуют так называемое дневное использование номеров (Day use) на 0,5 суток соответственно за половину стоимости проживания в номере. Этот прием используется только при очень низкой загрузке, при простое гостиницы исключительно в дневное время (до 16 часов). Распоряжение о таком поселении клерк Front desk получает от своего

руководителя, в зависимости от сложившейся ситуации со спросом на услуги размещения. Часто таким видом услуг пользуются клиенты, которым необходим номер в отеле на несколько часов, например, для проведения деловой встречи или переговоров.

Общее количество проживающих в номере не должно превышать количество мест в номере. При желании клиента одному занимать многоместный номер с него берется полная оплата за весь номер. За проживание не более одного ребенка в возрасте до 7-12 лет без предоставления специального спального места плата, как правило, не берется.

При необходимости в номер может быть установлена дополнительная кровать или раскладушка, чаще всего за дополнительную плату.

Актуальным является вопрос о порядке нахождения и при необходимости размещения в отеле гостей (посетителей) наших постояльцев. В советские и постсоветские времена посетители относились к категории «посторонних лиц», и они могли находиться в гостинице строго с 9 до 23 часов. Эти времена, конечно же, ушли в историю. В настоящее время двери высококласных отелей открыты 24 часа в сутки. Но это не означает, что не существует никаких правил на этот счет. Проживающим, ожидающих гостей (посетителей), рекомендуется сообщить об этом заранее в службу приема и размещения, встретить лично своих гостей, а также проводить их после посещения. В целях безопасности каждый посетитель должен быть зарегистрирован в службе приема и размещения или в службе безопасности.

Во избежание возможных недоразумений проживающим в отеле клиентам предлагается заполнить и подписать специальный бланк.

Room #	Name
Номер комнаты.....	Имя.....
Информирую администрацию гостиницы «.....», что в период с.....по.....«.....»2000 года вместе со мной в моем номере будут гости в количестве человек.	
Собственную безопасность и сохранность вещей в номере принимаю на свою ответственность и претензий к администрации отеля не имею. Дополнительная оплата за размещение гостей в моем номере может быть отнесена на мой счет.	
I inform the Hotel administration about guests, staying with me from.....till.....on the..... of 2000.	
I take all responsibilities for my own safety, my belongings and the Hotel room property. The extra charge for additional person has to be included to the Hotel bill.	
Дата	Подпись
Date.....	Signature.....

За каждую ночь пребывания посетителей в номере берется дополнительная стоимость. В разных отелях она, разумеется, разная. Вопрос о посетителях очень деликатный. Опытные хотейлеры советуют решать его индивидуально, исходя из конкретной ситуации. Каждая отдельно взятая гостиница имеет свою политику на этот счет.

Итак, сумма за проживание сформирована. Недостаточно просто назвать ее гостю. Следует обсудить ее с гостем, напоминая о сроке пребывания в отеле и всех нюансах, связанных с условиями оплаты проживания. Если гостю все понятно и он со всем согласен, кассир переходит к следующему разделу компьютерной программы «Расчет с гостем за дополнительные услуги».

2.4.2. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

К дополнительным платным услугам относятся услуги, оказываемые клиентам в ресторане, кафе, баре, в бизнес-центре, бюро обслуживания, оздоровительном центре, парикмахерской и т. д., о чем мы подробно говорили в предыдущих разделах. Кассир при расчете обязан предъявить клиенту все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет клиента и оперативно их исправить. Кассир должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Это, как правило, последний завтрак или что-либо из мини-бара. При выписке кассир может тактично задать гостю следующий вопрос: «Господин....., Вы брали что-либо из мини-бара сегодня?» или «Господин....., вы завтракали сегодня?».

Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы. Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т. д. По Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта. Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников).

АКТ № _____

« » _____

г.

Мы, нижеподписавшиеся, помощник менеджера гостиницы « »
 _____, горничная этажа № _____

Ф.И.О.

Ф.И.О.

составили настоящий акт в том, что в гостиничном номере _____ обнаружили
 следующие: _____

Стоимость ущерба составляет _____ долларов США.

Курс 1 доллара США _____ рублей на « » _____ г.

Помощник менеджера гостиницы « » _____

Горничная _____ /Ф.И.О./

Отметка портье _____ /Ф.И.О./

/Ф.И.О./

При утере вещей или полной их непригодности для дальнейшей эксплуатации взыскивается их стоимость с учетом амортизации. Стоимость восстановительных или ремонтных работ определяется на основании прейскуранта. Клиент также будет оплачивать вынужденный простой номера на период устранения дефектов.

Расходы клиента, связанные с порчей или утерей имущества, фиксируются, как правило, в разделе «Дополнительные услуги» в пункте «Прочее» компьютерной программы. Один из экземпляров акта будет вручен клиенту сразу же после расчета с ним. Второй экземпляр необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества. Третий служит бухгалтерии для отчетности.

Персонал отеля должен стараться оперативно выявлять факты порчи или утери клиентами имущества гостиницы. Скажем, горничная должна осуществлять тщательный осмотр номера во время текущих уборок номера за все время проживания гостей и при необходимости принимать все меры для того, чтобы проживающие компенсировали ущерб до момента выезда или при выписке из гостиницы.

В ряде отелей продуманы и используются корректные специальные напоминания для гостей, в случае если поэтажный персонал при

уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов или порчу имущества. Порой в спешке, неумышленно, гости могут сложить гостиничные предметы вместе со своими вещами (чаще всего это касается полотенец, салфеток).

Можно порекомендовать в этом случае следующее тактичное обращение к гостям:

*Уважаемый(ая) господин(жа) _____
Сегодня, убирая Ваш номер, горничная не обнаружила _____ полотенце.
Не могли бы Вы помочь в этой проблеме.
Заранее спасибо.
С уважением, руководитель поэтажной службы _____*

Очень уязвимыми предметами в комплектации номера являются зеркала, поэтому может пригодиться следующий текст:

*Уважаемый(ая) господин(жа) _____
Убедительная просьба к Вам подписать счет (акт) за разбитое зеркало и оставить его в номере. К сожалению, в нашем отеле стоимость разбитых или испорченных вещей не входит в стоимость номера и оплачивается отдельно.
Заранее благодарны. С уважением.
Администрация гостиницы.*

Такие напоминания могут касаться любого другого предмета или аксессуара, находящегося в номере. Такая организация работы позволяет максимально уменьшить количество случаев выезда гостей, не оплативших за порчу или утерю гостиничного имущества.

После того как клиенты покинули занимаемые номера, процесс взимания оплаты за ущерб, нанесенный гостинице, сильно усложняется. Легче удастся возместить потери, если клиент расплачивался кредитной картой. В этом случае необходимую сумму снимают с кредитной карты гостя, обосновывая это актом о порче или утере имущества. Можно попытаться связаться с организацией, компанией, фирмой, по линии которой был поселен клиент, и призвать оплатить ущерб. Неоплаченные счета за ущерб, причиненный гостинице постоянными клиентами, следует сохранить и предложить оплатить в очередной приезд.

После того как будет сформирована сумма за дополнительные платные услуги, кассиру будет задан вопрос компьютерной программой: «Добавлять ли сумму за дополнительные платные услуги к сумме за проживание?». При положительном ответе суммы будут сложены.

При расчете с клиентами необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет. Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет клиента. Кассиру следует только открыть файл «Телефонные переговоры» и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги. При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

2.4.3. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги

2.4.3.1. Оплата наличными (Cash) – производится в российских гостиницах в рублях в соответствии с законодательством Российской Федерации и по курсу, установленному распоряжением по отелю, и применяется на дату платежа. Информация о курсе рубля на текущий день должна располагаться на виду у клиентов во избежание недоразумений. Прием кассиром оплаты в иностранной валюте является грубым нарушением. Согласно ГОСТу РФ 50649-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», обязательным требованием к гостиницам 3–5-звездочной категории, является наличие пункта обмена валюты (для гостиниц 4–5-звездочной категории – с круглосуточным режимом работы).

Кассир распечатывает 2 экземпляра счета на принтере. Получив деньги, кассир отдает общий счет со всеми счетами на дополнительные платные услуги и телефонные переговоры, предназначенные для клиента. Другой экземпляр общего счета с двумя экземплярами всех счетов на дополнительные платные услуги и телефонные переговоры кассир будет передавать в бухгалтерию, ночному аудитору или коллеге по смене, в зависимости от режима работы. Кассир должен не забыть поблагодарить клиента.

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС

"

"

Комната: 0715 Стр. 1
 Приезд : 21/02/00
 Отъезд : 24/02/00
 Время : 13:41
 Кассир : И. Вайденова

Г-н
 ХОСЕ АНТОНИО ПЕРЕС МОРЕНО

Испания

ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЧЕТ /1

Описание	Дата	Дебет	Кредит
Проживание тариф 1 USD 180.00 x 28 860000	21/02	5184.00	
Госпошлина	21/02	33.40	
Телефон Комбелла	21/02	331.78	
Телефон Комбелла	21/02	276.46	
Проживание тариф 1 USD 180.00 x 28.800000	22/02	5184.00	
Ресторан #715 : CHECK #1423	22/02	10.91	
Стирка и химчистка	23/02	115.00	

11135.57

БАЛАНС

11135.57 руб

Всего RUB: 11135.57

Курс обмена на 21/02/00: 1 долл. США = 28.90 руб

Total USD: 385.31

Налог с продаж всего RUB: 445.42

Начислено RUB: 0.00

Доплатить RUB: 445.42

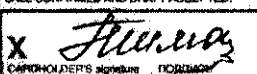
2.4.3.2. Оплата кредитными картами (Payment by Credit-Card)

При выписке клиентов в отелях, где берется оплата кредитными картами при помощи импринтера, кассиру следует сформировать общий счет и внести необходимую сумму в уже подготовленный при въезде слип. Дать этот слип на подпись клиенту, сделать запрос (по телефону) на требуемую сумму в авторизационный центр, получить и записать на слипе авторизационный код (при положительном ответе). Для того чтобы платежный документ был полностью оформлен, необходимо:

- проставить на слипе дату оплаты,
- сокращенно указать код валюты (в нашем случае это только рубли),
- сделать отметку рядом с логотипом той платежной системы, кредитная карта которой бралась для оплаты,
- указать фамилию кассира.

Слип заполняется разборчивым почерком, необходимо следить за тем, чтобы вся информация присутствовала на всех трех экземплярах. Исправления на слипе не допускаются. Если при заполнении слипа произошла ошибка, этот слип ликвидируется, прокатывается и заполняется вновь.

Образец заполненного слипа

MERCHANT / CARDHOLDER	5896 5401 1004 2901		КОМПАНИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ КРЕДИТНЫХ КАРТОЧЕК UNITED CARD SERVICE	
			050698	
			170355	
			Cashier init. Подпись продавца <i>Bms-</i>	
Description Наим.		Extra Экстра		
The issuer of the card identified on this form is authorized to pay the amount shown as TOTAL upon proper presentation. I promise to pay such TOTAL together with any other charges due thereon subject to, and in accordance with the agreement governing the use of such card. SALE CONFIRMED AND DRAFT ACCEPTED.				
				
CARDHOLDER'S signature ПОДПИСЬ				

Кассир вручает предназначенные клиенту документы:

- общий счет за предоставленные гостиничные услуги;
- один экземпляр слипа (чаще всего это первый экземпляр, где указано Cardholder/Клиент или Cardholder's copy);
- счета за все предоставляемые дополнительные платные услуги.

Для отчета перед бухгалтерией кассиру необходимы:

- общий счет;
- два подписанных клиентом экземпляра слипа с пометками: копия торговой точки/merchant's copy или просто merchant/предприятие и копия банка/bank's copy или United Card Service.

В гостиницах, принимающих оплату кредитными картами посредством POS-терминалов и использующих систему предварительной авторизации (отсроченный платеж), кассир при окончательном расчете с клиентом прибегает к функции «Продажа в режиме OFF-Line» (OFF-Line Sale). Для этого ему необходим чек предварительной авторизации клиента, подготовленный заранее при заезде (в ходе выяснения вопросов платежеспособности). Нажатием определенной кнопки кассир вызывает режим ОФЛАЙН. После этого необходимо ввести номер кредитной карты (с магнитной полосы, путем проведения карточкой по магнитосчитывающему устройству, или вручную, используя номер кредитной карточки, имеющийся на чеке предварительной авторизации).

После введения итоговой суммы по счету кассир вводит код предварительной авторизации (он также указан на чеке предварительной авторизации). После определенной команды POS-терминалу аппарат начинает печатать чек, идентичный чеку «Продажа», но с пометкой «ОФЛАЙН Продажа». Этот чек, состоящий из двух экземпляров (белого и желтого цветов) и обеспечивающий копируемый эффект, дается на подпись клиенту.

Остаток «замороженных» денег (если имеется) мгновенно возвращается на счет клиента.

В данном случае кассир вручает клиенту:

- один экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный клиентом один экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все положенные клиенту счета за оказание дополнительных платных услуг.

Образец общего счета (на английском языке)

Mr.

GERMANY

Hotel/Cashier Guest Invoice

Arrival : 16.12.99 Page : 1
Departure : 18.12.99 Time : 09:50
Room-No. : 430 Cashier : 1 JC

** INFORMATION ** 16.12.99

Description	Date	Debit	Credit
Room Charge	16.12.	267.00	
Taxes	16.12.	59.81	
Bar CHECK #7355	16.12.	12.24	
Telephone	16.12.	12.24	
Telephone	16.12.	12.24	
Telephone	16.12.	30.69	
Room Charge	17.12.	267.00	
Taxes	17.12.	59.81	
Breakfast CHECK #2225	17.12.	28.15	
Bar CHECK #7391	17.12.	79.56	
Bar CHECK #7400	17.12.	18.36	
Minibar	17.12.	52.66	
Breakfast CHECK #2302	18.12.	28.15	
Minibar	18.12.	4.65	
Total		911.87	
Balance		911.87 UNT	

All prices are listed in Units. One Unit is equal to one US Dollar.

Notes exchange rate: 1 Unit = 26.00 RUR. Total invoice in RUR: 23910.00

Hotel rouble rate is valid only for cash or credit cards on the day of payment.

Unit equivalent prevails in City Ledger Invoices.

Для своей отчетности у кассира остаются:

- второй экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный клиентом второй экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все счета клиента за оказание дополнительных платных услуг в двух экземплярах.

Работа с кредитными картами требует от кассира большой ответственности, внимания, бдительности и профессионализма.

Более подробно о правилах работы с кредитными картами изложено в Инструкции о порядке работы с кредитными картами (см. Приложение 7)

2.4.3.3. Оплата по безналичному расчету

При выписке клиентов, проживающих в отеле по безналичному расчету (Account to company), клерк Front desk обязан проконтролировать, перечислены ли деньги за обслуживание на счет отеля или есть ли гарантия их поступления в ближайшее время. Сотрудник Front desk должен также проверить перечень тех услуг, которые были оказаны клиентам по безналичному расчету на условиях договора или гарантийного письма. Суммы по счетам данных клиентов должны попасть строго на безналичные счета организаций, по линии которых они размещались. В компьютерной программе есть соответствующий раздел. Если у клиентов имеются счета за оказанные гостиницей дополнительные платные услуги, не входящие в этот перечень, необходимо получить за них оплату наличными или кредитной картой и выдать необходимые счета, о которых уже говорилось ранее.

2.4.3.4. Оплата ваучерами

Еще один вид оплаты в гостинице – это оплата ваучерами (Voucher). Он менее распространен, чем наличный расчет и расчет кредитными картами, и является разновидностью безналичного расчета. Ваучер – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания. В ваучере должны быть указаны:

- название турфирмы, выдавшей его;
- государственный номер лицензии турфирмы на право осуществления туристской деятельности (для отечественных туристских организаций);
- адрес турфирмы и остальные ее максимально полные реквизиты;
- номер ваучера и дата выдачи;
- наименование той организации, для которой предназначен ваучер (гостиница, пансионат, дом отдыха, другая турфирма и т. д.);
- фамилия клиента или клиентов;
- количество клиентов;

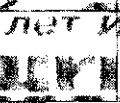
- подробный перечень оплаченных услуг, которые необходимо предоставить данному клиенту в конкретные сроки;
- телефоны и адреса партнеров турфирмы.

Ваучер должен иметь подпись ответственного лица и печать предприятия. Ваучер выписывается в нескольких экземплярах (обычно в 3-х):

- один остается в организации, выдавшей ваучер;
- второй выдается клиенту;
- третий предназначен для принимающей организации.

Иностранные и отечественные турфирмы заключают с гостиницей договоры на обслуживание туристов, деловых людей. Платежным документом для клиента является ваучер. Клиенты покупают в турфирме ваучер, т. е. уже заранее оплачивают проживание и некоторые дополнительные платные услуги (обычно завтрак и трансфер). Гостиница или другое средство размещения получают оплату за оказанные услуги от турфирм путем банковских переводов. Кассир службы приема и размещения сдает ваучеры вместе с другими документами и счетами в расчетную часть гостиницы для дальнейшей обработки. В компьютерной программе кассир делает соответствующие пометки. За оказанные гостиницей услуги, не входящие в перечень оплаченных услуг по ваучеру, кассир берет оплату наличными или по кредитной карте.

Образец ваучера

101000, Москва, Митинский 13/1 тел: (095) 913-4033 факс: (095) 797-56-00 e-mail: info@intourist.ru http://www.intourist.ru		ОАО ВАО "ИНТУРИСТ" ВАУЧЕР А 300899		 1 301270 410063
ИНТУРИСТ Город, объект: МОСКВА, гостиница		Извещение № 13-12704,1		
Количество человек: 2 Страна: ГРЕЦИЯ Группа: МИКС ГРЕЦИЯ Фамилия туриста (сопровождающего): TSAKOGIOLOS TSAIO PROKOPOU		Поставщик: Гостиница Период обслуживания: 8.12.04 Гражданство: ГРЕЦИЯ		
Код: 00	Назначение услуги: Завтрак	Код-назначение обслуживания: 00		
Подпись: 		Подпись: 		
Проставитель поставщика		Уполномоченный ВАО Интурист		
ПРИМЕЧАНИЕ: 1. Ваучер должен быть заполнен в форме, утвержденной ВАО Интурист и предоставленной поставщику. 2. Без подписания и проставления проставителем поставщика не действует оплата. 3. Первый экземпляр ваучера вместе со счетом из поставщика предоставляется ВАО Интурист для оплаты. 4. Каждый использованный ваучер или неиспользованный документ должны быть возвращены в ВАО Интурист.				

2.4.3.5. Экспресс-оплата гостиничного счета (Quick Check-out Service) или быстрая выписка (Express Check-out).

Система экспресс-выписки была разработана и внедрена Биллом Марриоттом-младшим. Эта система очень удобна для часто останавливающихся в отелях бизнес-туристов. Данный метод используется только при оплате кредитными картами и в российских условиях применяется только в высококласных гостиницах, где высока степень доверия как со стороны клиентов к персоналу службы приема и размещения,

так и наоборот, поскольку процедуры выписки из гостиницы не требуется непосредственного присутствия проживающего. Бланк для «быстрой выписки» можно взять в Reception во время регистрации или в любое другое время в период проживания. Express Check-out возможен только при наличии отиска кредитной карты клиента (слипа кредитной карты). Гости получают свои готовые счета вечером (перед отъездом утром следующего дня). Некоторые гостиницы применяют технологии, позволяющие клиентам проверить правильность счета посредством интерактивного телевидения у себя в номере. Если счета точны и гости согласны со всеми начислениями за оказанные гостиницей услуги, они заполняют бланк, или, по-другому, соглашение об экспресс оплате, подписывают его и сдают в Reception при отъезде. Эта процедура позволяет значительно сэкономить время и избежать возможных задержек во время выписки из гостиницы.

Образец бланка соглашения об экспресс-оплате

Уважаемый(ая) _____

Дата _____

Отель «_____» рад предложить Вам услугу «экспресс-оплаты гостиничного счета» – Quick Check-Out service, – которая заметно ускорит и упростит расчет за проживание. Вам даже не придется подходить к гостиничной кассе.

Для этого, пожалуйста, заполните и подпишите прилагаемое соглашение. После отъезда Ваш счет будет закрыт на Вашу кредитную карточку. Несомненно, Вы оставляете за собой право в дальнейшем потребовать разъяснения правильности того или иного начисления.

Когда Вы будете уезжать, пожалуйста, верните в Службу приема ключ от комнаты и данное Соглашение. По Вашему желанию мы вышлем счет по указанному Вами адресу или/и по факсу. Для удобства прилагаем распечатку Вашего текущего баланса.

Надеемся, что Вы довольны Вашим проживанием в гостинице. Мы будем рады приветствовать Вас вновь. Счастливого пути!

Соглашение об экспресс-оплате – Quick Check-Out Agreement

Пожалуйста, выпишите меня из:

Комната № _____ Дата отъезда _____

Фамилия Гостя _____

Прошу начислить все расходы по моему проживанию в отеле на мою кредитную карту

Номер карточки _____ (оттиск сделан при поселении)

Пожалуйста, выпишите по указанному адресу / факсу:

- Заполненный оттиск кредитной карточки
- Гостиничный счет
- Единичные счета
- Копию данного Соглашения

Адрес _____

Номер факса _____

Подпись владельца карточки _____

Иногда в гостиницах возникает необходимость возврата денег клиентам. Кассир производит возврат денежных сумм в следующих случаях:

- отказ гостя от номера в течение одного часа с момента поселения, если клиент не пользовался номером;
- в связи с досрочным выездом из отеля, когда оплата за номер была произведена на больший срок пребывания;
- при изменении вида оплаты с наличного на безналичный расчет;
- в особых случаях по согласованию с руководством отеля;
- в случае перевода клиента из ранее оплаченного номера в номер другой категории (меньшей стоимости)
- при подселении в оплаченный номер еще одного гостя (гостей).

В двух последних случаях выплачивается разница стоимости номера.

Эта процедура сопровождается оформлением расписки клиента в получении неиспользованного аванса с обязательной идентификацией подписи гостя на расписке с подписью в паспорте или другом, удостоверяющем личность документе. Расписка должна также содержать паспортные данные клиента. Впоследствии такая расписка будет сдана в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом. Соответственно сумма выручки будет меньше на указанную сумму.

Образец расписки

ГОСТИНИЦА г. Москва	“ ” _____	Форма № 7 200 _ г.
РАСПИСКА	[]	Шифр койко места []
		Шифр выплаты []
Дана гр. _____		
в том, что мною получено обратно из кассы за недожитое время и услуги в комнате № _____		
сумма []	за []	суток по цене []
(сумма прописью)		
Получил:	Оператор:	Выдал кассир:
Паспорт № _____	серия _____	
Кем, когда выдан _____		

Бывают случаи, когда клиент отказывается платить за ту или иную услугу. Если клерк службы приема и размещения не может самостоятельно уладить проблему, ему следует обратиться к руководителю подразделения. Руководитель, в свою очередь, на основании своих полномочий, опыта, соответствующих инструкций должен найти правильное решение данной проблемы. В каждом конкретном случае необходимо подходить индивидуально, исходя из сложившейся ситуации. При возникновении недоразумений с оплатой необходимо отвести гостя в сторону от общей очереди.

Процедура выписки (Check Out Procedure) не должна занимать более восьми минут. В завершении выписки следует напомнить гостю о необходимости забрать свой паспорт, поблагодарить его за то, что он выбрал Ваш отель, пригласить гостя приехать еще («Будем очень рады вновь видеть Вас в нашем отеле!»), поблагодарить и поощрить гостя, заполнившего карточку-отзыв о качестве обслуживания в отеле (где это предусмотрено), пожелать счастливого пути. При отъезде подносчик багажа забирает багаж из номера и быстро загружает его в автомобиль, благодарит за проживание в отеле, вежливо прощается. При дождливой погоде швейцар провожает гостя до машины с большим зонтом и также желает удачной поездки.

Кассир службы приема и размещения является материально ответственным лицом. Он обязан внимательно и четко производить расчет с клиентами. Работа с деньгами, кредитными картами требует от кассира большой ответственности. Ошибки кассира могут привести к большим материальным потерям гостиницы. А это, скорее всего, повлечет за собой увольнение служащего, допустившего ошибку, возможно даже с выплатой им недостачи.

В конце своей рабочей смены кассир составляет отчеты. На компьютере он открывает файл «Передача смены» и выполняет все необходимые операции. Кассир получает кассовый отчет по наличному расчету, по безналичному расчету, по всем операциям с кредитными картами, общий кассовый отчет. Отчет по кредитным картам дополняется распечаткой отчета о произведенных операциях с кредитными картами с помощью POS-терминала с момента предыдущей смены.

Наличная выручка должна точно совпадать с суммой кассового отчета. Деньги, кассовые отчеты вместе со всеми платежными документами и счетами передаются по смене либо сдаются непосредственно в бухгалтерию гостиницы. Передача выручки по смене сопровождается заполнением соответствующего бланка (формы).

Приведенная ниже форма является приблизительной, имеет рекомендательный характер и может быть изменена в зависимости от специфики отеля.

Дата	Время	Наличные деньги в рублях	Сдающий смену	Принимающий смену
26.04.2002	7:00			
	15:00			
	23:00			
27.04.2002	7:00			
	15:00			
	23:00			
28.04.2002	7:00			
	15:00			
	23:00			

Бухгалтерия тщательно проверяет все документы, счета, поступающие из службы приема и размещения, а также выверяет рахования и ошибки.

Контроль работы кассиров проводится также городскими налоговыми организациями. Проверки могут осуществляться инспекторами налоговой инспекции под видом обычных посетителей. Не редки случаи, когда они поселяются и ведут себя как другие проживающие, а на самом деле внимательно следят за действиями служащих отеля (в том числе и кассиров) и выявляют нарушения. В случаях грубых нарушений правил обслуживания потребителей гостиничных услуг контролирующими органами могут быть составлены соответствующие акты и наложены штрафы.

В зарубежных отелях часто прибегают к услугам так называемых «контролеров качества». Профессиональный «контролер качества», или, другими словами, «мистер инкогнито», оценивает качество обслуживания отеля по нескольким десяткам, а иногда и сотням пунктов. Достаточно будет сказать, что иногда только процедура приема гостя может оцениваться более чем по 100 пунктам. На оценку проверяющего повлияют: доброжелательность, любезность, поза, жесты, тембр голоса, время регистрации, внешний вид клерка Front desk и многое, многое другое. Оценке работы подлежат все службы отеля без исключения. Так, в ресторане проверяющий может измерить температуру подаваемого ему вина, а в гостевом номере он, к примеру, может замерить уровень влажности или освещенности помещения. Управляющие отелями сами заинтересованы в таких проверках качества об-

служивания. Сотрудники отеля должны быть всегда бдительными, относиться к посетителям с должным уважением, соблюдать все правила обслуживания и помнить, что каждый их очередной клиент может являться «мистером инкогнито».

Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема (15:00 – 23:00)

1. Принимают смену от коллег дневной смены, знакомятся с записями в журнале «Передачи смен».
2. Проверяют наличие сообщений и факсов, передают их гостям.
3. Контролируют выполнение заказов на автотранспорт.
4. Занимаются формальностями, связанными с заселением и выездом клиентов, аккуратно ведут соответствующую документацию.
5. Информировуют гостей отеля по широкому кругу вопросов.
6. После окончания работы отдела бронирования принимают заказы на размещение и выполняют все операции по бронированию номеров и мест в гостинице.
7. Осуществляют обработку и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счета гостей.
8. Осуществляют выдачу и хранение ключей от гостевых комнат, некоторых служебных и общественных помещений.
9. При необходимости выполняют и другие поручения.
10. К 23 часам подводят итоги своей смены и передают ее ночному аудитору.

Таким образом, сотрудники вечерней смены выполняют практически те же функции и операции, что и сотрудники дневной смены. По окончании вечерней смены желательно предоставить сотрудникам бесплатный транспорт до дома.

Ночная смена службы приема (23:00 – 7:00) (Night audit)

Отель подводит баланс по своим операциям в конце каждого рабочего дня. Целесообразно это делать в позднее вечернее и ранее утреннее время (с 24 до 03 часов), поскольку к этому времени завершают свою работу службы дополнительных и сопутствующих услуг, поэтому приостанавливается поступление из них счетов в кассу Reception. Для правильного функционирования автоматизированной системы управления отелем предусмотрена плановая остановка компьютерных машин на некоторое время для проведения системных работ, копирования и сброса информации в текущий и долгосрочные архивы (архивация или «Ночные системные работы»). Эту работу необходимо делать в ночное время, поскольку днем невозможно приостановить текущую работу на компьютере (прием оплаты за проживание и до-

полнительные платные услуги, перевод из одного номера в другой, регистрация, выписка клиента и др.).

Среди множества обязанностей ночного аудитора можно выделить следующие, наиболее важные обязанности:

1. Выполнять все функции, связанные с поселением, обслуживанием, выпиской клиентов отеля.
2. Вносить данные по расходам клиентов на их счета, которые не успели внести сотрудники вечерней смены.
3. Контролировать правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги предыдущими сменами, вносить необходимые коррективы, составлять отчет по расхождениям и ошибкам (если имеются) для руководителя службы приема и размещения.
4. Вести необходимую документацию, параллельный учет на случай выхода из строя компьютерной системы.
5. Подготавливать полный суточный отчет о деятельности отеля за предыдущий день.
6. Подготавливать к 7:00 Housekeeping Report (сведения о занятости номерного фонда) для службы хозяйственного обеспечения (Housekeeping).
7. Осуществлять контрольный обход по отелю с целью выявления возможных нарушений и при необходимости принимать решения в пределах своей компетенции.
8. Производить побудку клиентов и выступать в качестве телефонного оператора (при необходимости) и т. д.

Работа ночных аудиторов во многом облегчает работу дневной смены, т. к. все счета клиентов уже выверены и подготовлены к операции оплаты. Таким образом процесс обслуживания клиентов в часы наиболее массового отъезда (с 7 до 12 часов) значительно ускоряется.

Подробнее с должностными обязанностями и квалификационными требованиями к основным должностям сотрудников службы приема и размещения первого и второго уровня можно ознакомиться в Приложении 8.

Контрольные вопросы и задания:

1. Какой порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ?
2. Расскажите о функциях кассира службы приема и размещения, стандартном оборудовании его рабочего места, подготовке и проведении операции расчета.

3. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры, взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля?
4. Пр продемонстpируйте знания о порядке получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету?
5. Какими правилами руководствуется персонал службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем?
6. Объясните суть услуги экспрес-выписки.

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

<i>Одноместный номер стоимостью 160 у.е.</i>	<i>Заезд: 15.03 19⁰⁰</i>	<i>Выезд: 19.03 06⁰⁰</i>
<i>Двухместный номер стоимостью 105 у.е.</i>	<i>Заезд: 12.03 13⁰⁰</i>	<i>Выезд: 15.03 12⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 250 у.е.</i>	<i>Заезд: 11.03 23⁰⁰</i>	<i>Выезд: 16.03 14⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 270 у.е.</i>	<i>Заезд: 10.03 18⁰⁰</i>	<i>Выезд: 17.03 17⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 220 у.е.</i>	<i>Заезд: 15.03 20⁰⁰</i>	<i>Выезд: 17.03 20⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 180 у.е.</i>	<i>Заезд: 19.03 21⁰⁰</i>	<i>Выезд: 22.03 23⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 330 у.е.</i>	<i>Заезд: 15.03 02⁰⁰</i>	<i>Выезд: 16.03 15⁰⁰</i>
<i>Апартаменты стоимостью 500 у.е.</i>	<i>Заезд: 19.03 07⁰⁰</i>	<i>Выезд: 19.03 16⁰⁰</i>
<i>Апартаменты стоимостью 300 у.е.</i>	<i>Заезд: 21.03 05⁰⁰</i>	<i>Выезд: 24.03 22⁰⁰</i>
<i>Одноместный номер стоимостью 135 у.е.</i>	<i>Заезд: 14.03 16⁰⁰</i>	<i>Выезд: 21.03 11⁰⁰</i>
<i>Двухместный номер стоимостью 90 у.е.</i>	<i>Заезд: 11.03 17⁰⁰</i>	<i>Выезд: 16.03 02⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 300 у.е.</i>	<i>Заезд: 10.03 20⁰⁰</i>	<i>Выезд: 12.03 17⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 210 у.е.</i>	<i>Заезд: 17.03 17⁰⁰</i>	<i>Выезд: 22.03 17⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 240 у.е.</i>	<i>Заезд: 16.03 10⁰⁰</i>	<i>Выезд: 20.03 19⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 130 у.е.</i>	<i>Заезд: 26.03 15⁰⁰</i>	<i>Выезд: 30.03 20⁰⁰</i>
<i>Номер люкс стоимостью 280 у.е.</i>	<i>Заезд: 17.03 04⁰⁰</i>	<i>Выезд: 18.03 16⁰⁰</i>
<i>Апартаменты стоимостью 700 у.е.</i>	<i>Заезд: 21.03 03⁰⁰</i>	<i>Выезд: 21.03 20⁰⁰</i>
<i>Апартаменты стоимостью 290 у.е.</i>	<i>Заезд: 17.03 06⁰⁰</i>	<i>Выезд: 23.03 19⁰⁰</i>

**Приказ Минэкономразвития Российской Федерации
от 21 июня 2003 г. №197**

**«Об утверждении Положения о государственной системе
классификации гостиниц и других средств размещения»**

В соответствии с Концепцией развития туризма в Российской Федерации, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 июля 2002 г. №954-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №28, ст. 2902), приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

2. Департаменту туризма (Н.О.Шенгелия) в двухмесячный срок представить на рассмотрение и утверждение проекты нормативно-методических документов, необходимых для организации работ по применению государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Стржалковского В.И.

Министр Г.Греф

Зарегистрировано в Минюсте РФ 21 августа 2003 г.

Регистрационный №4996

**Положение
о государственной системе классификации гостиниц
и других средств размещения**

(утв. приказом Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. №197)

1. Общие положения
2. Определения
3. Основные цели
4. Область распространения Системы и объекты, классифицируемые в Системе
5. Нормативная база Системы
6. Организационная структура Системы и функции ее участников
7. Порядок проведения работ по классификации
8. Формы документов, установленные в Системе
9. Порядок рассмотрения апелляций
10. Конфиденциальность информации
11. Язык Системы
12. Применение знака категории средства размещения

Приложение №1.

Перечень средств размещения, классифицируемых в Системе

Приложение №2.

Требования к средствам размещения различных категорий

Приложение №3.

Требования к номерам различных категорий

Приложение №4.

Требования к Органу по классификации

Приложение №5.

Требования к экспертам и порядок их аттестации

Приложение №6.

Форма заявки на проведение классификации средств размещения

Приложение №7.

Форма сертификата категории средства размещения

Приложение №8.

Правила заполнения бланка сертификата

Приложение №9.

Форма приложения к сертификату категории

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ устанавливает цели, организационную структуру и порядок проведения работ в Системе классификации гостиниц и других средств размещения на категорию («без звезд», «одна звезда», «две звезды», «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд»), далее именуемой Системой.

1.2. Классификация средства размещения — процедура, проводимая на добровольной основе и включающая осуществление оценки соответствия средства размещения требованиям, установленным в Системе, и аттестацию его на соответствующую категорию.

1.3. Оценка соответствия средства размещения установленным требованиям проводится органом по классификации средств размещения, имеющим в своем составе квалифицированных экспертов, а аттестация на категорию осуществляется федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.

1.4. Система образована федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.

1.5. Система разработана на основе Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №49, ст. 5491; 2003, №2, ст. 167), Федерального закона «О техническом регулировании» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №52 (ч. 1),

ст. 5140), Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №3, ст. 140; 2002, №1 (ч. 1), ст. 2) и Концепции развития туризма в Российской Федерации, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 июля 2002 г. №954-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №28, ст. 2902).

1.6. Настоящий документ устанавливает:

- цели Системы;
- область распространения Системы;
- нормативную базу Системы;
- организационную структуру Системы и функции ее участников;
- порядок проведения работ в Системе;
- формы документов, применяемых в Системе;
- порядок рассмотрения апелляций;
- обеспечение конфиденциальности информации;
- правила применения знака категории средства размещения.

1.7. Система вправе взаимодействовать с зарубежными системами классификации средств размещения.

1.8. Система является открытой для участия в ней предприятий различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги средств размещения и признающих и выполняющих ее правила.

1.9. Система предусматривает свободный доступ к информации о ее правилах, участниках и результатах классификации для исполнителей и потребителей услуг средств размещения, общественных организаций и пр.

1.10. Объективность и достоверность оценки средства размещения в Системе обеспечивается экспертами, аттестованными в порядке, установленном в Системе.

1.11. Система имеет собственные формы сертификатов категории, знаков категории средств размещения и других документов, необходимых для проведения классификации.

2. Определения

В настоящем документе применяются понятия, термины и определения, установленные в Законе Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также термины и определения, приведенные в приложениях №2 и №3.

3. Основные цели

Основными целями Системы являются:

- обеспечение стабильности качества обслуживания в средствах размещения;

- гармонизация критериев классификации средств размещения в Российской Федерации с Рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и с учетом существующей зарубежной практики;
- дифференциация средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
- оказание помощи потребителю в компетентном выборе услуг средства размещения;
- обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует категории, установленной в нормативных документах, принятых в Системе;
- повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
- содействие развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны.

4. Область распространения Системы и объекты, классифицируемые в Системе

4.1. В область распространения Системы входит деятельность по классификации средств размещения, находящихся на территории Российской Федерации. Перечень средств размещения, классифицируемых в Системе, приведен в приложении №1.

4.2. При проведении классификации проверяются характеристики средства размещения, позволяющие аттестовать его на одну из категорий на основе требований, установленных в нормативных документах, принятых в Системе.

5. Нормативная база Системы

5.1. Требования, на соответствие которым проводится аттестация

5.2. Требования к деятельности структурных подразделений Системы

5.3. Требования к организации работ по классификации средств размещения в Системе

5.4. Требования к экспертам Системы

Нормативную базу Системы составляют документы, устанавливающие:

- требования, на соответствие которым проводится аттестация;
- требования к деятельности структурных подразделений Системы;
- требования к организации работ по классификации средств размещения;
- требования к экспертам, осуществляющим оценку средств размещения.

5.1. Требования, на соответствие которым проводится аттестация
Требования к средствам размещения и номерам различных категорий установлены в приложениях №2 и №3.

5.2. Требования к деятельности структурных подразделений Системы
Требования к Органу по классификации установлены в приложении №4.

5.3. Требования к организации работ по классификации средств размещения в Системе

Порядок проведения работ в Системе установлен в разделе 7.

5.4. Требования к экспертам Системы

Требования к экспертам Системы установлены в приложении №5.

6. Организационная структура Системы и функции ее участников

Организационную структуру Системы образуют:

- руководящий орган Системы;
- аттестационная комиссия;
- центральный орган Системы (ЦОС);
- комиссия по апелляциям;
- орган по классификации средств размещения;
- заявители — юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявкой на проведение классификации средства размещения.

6.1. Руководящим органом системы является федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма — юридическое лицо, образовавшее Систему.

Руководящий орган создает Аттестационную комиссию и Комиссию по апелляциям, утверждает основополагающие документы Системы, в т.ч. по оплате работ в Системе.

6.2. Аттестационная комиссия формируется из:

- 1) председателя Аттестационной комиссии, назначаемого Руководящим органом;
- 2) представителей федерального органа исполнительной власти в сфере туризма;
- 3) представителей ЦОС;
- 4) представителей Органа по классификации;
- 5) представителей предприятий туристской индустрии и общественных организаций.

В заседаниях Аттестационной комиссии могут принимать участие представители органов исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации.

Аттестационная комиссия:

- формирует политику в области классификации средств размещения;
- принимает решения об аттестации средств размещения на категорию.

6.3. Центральный орган Системы (ЦОС):

- принимает заявки на проведение экспертной оценки соответствия средств размещения категории на территории страны;
- ведет единый Реестр Системы, организует публикацию официальной информации, предоставляет сведения об объектах классификации;
- осуществляет общее методическое руководство Системой;
- организует разработку организационно-методических документов Системы;
- организует изготовление бланков сертификатов категории, носителей знака категории средства размещения (см. п.12.4) и ведет учет выданных сертификатов категории;
- готовит предложения по совершенствованию Системы;
- осуществляет сбор и анализ информации по вопросам классификации;
- осуществляет пропаганду в области классификации средств размещения;
- взаимодействует с Аттестационной комиссией, Органом по классификации и Комиссией по апелляциям;
- организует проведение экспертизы документов по поручению Аттестационной комиссии и Комиссии по апелляциям.

6.4. Комиссия по апелляциям формируется Руководящим органом из представителей федерального органа исполнительной власти в сфере туризма с привлечением специалистов предприятий туристской индустрии и общественных организаций;

Комиссия по апелляциям собирается по мере необходимости. Апелляции по вопросам, связанным с классификацией, рассматриваются в порядке, установленном в разделе 9.

6.5. Орган по классификации средств размещения (далее — Орган по классификации) создается на базе организации, определенной федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.

6.5.1. Орган по классификации:

- организует проведение экспертной оценки соответствия средств размещения категории на территории страны на основе единых методологии и критериев;
- формирует экспертную комиссию из числа аттестованных в Системе экспертов в количестве до трех человек и назначает председателя комиссии;
- представляет документы по результатам экспертной оценки в Аттестационную комиссию для принятия решения об аттестации средства размещения на категорию;
- осуществляет подготовку и аттестацию экспертов Системы (устанавливает требования к экспертам Системы, порядок их аттестации,

проводит их переподготовку и повышение квалификации), ведет реестр аттестованных экспертов, контролирует их деятельность.

6.5.2. К проведению работ по оценке соответствия средств размещения привлекаются эксперты, аттестованные в Системе.

Решение о привлечении экспертов к проведению работ по оценке соответствия средств размещения принимается Органом по классификации по согласованию с Аттестационной комиссией по результатам их аттестации в соответствии с требованиями и с порядком, изложенными в приложении №5.

6.5.3. Эксперты

- проводят оценку средств размещения и документируют ее результаты;

- обеспечивают конфиденциальность информации, полученной в ходе оценки.

6.6. Заявители — юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявкой на проведение классификации средства размещения:

- принимают решение о необходимости проведения классификации;
- направляют заявку на проведение классификации средства размещения в ЦОС (форма заявки приведена в приложении №6);

- после получения сертификата категории получают право на применение знака категории, а также использование «звезд» в оформлении вывески, документов и в рекламных целях;

- обеспечивают соответствие средств размещения требованиям, установленным в Системе;

- информируют ЦОС и Орган по классификации обо всех изменениях, влияющих на результаты оценки, подтвержденные при аттестации;

- осуществляют корректирующие действия в соответствии с рекомендациями, данными в ходе инспекционных проверок;

- своевременно оплачивают все расходы, связанные с проведением оценки, независимо от результатов оценки.

7. Порядок проведения работ по классификации

7.1. Этапы проведения классификации средств размещения

7.2. Экспертная оценка соответствия средства размещения категории

7.3. Аттестация средства размещения

7.4. Инспекционный контроль

7.1. Классификация средств размещения проводится в три этапа:

первый этап — экспертная оценка соответствия средства размещения категории;

второй этап — аттестация средства размещения;

третий этап — инспекционный контроль классифицированных средств размещения.

7.2. Экспертная оценка соответствия средства размещения категории

7.2.1. Экспертная оценка соответствия средства размещения категории включает в себя оценку средства размещения в целом и его номерного фонда.

7.2.2. Экспертная оценка соответствия средства размещения категории проводится в следующем порядке:

получение заявки на классификацию;

проведение оценки средства размещения и составление акта.

7.2.3. Заявка на классификацию оформляется по форме, приведенной в приложении №6, и направляется в ЦОС. К заявке прилагается анкета-вопросник, содержащая сведения о структуре номерного фонда для определения объемов работ и их стоимости. Кроме того, в анкете должна содержаться информация о наличии документов, подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил и норм и требований охраны окружающей среды.

7.2.4. Получив заявку и заполненную анкету-вопросник, ЦОС заключает договор с заявителем на выполнение работ и поручает организацию работы по оценке соответствия средства размещения категории Органу по классификации.

7.2.5. После получения подписанного заявителем договора и оплаты работ по классификации формируется экспертная комиссия для проведения работ по оценке соответствия средства размещения.

К работе комиссии могут привлекаться специалисты в области индустрии гостеприимства, представители общественных организаций и пр.

Председатель комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки проведения оценки средства размещения, оповещает о них членов комиссии.

7.2.6. Проведение оценки соответствия средства размещения и его номерного фонда категории осуществляется в следующем порядке:

1) устанавливается соответствие средства размещения минимальным требованиям, установленным в Системе (приложение №2, таблица 1). Результаты отражаются в протоколе;

2) проводится балльная оценка средства размещения по критериям, установленным в Системе (приложение №2, таблица 2). Результаты отражаются в протоколе;

3) одновременно с оценкой соответствия средства размещения проводится оценка соответствия номеров категориям (приложение №3, таблицы 1, 2). Результаты оценок номеров оформляются протоколами.

7.2.7. Результаты работы комиссии оформляются актом.

Акт подписывают председатель и члены комиссии, а также руководитель средства размещения или уполномоченное должностное лицо заявителя, подтверждая тем самым факт ознакомления с актом. Акт печатается в 3-х экземплярах: один передается руководству средства размещения, два других акта — в Орган по классификации.

К акту прилагаются вышеуказанные протоколы.

7.3. Аттестация средства размещения

7.3.1. Орган по классификации анализирует вышеуказанные документы и направляет один экземпляр акта в ЦОС для заключения и передачи в Аттестационную комиссию для принятия решения об аттестации средства размещения на категорию.

7.3.2. После принятия Аттестационной комиссией решения о присвоении средству размещения категории сертификат категории с приложениями подписываются председателем Аттестационной комиссии и направляются в ЦОС для регистрации в реестре и направления заявителю с уведомлением о вручении не позднее 30 дней со дня принятия решения.

Сертификат категории выдается на срок не более 5 лет.

В случае принятия решения об отказе в выдаче сертификата категории решение с обязательным указанием причин отказа направляют Заявителю не позднее 30 дней со дня принятия решения Аттестационной комиссией.

7.4. Инспекционный контроль

7.4.1. Инспекционный контроль классифицированных средств размещения устанавливают на весь период действия сертификата категории. Время проведения инспекционных проверок устанавливается Аттестационной комиссией при принятии решения об аттестации средства размещения. Организация проведения инспекционных проверок осуществляется органом по классификации. При проведении инспекционной проверки эксперты проверяют устранение несоответствий, выявленных в ходе предыдущих проверок, но не повлиявших на решение о выдаче/подтверждении действия сертификата категории.

По результатам инспекционной проверки орган по классификации составляет акт инспекционной проверки и направляет его в Аттестационную комиссию для принятия решения о подтверждении, приостановлении или отмене действия сертификата категории. Решение передается в ЦОС для регистрации и направления заявителю с уведомлением о вручении. Внеочередные инспекционные проверки проводятся по предписанию федерального органа исполнительной власти в сфере туризма в следующих случаях:

- наличие информации о претензиях к средству размещения, имеющему сертификат категории, поступившей в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма или в органы исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации;

- существенные изменения в технологии оказания услуг, в организационной структуре и кадровом составе средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

7.4.2. При отрицательных результатах инспекционной проверки Аттестационная комиссия принимает решение о приостановлении или отмене действия сертификата категории. Решение передается в ЦОС для направления заявителю с уведомлением о вручении.

7.5. По окончании срока действия сертификата категории повторная классификация проводится в порядке, установленном в настоящем разделе.

8. Формы документов, установленные в Системе

8.1. В Системе применяют сертификат категории установленного образца. Форма сертификата и правила его заполнения приведены в приложениях №7 и №8.

8.2. Форма приложения к сертификату приведена в приложении №9.

8.3. Бланки сертификата и приложения к сертификату являются документами строгой отчетности и хранятся в ЦОС.

9. Порядок рассмотрения апелляций

9.1. Апелляции по вопросам, связанным с классификацией, рассматривает Комиссия по апелляциям.

9.2. Комиссия рассматривает апелляции, поданные в письменном виде, в течение 30 дней после получения заявителем документов.

Комиссия не рассматривает апелляции, связанные с выдачей сертификатов, срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

Комиссия выносит решение по апелляции не позднее чем через 30 дней с момента ее получения. При необходимости комиссия может запрашивать от участников классификации дополнительные материалы. В этом случае срок рассмотрения апелляции увеличивается на время, необходимое для получения запрошенных материалов.

По окончании рассмотрения материалов комиссия составляет заключение и направляет его вместе с материалами по апелляции в ЦОС и Заявителю с уведомлением о вручении.

Решение комиссии по апелляции является обязательным к исполнению для всех участников классификации.

10. Конфиденциальность информации

В Системе классификации гостиниц и других средств размещения обеспечивается конфиденциальность информации, являющейся коммерческой тайной, полученной в ходе оценки соответствия.

Под нарушением конфиденциальности информации понимается передача информации коммерческого характера любым лицам или организациям, не занятым в процессе классификации.

11. Язык Системы

11.1. Документы, используемые в процессе классификации, оформляются на русском языке.

11.2. Сертификаты и приложения к ним, выдаваемые в Системе, оформляются на русском языке. По желанию заявителя на основании отдельного договора сертификаты категории и приложения к ним могут быть оформлены на иностранном языке путем аутентичного перевода с оригинала на русский язык.

12. Применение знака категории средства размещения

12.1. Знак категории средства размещения является формой доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации о том, что данное средство размещения аттестовано на соответствие определенной категории.

12.2. Основанием для применения Знака категории средства размещения является сертификат категории средства размещения.

12.3. Право применения знака категории средства размещения устанавливается на срок действия сертификата категории.

12.4. Графически Знак категории средства размещения представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

Количество «звезд» зависит от присвоенной средству размещения категории. «Звезды» наносятся на металлическую основу (носитель знака категории), на котором указано наименование федерального органа исполнительной власти в сфере туризма, присвоившего категорию средству размещения.

12.5. При изготовлении Знака категории могут использоваться различные технологические приемы, обеспечивающие его четкое и ясное изображение.

12.6. Знак категории размещается на фасаде средства размещения на стене рядом с главным входом.

12.7. Возможно использование «звезд» в оформлении эмблемы гостиницы, вывесок, интерьеров, на документах (официальных бланках, квитанциях, карточках гостя и пр.), а также в рекламных целях (рекламных проспектах, рекламе в средствах массовой информации и т.д.).

12.8. Средство размещения, аттестованное на категорию «без звезд», не получает права использовать Знак категории.

Перечень средств размещения, классифицируемых в Системе Гостиницы и аналогичные средства размещения:

- гостиницы;
- мотели;
- молодежные гостиницы (хостелы);
- дома отдыха, пансионаты;
- гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг.

Требования к средствам размещения различных категорий

1. Определения
2. Общие требования
3. Методика оценки соответствия средств размещения категориям

Таблица 1. Минимальные требования к средствам размещения

различных категорий

Таблица 2. Критерии балльной оценки средств размещения различных категорий

1. Определения

В настоящем документе применяются следующие термины и определения:

- **средства размещения** — предприятия различных организационно-правовых форм и индивидуальные предприниматели, занимающиеся временным размещением туристов и имеющие не менее 5 номеров; к средствам размещения относятся гостиницы, мотели, молодежные гостиницы (хостелы), дома отдыха, пансионаты, гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг;

- **номер в средстве размещения** — одна или несколько жилых комнат, с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного размещения туристов;

- **номерной фонд** — общее количество номеров (мест) средства размещения.

2. Общие требования

Оценка средств размещения базируется на совокупности минимальных требований и критериев балльной оценки.

2.1. Категории средств размещения обозначают символом «*» (звезда). Количество звезд увеличивается с повышением уровня и качества обслуживания. Средства размещения классифицируются по пяти категориям: высшая категория средства размещения — «пять звезд», низшая — «одна звезда». Некатегорийные средства размещения приравниваются к категории «без звезд».

2.2. Минимальные требования к средствам размещения различных категорий приведены в таблице 1.

2.3. Критерии балльной оценки приведены в таблице 2.

3. Методика оценки соответствия средств размещения категориям

3.1. Оценка соответствия средства размещения одной из категорий проводится в три этапа:

- первый этап — проводится предварительная оценка соответствия средства размещения минимальным требованиям, приведенным в приложении №2, таблица 1. По результатам предварительной оценки составляется протокол соответствия средства размещения одной из категорий;

- второй этап — проводится балльная оценка средства размещения по критериям, приведенным в приложении №2Б, таблица 2. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

- третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия средства размещения определенной категории.

3.2. Средства размещения определенной категории должны соответствовать:

- минимальным требованиям (приложение №2, таблица 1);
- критериям балльной оценки (приложение №2, таблица 2) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории «пять звезд»	— 120 баллов*(1)
для категории «четыре звезды»	— 100 баллов*(1)
для категории «три звезды»	— 80 баллов*(2)
для категории «две звезды»	— 50 баллов*(3)
для категории «одна звезда»	— 20 баллов*(4)
для категории «без звезд»	— 17 баллов*(4)

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10% (кроме средств размещения категории «без звезд»).

Если средство размещения по количеству суммарных баллов не соответствует категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- в случае, если суммарное количество баллов ниже значений, установленных для данной категории, средству размещения присваивается более низкая категория по отношению к предварительной оценке (кроме категории «без звезд»);

- в случае, если суммарное количество баллов выше значений, установленных для данной категории, средству размещения присваивается категория, соответствующая предварительной оценке.

*(1) Суммарное количество баллов по пунктам 1.1, 1.2, 1.7.1–1.7.5, 2.1–2.4, 4.1–4.3, 4.7–4.9 должно быть не менее 48 баллов.

*(2) Суммарное количество баллов по пунктам 1.1, 1.7.1–1.7.5, 2.1–2.4, 4.1–4.3, 4.8, 4.9 должно быть не менее 30 баллов.

*(3) Суммарное количество баллов по пунктам 1.1, 1.7.1–1.7.5, 2.1–2.4, 4.1–4.3, 4.8, 4.9 должно быть не менее 20 баллов.

*(4) Суммарное количество баллов по пунктам 1.1, 1.7.1–1.7.5, 2.1–2.4, 4.1–4.3, 4.8, 4.9 должно быть не менее 16 баллов

Таблица 1

Минимальные требования к средствам размещения различных категорий

Требование	Категория гостиницы					
	без звезд	*	**	***	****	*****
1. Здание и прилегающая к нему территория						
Вывеска						
- с наименованием средства размещения	+(1)					
- освещаемая или светящаяся		+	+	+	+	+
Вход для гостей						
- отдельный от служебного входа				+	+	+
- с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля					+	+
- воздушно-тепловая завеса					+	+
- в ресторан (кафе, бар) *(1) из гостиницы			+	+	+	+
2. Техническое оборудование						
Аварийное освещение и энергоснабжение						
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+	+
- стационарный генератор *(2), обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов				+	+	+
Водоснабжение:						
- горячее, холодное	+	+	+	+	+	+
- горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ				+	+	+
- установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья *(3)					+	+
- наличие бутилированной питьевой воды в номере *(3)	+	+	+	+		
Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично					+	+

Требование	Категория гостиницы					
	без звезд	*	**	***	****	*****
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты					+	+
Лифт *(4) в здании:						
- более пяти этажей	+	+				
- более четырех этажей			+			
- более трех этажей				+		
- более двух этажей					+	
- более одного этажа						+
- служебный, грузовой (или грузоподъемник) *(5)					+	+
Время ожидания:						
- не более 45 сек.				+		
- не более 30 сек.					+	+
- круглосуточная работа лифта	+	+	+	+	+	+
Телефонная связь из номера:						
- внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	+	+				
- внутренняя в 100% номеров			+			
- внутренняя и городская в 100% номеров				+		
- внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров					+	+
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), в кабине или под акустическим колпаком:						
- городской, междугородный	+					
- городской, междугородный, международный		+	+	+	+	+
- городской: не менее одного на этаж при отсутствии телефона в номере		+	+			
3. Номерной фонд						
Мест в одно-, двухместных номерах, не менее:						
- 60%		+				
- 80%			+			
- 100%				+	+	+
Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены				+		
Многокомнатные номера					+	
Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены						+
Не менее 5% от общего количества номеров — многокомнатные номера						+
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	+	+	+	+	+	+

Требования		Категория гостиницы					
		без звезд	*	**	***	****	*****
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона) м кв., не менее:							
Однокомнатного одноместного	Однокомнатного двухместного						
9	12	+	+	+			
10	14					+	
12	15						+
14	16						+
Номера, предназначенные для приёма большого числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчёта на каждого проживающего							
- 6 м ² — для средств размещения круглогодичного функционирования		+	+	+			
- не менее 4.5 м ² — для средств размещения сезонного (летнего) функционирования		+	+	+			
Санузел в номере:							
- умывальник, унитаз, ванна или душ:							
не менее 25% номеров			+				
не менее 50% номеров				+			
100% номеров					+	+	+
Площадь санузла м кв., не менее:							
- 1.75		+	+				
- 2.5				+	+		
- 3.8						+	+
4. Техническое оснащение							
Двери и замки с внутренним предохранителем			+	+	+	+	+
Охранный сигнализация, электронные средства контроля за безопасностью номера или видеоскамера в коридоре						+	+
Звукоизоляция:							
- на уровне 35 дБ		+	+	+	+		
- повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ						+	+
Отопление		+	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом)		+	+	+	+	+	+
Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18-25 град. С (в районах с жарким климатом *(6))					+		
Термостат для индивидуальной регулировки температуры						+	+
5. Санитарные объекты общего пользования							
Туалеты:							
- общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж		+	+	+			
- вблизи общественных помещений			+	+	+	+	+

Требование	Категория гостиницы					
	без звезд	*	**	***	****	*****
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+	+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+	+				
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа			+			
Оборудование ванных комнат/душевых: ванные, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора.	+	+	+			
6. Общие помещения						
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+	+
Наличие холла в службе приема	+					
Площадь холла:						
не менее 9 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь – 25 м ²		+				
не менее 20 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь – 40 м ²			+			
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь – 80 м ²				+		
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь – 120 м ²					+	
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь – 160 м ²						+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания		+	+			
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), газетами, журналами:				+	+	+
- с подачей напитков, музыкальным вещанием					+	+
Ковры, ковровое/иное напольное покрытие в зоне отдыха				+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание				+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей				+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений * [7]					+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+		
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач		+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием						+

Требование	Категория гостиницы					
	без звезд	*	**	***	****	*****
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещение для переговоров, компьютеры)					+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом					+	+
Плавательный бассейн						+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном					+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах				+	+	+
Медицинский кабинет						+
Магазины и торговые киоски					+	+
7. Помещения для предоставления услуг питания						
Ресторан или кафе			+	+		
Ресторан:						
- несколько залов					+	+
- банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал					+	+
- ночной клуб (бар)					+	+
Кафе, бар					+	+
8. Услуги						
Служба приёма (круглосуточный приём)		+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям		+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих					+	+
Швейцар					+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:						
- обязательно * (8)					+	+
- по просьбе			+	+		
Утренняя побудка (по просьбе)		+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+	+
Вечерняя подготовка номера					+	+
Смена постельного белья:						
- один раз в семь дней	+					
- один раз в пять дней		+				
- один раз в три дня			+	+		
- ежедневно					+	+
Смена полотенец:						
- один раз в три дня	+	+	+			
- ежедневно				+	+	+
Стирка и глажение:						
- исполнение в течение суток		+	+	+	+	+
- экспресс-обслуживание					+	+
Глажение:						
- исполнение в течение одного часа					+	+
- предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+		

Требования	Категория гостиницы					
	без звезд	*	**	***	****	*****
Химчистка:						
- исполнение в течение суток				+		
- экспресс-обслуживание					+	+
Мелкий ремонт одежды				+	+	+
Автомат для чистки обуви				+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги:		+	+	+	+	+
- отправление и доставка корреспонденции, телексов, телефаксов					+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+	+
Обмен валюты *(9)				+	+	+
Прием платежей по кредитным картам					+	+
Организация встреч, проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.)					+	+
Вызов такси				+	+	+
Аренда (прокат) автомашины					+	+
Бронирование билетов на различные виды транспорта				+	+	+
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия					+	+
Туристские услуги:						
- туристская информация		+	+	+	+	+
- экскурсии, гиды-переводчики					+	+
Медицинские: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+	+
9. Услуги питания						
Обслуживание:						
- возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трёхразовое питание)				+(10)	+	+
- предоставление завтрака (7.00–10.00)			+	+	+	+
- круглосуточное предоставление услуг питания					+	+
Обслуживание в номере:						
- в часы завтрака				+(10)		
- круглосуточно					+	+
- меню завтрака в номере				+	+	+
10. Требования к персоналу и его подготовке						
Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+	+	+	+	+	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии — сектор «Гостиницы»	+	+	+	+	+	+
Внешний вид персонала:						
- форменная одежда, служебные значки			+	+	+	+

(1) Примечание. Знак «+» означает необходимость выполнения требования.

*(1) При наличии ресторана (кафе, бара).

*(2) Не обязателен при использовании централизованного аварийного электроснабжения.

*(3) В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.

*(4) Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.

*(5) Необязательно для гостиниц с количеством номеров менее 20.

*(6) Районы на широтах южнее г.Волгограда.

*(7) Необязателен для гостиниц с количеством номеров менее 50.

*(8) Для всех категорий при отсутствии лифта (см. раздел 2 «Лифт в здании»).

*(9) Требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров менее 50.

Таблица 2

Критерии балльной оценки средств размещения различных категорий

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
1	Здания и общественные помещения	
1.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
	Внешний вид: фасад, балконы, лоджии, ставни:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1
1.2	Наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа	2
1.3	Наличие гостевых лифтов:	
	2 лифта и более	5
	1 лифт	3
1.4	Наличие гостинных (салонов)	2
1.5	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
1.6	Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе или бар	3
1.7	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
1.7.1	Напольное покрытие:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
1.7.2	Стены: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.7.3	Занавеси отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.7.4	Освещение отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.7.5	Мебель: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
1.8	Площадь, занятая ресторанами: 1,8 м ² на 1 проживающего 1,6 м ² на 1 проживающего 1,2 м ² на 1 проживающего (допускается уменьшение данного показателя на 20%, в случае расположения средства размещения в местности с достаточным количеством близко расположенных предприятий общественного питания)	3 2 1
1.9	Площадь, занятая барами: 1,8 м ² на 1 проживающего 1,3 м ² на 1 проживающего 0,39 м ² на 1 проживающего	3 2 1
2	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	
2.1	Напольное покрытие: отличное (новое) хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.2	Мебель: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.3	Занавеси: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.4	Постельные принадлежности: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
3	Телевидение в номерах: телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомagneитофона, видеокассет с предварительной оплатой в 100% номеров	3

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
4	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
4.1	Стены, пол: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.2	Сантехническое оборудование: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.3	Краны: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
4.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения	2
4.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
4.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
4.8	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня: до потолка не менее чем на 1/3 от потолка	3 1
4.9	Состояние покрытия стен в ванной комнате: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
4.10	Наличие биде не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате)	2
4.11	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1
5	Чистка обуви персоналом гостиницы	3
6	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородней связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4 баллов
7	Телекс или электронная почта	2
8	Телефакс	2
9	Транспортное обслуживание (доставка проживающих и багажа)	6
10	Дополнительные услуги:	
10.1	Наличие парикмахерской (косметического салона)	2
10.2	Наличие ресторанов, кафе, других предприятий питания	по 1 баллу за каждое пред- приятие питания, но не более 6 баллов
10.3	Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами	5

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
10.4	Работа предприятий питания: не менее 14 часов в сутки не менее 12 часов в сутки не менее 8 часов в сутки	6 4 2
10.5	Время работы баров не менее:	
	14 часов в сутки	8
	12 часов в сутки	6
	8 часов в сутки	2
10.6	Наличие постоянных или временных торговых точек	по 1 баллу за торговую точку, но не более 4 баллов
10.7	Наличие казино	1
10.8	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей) с количеством мест: 50% от количества мест в средстве размещения в закрытом или открытом паркинге на расстоянии до 100 метров от средства размещения с возможностью предоставления услуги подачи автомобиля; 50% от количества мест в средстве размещения в паркинге на расстоянии до 200 м от средства размещения в районах (кварталах, местах) без автомобильного движения; 30% от количества мест в средстве размещения	6 4 2
10.9	Наличие проката: автотранспорта курортно-бытовых товаров и инвентаря	1 1
10.10	Наличие комнаты площадью не менее 30 м ² с естественным освещением для детских игр: под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки) без наблюдения квалифицированного персонала	3 2
10.11	Наличие сервиса для инвалидов	10
10.12	Наличие прочих услуг (аттракционы, зал игровых автоматов, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и другие)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
10.13	Наличие спортзала площадью не менее 30 м ² с не менее 6 гимнастическими снарядами или тренажерами	2
10.14	Наличие теннисного корта/4 стенного корта для сквоша 7 м x 10 м	2
10.15	Наличие плавательного бассейна: площадь водной поверхности — более 80 м ² площадь водной поверхности — более 60 м ² площадь водной поверхности — более 35 м ² менее 35 м ²	6 4 2 1
10.16	Наличие сауны: на 6 и более человек менее 6 человек	2 1

Требования к номерам различных категорий

1. Определения
2. Общие требования
3. Методика оценки номеров на соответствие категориям

Таблица 1. Минимальные требования к номерам различных категорий

Таблица 2. Критерии балльной оценки номеров различных категорий

1. Определения

В настоящем документе применяются следующие термины и определения:

номерной фонд — общее количество номеров (мест) средства размещения;

«сюит» — номер в средстве размещения площадью не менее 75 м кв., состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой*(1), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см x 200 см), и дополнительным гостевым туалетом;

«апартамент» — номер в средстве размещения площадью не менее 40 м кв., состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;

«люкс» — номер в средстве размещения площадью не менее 35 м кв., состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

«студия» — однокомнатный номер площадью не менее 25 м кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

номер первой категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

номер второй категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек;

номер третьей категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м кв. — в здании круглогодичного функционирования,

4,5 м кв. — в зданиях сезонного функционирования;

номер четвертой категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м кв. — в здании круглогодичного функционирования,

4,5 м кв. — в зданиях сезонного функционирования;

номер пятой категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м кв. — в здании круглогодичного функционирования,

4,5 м кв. — в зданиях сезонного функционирования;

2. Общие требования

2.1. Классификация номеров по категориям основана на комплексе минимальных требований (таблица 3), и критериях балльной оценки (таблица 4).

2.2. Устанавливаются следующие категории номеров средства размещения:

высшая: «сюит», «апартамент», «люкс», «студия»;

первая;

вторая;

третья,

четвертая,

пятая.

3. Методика оценки номеров на соответствие категориям

3.1. Оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап — проводится предварительная оценка соответствия номера минимальным требованиям, приведенным в приложении № 3, таблица 1. По результатам предварительной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

второй этап — проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, приведенным в приложении № 3, таблица 2. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия номеров категориям.

3.2. Номера определенной категории должны соответствовать: минимальным требованиям (приложение № 3, таблица 1); критериям балльной оценки (приложение № 3, таблица 2) с учетом следующего суммарного количества баллов:

- для категории — высшая «сюит»*(2) — 45 баллов
- для категории — высшая «апартамент»*(2) — 45 баллов
- для категории — высшая «люкс»*(2) — 45 баллов
- для категории — высшая «студия»*(2) — 45 баллов
- для категории — первая*(3) — 23 балла
- для категории — вторая*(4) — 9 баллов
- для категории — третья*(4) — 9 баллов
- для категории — четвертая*(5) — 8 балла
- для категории — пятая*(6) — 4 балла

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10% (кроме номеров второй, третьей, четвертой и пятой категории).

Если номера первой, второй, третьей, четвертой, пятой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- в случае, если суммарное количество баллов в номере первой категории ниже значений, установленных для данной категории, номеру присваивается более низкая категория — вторая;
- в случае, если в номерах второй, третьей, четвертой и пятой категории суммарное количество баллов ниже установленных значений, эти номера выводятся из номерного фонда для ремонта.

*(1) Допускается отсутствие перегородки между гостиной/столовой и кабинетом при визуальном разграничении помещения на гостиную/столовую и кабинет.

*(2) Суммарное количество баллов по пунктам 1.1–1.4, 2.1–2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 27.

*(3) Суммарное количество баллов по пунктам 1.1–1.4, 2.1–2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 19.

*(4) Суммарное количество баллов по пунктам 1.1–1.4, 2.1–2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 9.

*(5) Суммарное количество баллов устанавливается по пунктам 1.1–1.4.

*(6) Суммарное количество баллов устанавливается по пунктам 1.1–1.4.

Минимальные требования к номерам различных категорий

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«сюит»	«апартамент»	«люкс»	«студия»	категории	категории	категории	категории	категории
Одна жилая комната				+	+	+	+	+	+
Две жилые комнаты - гостиная/столовая/кабинет и спальня			+						
Две и более жилые комнаты - гостиная/столовая и спальня (кабинет)		+							
Три и более жилые комнаты - гостиная/столовая, спальня, кабинет	+								
I. Техническое оснащение									
Освещение:									
- от потолочного (настенного) или напольного светильника	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- прикроватный светильник	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- настольная лампа	+	+	+	+	+(1)	+	+	+	+
- светильник над умывальником	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати *(2)	+	+	+	+	+(1)	+	+	+	+
- выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Фонарь карманный электрический	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефонный аппарат:									
- в номере	+	+	+	+	+(3)				
- в каждой комнате *(4)	+	+	+	+					
- дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала) *(4)	+	+	+	+	+(5)				
Будильное устройство (таймер)	+	+	+	+					
Радиоприемник (при отсутствии телевизора)						+	+	+	+
Телевизор *(6)									
- цветной с пультом управления	+	+	+	+	+(7)				
- с приемом программ основных телекомпаний мира	+	+	+	+	+(5)				
- видеомоноитор *(8)	+	+	+	+	+(5)				
- по просьбе гостя					+(9)	+(9)			
Мини-бар (мини-холодильник)	+	+	+	+	+(7)				
Мини-сейф *(10)	+	+	+	+	+(7)				
II. Оснащение мебелью и инвентарем									
Кухонное оборудование		+							

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«СЮИТ»	«АПАРТАМЕНТ»	«ЛЮКС»	«СТУДИЯ»					
Кровать (минимальные размеры): - односпальная 80 х 190 см - односпальная 90 х 200 см - двухспальная 160 х 190 см - двухспальная 160 х 200 см - двухспальная 200 х 200 см	+	+	+	+	+*(9) +*(7) +*(9) +*(7)	+	+	+	+
Комплект постельных принадлежностей и белья: - матрац с наматрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки - из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)	+	+	+	+	+*(5)	+	+	+	+
Ковры/ковровое покрытие пола	+	+	+	+	+*(5)				
Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия					+	+	+	+	+
Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Шкаф с полками *(11) (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Вешалка для верхней одежды и головных уборов *(12)	+	+	+	+	+*(13)				
Стулья (не менее одного на проживающего) *(14)	+	+	+	+	+*(14)	+	+	+	+
Кресло (не менее одного на проживающего)	+	+	+	+	+*(15)				
Диван (но номер)	+	+	+	+*(16)					
Стол/туалетный стол	+	+	+	+	+	+	+		
Письменный стол с рабочим креслом	+								
Журнальный столик	+	+	+	+	+*(15)				
Полка (подставка для багажа)	+	+	+	+	+	+	+		
Подставка (полка) под телевизор	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для бумажного мусора	+	+	+	+	+	+	+		
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Щетки (одежная, сапожная)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ключ для открывания бутылок	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Графин, стаканы					+	+	+	+	+
Набор посуды									

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«сконт»	«апартамент»	«люкс»	«студия»					
Набор посуды для мини-бара	+	+	+	+	+(13)				
Пепельница(ы) *(17)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)	+	+	+	+	+				
Информационные материалы в номере:									
- телефонный справочник	+	+	+	+	+				
- перечень предоставляемых средств размещения услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией	+	+	+	+	+	+	+		
Противопожарная инструкция	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т.п.)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Меню завтрака	+	+	+	+	+(21)				
Анкета гостя	+	+	+	+	+	+	+	+	+
III. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера									
Туалет, ванна:									
- умывальник, унитаз, ванна/душ	+	+	+	+	+		+		
- умывальник, унитаз (или полный санузел на 2-3 номера) *(18)							+		
- умывальник								+	
- дополнительный туалет	+								
Зеркало:									
- над умывальником					+	+	+	+	
- большого размера или зеркальная стенка	+	+	+	+	+(19)				
- косметическое для бритья и макияжа	+	+	+	+	+(19)				
Полка для туалетных принадлежностей/туалетный стол *(19)	+	+	+	+	+	+	+	+	
Занавес для ванной *(20)	+	+	+	+	+				
Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении	+	+	+	+	+(19)				
Коврик (махровый)	+	+	+	+	+				
Фен для сушки волос	+	+	+	+	+(21)				
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«сюит»	«апартамент»	«люкс»	«студия»					
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя):						+	+	+	+
- не менее двух					+(22)				
- не менее трех					+(19)				
- не менее четырех	+	+	+	+					
Халат банный (на каждого гостя)	+	+	+	+	+(19)				
Шапочка банная (на каждого гостя)	+	+	+	+	+				
Тапочки банные (на каждого гостя)	+	+	+	+	+(19)				
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):									
- туалетное мыло	+	+	+	+	+	+	+	+	
- в том числе в фирменной упаковке	+	+	+	+	+(21)				
- зубная щетка, зубная паста	+	+	+	+	+(19)				
- шампунь					+(21)				
- шампуни, гель, лосьон	+	+	+	+	+(19)				
Салфетки махровые, бумажные, косметические	+	+	+	+	+(19)				
Туалетная бумага:	+	+	+	+	+	+	+		
- с резервным рулоном	+	+	+	+	+(21)				
Держатель для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+		
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+		
Щетка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены	+	+	+	+	+	+	+	+	
Пакеты для прачечной, химчистки	+	+	+	+	+(21)				

*(1) Для гостиниц категории 4 – 5 «звезд».

*(2) Для реконструируемых номеров.

*(3) Для гостиниц категории 3 – 5 «звезд».

*(4) Не обязательно при наличии переносной телефонной трубки.

*(5) Для гостиниц категории 4 – 5 «звезд».

*(6) При наличии в регионе телевизионного вещания.

*(7) Для гостиниц категории 3 – 5 «звезд».

*(8) При отсутствии в регионе телевизионного вещания.

*(9) Для гостиниц категории 1 – 2 «звезды».

*(10) Не обязательно при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приема.

*(11) Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.

*(12) Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части.

*(13) Для гостиниц категории 3 – 5 «звезд».

- *(14) Не обязательно при наличии кресла (не менее одного на гостя).
- *(15) Для гостиниц категории 4 – 5 «звезд».
- *(16) Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла.
- *(17) Кроме номеров для некурящих.
- *(18) В гостиницах с номерным фондом не более 5 номеров допускается наличие полного санузла на 5 номеров.
- *(19) Для гостиниц категории 4 – 5 «звезд».
- *(20) При наличии душа в ванне, кроме номеров с угловыми ваннами или угловыми джакузи.
- *(21) Для гостиниц категории 3 – 5 «звезд».
- *(22) Для гостиниц категории 3 «звезды».

Таблица 2

Критерии балльной оценки номеров различных категорий

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
1	Качество и состояние оборудования номерного фонда (во всех номерах)	
1.1	Напольное покрытие:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1
1.2	Мебель:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1
1.3	Занавеси:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1
	занавеси, обеспечивающие 100% затемнение номера	3
1.4	Постельные принадлежности:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1
2	Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой и второй категории (для номеров третьей категории — оборудование умывальника)	
2.1	Стены, пол:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1
2.2	Сантехническое оборудование:	
	отличное	3
	хорошее	2
	удовлетворительное	1

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
2.3	Краны: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
2.5	Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении	2
2.6	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения	2
2.7	Наличие махрового халата	1
2.8	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня: до потолка не менее чем на 1/3 от потолка	3 1
2.9	Состояние кафельного покрытия: отличное хорошее удовлетворительное	3 2 1
2.10	Наличие бидэ	2
2.11	Наличие фена	1
2.12	Наличие косметического зеркала	2
2.13	Наличие в ванной комнате отводной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала	2
2.14	Наличие туалетного стола	2
2.15	Наличие зеркальной стенки	2
2.16	Высота потолка более 3 м	2
2.17	Услуги мини-бара	2
2.18	«Рум-сервис»	2
	В исключительных случаях, при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и прочее может быть присвоено дополнительно	4

Приложение № 4

Требования к Органу по классификации

1. Политика Органа по классификации не должна носить дискриминационный характер.

1.1. Орган по классификации должен обеспечить доступность своих услуг для всех заявителей.

1.2. Доступность не должна ограничиваться такими условиями, как членство заявителя в какой-либо организации, системе или группе.

2. Орган по классификации должен проводить оценку в пределах, соответствующих его разрешенной области деятельности.

Разрешенная область деятельности Органа по классификации — оценка соответствия средств размещения категории (приложение № 1) определяется наличием следующих необходимых условий:

2.1. Орган по классификации должен располагать необходимым фондом нормативной документации (международных, государственных, отраслевых стандартов и др.).

2.2. Орган по классификации должен иметь руководящие документы федеральных органов исполнительной власти, регулирующих качество и безопасность оказываемых услуг средств размещения.

2.3. Орган по классификации должен располагать методическими материалами по вопросам оценки средств размещения.

3. Орган по классификации должен иметь в своем штате или на договорной основе не менее 5 экспертов.

Образование экспертов и (или) опыт работы по оказанию услуг средств размещения должны соответствовать заявленной области деятельности Органа по классификации.

4. Орган по классификации должен обеспечивать независимость руководителя и штатных сотрудников от любого коммерческого, финансового и другого давления, которое может оказать влияние на результаты оценки.

4.1. Обязательным условием обеспечения независимости является отсутствие у Органа по классификации:

- совместных коммерческих интересов с проверяемыми средствами размещения;
- совместной хозяйственной деятельности в сфере услуг средств размещения.

5. Орган по классификации должен иметь документально оформленную систему качества, учитывающую виды работ органа, их масштаб и объем.

6. Орган по классификации должен располагать необходимыми условиями и техническими средствами для регистрации и хранения материалов и данных о классифицированных средствах размещения, обеспечивающими соблюдение требований конфиденциальности информации.

Приложение № 5

Требования к экспертам и порядок их аттестации

1. Эксперт должен отвечать следующим требованиям:

1.1. Иметь высшее образование и стаж работы в одной из следующих областей:

- в гостиничной индустрии на должностях: директор, заместитель директора, руководитель службы приема и размещения, руководитель службы номерного фонда средства размещения не менее 4-х лет;
- в туристской организации на руководящей должности не менее 4-х лет;

- в органе по сертификации в должности эксперта по сертификации услуг гостиниц не менее 4-х лет;
- преподавательская работа по подготовке кадров для гостиничной индустрии и экспертов по сертификации услуг гостиниц.

1.2. Пройти курс обучения по классификации средств размещения и номеров средств размещения, а также не менее 4-х стажировок в качестве эксперта-стажера.

2. Аттестация экспертов и внесение их в реестр производится в следующем порядке:

2.1 Кандидат в эксперты подает в Орган по классификации гостиниц и других средств размещения следующие документы:

- копию трудовой книжки;
- документ о высшем образовании, о присвоении ученой степени, ученого звания;
- документ о прохождении обучения в специализированных учебных заведениях в сфере услуг гостеприимства (при наличии);
- документ о прохождении обучения по классификации средств размещения;
- заключение руководителя стажировок;
- две фотографии.

2.2. Орган по классификации по результатам анализа документов по согласованию с аттестационной комиссией принимает решение о присвоении звания «эксперт по классификации средств размещения» и выдает соответствующее удостоверение.

2.3. В случае отказа в присвоении звания кандидату в эксперты направляется соответствующее заключение с указанием причин отказа.

2.4. Данные эксперта вносятся в Реестр экспертов.

2.5. Эксперт обязан обеспечивать конфиденциальность информации, являющейся коммерческой тайной, полученной в ходе оценки соответствия.

Форма заявки на проведение классификации средств размещения

наименование ЦОС, адрес

Заявка на проведение классификации средства размещения

наименование организации, индивидуального предпринимателя (далее —
заявителя), код ОКВЭД

Юридический адрес

Фактический адрес

Телефон Факс Телекс

Банковские реквизиты

в лице
фамилия, имя, отчество руководителя

просит провести классификацию средства размещения и номеров
средства размещения. Заявитель обязуется выполнять правила клас-
сификации.

Дополнительные сведения (сотрудник, ответственный за связь, кон-
тактный телефон)

Руководитель организации
подпись инициалы, фамилия

Главный бухгалтер
подпись инициалы, фамилия

М.П.

Дата

Форма сертификата категории средства размещения

Система классификации гостиниц и других средств размещения

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ТОРГОВЛИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ ТУРИЗМА

СЕРТИФИКАТ КАТЕГОРИИ

(1) N_0

Срок
действия с _____ по _____

(2) Знак
КАТЕГОРИИ

(3) СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ

юридический адрес

фактический адрес

телефон

факс

E-mail

(4) СООТВЕТСТВУЕТ КАТЕГОРИИ

(5) На основании Акта оценки соответствия средства размещения
от №

(6) Председатель
Аттестационной комиссии _____
подпись инициалы, фамилия

М.П.

Правила заполнения бланка сертификата

Форма сертификата категории средства размещения — Приложение №7.

Правила заполнения сертификата:

- позиция 1** — регистрационный номер сертификата, срок действия сертификата устанавливается в соответствии с п.7.6. настоящего документа. Даты записываются следующим образом: число и месяц — двумя арабскими цифрами, разделенными точками, год — четырьмя арабскими цифрами. При этом первую дату проставляют по дате регистрации сертификата в реестре Системы;
- позиция 2** — знак категории средства размещения;
- позиция 3** — наименование средства размещения (прописными буквами), юридический (фактический) адрес, телефон, факс, E-mail;
- позиция 4** — указывается категория, причем количество «звезд» пишется словами (например, «три звезды»);
- позиция 5** — документы, на основании которых Аттестационная комиссия выдала сертификат;
- позиция 6** — подпись, инициалы, фамилия председателя Аттестационной комиссии, печать.

Сертификат заполняют машинописным способом. Исправления, подчистки и поправки не допускаются.

Цвет бланка сертификата — зеленый.

Форма приложения к сертификату категории

Система классификации гостиниц и других средств размещения

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ТОРГОВЛИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ ТУРИЗМА

Приложение

к СЕРТИФИКАТУ КАТЕГОРИИ №

Категории номеров средства размещения

Категория	Номера	Дополнительная информация
-----------	--------	---------------------------

(9) Председатель

Аттестационной комиссии

подпись

инициалы, фамилия

М.П.

ОБЩИЕ КРИТЕРИИ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ

Предложения Секретариата ВТО*А. Категории, символика и терминология*

Для обозначения и идентификации различных категорий гостиниц принимается звездная символика с максимумом в пять звезд.

Средства размещения, характеристики которых ниже, чем предусмотрено для гостиниц категории одна звезда, классифицируются как «гостиницы без категории».

Средства размещения, помещения и оборудование которых не соответствует нижеприводимым стандартам или превосходит их по уровню обслуживания или по обустройству помещения, должны носить иное, нежели «гостиница», наименование.

*В. Нормы, рекомендуемые для классификации гостиниц***1. Здание гостиницы****1.1. Автономность***Для всех категорий:*

Помещение для гостиницы должно быть физически автономно по отношению к другим постройкам и частям того же здания.

1.2. Вход*Для всех категорий:*

Отдельный вход, если гостиница не занимает всего здания полностью.

Гостиницы категории от трех до пяти звезд:

Вход в ресторан (кафетерий и пр.) как из самой гостиницы, так и с улицы. Отдельный служебный вход.

1.3. Парадная и служебная лестницы*Гостиницы категории от трех до пяти звезд:*

Отдельно парадная и служебная лестницы (эта норма может не соблюдаться в горизонтальных, т. е. низких, зданиях).

1.4. Минимальное количество номеров*Для всех категорий:*

Десять номеров.

2. Требования к качеству и эстетике*Для всех категорий:*

Оборудование и меблировка номеров, санузлов, помещений общего пользования должны обеспечивать возможность их интенсивного

использования, быть надежными и функциональными, гармонизировать, в том числе и размерами, со всей остальной обстановкой. Здание и все элементы вспомогательных служб должны содержаться в образцовом порядке, как с точки зрения внешнего вида, так и их функционирования.

Качество построек зависит от категории гостиницы, повышаясь по мере роста последней. Основным фактором здесь является стоимость строительства. Стоимость зависит от материалов и типа конструкций, применяемых при строительстве и оборудовании помещений, а также от качества оборудования и мебели.

Одна звезда:

Дешевый строительный материал; установки, оборудование и мебель серийного выпуска.

Две звезды:

Как для гостиниц категории одна звезда.

Три звезды:

Строительный материал и установки средней стоимости, оборудование, производственное оснащение и мебель, сделанные на заказ.

Четыре звезды:

Строительный материал и установки выше средней стоимости, оборудование и мебель по заказу.

Пять звезд:

Строительный материал, установки, оборудование и мебель (сделанные на заказ) очень высокой стоимости, использование в декоре произведений искусства.

Примечание. Указанные выше нормы для каждой гостиничной категории условны и носят исключительно рекомендательный характер. Здесь возможны различные варианты: например, использование дешевых местных материалов для строительства современных зданий 4-5-звездных гостиниц или оборудование тех же гостиниц дорогой мебелью, приобретаемой в магазинах, так же, как и оборудование мебелью, произведенной на заказ, гостиниц современной постройки более низкой категории. Однако в оборудовании гостиниц необходимо придерживаться стиливого единства архитектуры, меблировки и декора, а также стремиться к тому, чтобы эстетическая концепция заведения отражала местный колорит. Утонченность отделки и сочетаемость всех деталей декора возрастают по мере повышения категории гостиницы.

3. Водоснабжение

Для всех категорий:

Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение (о питьевой воде см. п. 15.2).

4. Электричество

Для всех категорий:

Обеспеченность электрической энергией.

4.1. Аварийные установки

Одна звезда:

Средства аварийного освещения (аккумулятор, газ, свечи).

Две звезды:

Как в гостиницах категории одна звезда.

Три звезды:

Аварийный генератор, достаточно мощный, чтобы давать электроэнергию для освещения и работы основного оборудования в течение как минимум 24 часов.

Четыре звезды:

Аварийный генератор, дающий тепловую и электрическую энергию для освещения и работы основных служб (лифтов, холодильных установок для хранения продуктов, кухонных установок и механизмов, обеспечивающих водоснабжение).

Пять звезд:

Как для гостиниц категории четыре звезды.

Примечание. В некоторых зонах требование о наличии аварийного генератора может не соблюдаться, если есть возможность легко подключить гостиницу к внешней резервной сети (как, например, в городской зоне).

5. Температурный режим

Одна звезда:

Включение отопления по необходимости (т. е. в зависимости от климата и времени года).

Как в гостиницах категории одна звезда, но отопление центральное.

Три звезды:

Как в гостиницах категории две звезды, но с возможностью индивидуальной настройки температурного режима. Охлаждение воздуха кондиционерами в странах с жарким климатом. Поддержание комфортного температурного режима в границах $+18 - +25^{\circ}\text{C}$ (или $64,4 - 75,8^{\circ}\text{F}$).

Четыре звезды:

Как и в трехзвездных гостиницах, но система кондиционирования воздуха должна соответствовать мировым стандартам и быть доступной в течение всего года или в определенное время года, в зависимости от климатических условий. Индивидуальная регулировка устано-

вок кондиционирования воздуха во всех номерах и помещениях общего пользования.

Пять звезд:

Как в четырехзвездных гостиницах.

5.1. Вентиляция

Для всех категорий:

Естественное вентилирование помещений (окна) и/или системы искусственной вентиляции (специальными установками) во всей гостинице. Окна должны открываться для проветривания в номерах, столовых, кухнях, офисах и комнатах для персонала.

6. Санитарно-гигиенические требования

Для всех категорий:

6.1. Общие требования

Строгое соблюдение санитарно-гигиенических норм и поддержание чистоты во всем здании гостиницы. Содержание в порядке всего оборудования гостиницы. Строгий контроль за бесперебойной работой сантехнического оборудования.

6.2. Мусор

Мусор собирается в специально предназначенные для этого бачки единой конструкции и ежедневно из них выносятся. Место для установки мусоросборников и сами мусоросборники должны содержаться в чистоте.

6.3. Защита от насекомых и паразитов

Применение эффективных способов защиты от насекомых и паразитов во всем здании гостиницы.

7. Меры безопасности

Для всех категорий:

Любая гостиница должна по своим архитектурным и техническим характеристикам отвечать требованиям безопасности и иметь сигнализацию и противопожарное оборудование, обязательное для всех общественных зданий (противопожарная сигнализация и средства борьбы с огнем, запасные выходы и эвакуационные лестницы, инструкции по противопожарной безопасности, размещаемые на видном месте, и т. д.) и учитывающее специфику конкретной гостиницы. Все электроприборы, газовые установки, водопровод и системы очистки должны монтироваться и эксплуатироваться в соответствии с законодательством и инструкциями по технике безопасности. Должна гарантироваться постоянная безопасность как персонала и клиентов, так и имущества последних.

8. Доступность для лиц на инвалидных колясках

Для всех категорий:

Должны быть предусмотрены меры, облегчающие вход в саму гостиницу и доступ к оборудованию номеров, ванных комнат, туалетов для лиц, использующих инвалидные коляски.

9. Техническое оборудование

9.1. Лифты. Наличие лифтов

Одна звезда:

Обязательно наличие лифта в зданиях гостиниц выше четырех этажей.

Две звезды:

Обязательно наличие лифта в здании гостиницы, имеющем три и более этажей.

Три звезды:

Как для гостиницы категории две звезды.

Четыре звезды:

Лифты в здании, имеющем два и более этажей.

Пять звезд:

Как для гостиницы категории четыре звезды. Вместимость лифтов пропорциональна вместимости гостиницы.

9.2. Служебные лифты

Гостиницы категории четыре и пять звезд:

Наличие лифта для служебного пользования, изолированного от основного, предназначенного для клиентов.

9.3. Телефон

Для всех категорий:

Оборудование гостиницы должно обеспечивать как внутреннюю, так и внешнюю связь.

9.3.1. Телефон в номере

Одна звезда:

Вызов обслуживающего персонала.

Две звезды:

Внутренний телефон (без подсоединения к внешней сети). Связь по заказу.

Три звезды:

Внутренний и городской телефон; связь через коммутатор гостиницы, прямой телефон для связи с другими номерами гостиницы и местными абонентами.

Четыре звезды:

Прямой телефон для связи с другими номерами гостиницы, а также с местными абонентами.

Пять звезд:

Прямой телефон для связи с другими номерами, а также с местными, междугородними и международными абонентами (в случае отсутствия автоматизированной связи). Телефон в ванной комнате.

9.3.2. Телефон на этажах

Для всех категорий:

Как минимум один телефон на этаж для гостиниц, номера которых не имеют выхода на городскую (внешнюю) сеть (это относится в основном к одно- и двухзвездным гостиницам).

9.3.3. Телефон в общественных местах

Гостиницы категории три, четыре и пять звезд:

Обязательно наличие телефона в общественных местах.

9.3.4. Телефонная кабина в холле (общий телефон)

Одна звезда:

Телефон у стойки администратора для клиентов гостиницы.

Две звезды:

Телефонная кабинка в холле.

Три звезды:

Как для гостиницы категории две звезды.

Четыре звезды:

Звукоизолированная телефонная кабинка в холле гостиницы для междугородней и международной связи.

Пять звезд:

Как для гостиницы категории четыре звезды.

10. Номера

10.1. Площадь

Для всех категорий:

Площадь номера должна позволять пользоваться всем оборудованием номера и обстановкой в условиях комфорта, свободы движений и безопасности. Площадь номера не может быть менее, кв.м:

	Одноместный	Двухместный
<i>Одна звезда</i>	8	10
<i>Две звезды</i>	8	10
<i>Три звезды</i>	10	12
<i>Четыре звезды</i>	12	14
<i>Пять звезд</i>	13	16

Номера для проживания трех и более человек должны иметь большую площадь, причем разница в площади должна быть по крайней мере равна той, что существует между одноместным и двухместным номером.

10.2. Оборудование и оснащение

В табл. 1 и примечаниях к ней уточняются рекомендуемые нормы.

Таблица 1

Рекомендуемые нормы по оснащению и оборудованию гостиничных номеров

Оборудование и оснащение номеров	Звездность				
	1	2	3	4	5
Кровать (одно- или двухспальная), две кровати с:	X	X	X	X	X
• простынями, одеялами и покрывалами для каждой кровати	X	X	X	X	X
• минимальные размеры односпальной кровати: 80х190 см	X	X	X		
• минимальные размеры односпальной кровати: 80х200 см				X	X
Гардероб/шкаф с вешалкой и полками или ящиками	X	X	X	X	X
Стулья (минимум по одному на клиента)	X	X	X	X	X
Кресло(а)			X	X	X
Ночные столики (по одному на клиента)	X	X	X	X	X
Стол {1}				X	X
Секретер/туалетный столик (с ящиками) {1}			X	X	X
Осветительные приборы на потолке (или на стене)	X	X	X	X	X
Ночник(и)	X	X	X	X	X
Возможность защиты от внешних источников света (например, плотными занавесками)	X	X	X	X	X
Зеркало (дополнительно к тому, что имеется в ванной на умывальнике)		X	X	X	X
Выключатель при входе в номер и в изголовье кровати	X	X	X	X	X
Коврик(и) у кровати	X	X	X		
Ковер {2}			X	X	X
Ковровое покрытие {2}				X	X
Телевизор по желанию (или заменяющая услуга) {3}			X		
Черно-белый телевизор			X		
Цветной телевизор {3}				X	X
Видео				X	X
Корзинка для бумаг	X	X	X	X	X
Информация о гостинице (в письменном виде), содержащая тарифы, инструкцию о поведении при пожаре и т. д.	X	X	X	X	X
Пепельница(ы)	X	X	X	X	X
Табличка «Просьба не беспокоить»	X	X	X	X	X
Подставка для багажа		X	X	X	X
Вентилятор {4}	X	X	X	X	X
Графин(ы) для питьевой воды со стаканами	X	X	X	X	X
Мини-бар/холодильник				X	X
Почтовая бумага			X	X	X

Примечания. (1) – стол или секретер/туалетный столик в гостиницах категории три звезды; (2) – ковер или ковровое покрытие в гостиницах категории четыре-пять звезд; (3) – там, где имеется телевидение (особенно цветное). В тех районах, где телевидения еще нет, все номера гостиниц категории четыре-пять звезд должны быть оснащены видеосистемами. Помимо телевизионных приемников в номерах пятизвездных гостиниц должно также быть видеооборудование: (4) – в районах с влажным и жарким климатом даже в гостиницах высших категорий вентилятор может служить дополнением к системе кондиционирования воздуха

10.3. Звукоизоляция

Изоляция номеров от шума, происходящего:

- с улицы (снаружи);
- из других помещений гостиницы (номеров и зон коллективного пользования);
- из ванной комнаты и из туалета.

Уровни изоляции

Одна звезда:

Уровень шума по частоте и в децибеллах, признаваемый терпимым в дневные и ночные часы с медицинской точки зрения.

Две звезды:

Как для гостиниц категории одна звезда.

Три звезды:

Уровень шума ниже, чем признается терпимым.

Четыре звезды:

Полная звукоизоляция.

Пять звезд:

Как для гостиниц категории четыре звезды.

10.4. Освещение

Для всех категорий:

В течение дня естественное освещение через окна. В вечерние часы искусственное освещение, достаточное для чтения.

10.5. Дверь номера

Для всех категорий:

Дверь должна закрываться (на ключ или иные запоры).

Пять звезд:

Дверь, открывающаяся магнитной картой или иными усовершенствованными приспособлениями.

11. Санитарное оборудование номера

Одна звезда:

Умывальник с зеркалом, лампой, полочкой, полотенце(а), мыло и розетка с указанием напряжения.

Две звезды:

Как и для гостиниц категории одна звезда, но на 25% больше номеров с ванной комнатой.

Три и четыре звезды:

Ванная комната во всех номерах.

Пять звезд:

Ванная комната во всех номерах, туалет и ванная раздельные.

11.1. Размеры ванной комнаты

Для всех категорий:

Ванная комната должна быть достаточно просторной, чтобы в ней можно было свободно двигаться и безопасно и с комфортом пользоваться всем необходимым оборудованием.

11.2. Оборудование и оснащение отдельной ванной комнаты

Для всех категорий:

Естественная и/или искусственная вентиляция. Горячая и холодная вода. Смесители на кране в умывальнике, душе и биде (если таковое имеется).

Нормы, рекомендуемые для оснащения и оборудования ванных комнат, указаны в таблице 2.

Таблица 2

Рекомендуемое оснащение ванных комнат

Оборудование и оснащение номеров	Звездность				
	1	2	3	4	5
Оборудование: умывальник с зеркалом, лампой, полочкой для личных предметов туалета и розетка с указанием напряжения	X	X	X	X	X
Унитаз и гигиеническая бумага	X	X	X	X	X
Душ (кабинка)	X(1)	X(1)	X(1)	X	
Ванна (с душем)	X(1)	X(1)	X(1)		
Ванна (с душем) длиной не менее 160 см				X	X
Биде			X	X	X
Оснащение					
Одно или несколько полотенец на каждого клиента, одно из которых – банное	X	X	X	X	X
Шкафчик для личных вещей				X	X
Коврик				X	X
Корзинка для мусора	X	X	X	X	X
Мыло (по одному куску на клиента)	X	X	X	X	X
Шампунь (по одной упаковке на клиента)				X	X
Прочие предметы личной гигиены и косметика (туалетная вода, бумажные носовые платки и т. д.)					X

Примечание. (1) - один из предметов, названных в левой колонке.

12. Саноборудование совместного пользования

12.1. Ваннные комнаты совместного пользования

12.1.1. Количество

Для всех категорий:

Когда во всех или в части номеров отсутствуют ваннные комнаты, то, как минимум, по одной ванной комнате на каждые пять номеров без ванн. Как минимум, две ваннные комнаты на каждом этаже – мужская и женская.

12.1.2. Оборудование и оснащение

12.1.2.1. Горячая и холодная водопроводная вода, смесители на кра-
не в умывальнике, в душе, в ванной и бидэ. Вентиляция.

12.1.2.2. Умывальник с зеркалом, лампой, полочкой для личных ве-
щей и розетка с указателем напряжения.

12.1.2.3. Туалет (WC) с туалетной бумагой.

12.1.2.4. Бидэ (*).

12.1.2.5. Душ (кабинка) (**).

12.1.2.6. Ванна (с душем и занавеской) (**).

12.1.2.7. Полотенца (***).

12.1.2.8. Мыло.

12.1.2.9. Корзинка для мусора.

Примечание: (*) – данный элемент может отсутствовать, если по-
мимо ванной комнаты имеется отдельный туалет;

(**) – что-либо одно из имеющегося оборудования;

(***) – если ванная комната совмещена с туалетом. Полотенца мо-
гут быть заменены на бумажные или на сушику для рук (для душа или
ванной клиенты могут воспользоваться полотенцами, положенными
каждому клиенту в номере).

12.2. Общие туалеты (WC)

12.2.1. Количество

Для всех категорий (для номеров без туалетов):

Как минимум, один туалет на каждые пять номеров без туалета.
Как минимум, два туалета – мужской и женский – на этаж.

12.2.2. Общественные туалеты (WC)

Для всех категорий:

Общественные туалеты (для клиентов гостиницы и приходящих
лиц), располагаемые в общедоступных местах и неподалеку от совме-
стно используемых помещений гостиницы. Необходимое оснащение
и оборудование: туалет с туалетной бумагой, умывальник с горячей и
холодной водопроводной водой (смеситель), зеркало, мыло и бумаж-
ные полотенца или сушика для рук. Вентиляция.

13. Пространства для общего пользования

13.1. Коридоры

Для всех категорий:

Коридоры и все пространство вне номеров должны быть освещены 24 часа в сутки естественным или искусственным освещением.

Три, четыре и пять звезд:

Коридоры и всё внономерное пространство должны быть покрыты ковром, ковровым покрытием или иметь иное специальное покрытие (мозаику, паркет и т. д.).

13.2. Вестибюль, зал или стойка администратора

Для всех категорий:

Зона приема (вестибюль, зал или холл) должны иметь места для отдыха (стулья, кресла, диванчики), количество которых должно соответствовать вместимости гостиницы.

Три, четыре и пять звезд:

В зоне приема посетителей должны быть:

- низкие столики и/или секретеры;
- специальное покрытие для пола – ковер или ковровое покрытие;
- растения;
- музыкальная установка, создающая приятный фон, которая может в то же время использоваться для передачи сообщений.

14. Прочие помещения, залы, комнаты, предназначенные для проведения досуга, питания, отдыха или занятий спортом

Одна звезда:

Пространство для совместного пользования (отдельный зал, часть зала или салона) с вешалкой для пальто, музыкой и/или телевизором, где можно подавать завтрак и где могли бы собираться посетители гостиницы.

Две звезды:

Салон с музыкой, телевизором, газетами и журналами и числом мест, равным трети мест в гостинице. Пространство для совместного пользования с вешалкой для одежды, где ежедневно подается завтрак. Это может быть большая или маленькая столовая, кафетерий, салон для кофе и тд. Ресторан (столовая) или кафетерий с баром, где могли бы подаваться легкие блюда быстрого приготовления в обеденное и в вечернее время. Если этого нет, то необходимо, чтобы поблизости от гостиницы находилось заведение подобного рода.

Три звезды:

Салон с музыкой, телевизором, газетами и журналами. В салоне и в холле на приеме должно быть сидячих мест не меньше чем треть от всех мест в гостинице. Раздевалка при местах совместного проведения

досуга. Отдельное помещение для завтраков (или кафетерий, где может быть накрыт завтрак). Отдельно бар. Ресторан (столовая) или кафетерий, где могли бы подаваться легкие блюда и блюда быстрого приготовления и где бы могла одновременно разместиться половина всех посетителей гостиницы (по количеству койко-мест).

Четыре звезды:

Несколько самостоятельных апартаментов типа suite (спальня, салон, ванная, отдельный туалет) или несколько сообщающихся номеров, которые могут быть превращены в suite или то и другое. Раздевалка при местах совместного проведения досуга и в местах, открытых для свободного доступа публики. Салон(ы) или зал(ы) с музыкой, телевизором, газетами, журналами и услугами бара. Кафетерий (для завтраков и блюд быстрого приготовления). Отдельный бар. Ресторан (как минимум два зала). Банкетный зал, трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой. Танцевальный зал или дискотека или ночной бар. Заменой может быть танцевальная дорожка в одном из залов ресторана.

Парикмахерская/салон красоты. Сауна или бассейн или тренажерный зал (или иное в том же роде). Пункт первой медицинской помощи.

Примечание. Общее число мест в кафетерии и залах ресторана должно совпадать с тем количеством посетителей, на которое рассчитана гостиница.

Пять звезд:

Несколько самостоятельных номеров типа suite разных видов и несколько сообщающихся номеров, которые могли бы быть трансформированы в suite. Раздевалка при местах совместного проведения досуга и в местах, открытых для свободного доступа публики. Салон(ы) и отдельные залы с музыкой, телевизором, газетами, журналами и услугами бара. Кафетерий (для завтраков и блюд быстрого приготовления). Отдельный бар. Рестораны, из которых один – с танцевальным оркестром. Кабинеты (в ресторанах). Банкетный(ые) залы, конференц-залы, оснащенные всем необходимым оборудованием. Ночной бар. Дансинг/дискотека. Парикмахерская/салон красоты. Сауна. Клуб здоровья. Бассейн классический/джакузи. Пункт первой медицинской помощи.

Примечание. Общее количество сидячих мест в кафетерии, ресторанах и кабинетах должно превышать то количество посетителей, на которое рассчитана гостиница.

15. Кухни

Для всех категорий:

Оборудование кухонь, их оснащение, посуда, приборы и стаканы должны содержаться в чистоте и всегда быть в исправном состоянии и содержаться таким образом, чтобы обеспечить безопасную для здоровья длительную эксплуатацию. Продуктивность кухонь должна быть пропорциональна количеству обслуживаемых в ресторанах посетителей.

15.1. Сохранность пищевых продуктов

Для всех категорий:

Правила сохранности пищевых продуктов, предназначенных для использования в пунктах питания гостиницы, должны соответствовать общим правилам хранения продуктов, применяемым в ресторанах и прочих заведениях питания. Это касается, в частности, требований к вентилированию помещений, наличию холодильных установок, мерам защиты от пыли, насекомых, паразитов и требований к соблюдению технологий приготовления пищи. Для этого в гостинице должно быть необходимое оборудование (холодильники, морозильные камеры, герметичные контейнеры и различные механизмы).

15.2. Питьевая вода

Для всех категорий:

Если водопроводная вода не соответствует нормам, гарантирующим ее безопасность для здоровья, то гостиница должна иметь специальное оборудование для фильтрации воды, делающей ее пригодной для питья. Лед, используемый для напитков, должен готовиться из гарантированно чистой питьевой воды. В районах, где затруднена подача питьевой воды из внешних источников, необходимый ее запас на случай аварии должен обеспечивать потребности гостиницы в течение суток.

16. Зоны, прилегающие к гостинице

16.1. Стоянка/гараж

Одна звезда:

Свободный подъезд к гостинице на машине. Несколько мест на стоянке у гостиницы, предназначенных для автомашин клиентов отеля.

Две звезды:

Как для гостиниц категории одна звезда.

Три звезды:

Стоянка для автомашин с пропускной способностью, примерно равной количеству клиентов, имеющих машину.

Четыре звезды:

Крытая стоянка и/или гараж, способный(ые) принять все машины клиентов гостиницы и плюс еще некоторое количество машин временных посетителей, Круглосуточная охрана автомобилей.

Пять звезд:

Как для гостиниц категории четыре звезды плюс служба техобслуживания.

16.2. Зеленые насаждения

Четыре звезды:

Минимум зеленых насаждений в черте гостиницы и/или общая терраса с насаждениями.

Пять звезд:

Пространство с зелеными насаждениями, предназначенное для клиентов гостиницы. Это может быть терраса, сад на крыше, патио или примыкающий к зданию гостиницы сад.

17. Услуги

Для всех категорий:

Круглосуточные услуги службы размещения (приема). Смена постельного белья для каждого нового клиента номера. Смена полотенец для каждого нового клиента номера и в дальнейшем ежедневно. Оказание первой медицинской помощи/оказание срочной медицинской помощи. Сейф. Услуги прачечной. Услуги почты, включая отправку и доставку почты и продажу марок и почтовой бумаги.

Одна звезда:

Хранение багажа по просьбе клиента. Смена постельного белья 2 раза в неделю. Подача завтрака в номер (если нет столовой).

Две звезды:

Хранение багажа клиентов. Смена постельного белья 2 раза в неделю. Подача завтрака в номер. Сухая чистка.

Три звезды:

Услуги портье/носильщика. Ежедневная смена постельного белья. Подача завтрака в номер. Завтрак в столовой с 7 до 10 часов утра. Подача еды и напитков в номер с 7 утра и до полуночи. Услуги кафе до 24 часов. Сухая чистка. Услуги почты, в том числе отправка телеграмм. Прием к оплате кредитных карт. Услуги персонального вызова/информация по громкоговорителю. Услуги по предоставлению туристской информации у стойки администрации. Продажа билетов на различные культурные мероприятия. Обменный пункт. Вызов такси. Продажа газет, журналов, открыток, сигарет и фотопринадлежностей.

Четыре звезды:

Услуги портье/носильщика. Консьерж. Ежедневная смена постельного белья. Уборка в номере по требованию до полуночи. Подача в номер завтрака с утренней газетой. Завтрак в столовой с 7 до 10 часов утра. Подача в номер обеда, ужина, вечерней еды до 24 часов. Кругло-

суточная подача напитков и легкого ужина в номера. Круглосуточные услуги кафе. Услуги экспресс-стирки, глажки и сухой чистки. Почтовые услуги, в том числе отправка телеграмм и бандеролей, услуги телекса. Прием к оплате кредитных карт. Круглосуточный обмен валюты. Услуги персонального вызова/информация по громкоговорителю. Услуги по заказу и продаже билетов на транспорт (включая самолет и поезд), бронирование гостиниц и продажа билетов на культурно-массовые мероприятия и местные спектакли. Услуги турагентств/туруслуги (справочные, экскурсии, гиды-переводчики, страхование и т. д.). Вызов такси. Продажа газет, журналов, открыток, сигарет и фотопринадлежностей. Продажа сувениров и косметики.

Пять звезд:

Услуги портье/носильщика. Консьерж. Ежедневная смена постельного белья. Уборка в номере по требованию круглосуточно. подача в номер завтрака с утренней газетой. Завтрак в столовой с 7 до 11 часов утра. Круглосуточная подача в номер еды и напитков. Круглосуточно работающие кафе и кафетерии. Услуги экспресс-стирки, глажки и сухой чистки. Почтовые услуги, включая отправление телеграмм, бандеролей, телексов и факсов. Индивидуальные сейфы. Прием к оплате кредитных карт. Круглосуточный обмен валюты. Услуги персонального вызова/информация по громкоговорителю. Услуги по заказу и продаже билетов на транспорт (включая самолет и поезд), бронирование гостиниц и продажа билетов на культурно-массовые мероприятия и местные спектакли. Услуги турагентств/туруслуги (справочные, экскурсии, гиды-переводчики, страхование и т. д.). Вызов такси и прокат автомобилей. Мини-автобус или маршрутное такси, бесплатные для клиентов гостиницы в том случае, когда гостиница находится не в центре города и не имеет поблизости остановок общественного транспорта. Продажа газет, журналов, открыток, сигарет и фотопринадлежностей. Продажа сувениров и косметики. Продажа цветов.

18. Персонал

18.1. Квалификация

Для всех категорий:

Весь персонал гостиницы должен иметь профессиональное образование. Уровень профессиональной подготовки и специализация зависит от тех задач, которые персонал должен конкретно выполнять. По крайней мере один человек из руководящего эшелона должен иметь диплом о подготовке и сфере обеспечения безопасности гостиниц и соблюдения норм гигиены пищевых продуктов.

18.1.1. Разговорные языки

Одна звезда:

Достаточный уровень владения персоналом гостиницы, работающим на приеме, одним из международных языков или другим языком, на котором говорит большинство иностранных посетителей в данном регионе.

Две звезды:

Как для гостиниц категории одна звезда.

Три звезды:

Весь персонал, непосредственно контактирующий с клиентами гостиницы, должен знать, как минимум, два языка международного общения или другие языки, на которых чаще всего общаются в данном регионе иностранные клиенты.

Четыре звезды:

Как для гостиниц категории три звезды, но уровень владения языком должен быть выше.

Пять звезд:

Руководство гостиницы (в дирекции, на приеме, метрдотель) должно знать два языка международного общения или два других языка, на которых общается большая часть иностранных посетителей данного региона. Очень хорошее знание, как минимум, трех из вышеперечисленных языков для всего персонала, непосредственно общающегося с клиентами гостиницы.

18.2. Медицинские требования

Для всех категорий:

Ни один человек из персонала гостиницы не должен страдать каким-либо заразным заболеванием. Весь персонал должен периодически проходить медицинский осмотр и получать соответствующий сертификат.

18.3. Обстановка

Для всех категорий:

Персонал должен создать в заведении климат гостеприимства. С посетителями гостиницы персонал должен вести себя вежливо, сдержанно, проявлять терпение и хладнокровие и быть в постоянной готовности оказать услуги клиенту по первому его требованию.

18.4. Униформа

Для всех категорий:

Персонал гостиницы, контактирующий с клиентами, должен носить униформу с персональными карточками. Униформа должна содержаться в чистоте и быть в хорошем состоянии.

18.5. Служебные помещения

Для всех категорий:

Персонал должен иметь отдельные помещения для отдыха, приема пищи и санитарно-гигиенических нужд. Пропускная способ-

ность этих помещений должна соответствовать количеству персонала гостиницы.

18.6. Количество персонала

Достаточное количество для обеспечения регулярной бесперебойной работы. Предположительное количество обслуживающего персонала в среднем на номер (минимум):

Одна звезда: 0,4 и более.

Две звезды: 0,6 и более.

Три звезды: 0,8 и более.

Четыре звезды: 1, 2 и более.

Пять звезд: 2 и более.

Постановление Правительства РФ
от 25 апреля 1997 г. № 490

**«Об утверждении Правил предоставления
гостиничных услуг в Российской Федерации»**
(с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г.)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет :

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. Признать утратившими силу:
постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 1994 г. № 669 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 8, ст. 871);

Последний абзац Постановления Правительства Российской Федерации от 28 февраля 1996 г. № 199 «О внесении изменений в решения Правительства Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 10, ст. 948).

*Председатель Правительства
Российской Федерации
В. Черномырдин*

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

(с изменениями от 2 октября 1999 г.)

Раздел I. Общие положения (пп. 1 – 2)

Раздел II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

Раздел III. Порядок предоставления услуг (пп. 14 – 20)

Раздел IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг (пп. 21 – 27)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются – услуги).

Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2000 г. № 693 в пункт 2 настоящих Правил внесены изменения

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«**гостиница**» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

«**потребитель**» – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«**исполнитель**» – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;

Постановлением Правительства РФ от 2 октября 1999 г. № 1104 абзац шестой пункта 4 настоящих Правил изложен в новой редакции

сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);

извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;

цену номеров (места в номере);

перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

сведения о форме и порядке оплаты услуг;

предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

порядок проживания в гостинице;

сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;

сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;

сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, – на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

5. Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

7. Исполнитель – коммерческая организация – обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

8. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:

наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); фамилию, имя, отчество потребителя;
сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
цену номера (места в номере);
другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

9. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

10. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2000 г. № 693 абзац первый пункта 11 настоящих Правил изложен в новой редакции

11. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2000 г. № 693 в пункт 12 настоящих Правил внесены изменения

12. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

13. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. Порядок предоставления услуг

14. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

15. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

вызов скорой помощи;

пользование медицинской аптечкой;

доставка в номер корреспонденции по ее получении;

побудка к определенному времени;

предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

16. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

17. Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

18. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

19. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2000 г. № 693

пункт 20 настоящих Правил изложен в новой редакции

20. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2000 г. № 693 в

пункт 21 настоящих Правил внесены изменения

21. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков;

соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

22. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

23. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2000 г. № 693 пункт 23 настоящих Правил дополнен текстом следующего содержания:

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

24. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

25. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

26. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2000 г. № 693 в пункт 27 настоящих Правил внесены изменения

27. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами), другими федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами) и органами санитарно-эпидемиологического надзора в пределах их компетенции.

Всемирная Федерация ассоциаций турбюро (UFTAA)
Международная ассоциация гостиниц (IHA)

**Кодекс отношений между гостиницами и турбюро
составлен UFTAA & IHA**

Введение

Конвенция IHA и UFTAA утратила силу 14 июня 1987 г.

Настоящий Кодекс отношений заменяет конвенцию IHA и UFTAA; в нем изложены те самые основные принципы, которыми долгие годы руководствовались в своих взаимоотношениях гостиницы и турбюро.

Настоящий Кодекс направлен на то, чтобы во взаимоотношениях между гостиницами и турбюро можно было по возможности избежать острых углов. Это – документ об основополагающих принципах.

Ст. 1: Стороны

Международная ассоциация гостиниц (IHA) – 251, улица Фобур Сен-Мартен, 75010 Париж, Франция, и Всемирная Федерация ассоциаций турбюро (UFTAA) – 163, улица Сен-Оноре, 75001 Париж, Франция, и 17, улица Гримальди, MC 98000 Монако

Ст. 2: Обязательства сторон

Стороны обязуются:

требовать выполнения соответствующими национальными ассоциациями положений Кодекса на международном уровне;

при заключении гостиничных контрактов рекомендовать членам и предприятиям отдавать предпочтение положениям, которых придерживаются по закону контрагенты из другой страны.

Ст. 3: Исключительно международный характер Кодекса

Кодекс применяется при составлении гостиничных контрактов международного характера, т. е. когда гостиница и турбюро находятся в разных странах.

Ст. 4: На национальном уровне (внутри страны)

При составлении национальных конвенций между ассоциациями рекомендуем брать за основу положения настоящего Кодекса.

Ст. 5: Вспомогательная роль Кодекса

а. Кодексом следует пользоваться в случае отсутствия контракта между гостиницей и турбюро.

б. То же самое в случае, если следует разрешить вопросы, не оговоренные в конкретном контракте.

в. Выражаем пожелание, чтобы Кодексом пользовались при разрешении спорных ситуаций между гостиницами и турбюро, как в частных разбирательствах, так и в официальных (в судах и у юристов).

Ст. 6: Область применения Кодекса

Кодекс принимался для того, чтобы им пользовались при составлении контрактов (известных под названием гостиничных контрактов) между турбюро и владельцами отелей.

Если окажется, что какие-либо положения Кодекса противоречат национальным (в частности, антимонопольным) или международным законам, авторы соглашаются считать их недействительными.

Ст. 7: Определение гостиничного контракта

В настоящем тексте под «гостиничным контрактом» понимается контракт, по условиям которого владелец гостиницы соглашается предоставить гостиничные услуги клиенту или группе клиентов, являющихся клиентами турбюро.

Ст. 8: Бронирование

а. Все гостиничные контракты заключаются по инициативе турбюро, которое направляет владельцу гостиницы запрос о бронировании.

б. Устный запрос следует незамедлительно продублировать владельцу гостиницы письменно (письмом, телеграммой, телексом, факсом и т. п.).

в. Каждый запрос должен содержать перечень запрашиваемых услуг.

Ст. 9: Составные части контракта

а. По получении запроса из турбюро владелец подтвердит бронирование письменно (письмом, телеграммой, телексом, факсом и т. п.), с указанием расценок по запрошенным услугам, либо путем выдачи номера бронирования по компьютеру с явной ссылкой на запрос о бронировании.

б. Турбюро незамедлительно (либо в течение оговоренного владельцем времени) подтверждает в письменном виде согласие на условия владельца.

Ст. 10: Документ, подтверждающий бронирование

а. Прием путевки. Владелец может попросить предоплату либо аванс на часть суммы. Если он этого не сделал, то должен принять путевку по оговоренной с турбюро форме. Турбюро признает, что предъявленная владельцу путевка клиента является гарантией оплаты, если только иное не было точно оговорено.

б. Среди прочих условий в путевке указываются: даты прибытия и убытия, вид транспорта и спецуслуги, оказываемые гостиницей.

в. При выдаче путевок, содержащих заказ на услуги сверх стандартного набора гостиничных услуг, турбюро и владельцу следует непременно заключить предварительную договоренность в письменном виде о предоставляемых услугах и максимальной сумме кредита.

Ст. 11: Расценки

Владелец будет придерживаться оговоренных в контракте расценок, указанных в валюте страны владельца либо иной, если это указано в контракте. Тем не менее долгосрочные контракты могут содержать положения о корректировке расценок.

Ст. 12: Предоплата

а. Владелец может потребовать плату за бронирование либо аванс (залог) в качестве условия за принятие заказа. Если владелец требует оплаты аванса в качестве залога, ему следует отдельно оговорить это. Плата за бронирование будет вычтена из окончательного счета, но в случае запоздалого отказа не будет возмещена.

б. Любой аванс может считаться залогом, кроме случаев, когда в соответствии с письменным уставом гостиницы либо общепринятыми в отрасли нормами заказ был аннулирован. Если владелец запросил аванс, гостиничный контракт будет считаться окончательно заключенным только после выплаты этой суммы или когда представлены доказательства проведения оплаты.

в. Владелец должен подтвердить получение авансового платежа в течение 72 часов.

Ст. 13: Суммы, причитающиеся владельцу

а. Услуги, оплачиваемые турбюро, указываются в документе о бронировании, направляемом в гостиницу.

б. Турбюро, заключившее гостиничный контракт, несет ответственность за оплату всех оговоренных услуг, за исключением случаев, когда по договоренности счет будет оплачиваться непосредственно клиентом.

в. В случае длительного срока проживания турбюро в соответствии с условиями контракта будет в течение всего этого срока оплачивать гостинице стоимость оказанных услуг.

г. В тех случаях, когда услуги гостиницы оплачивает непосредственно клиент, владелец гарантирует турбюро оплату его комиссионных за оговоренные услуги.

д. При таких непосредственных расчетах владелец может по своему усмотрению принимать к оплате только кредитные карты.

Ст. 14: Ясное представление о выплате комиссионных

Политика гостиницы в отношении того, следует ли владельцу платить комиссионные, и если да, то на каких условиях, должна быть ясно выражена и согласована с турбюро заранее либо одновременно с отправлением подтверждения.

Информация, имеющая непосредственное отношение к пониманию политики в вопросе о комиссионных, обычно включает следующее:

а. Платятся либо не платятся комиссионные; за какие услуги.

б. Суммы комиссионных.

в. Платятся ли комиссионные за продление проживания, согласованное с гостиницей, или за бронирование в будущем, произведенное клиентом во время проживания – при условии, что турбюро гарантирует оплату.

Ст. 15: Аннулирование

а. Условия и сроки полного либо частичного аннулирования гостиничного контракта с оговоренной суммой компенсации в случае позднего аннулирования следует оговорить в момент отправки подтверждения. Владелец должен ясно разъяснить порядок аннулирования с указанием соответствующих сроков. Клиент должен быть поставлен в известность об указанном порядке аннулирования контракта.

б. Все извещения об аннулировании должны быть датированы и отправлены в письменном виде (заказное письмо, телекс с номером, факс). Если аннулирование вступает в силу с момента устного извещения, четкую оговорку об этом следует занести в письменное подтверждение. Любой полученный из гостиницы документ в письменном виде, в котором есть ссылка на устное сообщение, освобождает турбюро от необходимости в дальнейшем направлять письменное подтверждение. В случае необходимости гостиница выдает исходящие номера по аннулированию, что освобождает турбюро от необходимости посылать уведомление об аннулировании в письменном виде.

в. Для специальных заездов, типа больших съездов, семинаров, выставок и т. п., могут потребоваться отдельные соглашения в письменном виде. Группа – это минимум 15 человек, прибывающих и убывающих совместно и являющихся для турбюро и владельца отдельной единицей. Групповое подтверждение от владельца подразумевает одинаковые условия для каждого, а счет на всю сумму будет один на всех.

Если после бронирования количество приезжих уменьшится и группа будет состоять менее чем из 15 человек, владельцу следует запросить турбюро о том, продолжает ли оно считать это количество группой.

г. При отсутствии специального соглашения на эту тему турбюро может отказаться от бронирования на группу и не платить компенсации в соответствии со следующими правилами:

1). Отказ на всю группу – не менее чем за 30 дней до заезда.

При бронировании заезда группы, которая займет более 30% номеров гостиницы, владелец письменно известит турбюро в срок от 60 до 30 дней до заезда, что он сам распорядится теми номерами, заезд в которые не гарантировало турбюро; если турбюро гарантирует заезд во все забронированные номера, отказ (см. выше) отменяется.

2). Аннулирование не более 50% первоначального бронирования – не позднее чем за 21 сутки до заезда.

3). Аннулирование не более 25% первоначального бронирования -- не позднее чем за 14 суток до заезда.

д. Отказы, пришедшие позднее указанных выше сроков, дают гостинице право требовать возмещения в соответствии с условиями пунктов 1), 2) и 3), если только владелец не возместит своих убытков, сдав номер (найдя постояльца). От владельца могут потребовать доказательств, что номер оставался незанятым. Размер возмещения за отказ устанавливается:

1). В размере, оговоренном заранее.

2). В отсутствие такого соглашения -- в размере 2/3 от стоимости забронированных услуг (но не менее одной ночи проживания на аннулированного постояльца).

3). При отказе за 3 дня (72 часа) до заезда -- 3/4 стоимости заказа.

е. В случае раннего отъезда либо неиспользования заказанных услуг турбюро возместит владельцу его фактические убытки за исключением случаев, когда ранний отъезд/неиспользование случились из-за непредоставления заказанных услуг владельцем. Если аванс не покрывает всей суммы по счету, владелец имеет право добрать недостающее непосредственно с клиента. Настоящие положения применяются в тех случаях, когда гостиница придерживается той же политики по отношению к постояльцам, прибывшим не через турбюро.

Ст. 16: Оповещение гостиницы

Турбюро будет подробно извещать гостиницу о запрашиваемых услугах.

Ст. 17: Оповещение турбюро и клиента

а. Владелец не станет принимать заказа на бронирование, если он не сможет его выполнить.

б. Владелец предоставит турбюро достаточно полную информацию о местоположении гостиницы, ее категории и предоставляемых в ней услугах. Турбюро обязуется доверять (через присланного им клиента) этой информации. В отношениях с клиентом владелец и турбюро будут воздерживаться от утверждений, бросающих тень на качество услуг, предоставляемых контрагентом либо вредящих его профессиональной репутации.

Ст. 18: Предоставляемые услуги

Если иное отдельно не оговорено, то услуги, предоставляемые владельцем клиентам турбюро в соответствии с гостиничным контрактом, будут того же уровня, что услуги постояльцам, прибывшим не через турбюро. В тех случаях, когда в соответствии с контрактом требуются какие-то особые услуги, применяются специальные правила.

Ст. 19: Предоставление номера

а. Номер в гостинице должен быть предоставлен клиенту не позднее 3 часов пополудни в день заезда, и его приезда ждут до 6 часов вечера; в противном случае бронирование должно быть гарантировано либо о его позднем приезде сообщено.

б. В день отъезда номер в гостинице должен быть освобожден клиентом не позднее 12 часов пополудни.

Ст. 20: Неявка

а. Негарантированное бронирование В любом случае, если владелец принял бронь, он обязан держать номер в день предполагаемого заезда до 6 часов вечера, а после 6 может уже распорядиться номером по своему усмотрению.

б. Гарантированное бронирование Гарантия клиента либо турбюро оплачивается наличными, чеком либо кредитной картой (или, если это турбюро, то формальной гарантией, указываемой в документе о брони либо в путевке), как описано в ст. 12. Идя навстречу специально оговоренному пожеланию клиента, владелец может в любой момент попросить гарантию по любой брони; в этом случае владелец обязан держать номер до полудня в день, следующий за предполагаемым днем заезда, а затем уже может распорядиться номером по своему усмотрению.

в. Неявка

Неявка – это когда клиент не явился в гостиницу до 6 часов вечера; в этом случае применяются условия положения о позднем отказе (см. ст. 15). Если сумма, выплачиваемая в виде компенсаций за поздний отказ либо неявку, не оговорена, то считается, что она будет как минимум равной стоимости одной ночи проживания (но не более стоимости за три ночи).

Ст. 21: Выполнение обязательств перед клиентом

а. Владелец выполнит свои обязательства при правильном оформлении и подтверждении брони; если он этого не сделает, то должен возместить турбюро его фактические убытки.

б. Если владелец не предоставит клиенту номер при оформленной и подтвержденной брони, он должен за свой счет:

1). Обеспечить размещение клиента в ближайшей гостинице эквивалентной категории и оплатить разницу в цене;

2). Заранее известить клиента либо турбюро о прибытии клиента, в противном же случае оплатить клиенту его телефонные расходы в связи с извещениями домой или на работу о перемене места проживания и расходы по перебазированию в другую гостиницу;

3). Если клиент изъявил желание переехать в первоначально забронированную гостиницу как только там освободится номер, оплатить переезд.

Ст. 22: Принцип освобождения от ответственности при наступлении обстоятельств непреодолимой силы

Как только одна из сторон по гостиничному контракту оказывается неспособна выполнять свои обязательства в силу наступления обстоятельств непреодолимой силы (то есть – непредвиденных, непреодолимых и неуправляемых), она освобождается от своих обязательств и не обязана выплачивать компенсацию.

Ст. 23: Извещение об обстоятельствах непреодолимой силы

Когда одна из сторон по гостиничному контракту оказывается неспособна выполнять свои обязательства в силу обстоятельств непреодолимой силы, ей следует незамедлительно известить контрагента с использованием всех имеющихся в ее распоряжении средств с целью свести к минимуму потенциальные убытки.

Ст. 24: Воздержание от двойного бронирования

Если турбюро обратилось сразу в несколько гостиниц с просьбой о бронировании, ему следует воздерживаться от заключения нескольких контрактов на постой одного и того же клиента (группы), с тем чтобы позже (но в срок) отказаться от тех, которые оно посчитало ненужными. В таких случаях владелец имеет право аннулировать бронь и не возвращать авансы. В случае с многочисленными групповыми заявками можно аннулировать все такие заявки.

Ст. 25: Дружелюбное разрешение споров

В случае разногласий, включая обстоятельства непреодолимой силы, следует искать взаимоприемлемые пути решения.

Если это не получается, любая из сторон может апеллировать к комитету при ИНА/UFTAA.

Ст. 26: Урегулирование споров

а. Любой спор международного характера по контракту между турбюро и гостиницей можно передать на рассмотрение в комитет при ИНА/UFTAA.

б. В случае если стороны согласились передать свой спор в арбитраж при ИНА/UFTAA, наиболее заинтересованная сторона подает просьбу о рассмотрении и предоставляет все необходимые документы.

в. Стороны подписывают по одному экземпляру просьбы и отправляют их выше.

Ст. 27: Толкование Кодекса отношений

Комитет при ИНА/UFTAA в составе делегатов, назначенных обеими сторонами, считается компетентным органом для толкования настоящего Кодекса отношений.

Ст. 28: Датировка Кодекса отношений

Настоящий Кодекс отношений вступил в действие с 3 июля 1991 года после подписания обеими составившими его сторонами.

**КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
(ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ)
К ОСНОВНЫМ ДОЛЖНОСТЯМ РАБОТНИКОВ
ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ.**

ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ

Сектор: *Гостиницы*

Подсектор: *Служба приёма и размещения*

Номер квалификационных требований 4.3

Направление деятельности работников	Руководство службой приема и размещения гостиницы: контроль встречи и регистрации клиентов, расселение, а также выполнение иных административных обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения
Наименование должности	Третий квалификационный уровень Начальник службы приема и размещения, Менеджер службы приема и размещения, старший смены, Старший регистратор, Старший администратор
Требуемый уровень образования	Третий квалификационный уровень Квалификация «дипломированный специалист» Квалификация бакалавра Среднее специальное образование

**Перечень основных должностных обязанностей
для третьего квалификационного уровня**

1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)
2. Контроль подготовки и организации работы
3. Забота о клиентах
4. Контроль организации встречи и приветствия клиентов
5. Контроль организации регистрации и размещения клиентов
6. Поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения
7. Информирование клиентов и ответы на их вопросы
8. Контроль организации хранения ценностей
9. Работа с жалобами клиентов
10. Оказание первой помощи и действий в чрезвычайной ситуации
11. Подготовка счетов, организация отъезда и проводов клиентов
12. Контроль организации процедуры выезда клиентов
13. Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте
14. Контроль процедуры передачи дел при окончании смены
15. Планирование потребностей подразделений службы приема и размещения
16. Выявление и анализ проблем в работе службы приема и размещения
17. Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу службы приема и размещения
18. Инструктаж работников
19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем

20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
21. Мотивация работников
22. Управление конфликтными ситуациями
23. Управление планированием времени
24. Организация и проведение деловых переговоров

Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	Владение иностранным языком основной клиентуры. Устное общение с клиентом и партнерами по вопросам своей службы. Ведение деловой переписки. Владение техникой приема и переговоров с клиентами. Соблюдение протокола и этикета. Культура межличностного общения	Основы грамматики, лексики и фонетики. Словарный запас по тематике службы приема и размещения. Аббревиатуры, принятые в туристской индустрии. Коммерческая корреспонденция. Теория межличностного общения
2. Контроль подготовки и организации работы	Контроль за организацией рабочего места сотрудников. Контроль наличия соответствующих канцтоваров, бланков и форм. Контроль навыков использования телефона, телекса, факса, электронной почты. Контроль навыков использования офисного оборудования. Контроль использования машинки для считывания кредитных карт. Контроль подбора и распространения пакетов информации для клиентов. Организация и контроль предоставления брошюр, проспектов, прейскурантов и др. Техника создания и управления микроклиматом в холле отеля с использованием приемов комфортного освещения, озонирования, температур режима, тихой музыки, реклам. роликов. Контроль процедуры составления списка отъезда, бронирования, информации о наличии свободных номеров, схемы расположения номеров. Организация быстрого и четкого исполнения обязанностей подчиненными. Контроль за соблюдением подчиненными правил личной гигиены. Контроль за соблюдением делового стиля и опрятности подчиненными.	Введение в гостиничное хозяйство. Охрана труда, техника безопасности и соблюдение гигиены. Протокол и этикет. Системы служб приема и размещения. Организация и планировка помещений службы приема и размещения. Хозяйственные службы и их размещение. Основы научной организации труда КЗоТ РФ. Правила пожарной безопасности

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
3. Работа с клиентами	Культура межличностного общения. Инструктаж и контроль персонала по организации встречи и обслуживанию клиентов: приветствие, предварительная регистрация, ответы на вопросы, отъезд, работа с особыми пожеланиями, прощание. Соблюдение протокола и этикета. Контроль скорости и стиля обслуживания	Теория межличностного общения. Введение в гостиничное хозяйство. Потребности и ожидания клиента. Протокол и этикет. Методы контроля качества обслуживания
4. Контроль организации встречи и приветствия клиентов	Культура межличностного общения. Контроль процедуры встречи клиентов и профессионализма работы подчиненных: вежливость и соблюдение правил этикета, проверка наличия карточек с приветствием, правильное обращение к клиентам (не искажая ФИО, должности, знания и пр.). Техника процедуры приветствия особо важных персон. Контроль обеспечения клиентов информацией. Техника работы с пожеланиями и замечаниями клиентов. Контроль проведения предоплаты. Соблюдение протокола и этикета	Теория межличностного общения. Психология продаж. Методы продаж. Основы научной организации труда. Характеристики потребителей. Протокол и этикет
5. Контроль организации, регистрации и размещения клиентов.	Культура межличностного общения. Контроль работы с информационной базой по номерному фонду или ее компьютерной версией. Владение операциями по ведению документации, работе с паспортами и визами и т.п. Соблюдение протокола и этикета. Контроль процедуры регистрации клиентов с учетом специфики регистрации индивидуальных туристов, групп, особо важных персон, лиц, прибывших без предварительного бронирования, клиентов с особыми пожеланиями. Контроль и профилактика конфликтных ситуаций	Теория межличностного общения. Психология продаж. Методы продвижения гостиничного продукта и продаж. Основы научной организации труда. Характеристики потребителей. Протокол и этикет. Виды гостиничного рынка. Правовые аспекты и правила регистрации клиентов, работы с паспортами, визами, КЗоТ РФ
6. Поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения	Контроль точности ведения компьютерных файлов информации о клиентах и файлов корреспонденции (сохранность данных в файлах и соблюдение технологии извлечения информации). Владение компьютером	Гостиничный маркетинг, характер потребителей. Принципы ведения компьютерной файловой системы, хранение и поиск информации. Текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
7. Информирование клиентов и ответы на их вопросы	Организация и контроль за работой по срочным запросам. Контроль эффективности реагирования на запросы. Техника обеспечения необходимого уровня связи с коллегами и руководством. Контроль эффективности принятых мер. Культура межличностного общения. Соблюдение протокола и этикета	Основы работы службы приема и размещения. Функционирование гостиничных служб, перечень услуг, предоставляемых отелем. Местная специфика общения. Протокол и этикет КЗоТ РФ. Правовая нормативная база в туристической индустрии. Основы научной организации труда. Психология продаж. Теория межличностного общения
8. Контроль организации хранения ценностей	Техника использования депозитарных ячеек: отработка процедур заполнения гостевых карт, пользование различными системами ключей, организация системы ящиков, конвертов, контроль процедур использ. общего сейфа: система гостевых карт, ящики, конверты. Контроль процедуры оформления и работы с заявлениями о потерянных вещах. Соблюдение протокола и этикета	Системы безопасности и сейфовое хранение. Типы депозитарных ячеек. Основы конфликтологии. Протокол и этикет. Правила пожарной безопасности
9. Работа с жалобами клиентов	Культура межличностного общения. Техника работы с жалобами клиентов. Процедуры принятия мер по жалобам клиентов. Соблюдение протокола и этикета. Учет и анализ жалоб клиентов. Владение методами профилактики конфликтных ситуаций	Теория межличностного общения. Потребности и ожидания клиентов. Основы психологии. Протокол и этикет. Методика работы с жалобами клиентов. Основы конфликтологии
10. Оказание первой помощи и действий в чрезвычайной ситуации	Самоконтроль в сложной ситуации, организация оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации. Техника применения огнетушителя. Соблюдение нормативов времени и процедур действий при: сообщении в необходимые инстанции, составлении отчетности, вызове врача, скорой помощи, пожарной команды. Самостоятельное принятие мер на месте происшествия. Организация действий при несчастных случаях, бытовых травмах: падениях, ожогах, укусах насекомых. Техника действий в чрезвычайных ситуациях: при сердечном приступе, инсульте, шоке, большой потере крови. Техника проведения реанимации: приведение в сознание, искусственное дыхание, восстановление сердечной деятельности и дыхания	Охрана труда и техники безопасности. Основы физиологии и фармакологии. Аптечка первой помощи, ее оснащение и хранение. Характеристика несчастных случаев, травм и соответствующее лечение. Методы первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки. Пожар, задымление: техника безопасности, предотвращение, тушение, эвакуация КЗоТ РФ

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
11. Подготовка счетов, организация отъезда и проводов клиентов	Контроль организации расчета, планирование времени расчета, профилактика образования очередей, предварительная подготовка расчета, ускоренный расчет, расчет группы; конт. процедур подготовки и принятия платежей от клиентов по счетам; контроль процедуры оплаты: специфика при расчете наличными, подтверждение кредитной карты. Контроль правильности и оперативности возврата денег, контроль наличия размена. Контроль порядка и процедуры регистрации выезда, контроль возврата ключей на стойку, получение информации о проживании по компьютеру (пользов. доп. услугами). Техника работы с лицами, уведомляемыми о выезде: взаимодействие с кассиром, службой гостиничного фонда, отделом забытых вещей, оформление разрешения на вынос багажа, взаимодей. с носильщиками; контроль наличия и правильного оформления, карточек с адресацией багажа. Контроль мер, принимаемых к выехавшим без оплаты проживания. Культура межличностного общения. Соблюдение этикета	Правила и порядок оплаты; процедуры расчета при выезде. Основы научной организации труда. Техника и меры безопасности. Технология передачи брони другим гостиницам. Методы продаж. Теория межличностного общения. Протокол и этикет. Правила пожарной безопасности
12. Контроль организации процедуры выезда клиентов	Контроль организации транспортных услуг, организация прощания, получение устных отзывов клиентов о качестве обслуживания и комфортности проживания, благодарность за выбор данной гостиницы, предложение будущих услуг. Контроль работы с карточками отзывов клиентов. Соблюдение протокола и этикета. Культура межличностного общения.	Технология организации выезда клиентов. Техника и меры безопасности. Технология взаимодействия с другими отелями, в том числе по вопросам передачи брони. Гостиничный маркетинг. Методы продаж. Теория межличностного общения. Протокол и этикет.
13. Организация и контроль за соблюдением мер и техники безопасности на рабочем месте	Контроль последовательности применения мер и техники безопасности на рабочем месте, контроль соблюдения персоналом мер безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами	Типы оборудования, планировка помещений и службы приема и размещения. Системы охранной сигнализации и правила работы с ними. Техника и меры безопасности. Основы научной организации труда, КЗоТ РФ

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
14. Контроль процедуры передачи дел при окончании смены	Контроль ведения записей о незавершенной работе. Контроль записи ожидаемых поздних заселений и отъездов. Контроль передачи срочных, важных сообщений. Контроль записи особых происшествий и проблем. Контроль передачи дежурства в конце смены и приведения в порядок рабочего места (проверка оборудования и материалов). Культура межличностного общения	Типы применяемого оборудования и планирование помещений службы приема и размещения. Системы охранной сигнализации и правила работы с ними. Техника и меры безопасности. Теория межличностного общения. Правила пожарной безопасности
15. Планирование потребностей подразделений службы приема и размещения	Определение и анализ потребностей в ресурсах. Создание и внедрение процедур и правил планирования потребностей. Бизнес-планирование. Оптимизация работы подразделений	Основы теории менеджмента. Основы планирования. Управление рабочим временем. Составление графиков работы. Стратегическое и оперативное планирование
16. Выявление и анализ проблем в работе службы приема и размещения	Определение и анализ проблем. Прогнозирование последствий. Выявление причин возникновения проблем. Принятие решений по выходу из сложной проблемы. Контроль за реализацией принятых решений. Техника принятия профмер. Культура межличностного общения	Теория менеджмента. Основы производственного менеджмента. Основы планирования. Менеджмент персонала. Методика решения проблем. Основы конфликтологии. Теория межличностного общения
17. Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу службы приема и размещения	Выявление и анализ основных факторов, влияющих на необходимость инноваций. Организация проведения процесса преобразований. Контроль планирования и организации профессионального обучения персонала. Контроль за внедрением и анализ эффективности инноваций. Культура межличностного общения	Инновационный менеджмент. Менеджмент персонала. Методика решения проблем. Основы планирования. Основы производственного менеджмента. Теория межличностного общения
18. Инструктаж работников	Техника проведения инструктажа. Техника доведения принятых решений до подчиненных. Контроль исполнения принятых решений. Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала. Техника работы с жалобами персонала. Соблюдение этикета. Культура межличностного общения	Основы теории менеджмента. Менеджмент персонала. Основы конфликтологии. Основы научной организации труда КЗоТ РФ. Протокол и этикет. Теория межличностного общения

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем	Анализ и классификация проблем. Разрешение проблем, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем. Принятие мер по предупреждению возникновения проблем в будущем. Соблюдение этикета. Культура межличностного общения	Менеджмент персонала. Основы конфликтологии. Основы научной организации труда КЗот РФ. Протокол и этикет. Теория межличностного общения
20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Техника планирования и организации работы. Техника определения стандартов качества работы. Техника анализа эффективности работы. Владение методами эффективного распределения обязанностей подчиненных. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Анализ результатов работы подчиненных. Культура межличностного общения	Основы производственного менеджмента. Менеджмент персонала. Основы планирования. Стратегическое и оперативное планирование КЗот РФ. Теория межличностного общения
21. Мотивация работников	Владение методикой создания системы мотивации и дисциплин ответственности персонала. Контроль функционирования системы стимулирования. Анализ эффективности системы стимулирования и ее совершенствование. Культура межличностного общения	Основы теории менеджмента. Теория мотивации и иерархии ценностей с учетом психологии особенностей, традиций, менталитета. Менеджмент персонала КЗот РФ. Методика оценки деятельности персонала. Теория межличностного общения
22. Управление конфликтными ситуациями	Владение методами стратегического и тактического управления конфликтами. Техника ухода и подавления конфликта. Техника управления и разрешения конфликта. Техника анализа причин конфликта. Владение методами профилактики конфликтных ситуаций в будущем. Культура межличн. общения. Соблюдение этикета	Основы конфликтологии малой группы. Менеджмент персонала КЗот РФ. Теория межличн. общения. Основы психологии. Протокол и этикет

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
23. Управление планированием времени	Планирование времени и рабочего дня. Планирование времени, связанного с конкретными задачами в условиях пиковой или неравномерной нагрузки. Анализ расхода времени. Техника текущего и перспективного планирования. Техника анализа и повышения эффективности использования рабочего времени. Оценка результатов работы.	Основы планирования. Основы научной организации труда. Правила внутреннего распорядка. Функционирование служб и выявление резервов времени КЗоТ РФ.
24. Организация и проведение деловых переговоров	Культура межличностного общения. Планирование деловой встречи. Техника организации и проведения встречи. Техника получения обратной связи. Анализ результатов деловых переговоров. Соблюдение этикета.	Теория межличностного общения. Основы маркетинга. Основы психологии. Протокол и этикет

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ
Принят Государственной Думой 21 июня 2002 г.
Одобен Советом Федерации 10 июля 2002 г.

«О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

Глава I. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон определяет правовое положение иностранных граждан в Российской Федерации, а также регулирует отношения между иностранными гражданами, с одной стороны, и органами государственной власти, органами местного самоуправления, должностными лицами указанных органов, с другой стороны, возникающие в связи с пребыванием (проживанием) иностранных граждан в Российской Федерации и осуществлением ими на территории Российской Федерации трудовой, предпринимательской и иной деятельности.

Статья 2. Основные понятия

1. В целях настоящего Федерального закона применяются следующие основные понятия:

иностранный гражданин – физическое лицо, не являющееся гражданином Российской Федерации и имеющее доказательства наличия гражданства (подданства) иностранного государства;

лицо без гражданства – физическое лицо, не являющееся гражданином Российской Федерации и не имеющее доказательств наличия гражданства (подданства) иностранного государства;

приглашение на въезд в Российскую Федерацию – документ, являющийся основанием для выдачи иностранному гражданину визы либо для въезда в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, в случаях, предусмотренных федеральным законом или международным договором Российской Федерации;

миграционная карта – документ, содержащий сведения об иностранном гражданине, въезжающем в Российскую Федерацию, а также служащий для контроля за временным пребыванием иностранного гражданина в Российской Федерации;

разрешение на временное проживание – подтверждение права иностранного гражданина или лица без гражданства временно проживать в Российской Федерации до получения вида на жительство, оформленное в виде отметки в документе, удостоверяющем личность иностранного гражданина или лица без гражданства, либо в виде документа установленной формы, выдаваемого в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность;

вид на жительство – документ, выданный иностранному гражданину или лицу без гражданства в подтверждение их права на постоянное проживание в Российской Федерации, а также их права на свободный выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию. Вид на жительство, выданный лицу без гражданства, является одновременно и документом, удостоверяющим его личность;

законно находящийся в Российской Федерации иностранный гражданин – лицо, имеющее действительные вид на жительство, либо разрешение на временное проживание, либо визу, либо иные предусмотренные федеральным законом или международным договором Российской Федерации документы, подтверждающие право иностранного гражданина на пребывание (проживание) в Российской Федерации;

временно пребывающий в Российской Федерации иностранный гражданин – лицо, прибывшее в Российскую Федерацию на основании визы или в порядке, не требующем получения визы, и не имеющее вида на жительство или разрешения на временное проживание;

временно проживающий в Российской Федерации иностранный гражданин – лицо, получившее разрешение на временное проживание;

постоянно проживающий в Российской Федерации иностранный гражданин – лицо, получившее вид на жительство;

трудовая деятельность иностранного гражданина – работа иностранного гражданина в Российской Федерации на основании трудового договора или гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг);

иностранный работник – иностранный гражданин, временно пребывающий в Российской Федерации и осуществляющий в установленном порядке трудовую деятельность;

иностранный гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, – иностранный гражданин, зарегистрированный в Российской Федерации в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность без образования юридического лица;

разрешение на работу – документ, подтверждающий право иностранного работника на временное осуществление на территории Российской Федерации трудовой деятельности или право иностранного гражданина, зарегистрированного в Российской Федерации в качестве индивидуального предпринимателя, на осуществление предпринимательской деятельности;

депортация – принудительная высылка иностранного гражданина из Российской Федерации в случае утраты или прекращения законных оснований для его дальнейшего пребывания (проживания) в Российской Федерации.

2. В целях настоящего Федерального закона понятие «иностран-**ный гражданин**» включает в себя понятие «**лицо без гражданства**», за исключением случаев, когда федеральным законом для лиц без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил, установленных для иностранных граждан.

Статья 3. Законодательство о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации

Законодательство о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации основывается на Конституции Российской Федерации и состоит из настоящего Федерального закона и иных федеральных законов. Наряду с этим правовое положение иностранных граждан в Российской Федерации определяется международными договорами Российской Федерации.

Статья 4. Основы правового положения иностранных граждан в Российской Федерации

Иностранные граждане пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

Статья 5. Временное пребывание иностранных граждан в Российской Федерации

1. Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации определяется сроком действия выданной ему визы.

Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом.

2. Временно пребывающий в Российской Федерации иностранный гражданин обязан выехать из Российской Федерации по истечении срока действия визы или срока, установленного настоящим Федеральным законом, если на момент истечения указанных сроков им не полу-

чено разрешение на продление срока пребывания либо разрешение на временное проживание.

3. Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации может быть соответственно продлен либо сокращен в случаях, если изменились условия или перестали существовать обстоятельства, в связи с которыми ему был разрешен въезд в Российскую Федерацию.

4. Решение о продлении либо сокращении срока временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации принимается федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами иностранных дел, или федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, или его территориальными органами.

5. Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, и заключившего трудовой договор или гражданско-правовой договор на выполнение работ (оказание услуг) с соблюдением требований настоящего Федерального закона, продлевается на срок действия заключенного договора, но не более чем на один год, исчисляемый со дня въезда иностранного гражданина в Российскую Федерацию. Решение о продлении срока временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации принимается территориальным органом федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, о чем делается отметка в миграционной карте.

Статья 6. Временное проживание иностранных граждан в Российской Федерации

1. Разрешение на временное проживание может быть выдано иностранному гражданину в пределах квоты, утвержденной Правительством Российской Федерации. Срок действия разрешения на временное проживание составляет три года.

2. Квота на выдачу иностранным гражданам разрешений на временное проживание ежегодно утверждается Правительством Российской Федерации по предложениям исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации с учетом демографической ситуации в соответствующем субъекте Российской Федерации и возможностей данного субъекта по обустройству иностранных граждан.

3. Без учета утвержденной Правительством Российской Федерации квоты разрешение на временное проживание может быть выдано иностранному гражданину:

- 1) родившемуся на территории РСФСР и состоявшему в прошлом в гражданстве СССР или родившемуся на территории Российской Федерации;
- 2) признанному нетрудоспособным и имеющему дееспособных сына или дочь, состоящих в гражданстве Российской Федерации;
- 3) имеющему хотя бы одного нетрудоспособного родителя, состоящего в гражданстве Российской Федерации;
- 4) состоящему в браке с гражданином Российской Федерации, имеющим место жительства в Российской Федерации;
- 5) осуществившему инвестиции в Российской Федерации в размере, установленном Правительством Российской Федерации;
- 6) в иных случаях, предусмотренных федеральным законом.

4. Территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, по заявлению, поданному в указанный орган временно пребывающим в Российской Федерации иностранным гражданином, либо по заявлению, поданному иностранным гражданином в дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации в государстве проживания этого гражданина, в шестимесячный срок выдает иностранному гражданину разрешение на временное проживание либо отказывает ему в выдаче такого разрешения.

5. Территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, при рассмотрении заявления иностранного гражданина о выдаче разрешения на временное проживание направляет запросы в органы безопасности, службу судебных приставов, налоговые органы, органы социального обеспечения, органы здравоохранения, органы миграционной службы и другие заинтересованные органы, которые в двухмесячный срок со дня поступления запроса представляют информацию о наличии либо об отсутствии обстоятельств, препятствующих выдаче иностранному гражданину разрешения на временное проживание.

6. В случае, если иностранному гражданину было отказано в выдаче разрешения на временное проживание, он вправе повторно подать в том же порядке заявление о выдаче разрешения на временное проживание не ранее чем через один год со дня отклонения предыдущего заявления.

7. Разрешение на временное проживание содержит следующие сведения: фамилию, имя (написанные буквами русского и латинского алфавитов), дату и место рождения, пол, гражданство иностранного гражданина, номер и дату принятия решения о выдаче разрешения, срок действия разрешения, наименование органа исполнительной власти, выдавшего разрешение.

8. Порядок выдачи разрешения на временное проживание и перечень документов, представляемых одновременно с заявлением о выдаче разрешения на временное проживание, утверждаются Правительством Российской Федерации.

Статья 7. Основания отказа в выдаче либо аннулирования разрешения на временное проживание

Разрешение на временное проживание иностранному гражданину не выдается, а ранее выданное разрешение аннулируется в случае, если данный иностранный гражданин:

1) выступает за насильственное изменение основ конституционного строя Российской Федерации, иными действиями создает угрозу безопасности Российской Федерации или граждан Российской Федерации;

2) финансирует, планирует террористические (экстремистские) акты, оказывает содействие в совершении таких актов или совершает их, а равно иными действиями поддерживает террористическую (экстремистскую) деятельность;

3) в течение пяти лет, предшествовавших дню подачи заявления о выдаче разрешения на временное проживание, подвергался административному выдворению за пределы Российской Федерации либо депортации;

4) представил поддельные или подложные документы либо сообщил о себе заведомо ложные сведения;

5) осужден вступившим в законную силу приговором суда за совершение тяжкого или особо тяжкого преступления либо преступления, рецидив которого признан опасным;

6) имеет непогашенную или неснятую судимость за совершение тяжкого или особо тяжкого преступления на территории Российской Федерации либо за ее пределами, признаваемого таковым в соответствии с федеральным законом;

7) неоднократно (два и более раза) в течение одного года привлекался к административной ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации в части обеспечения режима пребывания (проживания) иностранных граждан в Российской Федерации;

8) не может представить доказательств возможности содержать себя и членов своей семьи в Российской Федерации в пределах прожиточного минимума, не прибегая к помощи государства, за исключением случая, если иностранный гражданин признан нетрудоспособным;

9) по истечении трех лет со дня въезда не имеет в Российской Федерации жилого помещения на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10) выехал из Российской Федерации в иностранное государство для постоянного проживания;

11) находится за пределами Российской Федерации более шести месяцев;

12) заключил брак с гражданином Российской Федерации, послуживший основанием для получения разрешения на временное проживание, и этот брак признан судом недействительным;

13) является больным наркоманией, либо не имеет сертификата об отсутствии у него заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции), либо страдает одним из инфекционных заболеваний, которые представляют опасность для окружающих. Перечень таких заболеваний и порядок подтверждения их наличия или отсутствия утверждаются Правительством Российской Федерации.

Статья 8. Постоянное проживание иностранных граждан в Российской Федерации

1. В течение срока действия разрешения на временное проживание и при наличии законных оснований иностранному гражданину по его заявлению может быть выдан вид на жительство. Заявление о выдаче вида на жительство подается иностранным гражданином в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, не позднее чем за шесть месяцев до истечения срока действия разрешения на временное проживание.

2. До получения вида на жительство иностранный гражданин обязан прожить в Российской Федерации не менее одного года на основании разрешения на временное проживание.

3. Вид на жительство выдается иностранному гражданину на пять лет. По окончании срока действия вида на жительство данный срок по заявлению иностранного гражданина может быть продлен на пять лет. Количество продлений срока действия вида на жительство не ограничено.

4. Вид на жительство содержит следующие сведения: фамилию, имя (написанные буквами русского и латинского алфавитов), дату и место рождения, пол, гражданство иностранного гражданина, номер и дату принятия решения о выдаче вида на жительство, срок действия вида на жительство, наименование органа исполнительной власти, выдавшего вид на жительство, и оформляется в виде документа установленной формы.

5. Порядок выдачи вида на жительство и перечень документов, представляемых одновременно с заявлением о выдаче вида на жительство, а также порядок перерегистрации вида на жительство утверждается Правительством Российской Федерации.

Статья 9. Основания отказа в выдаче либо аннулирования вида на жительство

Вид на жительство иностранному гражданину не выдается, а ранее выданный вид на жительство аннулируется в случае, если данный иностранный гражданин:

1) выступает за насильственное изменение основ конституционного строя Российской Федерации, иными действиями создает угрозу безопасности Российской Федерации или граждан Российской Федерации;

2) финансирует, планирует террористические (экстремистские) акты, оказывает содействие в совершении таких актов или совершает их, а равно иными действиями поддерживает террористическую (экстремистскую) деятельность;

3) подвергался административному выдворению за пределы Российской Федерации либо депортации;

4) представил поддельные или подложные документы либо сообщил о себе заведомо ложные сведения;

5) осужден вступившим в законную силу приговором суда за совершение тяжкого или особо тяжкого преступления либо преступления, рецидив которого признан опасным;

6) имеет непогашенную или неснятую судимость за совершение тяжкого или особо тяжкого преступления на территории Российской Федерации либо за ее пределами, признаваемого таковым в соответствии с федеральным законом;

7) неоднократно (два и более раза) в течение одного года привлекался к административной ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации в части обеспечения режима пребывания (проживания) иностранных граждан в Российской Федерации;

8) не может представить доказательств возможности содержать себя и членов своей семьи в Российской Федерации в пределах прожиточного минимума, не прибегая к помощи государства, за исключением случая, если иностранный гражданин признан нетрудоспособным;

9) по истечении трех лет со дня въезда не имеет в Российской Федерации жилого помещения на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10) выехал из Российской Федерации в иностранное государство для постоянного проживания;

11) находится за пределами Российской Федерации более шести месяцев;

12) заключил брак с гражданином Российской Федерации, послуживший основанием для получения вида на жительство, и этот брак признан судом недействительным;

13) является больным наркоманией, либо не имеет сертификата об отсутствии у него заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции), либо страдает одним из инфекционных заболеваний, которые представляют опасность для окружающих. Перечень таких заболеваний и порядок подтверждения их наличия или отсутствия утверждаются Правительством Российской Федерации.

Статья 10. Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина в Российской Федерации

1. Документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина в Российской Федерации, являются паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

2. Документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в Российской Федерации, являются:

1) документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

2) разрешение на временное проживание;

3) вид на жительство;

4) иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

Статья 11. Передвижение иностранных граждан в пределах Российской Федерации

1. Иностранные граждане имеют право на свободу передвижения в личных или деловых целях в пределах Российской Федерации на основании документов, выданных или оформленных им в соответствии с настоящим Федеральным законом, за исключением посещения территорий, организаций и объектов, для въезда на которые в соответствии с федеральными законами требуется специальное разрешение.

Перечень территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. Временно проживающий в Российской Федерации иностранный гражданин не вправе по собственному желанию изменять место своего проживания в пределах субъекта Российской Федерации, на территории которого ему разрешено временное проживание, или избирать место своего проживания вне пределов указанного субъекта Российской Федерации.

3. Иностранным гражданам – сотрудникам дипломатических представительств и работникам консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, сотрудникам международных организаций, а также аккредитованным в Российской Федерации иностранным журналистам право на свободу передвижения в пределах Российской Федерации предоставляется на основе принципа взаимности, за исключением ограничений, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Статья 12. Отношение иностранных граждан к избирательному праву

1. Иностранные граждане в Российской Федерации не имеют права избирать и быть избранными в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, а также участвовать в референдуме Российской Федерации и референдумах субъектов Российской Федерации.

2. Постоянно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане в случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, имеют право избирать и быть избранными в органы местного самоуправления, а также участвовать в местном референдуме.

Статья 13. Условия участия иностранных граждан в трудовых отношениях

1. Иностранные граждане пользуются правом свободно распоряжаться своими способностями к труду, выбирать род деятельности и профессию, а также правом на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности с учетом ограничений, предусмотренных федеральным законом.

2. Работодателем в соответствии с настоящим Федеральным законом является физическое или юридическое лицо, получившее в установленном порядке разрешение на привлечение и использование иностранных работников и использующее труд иностранных работников на основании заключенных с ними трудовых договоров. В качестве работодателя может выступать в том числе иностранный гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя.

3. Заказчиком работ (услуг) в соответствии с настоящим Федеральным законом является физическое или юридическое лицо, получившее в установленном порядке разрешение на привлечение и использование иностранных работников и использующее труд иностранных работников на основании заключенных с ними гражданско-правовых договоров на выполнение работ (оказание услуг). В качестве заказчика работ (услуг) может выступать в том числе иностранный гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя.

4. Работодатель и заказчик работ (услуг) имеют право привлекать и использовать иностранных работников только при наличии разрешения на привлечение и использование иностранных работников.

Иностранный гражданин имеет право осуществлять трудовую деятельность только при наличии разрешения на работу. Указанный порядок не распространяется на иностранных граждан:

- 1) постоянно проживающих в Российской Федерации;
- 2) временно проживающих в Российской Федерации;
- 3) являющихся сотрудниками дипломатических представительств, работниками консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, сотрудниками международных организаций, а также частными домашними работниками указанных лиц;

- 4) являющихся работниками иностранных юридических лиц (производителей или поставщиков), выполняющих монтажные (шефмонтажные) работы, сервисное и гарантийное обслуживание, а также послегарантийный ремонт поставленного в Российскую Федерацию технического оборудования;

- 5) являющихся журналистами, аккредитованными в Российской Федерации;

- 6) обучающихся в Российской Федерации в образовательных учреждениях профессионального образования и выполняющих работы (оказывающих услуги) в течение каникул;

- 7) обучающихся в Российской Федерации в образовательных учреждениях профессионального образования и работающих в свободное от учебы время в качестве учебно-вспомогательного персонала в тех образовательных учреждениях, в которых они обучаются;

- 8) приглашенных в Российскую Федерацию в качестве преподавателей для проведения занятий в образовательных учреждениях, за исключением лиц, въезжающих в Российскую Федерацию для занятия преподавательской деятельностью в учреждениях профессионального религиозного образования (духовных образовательных учреждениях).

5. Временно проживающий в Российской Федерации иностранный гражданин не вправе осуществлять трудовую деятельность вне пределов субъекта Российской Федерации, на территории которого ему разрешено временное проживание.

Статья 14. Отношение иностранных граждан к государственной или муниципальной службе и к отдельным видам деятельности

1. Иностранный гражданин не имеет права:

- 1) находиться на государственной или муниципальной службе;
- 2) замещать должности в составе экипажа судна, плавающего под Государственным флагом Российской Федерации, в соответствии с

ограничениями, предусмотренными Кодексом торгового мореплавания Российской Федерации;

См. Условия, на которых иностранные граждане и лица без гражданства могут входить в состав экипажа судна рыбопромыслового флота, плавающего под Государственным флагом Российской Федерации, утвержденные приказом Госкомрыболовства

РФ от 29 июля 2002 г. № 299

См. также Условия, на которых иностранные граждане и лица без гражданства могут входить в состав экипажа судна, плавающего под Государственным флагом Российской Федерации, за исключением судна рыбопромыслового флота, утвержденные приказом Минтранса РФ от 25 января 2001 г. № 14

3) быть членом экипажа военного корабля Российской Федерации или другого эксплуатируемого в некоммерческих целях судна, а также летательного аппарата государственной или экспериментальной авиации;

4) быть командиром воздушного судна гражданской авиации;

5) быть принятым на работу на объекты и в организации, деятельность которых связана с обеспечением безопасности Российской Федерации. Перечень таких объектов и организаций утверждается Правительством Российской Федерации;

См. также Положение о порядке допуска лиц, имеющих двойное гражданство, лиц без гражданства, а также лиц из числа иностранных граждан, эмигрантов и реэмигрантов к государственной тайне, утвержденное постановлением Правительства

РФ от 22 августа 1998 г. № 1003

6) заниматься иной деятельностью и замещать иные должности, допуск иностранных граждан к которым ограничен федеральным законом.

2. Порядок замещения иностранными гражданами руководящих должностей в организациях, в уставном капитале которых более пятидесяти процентов акций или долей принадлежит Российской Федерации, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Статья 15. Отношение иностранных граждан к военной службе

Иностранный гражданин не может быть призван на военную службу (альтернативную гражданскую службу), не может поступить на военную службу в добровольном порядке и не может быть принят на работу в Вооруженные Силы Российской Федерации, другие войска, воинские формирования и органы в качестве лица гражданского персонала.

Глава II. Порядок оформления приглашений на въезд в Российскую Федерацию

Статья 16. Порядок оформления приглашения на въезд в Российскую Федерацию

1. Приглашение на въезд в Российскую Федерацию (далее также – приглашение) выдается федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами иностранных дел, либо федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, или его территориальным органом.

См. Положение об оформлении приглашения в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденное постановлением Правительства РФ от 1 октября 1998 г. № 1142

2. Приглашение содержит следующие сведения: фамилию, имя (написанные буквами русского и латинского алфавитов), дату и место рождения, пол, гражданство приглашаемого лица, государство его проживания, номер и дату выдачи документа, удостоверяющего его личность, цель поездки, предполагаемый срок пребывания в Российской Федерации, предполагаемые пункты посещения в Российской Федерации, наименование приглашающей организации и ее место нахождения или фамилию, имя приглашающего физического лица и адрес его места жительства, номер и дату принятия решения о выдаче приглашения и срок действия приглашения.

3. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел, выдает приглашения по ходатайству:

- 1) федеральных органов государственной власти;
- 2) дипломатических представительств и консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации;
- 3) международных организаций и их представительств в Российской Федерации, а также представительств иностранных государств при международных организациях, находящихся в Российской Федерации;
- 4) органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

4. Территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, выдает приглашения по ходатайству:

- 1) органов местного самоуправления;
- 2) юридических лиц;
- 3) граждан Российской Федерации и постоянно проживающих в Российской Федерации иностранных граждан.

5. Одновременно с ходатайством о выдаче приглашения приглашающей стороной представляются гарантии материального, медицинс-

кого и жилищного обеспечения иностранного гражданина на период его пребывания в Российской Федерации.

См. Положение о предъявлении иностранными гражданами и лицами без гражданства гарантий предоставления средств для их проживания на территории Российской Федерации и выезда из Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства РФ от 1 октября 1998 г. № 1142

Порядок представления указанных гарантий устанавливается Правительством Российской Федерации.

Статья 17. Приглашение на въезд в Российскую Федерацию иностранного гражданина в целях обучения в образовательном учреждении

1. Приглашение на въезд в Российскую Федерацию иностранного гражданина в целях обучения в образовательном учреждении выдается территориальным органом федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, по ходатайству данного образовательного учреждения.

2. Приглашение в целях обучения в образовательном учреждении профессионального образования выдается федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, по ходатайству федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами соответственно обороны, либо пограничной службы, либо безопасности, либо таможенного дела, либо правительственной связи и информации, либо предотвращения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий, если указанные органы имеют в своей структуре образовательные учреждения профессионального образования соответствующих типов и видов.

3. Образовательное учреждение, пригласившее иностранного гражданина в Российскую Федерацию в целях обучения:

1) гарантирует иностранному гражданину возможность получения образования в данном образовательном учреждении, содействует его своевременной регистрации по месту пребывания, а также обеспечивает его выезд из Российской Федерации по завершении или прекращении обучения;

2) в течение трех рабочих дней со дня прибытия иностранного гражданина в данное образовательное учреждение направляет информацию об этом в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ведающий вопросами образования;

3) в течение трех рабочих дней со дня установления факта самовольного убытия иностранного гражданина из данного образовательного учреждения направляет информацию об этом в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ведающий вопросами

образования, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, и территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами безопасности.

Статья 18. Приглашение на въезд в Российскую Федерацию иностранного гражданина в целях осуществления трудовой деятельности

1. Квота на выдачу иностранным гражданам приглашений на въезд в Российскую Федерацию в целях осуществления трудовой деятельности ежегодно утверждается Правительством Российской Федерации по предложениям исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации с учетом демографической ситуации в соответствующем субъекте Российской Федерации и возможностях данного субъекта по обустройству иностранных граждан.

Указанные предложения исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации формируются на основе принципа приоритетного использования национальных трудовых ресурсов с учетом ситуации на рынке труда.

О порядке ежегодного утверждения квоты на выдачу иностранным гражданам приглашений на въезд в Российскую Федерацию в целях осуществления трудовой деятельности см. постановление Правительства РФ от 30 октября 2002 г. № 782

2. Приглашение на въезд в Российскую Федерацию иностранного работника в целях осуществления трудовой деятельности выдается федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, или его территориальным органом по ходатайству о выдаче приглашения, поданному работодателем или заказчиком работ (услуг) в соответствующий орган.

Одновременно с ходатайством о выдаче приглашения в целях осуществления трудовой деятельности работодатель или заказчик работ (услуг) представляет в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, либо непосредственно в федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами внутренних дел, если выдача приглашения осуществляется указанным федеральным органом:

1) разрешение на привлечение и использование иностранных работников;

2) документы, необходимые для выдачи разрешения на работу для каждого иностранного работника. Одновременно с приглашением в целях осуществления трудовой деятельности работодателю или заказчику работ (услуг) выдается разрешение на работу для каждого иностранного работника.

3. Разрешение на привлечение и использование иностранных работников, за исключением случая, предусмотренного пунктом 4 настоящей статьи, выдается федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, или его территориальными органами при наличии заключения соответствующего территориального органа федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами занятости населения.

4. Разрешение на привлечение и использование иностранных работников в составе экипажей российских морских судов выдается федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, при наличии заключения федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами транспорта, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации в соответствии с настоящим Федеральным законом.

5. Временно пребывающему в Российской Федерации иностранному гражданину разрешение на работу выдается территориальным органом федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, при условии внесения работодателем или заказчиком работ (услуг) на специально открываемый федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, счет средств, необходимых для обеспечения выезда иностранного работника соответствующим видом транспорта из Российской Федерации.

6. Порядок выдачи разрешения на работу и перечень документов, представляемых одновременно с заявлением о выдаче разрешения на работу, утверждаются Правительством Российской Федерации.

См. Положение о выдаче иностранным гражданам и лицам без гражданства разрешения на работу, утвержденное постановлением Правительства РФ от 30 декабря 2002 г. № 941

7. После выезда иностранного работника из Российской Федерации указанные в пункте 5 настоящей статьи средства возвращаются работодателю или заказчику работ (услуг) по истечении срока договора, а иностранному гражданину, зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, – по предъявлении проездных документов, подтверждающих оплату выезда иностранного работника из Российской Федерации.

8. Работодатель или заказчик работ (услуг), пригласившие иностранного гражданина в Российскую Федерацию в целях осуществления трудовой деятельности либо заключившие с иностранным работником в Российской Федерации новый трудовой договор или гражданско-правовой договор на выполнение работ (оказание услуг), обязаны:

1) иметь разрешение на привлечение и использование иностранных работников;

2) обеспечить получение иностранным гражданином разрешения на работу;

3) представить документы, необходимые для регистрации иностранного гражданина по месту пребывания в Российской Федерации;

4) уведомить налоговый орган по месту своего учета о привлечении и об использовании иностранных работников в течение десяти дней со дня подачи ходатайства о выдаче иностранному гражданину приглашения в целях осуществления трудовой деятельности, либо прибытия иностранного гражданина к месту работы или к месту пребывания, либо получения иностранным гражданином разрешения на работу, либо заключения с иностранным работником в Российской Федерации нового трудового договора или гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг), либо приостановления действия или аннулирования разрешения на привлечение и использование иностранных работников, либо приостановления действия или аннулирования разрешения на работу иностранному гражданину, зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, либо аннулирования разрешения на работу иностранному работнику;

5) содействовать выезду иностранного работника из Российской Федерации по истечении срока заключенного с ним трудового договора или гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг);

6) оплачивать расходы, связанные с административным выдворением за пределы Российской Федерации или депортацией иностранного гражданина, принятого на работу с нарушением установленного настоящим Федеральным законом порядка привлечения и использования иностранных работников;

7) направлять в федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами внутренних дел, или его территориальный орган информацию о нарушении иностранным работником условий трудового договора или гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг), а также о досрочном расторжении таких договоров;

8) направлять в федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами внутренних дел, или его территориальный орган и территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами безопасности, информацию о самовольном оставлении иностранным работником места работы или места пребывания.

9. Разрешение на работу иностранному гражданину не выдается, а выданное разрешение на работу аннулируется территориальным органом федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, в случае, если данный иностранный гражданин:

1) выступает за насильственное изменение основ конституционного строя Российской Федерации, иными действиями создает угрозу безопасности Российской Федерации или граждан Российской Федерации;

2) финансирует, планирует террористические (экстремистские) акты, оказывает содействие в совершении таких актов или совершает их, а равно иными действиями поддерживает террористическую (экстремистскую) деятельность;

3) в течение пяти лет, предшествовавших дню подачи заявления о выдаче разрешения на работу, подвергался административному выдворению за пределы Российской Федерации либо депортации;

4) представил поддельные или подложные документы либо сообщил о себе заведомо ложные сведения;

5) осужден вступившим в законную силу приговором суда за совершение тяжкого или особо тяжкого преступления либо преступления, рецидив которого признан опасным;

6) имеет непогашенную или неснятую судимость за совершение тяжкого или особо тяжкого преступления на территории Российской Федерации либо за ее пределами, признаваемого таковым в соответствии с федеральным законом;

7) неоднократно (два и более раза) в течение одного года привлекался к административной ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации в части обеспечения режима пребывания (проживания) иностранных граждан в Российской Федерации;

8) выехал из Российской Федерации в иностранное государство для постоянного проживания;

9) находится за пределами Российской Федерации более шести месяцев;

10) является больным наркоманией, либо не имеет сертификата об отсутствии у него заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции), либо страдает одним из инфекционных заболеваний, которые представляют опасность для окружающих. Перечень таких заболеваний и порядок подтверждения их наличия или отсутствия утверждаются Правительством Российской Федерации.

10. Порядок внесения работодателем или заказчиком работ (услуг) средств, необходимых для обеспечения выезда иностранных работни-

ков соответствующим видом транспорта из Российской Федерации, и порядок возврата таких средств работодателю или заказчику работ (услуг) устанавливаются Правительством Российской Федерации.

11. В случае, если работодатель или заказчик работ (услуг) нарушил положения настоящего Федерального закона, федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами внутренних дел, или его территориальный орган может приостановить действие разрешения на привлечение и использование иностранных работников, а также разрешения на работу иностранному гражданину, зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, выданных работодателю, заказчику работ (услуг) или иностранному гражданину, зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, до устранения указанными лицами в установленный срок допущенных нарушений.

12. В случае, если работодатель или заказчик работ (услуг) не устранил допущенные нарушения в установленный срок, разрешение на привлечение и использование иностранных работников, выданное работодателю или заказчику работ (услуг), а также разрешение на работу, выданное иностранному гражданину, зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, аннулируется федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, или его территориальным органом.

13. В случае аннулирования разрешения на привлечение и использование иностранных работников, а также в случае прекращения деятельности работодателя или заказчика работ (услуг) иностранный работник имеет право заключить новый договор с другим работодателем или заказчиком работ (услуг) на период, оставшийся до истечения срока действия разрешения на работу, при условии, что до истечения этого срока остается не менее трех месяцев, и при наличии у нового работодателя или заказчика работ (услуг) разрешения на привлечение и использование иностранных работников.

См. также Указ Президента РФ от 16 декабря 1993 г. № 2146

*«О привлечении и использовании в Российской Федерации
иностранной рабочей силы»*

Статья 19. Государственная пошлина, взимаемая за действия, совершаемые в соответствии с настоящим Федеральным законом

1. Государственная пошлина взимается:

1) за выдачу иностранному гражданину разрешения на временное проживание; за выдачу иностранному гражданину вида на жительство;

2) за выдачу приглашения на въезд в Российскую Федерацию иностранного гражданина, за исключением случая, предусмотренного подпунктом 1 пункта 2 настоящей статьи;

3) за выдачу разрешения на привлечение и использование иностранных работников; за выдачу иностранному гражданину разрешения на работу;

4) за продление срока временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации, за исключением случая, предусмотренного подпунктом 2 пункта 2 настоящей статьи;

5) за регистрацию иностранного гражданина в Российской Федерации по месту жительства или по месту пребывания.

2. Государственная пошлина не взимается:

1) за выдачу приглашения на въезд в Российскую Федерацию иностранного гражданина в целях обучения в государственном или муниципальном образовательном учреждении;

2) за продление срока временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в целях осуществления благотворительной деятельности или доставки гуманитарной помощи либо по обстоятельствам, связанным с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или со смертью близкого родственника.

3. Размер государственной пошлины, взимаемой в соответствии с настоящей статьей, и порядок ее уплаты устанавливаются федеральным законом.

Глава III. Регистрация иностранных граждан в Российской Федерации

Статья 20. Регистрация иностранных граждан

1. Иностранный гражданин, въехавший в Российскую Федерацию, обязан зарегистрироваться в течение трех рабочих дней со дня прибытия в Российскую Федерацию в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

2. Регистрация детей, не достигших возраста восемнадцати лет и въехавших в Российскую Федерацию вместе с родителями или с одним из них, производится одновременно с регистрацией родителей (родителя).

Статья 21. Порядок регистрации иностранных граждан

1. Территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, производит регистрацию иностранных граждан, въехавших в Российскую Федерацию, за исключением иностранных граждан, указанных в статьях 22 и 25 настоящего Федерального закона, на основании документов, предусмотренных статьей 23 настоящего Федерального закона.

2. Регистрация иностранного гражданина, въехавшего в Российскую Федерацию, производится по письменному заявлению этого гражданина, поданному лично или через приглашающую организацию в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел.

3. Регистрация иностранного гражданина, въехавшего в Российскую Федерацию, производится по месту его пребывания в Российской Федерации.

В случае перемены места пребывания в Российской Федерации иностранный гражданин обязан зарегистрироваться в течение трех рабочих дней со дня прибытия на новое место пребывания.

4. Временно проживающие и постоянно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане обязаны ежегодно проходить перерегистрацию в территориальном органе федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, по месту своего жительства.

5. В случае схода на берег иностранных граждан – моряков, являющихся членами экипажей невоенных судов иностранных государств, и временного пребывания указанных граждан на территории порта Российской Федерации, открытого для захода невоенных судов иностранных государств, или портового города в течение более двадцати четырех часов их регистрация производится на основании паспорта моряка (удостоверения личности моряка) при наличии в указанном документе отметки органа пограничного контроля о въезде в Российскую Федерацию.

6. Регистрация иностранного гражданина, утратившего в период временного пребывания в Российской Федерации документы, на основании которых он въехал в Российскую Федерацию, не производится. В этом случае иностранный гражданин обязан выехать из Российской Федерации не позднее чем через десять суток со дня получения им временного документа, выданного по его письменному заявлению об утрате документов.

Статья 22. Регистрация иностранных граждан, имеющих дипломатические привилегии и иммунитеты, и членов их семей

1. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел, производит регистрацию и перерегистрацию:

1) глав дипломатических представительств и глав консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, сотрудников дипломатических представительств и работников консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, а также членов семей и гостей указанных лиц, если члены семей или гости

проживают в резиденциях названных лиц либо на территориях таких представительств или учреждений;

2) въехавших в Российскую Федерацию с рабочим визитом и имеющих дипломатические или служебные паспорта должностных лиц министерств иностранных дел иностранных государств и членов семей указанных лиц;

3) въехавших в Российскую Федерацию с рабочим визитом и пользующихся в соответствии с международным договором Российской Федерации дипломатическими привилегиями и иммунитетами должностных лиц международных организаций, должностных лиц представительств указанных организаций в Российской Федерации, должностных лиц международных организаций, которые имеют штаб-квартиры в Российской Федерации, а также членов семей и гостей указанных лиц, если члены семей или гости проживают в резиденциях названных лиц либо на территориях таких представительств.

2. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел, выдает иностранным гражданам, указанным в пункте 1 настоящей статьи, дипломатические, служебные или консульские карты. Порядок использования таких карт устанавливается Правительством Российской Федерации.

Статья 23. Документы, необходимые для регистрации иностранного гражданина

Регистрация иностранного гражданина производится, если он предъявил для регистрации миграционную карту, имеющую отметку органа пограничного контроля о въезде в Российскую Федерацию, и документ, удостоверяющий его личность.

Статья 24. Регистрация иностранных граждан в гостинице

Администрация гостиницы или иной организации, оказывающей гостиничные услуги, обязана в день прибытия иностранного гражданина направлять в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, информацию о дате приезда и сроке пребывания иностранного гражданина в данной организации, а в день его убытия – о дате выезда для передачи указанной информации в центральный банк данных, созданный в соответствии со статьей 26 настоящего Федерального закона.

Статья 25. Освобождение иностранных граждан от регистрации

Регистрации не подлежат:

1) главы иностранных государств, главы правительств иностранных государств, члены парламентских и правительственных делегаций, руководители международных организаций, въехавшие в Российскую Федерацию по приглашениям федеральных органов государственной

власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также члены семей указанных лиц;

2) иностранные граждане, въехавшие в Российскую Федерацию на срок не более трех дней, за исключением случая, предусмотренного статьей 24 настоящего Федерального закона;

3) иностранные граждане – моряки, являющиеся членами прибывших в Российскую Федерацию с официальным или неофициальным визитом либо с деловым заходом экипажей военных кораблей, и члены экипажей военных летательных аппаратов иностранных государств;

4) иностранные граждане – моряки, являющиеся членами экипажей невоенных судов иностранных государств, в случае схода на берег и временного пребывания на территории порта Российской Федерации, открытого для захода невоенных судов иностранных государств, или портового города либо в случае выезда на экскурсии в городские или сельские поселения на срок не более двадцати четырех часов;

5) члены экипажей воздушных судов гражданской авиации, бригад поездов и бригад транспортных средств, участвующих в международном движении, при нахождении в аэропортах или на станциях, указанных в расписаниях (графиках) движения указанных транспортных средств.

Глава IV. Учет иностранных граждан, временно пребывающих и проживающих в Российской Федерации

Статья 26. Централизованный учет иностранных граждан

1. В целях учета иностранных граждан, временно пребывающих и проживающих (как временно, так и постоянно) в Российской Федерации, создается центральный банк данных. Порядок создания и ведения центрального банка данных и порядок использования информации центрального банка данных устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Центральный банк данных и содержащаяся в нем информация подлежат защите от несанкционированного доступа в порядке, установленном федеральным законом. Распространение информации об иностранном гражданине, содержащейся в центральном банке данных, запрещается.

Статья 27. Учет иностранных граждан, обучающихся в Российской Федерации в образовательных учреждениях

1. Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ведающий вопросами образования, ведет учет иностранных граждан, обучающихся в образовательных учреждениях, расположенных на территории данного субъекта Российской Федерации, на основании ин-

формации, получаемой от образовательных учреждений с соблюдением порядка, установленного подпунктами 2 и 3 пункта 3 статьи 17 настоящего Федерального закона, и направляет в федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами образования, и территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, информацию о прибытии указанных граждан в соответствующие образовательные учреждения и об их убытии из этих образовательных учреждений.

2. Федеральные органы исполнительной власти, направившие ходатайства о выдаче иностранным гражданам приглашений на въезд в Российскую Федерацию в целях обучения в образовательных учреждениях профессионального образования, ведут учет указанных иностранных граждан.

Статья 28. Учет иностранных работников в Российской Федерации

Территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, ведет учет иностранных работников, временно пребывающих в Российской Федерации, и направляет информацию о прибытии иностранных граждан к месту работы и об их убытии с места работы в федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами внутренних дел, и в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами занятости населения.

Статья 29. Учет иностранных граждан, имеющих дипломатические привилегии и иммунитеты, и членов их семей

Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел, ведет учет иностранных граждан:

1) глав дипломатических представительств и глав консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, сотрудников дипломатических представительств и работников консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, а также членов семей и гостей указанных лиц, если члены семей или гости проживают в резиденциях названных лиц либо на территориях таких представительств или учреждений;

2) въехавших в Российскую Федерацию с рабочим визитом и имеющих дипломатические или служебные паспорта должностных лиц министерств иностранных дел иностранных государств и членов семей указанных лиц;

3) въехавших в Российскую Федерацию с рабочим визитом и пользующихся в соответствии с международным договором Российской Федерации дипломатическими привилегиями и иммунитетами должностных лиц международных организаций, должностных лиц

представительств указанных организаций в Российской Федерации, должностных лиц международных организаций, которые имеют штаб-квартиры в Российской Федерации, а также членов семей и гостей указанных лиц, если члены семей или гости проживают в резиденциях названных лиц либо на территориях таких представительств.

Глава V. Контроль за пребыванием и проживанием иностранных граждан в Российской Федерации

Статья 30. Контроль за пребыванием и проживанием иностранных граждан в Российской Федерации

1. Контроль за проживанием, временным пребыванием в Российской Федерации и транзитным передвижением в пределах Российской Федерации иностранных граждан, за исключением граждан, указанных в пункте 2 настоящей статьи, осуществляется федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, и его территориальными органами.

2. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел, осуществляет контроль за временным пребыванием в Российской Федерации иностранных граждан:

1) глав дипломатических представительств и глав консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, сотрудников дипломатических представительств и работников консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, а также членов семей и гостей указанных лиц, если члены семей или гости проживают в резиденциях названных лиц либо на территориях таких представительств или учреждений;

2) въехавших в Российскую Федерацию с рабочим визитом и имеющих дипломатические или служебные паспорта должностных лиц министерств иностранных дел иностранных государств и членов семей указанных лиц;

3) въехавших в Российскую Федерацию с рабочим визитом и пользующихся в соответствии с международным договором Российской Федерации дипломатическими привилегиями и иммунитетами должностных лиц международных организаций, должностных лиц представительств указанных организаций в Российской Федерации, должностных лиц международных организаций, которые имеют штаб-квартиры в Российской Федерации, а также членов семей и гостей указанных лиц, если члены семей или гости проживают в резиденциях названных лиц либо на территориях таких представительств.

3. Иностранный гражданин при въезде в Российскую Федерацию заполняет миграционную карту, которая вместе с документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина, предъявляется должностному лицу органа пограничного контроля в пункте пропуска через Государственную границу Российской Федерации. При выезде из Российской Федерации иностранный гражданин обязан сдать миграционную карту должностному лицу органа пограничного контроля в пункте пропуска через Государственную границу Российской Федерации. Должностное лицо органа пограничного контроля проставляет в миграционной карте отметку о въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию и отметку о его выезде из Российской Федерации.

См. Положение о миграционной карте и ее форму, утвержденные приказом МВД РФ, МИД РФ, Минтранса РФ, МПС РФ, ГТК РФ и ФПС РФ от 11 ноября 2002 г. № 1095/16531/143/49/1189/692

Статья 31. Последствия несоблюдения иностранным гражданином срока пребывания или проживания в Российской Федерации

1. В случае, если срок проживания или временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации сокращен, данный иностранный гражданин обязан выехать из Российской Федерации в течение трех дней.

2. В случае, если разрешение на временное проживание или вид на жительство, выданные иностранному гражданину, аннулированы, данный иностранный гражданин обязан выехать из Российской Федерации в течение пятнадцати дней.

3. Иностранный гражданин, не исполнивший обязанность, предусмотренную пунктом 1 или 2 настоящей статьи, подлежит депортации.

4. Депортация иностранных граждан в случаях, предусмотренных настоящей статьей, осуществляется федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, или его территориальными органами.

5. Депортация осуществляется за счет средств депортируемого иностранного гражданина, а в случае отсутствия таких средств либо в случае, если иностранный работник принят на работу с нарушением установленного настоящим Федеральным законом порядка привлечения и использования иностранных работников, – за счет средств пригласившего его органа, дипломатического представительства или консульского учреждения иностранного государства, гражданином которого является депортируемый иностранный гражданин, международной организации либо ее представительства, физического или юридического лица, указанных в статье 16 настоящего Федерального закона.

6. В случае, если установление приглашающей стороны невозможно, расходы на депортацию производятся за счет средств федерального бюджета в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

7. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами внутренних дел, или его территориальный орган направляет информацию о депортации иностранного гражданина в федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел.

8. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел, уведомляет о депортации иностранного гражданина дипломатическое представительство или консульское учреждение иностранного государства в Российской Федерации, гражданином которого является депортируемый иностранный гражданин.

9. Иностранные граждане, подлежащие депортации, по решению суда содержатся в специально отведенных помещениях органов внутренних дел либо в специальных учреждениях, создаваемых в порядке, установленном законом субъекта Российской Федерации, до исполнения решения о депортации.

Статья 32. Контроль за трудовой деятельностью иностранных работников

1. Контроль за трудовой деятельностью иностранных работников осуществляется федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, его территориальными органами во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, их территориальными органами и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в пределах их компетенции.

2. В случае, если иностранный работник нарушил условия трудового договора или гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг), разрешение на работу, выданное данному иностранному работнику, может быть по ходатайству работодателя или заказчика работ (услуг) аннулировано федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами внутренних дел, или его территориальным органом, выдавшими данное разрешение.

Глава VI. Ответственность за нарушение настоящего федерального закона

Статья 33. Ответственность иностранных граждан

Иностранный гражданин, виновный в нарушении законодательства Российской Федерации, привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. При этом иностранный

ранний гражданин, незаконно находящийся в Российской Федерации, подлежит учету, фотографированию и обязательной государственной дактилоскопической регистрации с последующим помещением полученных сведений в центральный банк данных, создаваемый в соответствии со статьей 26 настоящего Федерального закона.

Статья 34. Порядок административного выдворения иностранного гражданина за пределы Российской Федерации

1. Административное выдворение иностранного гражданина за пределы Российской Федерации осуществляется за счет средств выдворяемого иностранного гражданина, а в случае отсутствия таких средств либо в случае, если иностранный работник принят на работу с нарушением установленного настоящим Федеральным законом порядка привлечения и использования иностранных работников, – за счет средств пригласившего его органа, дипломатического представительства или консульского учреждения иностранного государства, гражданином которого является выдворяемый иностранный гражданин, международной организации либо ее представительства, физического или юридического лица, указанных в статье 16 настоящего Федерального закона.

2. В случае, если установление приглашающей стороны невозможно, расходы на административное выдворение иностранного гражданина за пределы Российской Федерации производятся за счет средств федерального бюджета в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами внутренних дел, или его территориальный орган либо федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами пограничной службы, или его органы осуществляют административное выдворение иностранного гражданина за пределы Российской Федерации и направляют информацию об этом в федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел.

4. Федеральный орган исполнительной власти, ведающий вопросами иностранных дел, уведомляет об административном выдворении иностранного гражданина за пределы Российской Федерации дипломатическое представительство или консульское учреждение иностранного государства в Российской Федерации, гражданином которого является выдворяемый иностранный гражданин.

5. Иностранные граждане, подлежащие административному выдворению за пределы Российской Федерации, по решению суда содержатся в специально отведенных помещениях органов внутренних дел или пограничной службы либо в специальных учреждениях, создаваемых в порядке, установленном законом субъекта Российской Федера-

ции, до исполнения решения об административном выдворении за пределы Российской Федерации.

Статья 35. Ответственность должностных лиц

Должностные лица организаций, принимающих в Российской Федерации иностранных граждан, обеспечивающих их обслуживание или выполняющих обязанности, связанные с соблюдением условий пребывания (проживания) иностранных граждан в Российской Федерации, а также порядка их регистрации, оформления документов на право пребывания или проживания иностранных граждан в Российской Федерации, их передвижения в пределах Российской Федерации, изменения ими места жительства в Российской Федерации, виновные в нарушении законодательства Российской Федерации, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава VII. Заключительные положения

Статья 36. Приведение нормативных правовых актов в соответствие с настоящим Федеральным законом

1. Предложить Президенту Российской Федерации и поручить Правительству Российской Федерации в трехмесячный срок со дня официального опубликования настоящего Федерального закона привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим Федеральным законом. Предложить Правительству Российской Федерации провести переговоры с правительствами сопредельных государств о пересмотре межправительственных соглашений о взаимных безвизовых поездках граждан в целях ограничения перечня документов, удостоверяющих личность граждан для въезда в Российскую Федерацию, выезда из Российской Федерации, пребывания (проживания) в Российской Федерации и передвижения в пределах Российской Федерации, а также в целях уточнения сроков безвизового пребывания граждан одного государства на территории другого государства.

2. Со дня вступления в силу настоящего Федерального закона признать не действующими на территории Российской Федерации:

Закон СССР от 24 июня 1981 г. № 5152-Х «О правовом положении иностранных граждан в СССР» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1981, № 26, ст. 836);

Постановление Верховного Совета СССР от 24 июня 1981 г. № 5153-Х «О введении в действие Закона СССР «О правовом положении иностранных граждан в СССР» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1981, № 26, ст. 837).

3. Внести в пункт 7 статьи 4 Закона Российской Федерации «О государственной пошлине» (в редакции Федерального закона от 31 декабря 1995 г. № 226-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 11, ст. 521; № 24, ст. 1292; № 34, ст. 1966, 1976; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 3; № 35, ст. 3503; 1996, № 1, ст. 4, 19; 1997, № 29, ст. 3506; 2001, № 33, ст. 3415; 2002, № 12, ст. 1093) следующие изменения и дополнения:

1) подпункт 4 изложить в следующей редакции:

«4) за выдачу приглашения на въезд в Российскую Федерацию лица из другого государства, за исключением приглашения указанного лица в целях обучения в государственном или муниципальном образовательном учреждении»;

2) в подпункте 6 слова «20 процентов от минимального размера оплаты труда» заменить словами «1000 рублей»;

3) дополнить новыми подпунктами 7, 8 и 9 следующего содержания:

«7) за выдачу иностранному гражданину или лицу без гражданства разрешения на временное проживание»;

8) за выдачу разрешения на привлечение и использование иностранных работников»;

9) за выдачу разрешения на работу иностранному гражданину или лицу без гражданства»;

4) подпункты 7, 8, 9 и 10 считать соответственно подпунктами 10, 11, 12 и 13.

4. Внести в пункт 4 статьи 7 Федерального закона от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 50, ст. 4872) изменение, изложив его в следующей редакции:

«4. Постоянно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане имеют равные с гражданами Российской Федерации права на социальное обслуживание, если иное не установлено международным договором Российской Федерации».

5. Внести в Федеральный закон от 25 июля 1998 года № 128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3806; 2001, № 11, ст. 1002) следующие изменение и дополнения:

1) часть первую статьи 9 дополнить пунктами «к» и «л» следующего содержания:

«к) иностранные граждане, незаконно находящиеся на территории Российской Федерации;

л) иностранные граждане, получившие разрешение на временное проживание.»;

2) абзац пятый части первой статьи 11 изложить в следующей редакции:

«лиц, указанных в пунктах «и» – «л» части первой статьи 9 настоящего Федерального закона, – органы внутренних дел.».

Статья 37. Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию до вступления в силу настоящего Федерального закона в порядке, не требующем получения визы

1. Иностранные граждане, прибывшие в Российскую Федерацию до вступления в силу настоящего Федерального закона в порядке, не требующем получения визы, обязаны обратиться с заявлением о получении миграционной карты в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами внутренних дел, по месту своего пребывания в течение шестидесяти суток со дня вступления в силу настоящего Федерального закона. Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, получившего миграционную карту, составляет не более девяноста суток со дня получения миграционной карты.

2. Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию до вступления в силу настоящего Федерального закона в порядке, не требующем получения визы, и не обратившегося с заявлением о получении миграционной карты, исчисляется со дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

Статья 38. Вступление в силу настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении трех месяцев со дня его официального опубликования.

Президент Российской Федерации
В. Путин

Москва, Кремль
25 июля 2002 года
№ 115-ФЗ

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ

1. Идентификация карты

1.1. Идентифицируйте предъявляемую к оплате пластиковую карту – произведите внешний осмотр карты с целью определения ее подлинности и действительности,

1.2. Не обслуживайте карточки, срок действия которых еще не наступил или уже истек (срок действия карточки указан на ее лицевой стороне). Срок действия карты отражает дату начала действия карты и дату его окончания (например, 07/95 07/97). Иногда срок действия карты может содержать только дату его окончания. Даты начала и окончания срока действия карты расположены ниже номера, эмбоссированного на карте. Карта действительна с 00.00 часов первого дня месяца, указанного на ней (в нашем примере: с 00.00 часов 1 июля 1995 года) по 00.00 часов первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере: до 00.00 часов 1 августа 1997 года).

1.3. Не обслуживайте локальные карточки, т. е. карты, на которых указано, что они действуют только в одной стране, за исключением России: если карточка локальная, страна ее действия указана на лицевой стороне («Valid only in [название страны]» – «Действительна только в [название страны]»). Исключение составляют карты, на которых указано «Valid only in Russia» – «Действительна только в России». Такие карты должны быть приняты к оплате.

1.4. Определите по логотипу принадлежность карты клиента к одной из обслуживаемых платежных систем: VISA, EUROCARD/MASTERCARD, DINERS CLUB, или JCB.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОДЛИННОСТИ КАРТЫ

2.1. Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений карточки (изгибы, оплавленные участки, следы изменения номера карточки, явные повреждения поверхности и т. д.).

2.2. Убедитесь в наличии подписи клиента на оборотной стороне карточки и в отсутствии следов подделки самой полосы для подписи. В случае если была сделана попытка изменить подпись на панели, на панели появится слово «VOID» (недействительно). Если подпись на

полосе для подписи отличается от подписи на слипе, обязательно попросите держателя расписаться еще раз или предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.3. Определив принадлежность карточки к одной из платежных систем, убедитесь в наличии следующих обязательных элементов:



2.3.1. Для карточек VISA.

На лицевой стороне:

- логотип «VISA» в виде трехцветного флага (синий, белый, золотой): на белой полосе написано «VISA». Логотип расположен в правом верхнем или нижнем углу карты; по контуру логотипа «VISA» в виде *непрерывной* рамки нанесена микропечать кода и BIN'a (банковского идентификационного номера) эмитента карты;
- голограмма (объемное изображение) в виде летящего голубя, впрессованная в пластик; при поворотах карты голубь «машет крылом»;
- номер карты VISA, начинающийся с «4» и состоящий из 16 цифр: 4XXX XXXX XXXX XXXX, при этом последняя группа цифр должна находиться в поле голограммы;
- первые четыре цифры эмбоossed (выбитого особым способом) номера карты должны совпадать с четырьмя цифрами BIN, напечатанными типографским способом, над или под номером карты;
- срок действия карты может быть эмбоossed начальный и конечный, например, 10/96 -10/98, или только конечный, например, 10/98; карта может выдаваться сроком на 1 месяц, 1 год, 2 года и редко на 3 года;
- после даты окончания действия карты должен быть эмбоossed стилизованный символ V, по форме совпадающий с буквой V в слове VISA;
- изображение летящего голубя в центре карты, видимое в ультрафиолетовом свете;
- персональные данные держателя карты (имя, фамилия) нанесены путем эмбоирования.

На обратной стороне:

- магнитная полоса впаянная в пластик, а не наклеенная;
- на панели для подписи должна быть отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;
- на панели для подписи текст под наклоном из повторяющихся слов «VISA», написанный голубым цветом; с 1996 года надпись должна наноситься синим и золотым цветами;
- с 1996 года на панели для подписи нанесенный лазерным способом номер карты и три цифры кода безопасности.



2.3.2. Для карточек VISA Electron.

На лицевой стороне:

- наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпуск тившей карту) и/или их эмблема, расположенные в верхней части карты;
- логотип платежной системы VISA, расположенный в правом нижнем углу карты (либо под голограммой «голубь», если таковая имеется) и представляющий собой надпись на синем фоне VISA Electron, в котором слово VISA подчеркнуто косой чертой желтого цвета нестандартного формата;
- микропечать синего цвета, содержащая надпись – BIN банка и код фирмы-изготовителя пластика, по периметру логотипа;
- номер банковской карты нанесен индент-способом на лицевой стороне карты и всегда начинается с цифры «4»; он состоит из 16 цифр, сгруппированных следующим образом: 4000 0000 0000 0000 (последняя группа цифр номера карты нанесена на голограмме «голубь», если таковая имеется);
- голограмма с объемным изображением в виде летящего голубя (если таковая имеется), расположена на правой стороне карты; при взгляде на голограмму под разными углами наблюдается взмах левым крылом и поворот головы голубя;
- над или под номером банковской карты должен быть нанесен типографским способом четырехзначный префикс; префикс обязательно должен соответствовать первым четырем цифрам эмбоосированного номера карты;

- обычно срок действия карты 3 года, 2 года, 1 год или 1 месяц. На лицевой стороне карты ниже номера индент-способом наносится начальная и конечная даты срока действия карты либо только конечная дата;
- имя и фамилия держателя карты нанесены индент-печатью латинскими буквами под датой срока действия карты в нижней части карты;
- при просмотре карты под ультрафиолетом в центре виден летящий голубь синего цвета (примечание: если на карте присутствует голограмма); светится весь голубь, а не его контур (фон карты светиться не должен).

На обратной стороне:

- магнитная полоса, расположенная в верхней части карты;
- ниже магнитной полосы панель для подписи держателя карты, которая имеет следующие степени защиты:
 - под углом 45° градусов печать «ELECTRON» голубого цвета либо разноцветная (обычно это чередующиеся цвета красного, желтого и голубого);
 - на панели подписи не должно просматриваться слово «VOID».

Ниже панели для подписи клиента обычно указывается информация банка, то, что она является собственностью банка-эмитента и может быть использована только тем лицом, чье имя указано на лицевой стороне, что незаконное применение банковской карты преследуется по закону. Также обычно дается адрес банка-эмитента.



2.3.3. Для карточек Eurocard/MasterCard.

На лицевой стороне:

- логотип «MasterCard», представляющий собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью «MasterCard»;
- на их фоне голограмма «MasterCard» в виде перекрещивающихся земных полушарий, континенты которых передвигаются относительно меридианной сетки, полушария расположены на фоне непрерывной микропечати «MasterCard»;
- с 01.01.97 MasterCard вводит новую голограмму, которая представляет собой объемное изображение континентов на фоне повторяющегося видимого невооруженным глазом многоцветного текста «MasterCard» и меридианная сетка отсутствует;
- логотип «Eurocard» (может отсутствовать), представляющий собой овал с помещенной в центре овала стилизованной буквой

«Е» черного цвета со средней полочкой красного цвета, под буквой помещена надпись «EUROCARD»;

- эмбоossed номер карты, начинающийся с цифры «5» и состоящий из 16 цифр: 5XXX XXXX XXXX XXXX;
- эмбоossed четырехзначный цифровой код банка (ICA) перед сроком действия карты; с 1996 года вместо кода ICA может быть типографским способом указан BIN банка (по аналогии с VISA) – начиная с 01.01.99 все карты должны соответствовать этому стандарту;
- после срока действия карты должен быть эмбоossed «летающим курсивом» защитный символ «МС»;
- срок действия карты может быть эмбоossed начальный и конечный, например, 10/96 – 10/98, или только конечный, например, 10/98; карта может выдаваться сроком на 1 месяц, 1 год, 2 года и редко на 3 года; буквы «МС», видимые на лицевой стороне карты в ультрафиолетовом свете; персональные данные держателя карты (имя, фамилия) нанесены путем эмбоирования.

На обратной стороне:

- должна присутствовать надпись «ICA» и номер из 4 цифр;
- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- на панели для подписи должна быть отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;
- на панели для подписи текст под наклоном из повторяющихся слов «MasterCard», написанный синим, красным и золотым цветами;
- с 1996 года на панели для подписи нанесенный лазерным способом номер карты и три цифры кода безопасности



2.3.4. Для электронных карт Maestro/edc.

На лицевой стороне:

- логотип MAESTRO – два пересекающихся круга синего и красного цветов с надписью «Maestro» белого цвета, нанесенный на их фоне;
- логотип размещается в правом верхнем либо правом нижнем углу карты (вместо логотипа MAESTRO на некоторых картах, выпущенных европейскими банками, может находиться только логотип «edc», который также размещается в правом верхнем, либо правом нижнем углу карты);
- номер карты, напечатанный на карте;
- срок действия карты под её номером;

- наименование эмитента и/или его логотип, расположенные в верхней части карты;
- под датой срока действия карты напечатаны имя и фамилия держателя карты и, возможно, место его работы.



На обратной стороне:

- магнитная полоса – в верхней части карты;
- под магнитной полосой – полоса для подписи. Подпись на карте должна быть четко прописана. Полоса не должна содержать следов изменения подписи;
- на обратной стороне могут находиться логотипы «edc», «ЕС», «Cirrus» и эмитента.



*Diners Club
International*

2.3.5. Для карт Diners club International.

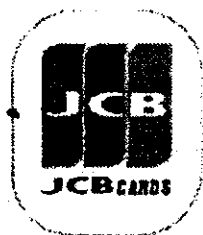
На лицевой стороне:

- логотип Diners Club расположен в левом верхнем углу, с правой стороны от него надпись *Diners Club International* с символом R в кружке;
- карточка серебристого цвета с серыми волнистыми линиями;
- номер карточки начинается всегда с 36, 38, 30 или 39 и состоит из 14 цифр сгруппированных 4-6-4;
- эмбоссированный символ DC в кружочке в нижнем правом углу;
- код безопасности 2 буквы, написанные типографской краской и расположенные над эмбоссированным символом DC в кружочке;
- срок действия карты всегда начальный и конечный, карта выдается на 1 месяц, 6 месяцев, 1 год и 2 года;
- на сером фоне карточки затемненный фон карты мира (с 1997 года);
- перед сроком действия карты должны быть 2 цифры – год вступления держателя в клуб, аббревиатура «DC» и две латинские буквы кода страны, в которой выдана карта;
- на совместных картах фон самой карты остается стандартным, а с правой стороны будет нанесено название или символ фирмы-компаньона.

На обратной стороне:

- на панели для подписи в нижней части правее лазерным способом нанесен номер кредитной карты и 3 цифры кода безопасности;
- обязательно должно быть «Valid Worldwide»;
- голограмма не опускается ниже значения DC и срока действия – строго в этой полосе не ниже и не выше;
- на панели голограммы имеются символ DC и карта мира, и на фоне переливающихся цветов карты мира проступает надпись «Diners Club International».

Эта надпись за фон карты опускаться не должна.



2.3.6. Для карт JCB.

На лицевой стороне:

- объемная голограмма логотипа JCB в трехмерном цветном изображении в правом нижнем углу;
- номер карточки всегда начинается с цифр 35 и состоит из 16 цифр сгруппированных 4-4-4-4;
- срок действия карты всегда конечный;
- после срока действия должна быть эмбоossed пятнадцатичленная звезда и аббревиатура JCB;
- под ультрафиолетовым светом дополнительные элементы не появляются;
- первые четыре цифры эмбоossed на карте, совпадают с четырьмя цифрами, нанесенными над ними лазерным способом карты;
- строго в правом верхнем углу должна быть надпись «JCB International».

При отсутствии какого-либо из признаков подлинности карта не может быть принята к оплате. Если у Вас не возникает сомнений, что карту предъявляет ее законный держатель, порекомендуйте держателю обратиться в банк, выдавший не соответствующую стандартам карту, объяснив, что не можете ее обслужить, и предложите расплатиться другой картой или наличными.

При отсутствии признаков подлинности карточка подлежит обязательному изъятию как поддельная. Если кассир обнаружил, что карта является поддельной, ему необходимо принять все меры к тому, чтобы обеспечить задержание предъявителя карты, соблюдая при этом меры безопасности.

При возникновении каких-либо подозрений относительно самой карты и/или ее предъявителя кассир имеет право попросить у предъявителя карты документ, удостоверяющий личность, по которому необходимо сверить имя и фамилию, указанные на карте, с данными предъявителя, а также сличить внешность клиента с фотографией на предъявленном документе.

3. ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛЬНЫХ МЕЖДУНАРОДНЫХ КАРТ:

- голограмма переливается всеми цветами радуги, но объем изображения отсутствует. Фон тусклый, а изображение нечеткое. Голограмма отслаивается, задирается и дает утолщение при надавливании;
- панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует или стерт фон в виде трехцветной надписи «MasterCard (для карт Eurocard/MasterCard) или синей Visa (для карт Visa);
- ламинирующая пленка отслаивается на краях карты, в районе голограммы. Неплотно прилегает к пластику у эмбоосированных карт;
- BIN банка-эмитента легко стирается с карты;
- логотип отличается по цвету и стирается с карты;
- микропечать вокруг логотипа Visa практически не читается и легко стирается;
- в ультрафиолетовом свете на картах могут отсутствовать изображения летящего голубя (для карт Visa) или букв «МС» (для карт Eurocard/Mastercard). Иногда эти символы нечетки и размыты и светится сама карта;
- торцевая часть карты темная.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ ПО КАРТЕ

4.1 Проведение голосовой авторизации карт Union Card ,VISA, Eurocard/MasterCard.

4.1.1. При обслуживании карт с помощью импринтера и проведения голосовой авторизации после установления подлинности карточки и ее принадлежности держателю карты необходимо оформить слип, соблюдая следующий порядок действий:

- положите карту на импринтер, разместите на ней бланк слипа и прокатайте. Если хотя бы одна цифра или буква карты плохо отпечаталась, прокатайте карту еще раз на новом слипе, предварительно уничтожив неправильно оформленный слип в присутствии держателя карты;
- запишите на слипе дату проведения авторизации;
- укажите сумму, на которую совершается операция;
- впишите в слип свою фамилию, поставьте «галочку» в квадратике под названием карточки, которую вы обслуживаете;
- получите подпись держателя на слипе, сверьте ее с образцом подписи на оборотной стороне карты;
- если Вы проверяли документ, удостоверяющий личность, укажите данные документа;
- произведите процедуру авторизации (т. е. проверки наличия запрашиваемой суммы на карточном счете держателя карты). Для этого позвоните в Центр авторизации по тел. 784-7501, если Вы обслуживаете карту **Visa, Eurocard/MasterCard**. Сообщите:
- название торговой точки и ее регистрационный номер (указан на клише);
- карта какой платежной системы предъявляется к оплате;
- полный номер карты;
- срок ее действия;
- запрашиваемую сумму в валюте, указанной на слипе.
- ◆ запрещается проведение операции без запроса кода авторизации, если сумма покупки превышает установленный лимит не авторизуемых операций!
- после получения кода авторизации из Центра авторизации впишите его в слип. В случае если из Центра авторизации получен отказ, необходимо объяснить держателю карты, что проведение операции невозможно, порекомендовав ему обратиться в банк, выпустивший карту, для выяснения причин отказа. В случае если из Центра авторизации поступила команда о необходимости изъять карту, изымите карту, соблюдая все необходимые меры предосторожности;
- запишите также личный код оператора Центра авторизации;
- впишите первые четыре цифры номера карты;
- первый экземпляр слипа передается в банк, второй экземпляр отдайте держателю карты, а третий остается у Предприятия.

4.1.2. На слипе не допускаются исправления (зачеркивание, стирание, замазывание и т. д.). Если по какой-либо причине слип заполнен ненадлежащим образом, его необходимо уничтожить в присутствии держателя карты и заполнить новый.

4.1.3. В случае, если операция проводится на сумму в пределах лимита не авторизуемых покупок, кассир обязан проверить наличие карты в стоп-листе (стоп-лист представляет собой список карт, подлежащих изъятию).

4.2. Проведение голосовой авторизации, Diners Club, JCB

4.2.1. При обслуживании карт с помощью импринтера и проведения голосовой авторизации после установления подлинности карточки и ее принадлежности держателю карты необходимо оформить слип, соблюдая следующий порядок действий:

- положите карту на импринтер, разместите на ней бланк слипа (UCS) и прокатайте. Если хотя бы одна цифра или буква карты плохо отпечаталась, прокатайте карту еще раз на новом слипе, предварительно уничтожив неправильно оформленный слип в присутствии держателя карты;
- запишите на слипе дату проведения авторизации;
- укажите сумму, на которую совершается операция;
- впишите в слип свою фамилию, поставьте «галочку» в квадратике под названием карточки, которую вы обслуживаете;
- получите подпись держателя на слипе, сверьте ее с образцом подписи на оборотной стороне карты;
- если Вы проверяли документ, удостоверяющий личность, укажите данные документа на лицевой стороне слипа на свободном месте;
- произведите процедуру авторизации (т. е. проверки наличия запрашиваемой суммы на карточном счете держателя карты). Для этого позвоните в Центр авторизации по тел. 956-35-56, если **Вы обслуживаете карты Diners Club, JCB**. Сообщите:
- название торговой точки и ее регистрационный номер (указан на клише);
- карта какой платежной системы предъявляется к оплате;
- полный номер карты;
- срок ее действия;
- запрашиваемую сумму в валюте, указанной на слипе.
- запрещается проведение операции без запроса кода авторизации, если сумма покупки превышает установленный лимит не авторизуемых операций!
- после получения кода авторизации из Центра авторизации впишите его в слип. В случае если из Центра авторизации получен отказ, необходимо объяснить держателю карты, что проведение операции невозможно, порекомендовав ему обратиться в банк, выпустивший карту, для выяснения причин отказа. В случае если из Центра авторизации поступила команда о необходимости изъять карту, изымите карту, соблюдая все необходимые меры предосторожности, первый экземпляр слипа передается держателю карты, второй экземпляр остается у Предприятия, а третий передается в банк.

4.2.2. На слипе не допускаются исправления (зачеркивание, стирание, замазывание и т. д.). Если по какой-либо причине слип заполнен ненадлежащим образом, его необходимо уничтожить в присутствии держателя карты и заполнить новый.

4.2.3. В случае, если операция проводится на сумму в пределах лимита не авторизуемых покупок, кассир обязан проверить наличие карты в стоп-листе (стоп-лист представляет собой список номеров потерянных, украденных и недействительных карт, подлежащих обязательной авторизации независимо от суммы сделки).

5. ОТМЕНА АВТОРИЗАЦИИ

5.1. Если в результате проведения операции было получено подтверждение на ее проведение и соответствующий код авторизации, но клиент по каким-либо причинам отказался от совершения покупки, необходимо провести отмену операции, позвонив по авторизационному телефону голосовой авторизации и сообщив оператору Центра авторизации о необходимости отмены. Сообщите оператору Центра авторизации следующую информацию:

- регистрационный код Вашей торговой точки (указан на клише);
- Вашу фамилию и должность;
- номер телефона;
- код авторизации;
- номер карты;
- сумму операции покупки и сумму отмены;
- валюту операции (рубли/доллары);
- код оператора Центра авторизации.

Оператор Центра авторизации проверит все указанные Вами параметры операции и перезвонит Вам. Если проверка прошла успешно, то оператор Центра авторизации проведет отмену операции, о чем сообщит кассиру, запросившему отмену. После проведения отмены необходимо аннулировать слип или чек терминала (перечеркнуть и написать «Отмена», поставив свою подпись с расшифровкой фамилии).

6. Возврат покупки и порядок оформления КРЕДИТОВОГО СЛИПА

6.1. Для карт VISA, Eurocard/MasterCard. При возврате держателем карты товара, оплаченного при помощи карты, держатель карты обязан предъявить слип или чек электронного терминала как документ, подтверждающий факт оплаты товара с помощью карты.

6.1.1. Для оформления кредитового слипа (при проведении операции покупки через импринтер) кассир обязан:

- взять бланк кредитового слипа и получить на нем оттиск карты. При отсутствии специального кредитового слипа взять чистый бланк обычного слипа и сделать оттиск на нем, перечеркнув слип надписью «ВОЗВРАТ»;
- указать на слипе дату оформления операции возврата покупки, а в графу «Код авторизации» вписать код авторизации со слипа, подтверждающего совершение оплаты покупки и предъявляемого клиентом;
- указать сумму возмещения держателю карты (на кредитовом слипе) или сумму возмещения со значком минус (если Вы используете обычный слип);
- получить подпись клиента на слипе и передать держателю карты второй экземпляр слипа. Первый экземпляр передается в банк, а третий остается у Предприятия.

6.2. Для карт Diners Club, JCB. При возврате держателем карты товара, оплаченного при помощи карты, держатель карты обязан предъявить слип или чек электронного терминала как документ, подтверждающий факт оплаты товара с помощью карты.

6.2.1. Для оформления кредитового слипа (при проведении операции покупки через импринтер) кассир обязан:

- взять бланк кредитового слипа (UCS) и получить на нем оттиск карты. При отсутствии специального кредитового слипа взять чистый бланк обычного слипа (UCS) и сделать оттиск на нем, перечеркнув слип надписью «Кредит»;
- указать на слипе дату оформления операции возврата покупки;
- указать сумму возмещения держателю карты и указать свою фамилию;
- получить подпись клиента на слипе и передать держателю карты первый экземпляр слипа, второй экземпляр остается на Предприятии, а третий передается в банк.

6.3. Оформление операции возврата, если операция покупки была совершена через электронный терминал (если операция возможна на данном типе терминала):

- нажать клавишу на основной клавиатуре терминала, соответствующую операции возврата;
- прокатать карту клиента через считывающее устройства терминала;
- ввести требуемую сумму возврата;
- ввести код авторизации. Данный код указан на чеке электронного терминала, предъявленном держателем карты;
- ввести сумму, на которую была проведена авторизация и требуется произвести возврат.

Если операция возврата на терминале не предусмотрена, возврат производить через импринтер (см. пп. 6.1, 6.2).

7. Отчетность

7.1. По окончании рабочего дня и/или отчетного периода первые экземпляры слипов, предназначенные для передачи в банк, необходимо собрать в пачки отдельно по каждой валюте. Затем заполнить итоговые реестры по каждой валюте, указав количество слипов в пачке, даты совершения операций, итоговую сумму всех операций и дату оформления реестра.

7.2. Реестр подписывает главный бухгалтер, кассир и сотрудник Предприятия, ответственный за передачу слипов в банк.

7.3. При проведении операции с помощью электронного терминала в конце каждого дня, даже если операции по терминалу не производились, кассир обязан произвести разгрузку терминала.

7.4. Сумма на распечатанном чеке разгрузки должна совпадать с общей суммой покупок, оплаченных по картам с использованием терминала за отчетный период.

8. Изъятие карты

8.1. При обслуживании карт у кассира могут возникнуть подозрения относительно подлинности карты или законности ее использования, если предъявитель карты:

- проявляет нервозность;
- пытается отвлечь кассира по время проведения операции или оказывает психологическое давление;
- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
- спрашивает о размере не авторизуемых операций в данной торговой точке;
- делает несколько покупок подряд на суммы, соответствующие установленному лимиту не авторизуемых платежей;
- отказывается предъявить документ, удостоверяющий личность, или предлагает расплатиться наличными вместо предъявления документа.

Помните, что карта должна предъявляться только лицом, указанным на лицевой стороне карты и ни при каких обстоятельствах не может быть передана какому-либо другому лицу. Кроме того, следует иметь в виду, что профессиональный преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема карт к оплате. При возникновении каких-либо подозрений относительно того, что карта поддельная или предъявляется не ее владельцем, кассиру необходимо сделать авторизационный запрос вне зависимости от суммы операции и по возможности сообщить оператору центра авторизации о своих подозрениях. Если Вы не можете открыто сказать о своих по-

дозрениях, используйте условный пароль «КОД 10», оператор Центра авторизации поймет Вас и попытается помочь. Предварительно обязательно оформите слип/чек и дайте предъявителю карты расписаться на нем, попросив предъявить (желательно в присутствии сотрудника службы безопасности) документ, удостоверяющий личность. Во всех случаях, когда Вы просите предъявить документы, укажите на лицевой стороне слипа или чека данные предъявленного документа.

8.2. К числу незаконных операций с пластиковыми картами относятся:

- использование или попытка использования карты не ее законным держателем;
- использование поддельной карты;
- использование мошеннически полученных бланков слипов или бланков слипов не своего Предприятия;
- использование для проведения операции вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с подлинной карты (так называемый «белый пластик»);
- исправление суммы операции на слипе или внесение каких-либо других изменений;
- вписание в слип кода авторизации, если таковой не был получен или был получен отказ в совершении операции;
- обслуживание карты, если ее номер находится в стоп-листе.

8.3. Карточка подлежит обязательному изъятию в следующих случаях:

- при явной подделке карточки;
- при несоответствии данных предъявленного документа личности держателя карты и/или данным держателя карты на карточке;
- при явном несовпадении подписей держателя карты на карточке и слипе или чеке терминала;
- при несовпадении номера карточки на ее лицевой стороне и на чеке терминала;
- по распоряжению оператора центра авторизации при проведении авторизации.

8.4. Порядок изъятия:

- изъять карточку и немедленно надрезать ее ножницами между магнитной полосой и полосой для подписи до середины карточки, не повредив при этом голограмму, эмбоссированные номера и магнитную полосу;
- оформить Акт об изъятии карточки в двух экземплярах (акт подписывается держателем карты и кассиром, изъявшим карточку);

- вернуть держателю карты документы;
- передать держателю карты первый экземпляр Акта и порекомендовать обратиться за разъяснениями о причинах изъятия в банк, выдавший ему карточку.

8.5. Порядок действий кассира при изъятии поддельной карты:

- оформить слип и дать предъявителю расписаться на нем;
- попросить предъявить документы, удостоверяющие личность и записать их;
- при запросе авторизации использовать условный сигнал «КОД 10»;
- принять меры к задержанию мошенника с помощью сотрудников службы безопасности предприятия;
- вызвать сотрудников милиции и позвонить в службу безопасности банка (записать данные сотрудника милиции, прибывшего на задержание, а также его должность и телефон).

Помните, что банк гарантирует Вам вознаграждение за изъятие карты из незаконного обращения.

**КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
(ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ)
К ОСНОВНЫМ ДОЛЖНОСТЯМ РАБОТНИКОВ
ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ.**

ПЕРВЫЙ И ВТОРОЙ УРОВЕНЬ

Сектор: *Гостиницы*

Подсектор: *Служба приёма и размещения*

Номер квалификационных требований 4.3

Направление деятельности работников	Работа в службе приема и размещения гостиницы: встреча и регистрация гостей, поселение, расчет при выезде, а также выполнение иных административных обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения	
Наименование должностей	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
	Ассистент менеджера по обслуживанию гостей. Регистратор. Телефонист. Швейцар. Стажер. Носильщик	Менеджер службы приема и размещения. Менеджер по обслуживанию гостей. Администратор. Консьерж. Портье
Требуемый уровень образования	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
	Среднее специальное образование. Начальное профессиональное образование. Профессиональные курсы	Квалификация «дипломированный специалист». Квалификация бакалавра. Среднее специальное образование. Начальное профессиональное образование

Профессиональные требования, перечень навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы на языке клиента, встреча клиентов, регистрация. Предоставление устной и письменной информации о размещении и продаже номеров, ответы на вопросы клиентов и др. Культура межличностного общения	Основы грамматики, лексики и фонетики. Словарный запас по тематике службы приема и размещения. Аббревиатуры, принятые в туристской индустрии. Коммерческая корреспонденция. Теория межличностного общения

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
2. Подготовка и организация работы	Организация рабочего места. Соблюдение этикета. Подбор справочных и рабочих материалов. Проверка офисного оборудования (компьютеры, принтеры, факсимильные аппараты, копировальные машины, пишущие машинки, телефоны и др.). Авторизация кредитных карт. Использование машинок для пластиковых карт-ключей. Стандарты сбора пакетов информации для клиентов. Работа с информационными брошюрами, прейскурантами и др. Работа с оборудованием для переноски багажа. Содействие в организации микроклимата в холле и управлении оборудованием: освещение, вентиляция, температура, музыка, рекламные ролики. Стандарты и процедуры составления списка прибытий, списка отъезда, бронирование, наличия свободных номеров, расположения номеров. Соблюдение делового стиля и опрятность.	Введение в гостиничное хозяйство. Охрана труда, техника безопасности и соблюдение гигиены. Протокол и этикет. Системы служб приема и размещения. Организация и планировка помещений службы приема и размещения. Хозяйственные службы и их размер. Основы научной организации труда КЗоТ РФ. Правила пожарной безопасности
3. Забота о клиентах	Культура межличностного общения. Качество и стандарты обслуживания: приветствие, предварительная регистрация, регистрация, ответы на вопросы, отъезд, работа с особыми пожеланиями, прощание. Быстрота и стиль обслуживания. Соблюдение протокола этикета	Теория межличностного общения. Введение в гостиничное хозяйство. Потребности и ожидания клиента. Протокол и этикет. Методы контроля качества обслуживания
4. Применение современных средств коммуникаций (телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер и др.)	Владение техникой телефонных переговоров (входящие и исходящие звонки, переадресация звонков, режим ожидания, прием и отправка телефонограмм). Использование телефонных и иных справочников. Точность приема и передачи информации, проверка получения информации адресатом. Базовые технологии ухода за оргтехникой. Определение типов факсимильных телефонных аппаратов и телексов. Бронирование по телефону, телексу и факсу	Правила пользования оргтехникой. Правила ухода за офисной оргтехникой. Основы грамматики, лексики и фонетики родного языка. Терминология и аббревиатуры, принятые в туриндустрии. Текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере. Основы охраны здоровья и гигиены. Функционирование отечественной телефонной системы.

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
5. Встреча и приветствие клиентов в гостинице	Культура межличностного общения. Правила встречи клиентов: фраза приветствия, вежливость и этикет карточки приветствия, обращение к клиенту по имени, предложение напитка клиенту, процедура встречи особо важных гостей, предоставление необходимой информации, получение отзыва клиента, заказ обеда и др.	Теория межличностного общения. Информационные системы. Протокол и этикет. Основы охраны здоровья и гигиены. Правила пользования оргтехникой. Виды гостиничного рынка. Характеристика клиентуры.
6. Регистрация и размещение клиентов	Культура межличностного общения. Соблюдение этикета. Работа с ключами и ячейками комнат. Приветствие клиентов. Работа с документацией, паспортами, визами. Процедуры регистрации: индивидуальных клиентов, групп, особо важных гостей, прибывших без предварительного бронирования, особые пожелания. Порядок продажи номеров гостям без предварительного резервирования	Теория межличностного общения. Протокол и этикет. Введение в туризм, гостиничное хозяйство. Характеристика клиентуры. Система приема, регистрации и размещения. Юридические аспекты и постановления о регистрации, паспортах и визах.
7. Хранение и извлечение информации из файловой компьютерной системы	Техника ведения компьютерных файлов корреспонденции и файлов клиентов: ведение учета, извлечение информации. Владение компьютером	Текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере. Принципы организации файловой компьютерной системы, хранение и извлечение информации.
8. Выдача и контроль за ключами от номеров	Учет и выдача ключей. Использование стоек для ключей. Процедуры и порядок работы с ключами: выдача ключей клиентам, получение и хранение ключей. Стандарты и контроль за универсальным ключом {мастер-ключ}	Системы и меры безопасности. Типы и системы ключей.
9. Сопровождение клиентов к их номерам	Порядок и процедуры сопровождения клиентов и их багажа. Соблюдение этикета. Предоставление информации гостям. Работа со службой содержания гостиничных помещений	Основы охраны здоровья и гигиены. Потребности и ожидания гостей. Протокол и этикет. Стандарты качества номеров. Расположение и использование оборудования в каждом номере. Функционально-планировочная организация и материальная база гостиниц. Обязанности носильщика.

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
10. Ответы на вопросы клиентов	Культура межличностного общения. Реагирование на запросы клиентов. Эффективное выполнение просьб клиентов. Принятие решений. Соблюдение этикета	Теория межличностного общения. Процедуры приема, регистрации и размещения. Функционально-планировочная организация и материальная база гостиниц. Региональная, национальная и местная специфика. Нормативная правовая база в туризме. Основы охраны здоровья и гигиены. Потребности и ожидания клиентов. Протокол и этикет
11. Работа с почтой и сообщениями	Процедуры обработки входящей и исходящей почты. Сортировка корреспонденции гостей; уведомление гостей, принятие и распределение корреспонденции. Процедуры обработки сообщений. Продажа сопутствующих товаров	Процедуры приема, регистрации, размещения и бронирования. Организация работы гостиниц. Региональная, национальная и местная специфика. Нормативная правовая база в туризме. Потребности и ожидания клиентов. Забота о клиенте
12. Передача информации для клиентов	Культура межличностного общения. Организация передачи информации для клиентов. Использование микрофонов и доски объявлений	Теория межличностного общения. Основы грамматики, лексики и фонетики. Словарный запас по тематике туристической индустрии
13. Организация хранения ценностей клиентов	Процедуры и стандарты использования депозитарных ячеек, общего сейфа, гостевых карт, систем ключей, ящиков, конвертов. Работа с жалобами клиентов о потерянных вещах	Безопасность и система сейфового хранения. Типы депозитарных ячеек
14. Работа с жалобами клиентов	Культура межличностного общения. Соблюдение этикета. Стандарты и методы работы с жалобами, как выслушать, зафиксировать жалобу, понять точку зрения клиента и его потребности. Процедуры принятия мер по жалобам	Искусство обслуживания клиентов. Теория межличностного общения. Основы психологии. Протокол и этикет

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
15. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	Быстрые и четкие действия в экстремальной ситуации. Использование огнетушителя. Быстрота и четкость действий при оповещении о чрезвычайной ситуации; сообщении в необходимые инстанции о вызове врача, скорой помощи, милиции. Принятие мер на месте происшествия. Эффективность предотвращения пожара, тушение пожара. Действия при несчастных случаях/травмах: падения, ожоги, укусы насекомых и др. Процедуры и стандарты действий в чрезвычайных ситуациях: сердечный приступ, инсульт, шок, большая потеря крови и др. Оказание первой помощи. Пожар/задымление: меры безопасности, технологии тушения, эвакуация	Основы оказания первой помощи. Правила действия в чрезвычайной ситуации. Телефоны вызова служб экстренной помощи. Основы охраны здоровья и гигиены. Основы физиологии, лекарств и их применение Характеристики несчастных случаев/травм и соответствующее лечение. Аптечка первой помощи
16. Расчет клиентов при выезде	Культура межличностного общения. Соблюдение этикета. Использование кассового оборудования. Стандарты организации расчета: быстрота, процедуры подготовки счета и принятия оплаты, процедуры оплаты. Порядок и процедуры регистрации выезда, службы содержания гостиничных помещений, службы гостиничного фонда, носильщика, швейцарс. Хранение сданных ключей. Работа с клиентами, не оплатившими свое проживание	Теория межличностного общения. Протокол и этикет. Системы приема, размещения и оплаты, процедуры расчета при выезде. Техники и меры безопасности. Передача брони в другие гостиницы.
17. Организация отъезда и проводов клиентов	Культура межличностного общения. Соблюдение этикета. Работа с багажом. Стандарты и процедуры: организации транспорта, благодарности за выбор гостиницы, прощания. Работа с карточками отзывов клиента	Теория межличностного общения. Протокол и этикет. Организация отъезда и проводов клиентов. Техники и меры безопасности. Основные принципы маркетинга. Методы продвижения на рынок продаж. Основы социологических знаний
18. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	Технология безопасности на рабочем месте. Техника безопасности и системы охраны	Функционально-планировочная организация и материальная база гостиниц. Системы и процедуры безопасности. Системы охранной сигнализации. Техники и меры безопасности.
19. Передача дел при окончании смены	Регистрация незавершенной работы. Регистрация особых пожеланий. Регистрация ожидаемых поздних прибытий и выездов. Передача срочных/важных сообщений. Регистрация происшествий или проблем. Передача смены и наведение порядка на рабочем месте (проверка оборудования и материалов)	Организация работы службы приема и размещения. Системы и процедуры безопасности. Системы охранной сигнализации. Техники и меры безопасности. Процедуры приема и регистрации

* Объемы конкретных требований определяет работодатель в соответствии с КЗоТ РФ

Перечень основных должностных обязанностей для первого и второго квалификационных уровней

Должностные обязанности	Квалификационный уровень
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	1 и 2
2. Подготовка и организация работы	1* и 2
3. Забота о клиентах	1 и 2
4. Применение современных средств коммуникаций (телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер и др.)	1* и 2
5. Встреча и приветствие клиентов в гостинице	1 и 2
6. Регистрация и размещение клиентов	1** и 2
7. Хранение и извлечение информации из файловой компьютерной системы	1* и 2
8. Выдача и контроль за ключами от номеров	1** и 2
9. Сопровождение клиентов к их номерам	1*** и 2
10. Ответы на вопросы клиентов	1 и 2
11. Работа с почтой и сообщениями	1* и 2
12. Передача информации для клиентов	1 и 2
13. Организация хранения ценностей клиентов	2
14. Работа с жалобами клиентов	2
15. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	1 и 2
16. Расчет клиентов при выезде	2
17. Организация отъезда и проводы клиентов	1*** и 2
18. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	1 и 2
19. Передача дел при окончании смены	1 и 2

* Кроме должностей швейцара и посыльщика

** Кроме должностей телефониста, швейцара и посыльщика

*** Кроме должности телефониста

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг: гостеприимство, туризм: Учебник / Пер. с англ.; Под ред. Р.Б.Ноздревой. — М.: ЮНИТИ, 1998.

Стадник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице (Обобщение зарубежного опыта). — М.: Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 1995.

Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник. / Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999.

Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. / Под ред. проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ»; Изд-во ЭКМОС, 2000.

Гостиничный и туристический бизнес. / Под ред. проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во ЭКМОС, 1998.

Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Серия «Учебное пособие» Ростов н/Д: Феникс, 2001.

Международное гостиничное хозяйство. (По материалам зарубежных публикаций). — М.: Высшая коммерческая школа по иностранному туризму, 1992.

Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. / Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1995.

Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звёзд».

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
Глава 1	
Введение в индустрию гостеприимства.	
Основы взаимоотношений между персоналом	
и гостями отеля	4
1.1. Основы взаимоотношений внутри	
коллектива современной гостиницы	11
1.2. Организационная структура гостиницы	23
Контрольные вопросы и задания	32
Глава 2	
Цикл обслуживания клиентов в гостинице	33
2.1. Бронирование (reservation)	33
2.1.1. Источники и каналы получения гостиницей	
запросов на бронирование номеров	33
2.1.2. Типы бронирования	38
2.1.3. Подтверждение бронирования	
(Confirmation reservation)	43
2.1.4. Аннуляция бронирования	50
2.1.5. Работа с письмами-заявками на размещение	
и обслуживание в отеле по безналичному расчету	52
Контрольные вопросы и задания	53
2.2. Заезд, регистрация и размещение клиентов	54
2.2.1. Встреча, приветствие гостя	61
2.2.2. Регистрация по прибытии	63
2.2.3. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов	81
2.2.4. Назначение номера. Вселение в номер	87
2.2.5. Системы контроля доступа в помещения гостиниц	96
Контрольные вопросы и задания	102

2.3. Обслуживание гостей во время проживания	104
2.3.1. Бизнес-центр (Business center)	104
2.3.2. Сервис-бюро (Service bureau)	107
2.3.3. Услуги питания (Food services)	110
2.3.4. Услуги прачечной (laundry, ironing, dry cleaning services)	114
2.3.5. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле	116
2.3.6. Организация хранения личных вещей проживающих	117
2.3.7. Телекоммуникационные услуги в отелях	121
2.3.8. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг	129
Контрольные вопросы и задания	133
2.4. Выезд гостя. Процедура выписки гостя (Check out procedure)	134
2.4.1. Порядок расчета за проживание	134
2.4.2. Порядок расчета за дополнительные платные услуги	138
2.4.3. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги	141
Контрольные вопросы и задания	152
Приложение 1	154
Приказ Минэкономразвития РФ «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения»	
Приложение 2	192
Общие критерии классификации гостиниц	
Приложение 3	209
Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»	
Приложение 4	217
Кодекс отношений между гостиницами и турбюро	

Приложение 5	224
Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. <i>Третий уровень</i>	
Приложение 6	232
Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в РФ»	
Приложение 7	263
Инструкция о порядке работы с пластиковыми картами	
Приложение 8	278
Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. <i>Первый и второй уровень</i>	
Библиографический список	284

ТИМОХИНА ТАТЬЯНА ЛЕОПОЛЬДОВНА

Организация приема и обслуживания туристов

Учебное пособие
2-е издание, исправленное

Компьютерная верстка Н.С.Олейникова
Корректор И.Б.Лапшина

Московская академия туристского и гостинично-ресторанного бизнеса
125499, Москва, Кронштадтский бульвар, д.43а.

Подписано в печать 28.06.04. Формат 60х90/16. Гарнитура Petersburg C.

Печать офсетная. Бумага офсетная №1. Печ. л. 18

Тираж 1000 экз. Заказ № 3571.

Издательство МАТГР
125499, Москва, Кронштадтский бульвар, д.43а.

Тел. (095) 454-55-55, факс (095) 454-31-66

ООО «Книгодел»

Тел. (095) 698-75-36, 689-72-45

Отпечатано с готовых диапозитивов в ОАО «ИПП «Курск»
305007, г. Курск, ул. Энгельса, 109.
E-mail: kursk-2005@yandex.ru
www.petit.ru

8000-00

75, 81

T-446

