

# ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ.

Меликузиева Ш.Р.

ТТУ-1501z

# Содержание

- 1. Обслуживание гостей во время проживания.....3
- 2. Бизнес-центр  
.....4
- 3. Сервис-  
бюро.....6
- 4. Услуги  
питания.....7
- 5. Обслуживание в  
номерах.....8
- 6. Услуги

# Обслуживание гостей во время проживания.

Для того чтобы пребывание в гостинице было удобным и комфортным, необходимо помимо предоставления номеров оказывать широкий спектр дополнительных услуг для клиентов. Диапазон дополнительных услуг определяется категорией, назначением, спецификой, вместимостью гостиничного предприятия другими факторами. В гостинице 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.

## **Бизнес-центр**

**Бизнес-центр как структурное подразделение крупного отеля подчиняется, как правило, управляющему или заместителю управляющего отеля. В бизнес-центре гостям могут предоставлять следующие виды услуг:**

- пользование спутниковой междугородней, международной телефонной и факсимильной связью;
- копировальные работы, предоставление в работу пишущих машинок;
- ламинирование, брошюровальные работы;
- предоставление гостю компьютера;
- оказание переводческих услуг;
- оказание услуг секретаря, стенографиста;

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



## Сервис-бюро.

**Сервис-бюро обычно предлагает гостям воспользоваться следующими услугами:**

- заказ железнодорожных билетов, резервирование мест и подтверждение брони на авиарейсы;
- резервирование мест в ресторанах;
- организация экскурсионного обслуживания, заказ билетов в театры, концертные залы, музеи, на выставки стадионы;
- предоставление гостям информации о достопримечательностях города, маршруты городского транспорта;
- предоставление в пользование гостей информационно-справочного материала;
- оказание переводческих услуг;
- организация встреч и проводов гостей;
- визовая поддержка и т. д.

# Услуги питания.

Обеспечение гостей услугами питания заняты в гостиницы подразделения общественного питания, включающие в себя: рестораны, кафе, бары, буфеты, подразделения по обслуживанию банкетов и конференций, служба обслуживания 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, ресторанный бар, вспомогательный бар, банкетный бар, фитнес-бар, ночной, служебный бар, бар на этажах и т. д.



# Обслуживание в номерах.

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 специальной оборудованной в номер кнопки, по средствам интерактивных телевизионных систем, с помощью карты заказа



Чаще всего гости просят занести расходы на данный вид услуги на основной счет. В этом случае официант дает на подпись клиенту счет и передает данный документ на рецепцию. Клерк службы приема и размещения, принимая счета за оказанные услуги должен убедиться в наличии подписи клиента на этих счетах. Подпись клиента является гарантией того, что они оплатят все свои счета при окончательном расчете. До этого момента все счета клиентов собираются в соответствующих номерах ячейках.



## Услуги прачечной.

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 прачечной.



# Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.

Интерактивные телевизионные системы предоставляют гостям отеля широкий спектр интерактивных услуг, как бытового характера, так и бизнес услуг.

Все функции меню вызывают на экран телевизора с помощью телевизионного пульта простым нажатием кнопки. Основное меню позволяет гостю познакомиться с гостиничными услугами, не выходя из номера. Очень важным является возможность выбора языка интерактивного общения. Находясь в номере, гость может получить много полезной информации о гостинице, репертуар театров и кинотеатров, музеях, магазинах, погоде и т.д.

# Список литературы

- ▣ <http://studbooks.net> Студенческая библиотека онлайн
- ▣ <http://lektsii.org> Лекции.Орг - публикация материала для обучения
- ▣ [yandex.ru](http://yandex.ru) катинки