1. Что изменилось в индустрии гостеприимства с возникновением направления в архитектуре – функционализма (конструктивизма). Охарактеризуйте его основные особенности.

Архитектор Ле Корьбюзье. Быстрая постройка зданий, для туристических гостиниц 3 зв. Массового посещения. Принципы построения: 1) сваи в котлован. Много свободного помещения.2) плоская крыша. Доп. Площадь (ресторан бассейн) 3) Применение каркасной конструкции свободное расположение перегородок и выдвижные конструкции. Позволяет их быстро менять при реконструкции. 4) ленточное оформление окон.

1. Как изменилась роль гостиницы в обществе к концу 20 в.?

Раньше это было просто средство размещение, а потом превратились в отдых, спа отели(спа салоны) замена курортам., суррогатные миры (волд дисней), зеленые отели – все экологично. сегментация гостиниц (классы и предпочтение)

1. Дайте характеристику фирменных люкс-поездов. Каковы их рынки и маршруты?

Каждый фирменный поезд оформлен в особом стиле, который отражен как во внешнем, так и во внутреннем дизайне, и имеет индивидуальное название (как правило, связанное с регионом, который обслуживает дорога, его историей и традициями).

Фирменные поезда формируются из пассажирских вагонов. В составе поезда обязательно есть вагоны повышенной комфортности со специальным сервисным обслуживанием, стоимость которого включена в стоимость проезда. В зависимости от комплекса предоставляемых услуг вагоны повышенной комфортности подразделяются на экономический, бизнес-класс и люкс.В нескольких фирменных составах курсируют вагоны повышенной комфортности класса люкс (в вагоне - 4 купе, полы с подогревом, отдельные душевые и туалетные комнаты).

Гарантированный минимум услуг, оказываемых в фирменных поездах:

разноска чая или кофе не менее 3 раз в сутки и в любое время суток по просьбе пассажира; обеспечение пассажиров охлажденной кипяченой водой; застил и уборка постелей; обеспечение информацией в пути следования; выдача ремней безопасности. У каждого фирменного поезда есть дополнительный перечень платных услуг: просмотр видеопрограмм; музыкальные поздравления по заявке пассажиров; компьютерные игры; детские игровые комнаты;

интернет-купе; комнаты для проведения совещаний;

бытовые купе, в которых пассажиры могут принять душ, погладить одежду и т.д. В фирменном составе всегда курсирует вагон-ресторан. В меню включены фирменные (или национальные блюда) и комплексные обеды, а в период поста – и постные блюда. Детские и диетические блюда могут быть приготовлены по заказу пассажиров. Пассажиры с детьми и лица с ограниченными физическими возможностями могут через проводника вызвать официанта и заказать завтрак, обед, ужин и другую продукцию вагона-ресторана с доставкой в купе. Для обслуживания этих пассажиров в салоне вагона-ресторана выделяются специальные столы.

**Люкс** Горячее питание.Не менее 5 наименований блюд

Напитки Не менее 5 наименований безалкогольных напитков, соков.

Не менее 6 наименований алкогольных напитков.

Набор средств гигиены. Мыло, шампунь, гель для душа, губка для тела, зубной набор (зубная щетка в индивидуальной упаковке, саше с зубной пастой, зубочистка с нитью (флосстик)), крем для рук, косметичка, махровый халат, тапочки, влажные и бумажные салфетки, расческа, средства по уходу за обувью.

1. Особенности архитектуры и дизайна в гостиничном бизнесе в конце 20 в. и тенденции развития?

Второе возрождение старых построек, современные технологии помогли изменить постройки. Развитие экономики появление хайтека, соединение пластика, стекла и бетона. В 85 году появление арт-отелей (гостиница+искусство). В Швейцарии бутик искусства в отеле. SPA- лечение и отдых, зеленые отели.

1. Какие существуют виды гостиниц, какие новые сегменты появились в начале 21 в.? Чем вызваны изменения в сегментации индустрии гостеприимства?

Они могут делиться по вместимости на сверхмалые до 20 мест, малые, до 100, средние до 500, крупные более 500. Так же по уровню звезд и по классу и по виду(клубные, арт, экологические ит.д.) новые сегменты это микро отели (капсульные) в больших городах. Большое кол-во людей приезжают на один два дня. Прототип каюты круизных лайнеров.уже есть люксовые микро отели, полная автоматизация.

1. Какие помещения гостиницы признаются общественными помещениями? Для каких целей они служат, и в чем заключается их важность?

Общественные помещения посещают все желающие и клиенты гостиницы. общественные помещения – обеспечивают беспрепятственное перемещение людей по зданию, включает: коридоры, холлы, лестничные проемы. Этим помещениям придаётся особое значение архитекторами и от них зависит имидж гостиницы.

1. Что подразумевается под понятием вестибюльная группа и ее важность в организации внутреннего пространства гостиничного предприятия?

Вестибюльная группа (зона лобби,холл) — место постоянного движения значительных масс людей, входящих и выходящих из гостиницы, место сосредоточения контингентов, оформляющих свое прибытие, пребывание и убытие из гостиницы, а также ожидания сбора экскурсий, отдыха, общения, получения справок, отправления корреспонденции и т. п., в связи, с чем в планировочном и пространственном решении этой группы необходимо четкое зонирование.(дробление больших помещений мебелью, полками, стеллажами, колонами.)

Зона приема и оформления приезжающих, входящих в вестибюльную группу состоит из ресепшена, комнаты администратора, камеры хранения вещей, помещений портье, швейцаров и носильщиков (в гостиницах высшего класса), гардероба на 20 % мест. Площадь помещений этой группы ориентировочно составляет 0,6 (в малых гостиницах) — 1 м2 на место (в крупных). 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м

1. Как должен быть обустроен коридор гостиничного предприятия? В чем заключается его функциональная нагрузка?

Коридоры которые связывают общественные помещения должны быть шире чем на этажах (должно свободно пройти 3-4 человека) коридоры зависят от того в какую сторону открываются двери если в номер то размер 1,3 м. если наружу или друг напротив друга ширина коридора должна быть не менее 2 м, если в шахматном порядке то 1,6м. освещение расстояние между источниками не должно превышать 20 м. в гостиницах от 3-х зв. Полы должны быть покрыты ковролином, низковоспламеняющимся не токсичным. На пересечении горизонтальных и вертикальных осей должны быть устроены поэтажные холлы, где площадь холлов идет 0,6 м \* мест на этаже.

1. Какую функциональную и декоративную нагрузку выполняют лестницы внутри гостиничного здания и на его территории?

Функциональное назначение: основные (между этажами), вспомогательные (между 1 этажом и подвалом); аварийному(эвакуация); пожарные (наружное)обеспечение, доступа на крышу и т.д.

1. Какие основные принципы обустройства бассейна и современные тенденции, проявляющиеся в его обустройстве.

Размеры ванны для бассайнв по рос. Стандарту 8х18м. бассейны делятся на спортивны(прямоугольной формы 25 или 59 мет в длину, все остальные не спортивные. Пляжная зона примерно 5 мет. Под наклоном (для стока воды) возможен подогрев. Вокруг бассейна обязательно сливы для воды и прорезиненные дорожки. Актуально: джакузи, водовороты, детские зоны. Открытые бассейны в полдень зеркало воды не должно быть закрыто тенью зданий и не должно быть хвойных и крупно листовых деревьев. Вода 25-28 градусов

1. Какие основные принципы обустройства фитнес-зала?

Вентиляция, хорошее освещение, электрическая проводка для оборудования должна быть убрана, прорезиненное покрытие пола, 1 зеркальная стена. Тренажеры должны иметь сертификаты соответствия с указанными сроками эксплуатации и период проведения профилактических работ.

1. Какие основные принципы обустройства общественных туалетов?

Общественный туалет: на 2 части. 1) кабинки; 2) рукомойники; оборудование: радиофицирован, столешницы, розетки, мусорная корзина, сушильные аппараты, салфетки, мыло, пепельница. Есть отдельная курительная комната. Мужской туалет три зоны: кабинки; писсуары; рукомойники. Отдельная розетка для бритвы.

1. Какие основные принципы обустройства конференц-зала?

Помещения для конференций минимальные требования 0,4кв.м. на один гостевой номер максимально от 3-6 кв.м. на номер. оборудованы: автоматические жалюзи, видео проектор, подводки электрических розеток, интернет, микрофон, оборудование для синхронного перевода, вентиляция, кондиционер, аварийное освещение, пожарная сигнализация, складское помещение для оборудования. Двери конференц-зала должны быть направлены во внутрь зала.

1. Виды помещений в гостинице. Какие помещения признаются административными и хозяйственно-техническими?

Помещения делятся на 4 группы: **жилые** (номера всех категорий); **административные** (вестибюль со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями, административными кабинетами); **обслуживающие** (помещения общего назначения и общего пользования); **подсобные хоз-тех помещения** (хозяйственные и складские помещения: бельевая и прачечная, инвентарные и ремонтные мастерские, кладовые, склады).

1. Какое хозяйственно-техническое помещение признается самым значимым в гостинице или ресторане? Объясните, в чем заключается его важность и с чем это связано? Как устроено это помещение?

Прачечная. Всем известно, что правильная стирка в гостиницах и ресторанах имеют важное значение. Поддержание хорошего внешнего вида и чистоты скатертей, салфеток, поварской униформы, простыней, полотенец и наволочек является одной из предпосылок для того, чтобы гости получили удовольствие от полученной услуги и захотели к вам вернуться. В помещение есть машины стиральные, гладильные доски, катки, отпариватели и т.д. белье сортируется по цветам и типам ткани, потом взвешивается и потом поступает на стирку.

1. Каким должно быть оснащение и оборудование жилых номеров в соответствии с Системой классификации гостиниц и других средства размещения, утвержденной приказом Ростуризма 21.07.2005 №86?

1 -2 кровати, тумба, прикроватный коврик, стул, стол, графин с водой, стакан, открывалка, папка с рекламными документами, на окнах портьер, освещение, радио, шкаф для одежды (вешалки), щетка для одежды, подставка под багаж, пепельница, постельное белье и постельные принадлежности. матрац с наматрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, корзина для мусора

1. Каким должно быть оборудование ванных комнат номера в соответствии с Системой классификации гостиниц и других средства размещения, утвержденной приказом Ростуризма 21.07.2005 №86?

Оборудование ванных комнат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора, занавес для ванны

1. Инженерно-техническое оборудование и системы: отопление, лифтовое хозяйство

Относится к инженерно-технической службе, эта служба создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электрических устройств, служб ремонта и строительства, системы слабых токов (телевидение, связь), систем кондиционирования и теплоснабжения. Входят:

* 1. Санитарно-технические системы и оборудование: водоснабжение (холл/гор), отопление, канализация, мусоропровод, пылеудаление, централизованное кондиционирование.
	2. Электрическое оборудование и системы: сети, силовые сети, аварийное энергообеспечение.
	3. Лифтовое хозяйство и подъемные устройства: лифты, тервалаторы, эскалаторы, транспортеры.
	4. Слаботочные устройства: телефон, компьютер, радио, пожарные и охранные сигнализации.
	5. Бытовая техника в номерах: холодильники, бары, плиты, печи, посудомоечные машины, кофемашины.

Лифты классифицируются: пассажирские, грузовые, грузопассажирские, служебные.

Выделяются по подъемной мощности: гидравлические до 13 чел при средней массе веса 70кг; лифты скоростные на микропроцессорной основе до 21 чел.

Лифты должны обеспечивать безопасность подъема и перемещения. Должны быть лифтовые холлы 1,5м кв. кабины лифтов должны иметь радио обеспечение, систему контроля доступа на этажи, кнопку экстренного вызова. Инфракрасный реверс контроля закрывания дверей. Обеспечение безопасности: системы пожаротушения, системы торможения(боковые башмаки), доп. Тросы. Система авто доводки до ближайшего этажа. В лифтах должен быть поручен на уровне 80 см от пола, зеркальная отделка одной стены, и проем открывания дверей не менее 1,1 м. время ожидания лифта до 30 сек (4-5 зв) во всех остальных не более 45 сек.

1. Как должна быть оборудована парковка?

Парковка у высококатегорийных отелей должны быть парковки, как для гостей так и для служащих. Парковка 30% от кол-ва номеров (4-5 звезд). В 3-х зв.20% в 1-2 зв. 10%.

Для мотелей не зависимо от категории этот показатель должен составлять 80%. Для отелей, ресторанов имеющие открытую площадь обслуживания допускается увеличение стояночных мест от обозначенного норматива не более чем на 20 %. По планировки стоянки в РФ на каждое место площадь под одно авто не должно превышать 22М2

Зона должна быть изолирована от гостевой части территории гостиницы. При входе должны быть предусмотрены несколько стояночных мест (5 мест для авто и 1 для автобуса). Проезды и подъезды должны быть не менее 3-х метров. Въезды на стоянку и в подземные гаражи должны быть шириной 7м. при гостинице обязательно должна быть предусмотрена въезд и стоянка для грузового транспорта, изолированная со специальной площадкой для разворота с разгрузочными механизмами

1. Роль и значение подразделения бронирования номеров

Роль одна из ведущих т.к этот отдел вместе с маркетинговой службой планирую дальнейшую деятельность гостинцы, определяют предполагаемый % загрузки, и определяют факторы спроса на гостиничный продукт (сезонный, в связи с мероприятиями и политической обстановкой), а так же регулирую уровень цен.

1. Значение службы приема и размещения в работе гостиницы. Ее функции

Функции: встреча, регистрация и препровождение гостя в номер; осуществления контроля над состоянием и статусом объекта номерного фонда в гостиницах; информационное обслуживание гостей в гостинице; предоставление дополнительных услуг; осуществление выписки гостя из отеля и проведение окончательных расчетов.

Значение очень важно, т.к сотрудники этой службы встречают первыми гостей и от них зависит многое.

1. Какое условное разделение имеет служба приема и размещения? Назовите основные задачи этих подразделений

Подразделяется на: службу регистрации (администратор, портье(регистрация гостей, распределение номеров), посыльный, консьерж(поручение)) и службу безопасности(охрана, швейцар, носильщики, гардеробщики, кладовщики камеры хранения)

1. Какая гостиничная служба имеет самый длительный контакт с клиентом? Охарактеризуйте ее основные функции

Служба управления номерным фондом в которую входит служба приема и размещения. Т.к эта служба встречает гостей, поддерживает связь с гостем во время его проживания (швейцар, портье, посыльный, администратор). Функции: встреча, регистрация и препровождение гостя в номер; осуществления контроля над состоянием и статусом объекта номерного фонда в гостиницах; информационное обслуживание гостей в гостинице; предоставление дополнительных услуг; осуществление выписки гостя из отеля и проведение окончательных расчетов.

1. Работа службы приема и размещения. Основные этапы обслуживания гостей

5 этапа обслуживания**. 1) предварительный заказ номера в гостинице** (менеджер отдела бронирования); 2**) встреча** (парковщик, швейцар, подносчик багажа); 3) **регистраци**я (администратор службы приема, портье, кассир); 4) **предоставление основных и дополнительных услуг**(служба приема, служба горничных, служба питания, медицинская служба, служба прачечной); 5) **окончательный расчет и оформление выезда** (администратор, портье, кассир)

1. Кассовые операции. Важность ночного аудита в функционировании гостиницы

Главная задача аудита – проверить и закрыть финансовую дату – базисный период всей финансовой деятельности предприятия. Ночной аудит обычно имеет продолжительность от четырех до восьми часов и состоит из двух этапов: ручного ночного аудита и автоматического ночного аудита. Ночной аудит начинается между 23:00 и 01:00 и заканчивается иногда перед началом работы утренней смены портье (около 07:00). Объем аудиторской работы и продолжительность аудита зависит от размеров гостиницы, количества начислений и оплат, проходящих за сутки в системе управления, а также от аккуратности оперативного персонала, проводящего в системе финансовые операции.

Работа нескольких ночных аудиторов целесообразна еще и потому, что они выполняют не только аудиторские функции, но и заменяют в ночное время персонал службы приема и размещения, то есть работают в качестве портье, кассиров и телефонных операторов.

Цели ночного аудита

Ночной аудит преследует в текущей финансовой дате пять основных целей:

1. Проверка статусов гостиничных номеров и незаехавших броней.

2. Проведение начислений и проверки начислений на счетах гостей.

3. Балансирование систем.

4. Закрытие финансовой даты и подготовка отчетности.

5. Проведение специальных технологических операций.

Поскольку одной из основных целей ночного аудита является начисление за проживание в гостиничных номерах (начисление текущего тарифа на счета проживающих гостей) и начисление

связанных с проживанием налогов, аудитор обязан в первую очередь проверить статус занят каждого гостиничного номера. Эта проверка проводится по отчету о состояния комнат, поступившему из службы горничных. Сдает отчет с утра об происходящих событиях.

1. В чем заключается основная функция обслуживающего персонала в униформе? Дайте характеристику основным представителям службы

Задача в обеспечении персонифицированных услуг. Оказание индивидуальных услуг (парковшик-паркует, швейцар-открыват дверь.)

**Носильщик багажа**. Поднимает вещи в номер и рассказывает, как работает то или иное оборудование.(компетенция). По просьбе швейцаров он может помогать им. Может давать легкую ненавязчивую рекламу заведений и услуг. Забрать вещи из химчистку и принести обратно. Валет сервис (мальчик на побегушках) забирают вещи, доставляют посылки и т.д.

**Швейцар.** Стоят на входе в отель и открывают дверь. Информирует о наличие свободных мест, хорошо помнят на лица и имена (от этого зависит имидж гостиницы). Регулирование движений перед гостиницей. Куда парковать автомобили постоянных гостей. Оказать помощь в погрузке/разгрузке багажа. Отключение и включение светового контроля освещения. Один человек на один пост, несет службы 4 часа, затем необходима смена и отдых.**Консьерж** – работник за отдельной стойкой, единственный представитель который имеет образование не ниже среднего. Обязанности: внутренняя часть – проверка комнат перед заездом гостя на соответствие сделанному заказу, услуги секретаря. Внешние обязанности- бронирование билетов (авиа, ж/д, театр), бронирование мест ресторанов. Заказ экскурсии, транспорта, переводчиков, подбор тарифов мобильной связи. Доставка и приобретение цветов. Выполнение различных поручений и информационное обеспечение.**Дворецкий**. Персональный слуга, часть функций консьержа (бронирование, выполнение поручений) проверка комнат. Разбирать личные вещи(как правильно уложить вещи в чемодан).**Парковщик**. 5 зв. + люкс отели мирового уровня. Предпочтения опытные люди (автомеханики). При посадке в авто гостя парковщик заполняет бланк с отметинами о повреждениях автомобиля. Гостиница несет ответственность за повреждения автомобиля.

1. В чем заключаются основные проблемы подбора и управления персоналом в униформе?

Входят: подносчики багажа, швейцары, водители личного транспорта гостиницы, парковщики, консьержи, дворецкие.

Особенности в том что этим профессиям не учат. Нет стандартов и проф. Правил стандартов, в каждой гостинице они различны. Требования знаний языка, а двух более приветствуется с этим связанна проблема в наборе персонала на эти профессии. Проблема управленческого характера, этот персонал занимает самую низшую ступень в структуре гостиниц и самая низкая оплата труда, но этот персонал получает чаевые в этом и есть проблема управления этим персоналом и нет общ.стандартов.

1. Основные обязанности носильщиков багажа

Поднимает вещи в номер и рассказывает, как работает то или иное оборудование.(компетенция). По просьбе швейцаров он может помогать им. Может давать легкую ненавязчивую рекламу заведений и услуг. Забрать вещи из химчистку и принести обратно. Валет сервис (мальчик на побегушках) забирают вещи, доставляют посылки и т.д.

1. В чем заключаются основные обязанности консьержей? Для чего необходимы дворецкие?

Консьерж – работник за отдельной стойкой, единственный представитель который имеет образование не ниже среднего. Обязанности: внутренняя часть – проверка комнат перед заездом гостя на соответствие сделанному заказу, услуги секретаря. Внешние обязанности- бронирование билетов (авиа, ж/д, театр), бронирование мест ресторанов. Заказ экскурсии, транспорта, переводчиков, подбор тарифов мобильной связи. Доставка и приобретение цветов. Выполнение различных поручений и информационное обеспечение.

Дворецкий. Персональный слуга, часть функций консьержа (бронирование, выполнение поручений) проверка комнат. Разбирать личные вещи(как правильно уложить вещи в чемодан).

1. Особенности работы швейцаров

Стоят на входе в отель и открывают дверь. Информирует о наличие свободных мест, хорошо помнят на лица и имена (от этого зависит имидж гостиницы). Регулирование движений перед гостиницей. Куда парковать автомобили постоянных гостей. Оказать помощь в погрузке/разгрузке багажа. Отключение и включение светового контроля освещения. Один человек на один пост, несет службы 4 часа, затем необходима смена и отдых.

1. Каковы особенности работы парковщиков автомашин?

Парковщик. 5 зв. + люкс отели мирового уровня. Предпочтения опытные люди (автомеханики). При посадке в авто гостя парковщик заполняет бланк с отметинами о повреждениях автомобиля. Гостиница несет ответственность за повреждения автомобиля.

1. Каковы функции работников транспортного отдела и его значение для гостиничного предприятия?

Парковка автомобилей, встреча гостей в аэропортах, и предоставления транспорта для передвижения по городу. Доп. финансы и престиж

1. Важность службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.

Хозяйственная служба(Housekeeping) предназначена для обслуживания гостей в номерах, уборка, оказание бытовых услуг, уборка прилегающих помещений. Важность в обеспечении чистоты и порядка в гостинице и оказании доп.услуг (прачка,ремонт одежды и т.д.)

1. Какие подразделения входят в службу хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы и их основные задачи?

Служба горничных: горничные, супервайзеры.(уборка гостевых номеров, контроль и пополнение расходных материалов в номерах, определение статуса номера), внутрихозяйственная служба(уборщики: уборка лифтов, холлы, общественные помещения, транспортировка чистого и грязного белья для горничных), служба химчистки и прачечной, техническая служба(ремонт и профилактика оборудования, поддержание в рабочем состоянии).

1. В чем заключаются функциональные особенности горничных?

Уборка и обслуживание гостевых номеров, контроль и пополнение расходных материалов в номерах, определение статуса номера (чистые, грязные, на ремонте)горничная может убирать только гостевые номера.

1. Какова взаимосвязь персонала службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы с другими подразделениями гостиницы и ее значение для безопасного функционирования предприятия?

Взаимосвязь должна быть простроена на всех уровнях и у всех служб, т.к. только полное взаимосогласие и взаимопонимание всех служб позволит нормально и безопасно функционировать гостинице, как единый организм. информирование, о каких-то неполадках в работе оборудования или лифтового хозяйства и т.д. могут быть какие-то внештатные случаи.

1. Какова функциональная необходимость инженерно-технических служб в гостинице?

Необходимость: это единственная служба которая поддерживает гостиницу в рабочем состоянии и поддерживает все оборудование в рабочем состоянии, остальные все службы эксплуатируют оборудование. – обеспечение безопасности гостей и рабочего персонала. – оборудование быстро меняется нужны специалисты по эксплуатации нового оборудования и помогать обслуживающему персоналу по эксплуатации. – помогать поддерживать санитарно-гигиенические условия в гостинице, что сказывается на уровне комфорта и качестве обслуживания.

1. Как организуется работа инженерно-технических служб?

Организуется на нормативных документах в которых указан срок службы различных видов оборудования, указан график профилактических работ.

1. В чем заключается специфика управления системами технического обслуживания?

Заключается в том, что необходимо своевременно обеспечивать бесперебойное функционирование оборудования, которое влияет на качество гостиничных услуг и влияет на восприятие гостиничных услуг. Налаживание необходимо для бесперебойной работы оборудования. – профилактические мероприятия и в этом будет заключаться и специфика и будет зависеть безопасность. Повышение эффективности работы предприятия от сотрудников инженерно-технической службы и от их знаний зависит экономические показатели работы гостиницы.

1. Откуда могут исходить основные угрозы для клиентов и персонала гостиницы?

От неисправности технической базы (оборудование, лифты, подъемники и прочие).

1. Какие инженерно-технические средства применяются в процессе обеспечения безопасности гостиницы?

Применяются основные профилактические работы(ответственный, график проведения, журнал, мероприятия) по мимо профилактических работ есть еще текущие, которые связанны с нормами работы оборудования гостиницы. Ремонтные работы которые могут являться следствием профилактических работ. Замет замена оборудования, физического или морального устаревания, усовершенствование повышение эффективности оборудования, продуктивности.

1. Какова роль всего персонала отеля в обеспечении безопасности гостиницы?

Помимо службы безопасности весь персонал влияет на безопасность в гостинице. Швейцар (кто входит), охрана (что делается) другой персонал (правильное использование оборуд и технических средств)

1. Какова роль медицинской службы в современной гостинице?

В поддержание здорового состояния у гостей и работников гостиницы.Персонал этой службы должен осуществлять контроль над здоровьем служащих отеля, проводить профилактические мероприятия и оказывать квалифицированную неотложную помощь посетителям гостиницы.

*Перед медицинской службой отеля поставлены следующие цели*:

исключить возможности заболевания клиентов и персонала гостиницы по причинам, возникновение которых связано с пребыванием в гостинице;создать условия для оказания экстренной медицинской помощи нуждающимся в ней;

обеспечить комфортное пребывание клиентов в помещениях гостиницы с точки зрения санитарно-гигиенических норм.

*Задачи медицинской службы вытекают из ее целей и включают*:

осуществление комплекса профилактических мероприятий, сдерживающих распространение простудных и других контактных заболеваний, распространяющихся в больших коллективах;осуществление контроля над состоянием здоровья персонала с целью предотвращения вспышек заболеваний среди гостей и других работников;осуществление мероприятий по обеспечению неотложной и эффективной медицинской помощи в случае возникшей необходимости;контроль над соблюдением санитарных и гигиенических норм;проведение обучения и тренингов по вопросам оказания первой медицинской помощи и обновлению знаний персонала в вопросах соблюдения гигиены.

1. Какова роль службы безопасности и действия ее сотрудников в угрожающих ситуациях?

Обеспечение безопасности гостей гостиницы и персонала гостиницы; методы: секция внутреннего наблюдения, секция мониторинга, секция контроля прилежащей территории. Действия постараться предотвратить / устранить угрозу, обеспечить безопасность рядом находящимся людям. При необходимости вызвать милицию.

1. Как организуется служба безопасности, от чего зависит ее численный состав?

Организация: секция внутреннего наблюдения, секция мониторинга, секция контроля прилегающей территории.

От размера предприятия, численности работников, необходимости постов и специфики предприятия.

1. Каковы цели и задачи службы питания и напитков?

Данная служба осуществляет обслуживание клиентов баров, ресторанов, обслуживание корпоративных мероприятий, отчет за приготовление еды, качество продуктов, занимается хранением продуктов. Уборкой посуды. Занимается доставкой и заказами в номера. Контроль и пополнение продуктов и алкоголя в мини баре. Приготовление еды для персонала.

Подразделения: кухня, отдел банкетного обслуживания (кейтеринга), отдел ресторанного обслуживания, отдел барного обслуживания. Служба рум сервис. Служба стюардинга (отвечает за чистоту посуды, столовых приборов баров и ресторанов и служба столовой.

1. Каковы основные тенденции проявляются в организации подразделения службы питания и напитков?

Подразделения: кухня, отдел банкетного обслуживания (кейтеринга), отдел ресторанного обслуживания, отдел барного обслуживания. Служба рум сервис. Служба стюардинга (отвечает за чистоту посуды, столовых приборов баров и ресторанов и служба столовой. Столовая для персонала. Кассиры в ресторане.

1. Роль и порядок работы службы обслуживания в номерах (room-service)?

Прием заказа диспетчером (уточнение всех подробностей: сколько человек, время подачи, № номера и т.д.) передача на исполнения, официант собирает заказ и доставляет его в номер.

1. Каковы задачи и цели службы маркетинга?

Отдел по работе с корпоративными клиентами; отдел по работе с туристическими компаниями; пиар; отдел по анализу и исследования рынка; отдел бронирования. Главной целью службы которую объединяют многочисленные маркетинговые институты и процедуры, является организация поиска и удержания платежеспособных клиентов, обеспечивающих достижение требоваемого уровня прибыли. Функции службы: - вопросами и стратегиями продаж. Бронирование. Заключение договоров с организациями, отвечает за загрузку отеля, проводит исследования рынка. Осуществление пиар деятельности.

1. Какова необходимость службы бухгалтерского учета для работы гостиницы и для ее клиентов? Какие вы знаете основные функции службы бухгалтерского учета?

Входит: бухгалтерия номерного фонда, бухгалтерия ресторанов и баров, секции кассового обслуживания, секция управления дебиторской и кредиторской задолженностью.