Министерство сельского хозяйства РФ

Федеральное агентство РФ по рыболовству

Федеральное государственное образовательное учреждение среднего

Профессионального образования

**Мурманский морской рыбопромышленный колледж им. И.И. Месяцева**

**ОТЧЕТ**

**по практике первичных**

**профессиональных навыков**

**Студента Чикина Павла Владимировича**

Фамилия, имя, отчество

**экономического отделения группы ГОС-110**

Факультет, группа

**Руководитель практики Вуколова Анна Владимировна**

Фамилия, имя, отчество, должность

**Дата сдачи отчета**

**Оценка**

г. **Мурманск**

**2005 год**

**Виды гостиниц и гостиничных объектов.**

По месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

*гостиницы в центре города;*

*придорожные, как правило малой этажности с открытыми автостоянками;*

*гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;*

*плавучие отели* — это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке;

**по уровню, ассортименту и стоимости услуг** гостиничные предприятия делятся на несколько типов:

*дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг.* При этом предприятия питания при них могут быть, а могут и отсутствовать;

*отели «люкс» —* обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными обществен­ными помещениями и должны быть обеспечены большим количеством персонала по отношению к числу номеров.

ВТО в зависимости от потребителя гостиничных услуг на со­временном гостиничном рынке рекомендует выделять следующие типы отелей:

*Отель «люкс»* на 100—400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия про­живания руководителям самого высокого уровня за очень высо­кую цену.

*Отель высокого класса* имеет от 400 до 2000 номеров, распо­лагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг,

предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участ­никам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием. Цена проживания — выше средней.

*Отель среднего уровня* ориентирован на широкий круг потреби­теля, может иметь различное число номеров. Стремится использо­вать современную технологию, снижая эксплуатационные расхо­ды и придерживаясь среднего уровня цен.

*Апарт-отелъ* имеет обычно от 100 до 400 номеров с условия­ми, аналогичными меблированным комнатам. Цены варьируют­ся в зависимости от сезона и условий размещения. Ориентиро­ван на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок.

*Отель экономического класса* может быть небольшим, с числом номеров от 10 до 150. Располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд, но не предоставляет услуг питания. Потребителями являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы.

*Мотель* — предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предполага­ет невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах. Без услуг питания.

*Курортная гостиница* может иметь от 100 до 500 номеров, обычно отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений, детских площадок; цены — выше сред­них, ориентированы на различные категории туристов.

*Таймшер* — от 50 до 250 номеров, возможны отдельные строения. Имеет номера квартирного типа и условия, аналогичные курортным гостиницам. Отдельные квартиры проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность контролируется компанией управления.

Цена таймшера зависит от особенностей сезона, а также времени пребывания. Проживание в менее привлекательные периоды времени стоит существенно меньше, чем в сезон наибольшего спроса.

Владелец номера имеет возможность пользоваться недвижимостью на протяжении определенного времени, пропорционально внесенному денежному взносу.

Обычно «собственность» приобретается на срок от 10 лет до бессрочного пользования.

Время пользования измеряется в неделях. Владелец может отдыхать в приобретенных апартаментах в «свои» недели либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках «приобретенного сезона».

Среди перечисленных гостиниц особое место занимают следующие:

*кемпинг* — лагерь для автотуристов, расположенный в загород­ной местности, оснащенный летними домиками или палатками;

*ротель* — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;

*ботель* — небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;

*флотелъ —* плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны.

Флотели используются для организации круизного отдыха, который получил бурное развитие в 1990-х гг. Число морских пассажиров в последние десятилетия во всем мире устойчиво возрастает, и в 1980 г. оно превысило 1,5 млн человек, а в 1996 г. достигло 6,5 млн человек.**.** Размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров.

Вместе с увеличением мест назначения и расширением сегмента рынка для круизов развивается и более совершенный вид отды­ха — круиз и перелет на самолете, в котором сочетается скорость воздушного транспорта с романтикой морского путешествия. Средство размещения для такого отдыха называется *флайтелем,* но из-за высокой стоимости оно представлено на рынке гостиничны) услуг ограниченно.

Особое внимание хотелось бы уделить новому виду специализированного туризма — *деревенскому туризму (rural tourism).* В настоящее время деревенский туризм рассматривается как весьма доходный вид деятельности и имеет немалые объемы. Разумеется, соперничать с объемами туристских потоков на морские курорты он не может, но тем не менее по значимости становится важным направлением туристского бизнеса, достойным внимания и изучения.

Применительно к условиям России — это неплохая ниша дои деятельности, так как она довольно слабо освоена.

Сегодня основными мотивами для выбора такого вида отдыха являются следующие:

отсутствие средств для отдыха на дорогих морских курортах;

устоявшийся образ жизни в сельской местности у определен­ной категории людей независимо от достатка, например, в сил} семейных или иных традиций;

близость к естественной природе и возможность больше време­ни проводить на свежем воздухе в лесу, на озере и др.;

возможность питаться экологически чистыми и дешевыми про­дуктами;

возможность приобщения к другой культуре и обычаям, участие в местных праздниках и развлечениях.

Существует *два основных вида организации такого отдыха* горожан своего региона и жителей других местностей или иностранных туристов: сдача в наем небольших домиков или номеров в небольших сельских гостиницах или коттеджей, расположенных в живописных местностях;

организация проживания отдыхающих на ферме в сельском доме непосредственно в семье.

В Финляндии, Северной Карелии, где так много лесных озер, распространен отдых в небольших коттеджах на одну семью от 2 до 8 человек. Домики отлично оборудованы всем необходимым адекватно стоимости. Обычно они состоят из гостиной и нескольких спален. В коттеджах есть горячее и холодное водоснабжение, небольшая кухня, оснащенная электроплиткой, холодильником, микроволновой печью, кофеваркой. Большинство коттеджей имеют камины, сауны. Туристам предоставляются напрокат лодки, рыболовные снасти, лыжное снаряжение. Все это позволяет в достаточно комфортных условиях провести довольно уединенно, но при этом активно отдых на берегу чистого озера, в лесу.

Это направление туризма представляет собой хорошо организованную индустрию и предлагает свои услуги как финнам, так и иностранным туристам, в том числе российским.

**Организация структуры управления гостиницей.**

**1. Здание и прилегающая к нему территория.**

Здание трёхэтажное, однокорпусное, имеет светящуюся вывеску без эмблемы.

Вход для гостей отдельный от служебного входа. Вход в ресторан и бар из гостиницы и с улицы.

Имеется охраняемая автостоянка.

**2. Техническое оборудование.**

Гостиница оборудована аварийным освещением и энергоснабжением.

Горячее водоснабжение осуществляется предприятием тепловых сетей и котельных по договору. На время аварии, профилактических работ водоснабжение осуществляется от резервной системы ГВС, установлено два дополнительных бойлера.

Гостиница оснащена системой лифтового хозяйства, имеется 1 пассажирский лифт и 1 грузовой.

Имеющиеся средства защиты от поражения электрическим током. Предоставляется городская и междугородняя телефонные связи по автоматической связи и по заказной системе.

**3. Номерной фонд.**

Вместимость гостиницы 50 мест.

Количество номеров - 25:

люкс – 5 номера;

полу – люкс - 10 номеров;

двухместных – 10 номеров;

Санузлы в номерах оборудованы умывальником, унитазом и ванной.

**4. Техническое оснащение.**

Двери в номерах оборудованы замком с внутренним предохранителем.

Уровень шума не превышает 32дБа, что отвечает требованиям ГОСТ Р 50645–94.

Все номера оснащены потолочными, прикроватными светильниками, настольными лампами. Санузлы в номерах оборудованы светильниками над умывальниками. Электроразетки с указанием напряжения.

Все номера имеют радиоприемники, цветные телевизоры с экраном не менее 37 мм (по диагонали), холодильники, будильники, телефоны (в апартаментах телефоны есть в каждой комнате). В каждом номере есть мини – бары.

**5. Оснащение мебелью и инвентарем.**

Все номера оснащены гарнитурной мебелью, комплектом постельных принадлежностей, плотными занавесями, зеркалами и другим твердым и мягким инвентарем. В шкафах вешалки для верхней одежды и головных уборов.

Во всех номерах ковровое покрытие пола.

Все номера оснащены рекламно – информационными материалами: -информационный справочник;

-телефонный справочник;

-перечень предоставляемых гостиницей услуг;

-рекламные материалы с историей окрестностей и с главными достопримечательностями;

-противопожарная инструкция.

**6. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.**

Санузлы индивидуального пользования оснащены зеркаламис полками для туалетных принадлежностей, полотенцами (не менее трех, в том числе банное полотенце). Санузлы оснащаются туалетными принадлежностями на каждого гостя (туалетное мыло, шампунь). Их замена происходит по мере потребления.

**7.Санитарные объекты общего пользования.**

Общественные туалеты оборудованы и оснащены в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50645-94.

**8.Общественные помещения.**

Общественные помещения имеют мебель и оборудование, соответствующее функциональному назначению.

Служба приема оснащена зоной для отдыха и зоной для ожидания. Зоны оборудованы креслами, диваном, журнальным столиком. Зоны озелены и художественно оформлены. В службе приема имеется сейф для хранения ценностей гостя.

Предоставляются услуги факсимильной связи, копировальной техники.

Спортивно-оздоровительный центр со спортзалом, сауной и бассейном.

В гостинице имеются парикмахерская, швейная мастерская, магазин с сувенирами, киоск с газетами и журналами, аптека и бильярдная.

На каждом этаже гостиницы есть мини-бар по продаже напитков и продовольственных товаров.

**9. Помещение для предоставления услуг питания.**

В гостинице есть ресторан с баром.

**10. Услуги.**

Служба приема в гостинице работает круглосуточно.

Швейцары обеспечивают поднос багажа из машины в номер и из номера в машину.

Обслуживающий персонал производит побудку по просьбе гостей.

Уборка номера горничной производится ежедневно. Смена постельного белья производится 1 раз в 3 дня. Смена полотенец происходит ежедневно. Дежурный ведет график по смене полотенец и постельного белья.

Служба сервиса примет заказы на ремонт, химчистку, стирку и утюжку одежды, вызов такси, ремонт обуви, часов. Осуществляется прокат посуды и белья, доставка в номер продуктов питания, чая, кофе.

Производится бронирование билетов на различные виды транспорта, продажа билетов в театры, на спортивные и зрелищные мероприятия.

**11.Услуги питания.**

В ресторане предоставляется возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание). Ресторан работает круглосуточно.

**12.Требования к персоналу и его подготовке.**

В гостинице есть письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы.

Постоянно проводится занятия по повышению квалификации и по профессиональной подготовке.

Каждый служащий читает реферат по гостиничной тематике.

Персонал гостиницы носит форменную одежду, вид которой зависит от дифференцирования по должностям.

Персонал гостиницы проходит периодическое медицинское освидетельствование, запись которого производится в санитарной книжке и санитарном журнале.

**Организационная структура управления гостиницей.**

Организационная структура гостиницы определяется ее назначением, месторасположением, спецификой гостей, вместимостью. Структура является отражением полномочий и обязанностей каждого работника.

Генеральному директору гостиницы подчиняются:

1.Директор гостиницы;

2.Административная служба;

3.Главный инженер.

Директору гостиницы и административной службе подчиняются:

**1.Служба номерного фонда:**

Служба занимается решением вопросов связанных с бронированием и размещением по номерам туристов, а так же отправка их домой. Обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта жилых помещений, занимается оказанием бытовых услуг.

Состав службы: заведующий хозяйственной частью, швея, уборщица, прачка, швейцар.

**2.Служба приема.**

От службы приема и размещения зависит первое впечатление гостя, старший администратор в процесс общения с гостями, должен обсуждать такие вопросы: -цены за номер;

-сроки размещения;

-порядок оплаты.

Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостя.

Состав службы: старший администратор, дежурная по этажу, горничная.

**3.Финансовая служба.**

Решает вопросы финансового обеспечения гостей, получает отчеты от кассиров с каждой торговой точки, включая службу питания, сувенирные киоски и спортивно-оздоровительный центр, и состав дополнительной службы.

Финансовая служба ведет единый финансовый учет предприятия (доходы от торговых точек, учет расходов и доходов, ведение операций по учету оплачиваемого рабочего времени и др.).

Состав службы: старший бухгалтер, менеджер по услугам. Дополнительная службы: парикмахер, маникюрный мастер, магазины, киоски.

**4.Служба безопасности.**

Выполняет функцию поддержания порядка и безопасности в гостинице. При этом в гостинице выполняют эти обязанности сторонняя организация.

**5.Служба питания.**

Служба питания включает в себя ресторан, бар, подразделения по обслуживанию банкетов, а так же пищеблок (кухню). Обеспечивает гостей услугами питания.

Руководитель службы питания составляет меню. Обеспечивает доставку необходимых продуктов по участкам обслуживающий персонал. Каждый отдел в службе имеет своего руководителя. Обслуживание гостей осуществляется согласно меню, барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. Кухня является производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают от официантов ресторана (на основе составленного и предлагаемого клиентам меню из банкетного зала). Повар готовит блюдо, а руководитель контролирует качество и цену конкретного продукта.

Состав службы: шеф-повар, повар, официанты.

**Административная служба.**

Отвечает за организацию правления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм, правил по охране труда, по технике безопасности, по противопожарной и экологической безопасности

Главному инженеру подчиняется:

**Инженерно - техническая служба.**

Создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевиденья и связи.

Состав службы: лифтер, сантехник, электрик, телемеханик, связной мастер по ремонту холодильного оборудования, водитель, слесарь, маляр, дворник.

**Схема организационной структуры управления гостиницей «РамШторм».**

швейцар

прачка

уборщица

маляр

менеджер по услугам

старший бухгалтер

**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР**

инженерная служба

мастер по ремонту холодильного оборудования

связной

телемеханик

электрик

сантехник

лифтер

служба питания

служба безопас-ности

магазины, киоски

маникюрный мастер

парикмахер

дополни-тельные службы

финансо-вая служба

горничная

дежурная по этажу

старший админис-тратор

служба приема

швея

заведующий хозяйственной частью

служба номерного фонда

ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР

АДМИНИСТРАТИВНАЯ СЛУЖБА

ДИРЕКТОР ГОСТИНИЦЫ

**Должностные инструкции персонала. Охрана труда и техника безопасности.**

**1.Должностные инструкции для сотрудника:**

**Персонал службы должен:**

— быть одетым в форму;

— носить сделанные со вкусом именные значки;

— быть дружественным, учтивым, полезным гостям;

— быть хорошо осведомленным относительно гостиницы и ее окрестностей;

— понимать гостя с полуслова;

— поприветствовать гостя (например, при встрече в коридо­ре).

**При прибытии гостя:**

— приветствовать гостя;

— обращаться к гостю по имени (должен узнать имя в службе приема или на этикетке на багаже гостя);

— объяснить расположение ресторанов, средств отдыха и т.д.;

— развесить одежду гостя в шкафу;

— разместить багаж: чемоданы должны быть помещены в стойку багажа, а не на кровати или на полу;

— объяснить действие освещения, телевидения и конди­ционера;

— указать запасные выходы;

— предложить открыть или закрыть шторы;

— объяснить любые необычные особенности в номере;

— проверить запасы в ванной комнате;

* предложить дополнительные услуги.

**На контроле:**

— прибыть быстро (ожидание не должно превысить 10 ми­нут);

— проверить в номере и в ванной наличие забытых вещей;

— предложить вызвать такси.

Гаражная служба, дежурные на этажах, служба безопасности гостиницы и служба посыльных играют ключевую роль в создании образа отеля.

Необходимо учитывать важное значение этого департамента. Хорошо налаженное взаимодействие между его частями поможет создать первое благоприятное мнение об отеле, которое в последствие поддержат другие службы гостиницы.

**2.Требования по технике безопасности для персонала гостиницы.**

Основные положения инструкции по охране труда и безопасности труда для некоторых категорий работников.

Администратор, операторы механизированного расчета, портье должны знать:

-порядок и правило пользования бытовыми электроприборами;

-расположение выкл. освещения;

-требования правил пожарной безопасности;

-уметь пользоваться противопожарным средством; знать их место расположение и проводить инструктаж персонала.

Горничная перед началом работы должна проверить исправность электрооборудования. Во время работы необходимо пользоваться только исправным оборудованием. Перед включением в сеть, следует проверить, соответствует ли указанное напряжение на приборе с напряжением в сети.

Осторожно обращаться с электрошнурами. Не допускать резких перегибов и защемлений в дверях, нельзя становится на шнур ногами.

**ПРОТИВОПОЖАРНЫЙ РЕЖИМ В ГОСТИНИЦЕ**

Противопожарная профилактика-комплекс мероприятий направленных на обеспечение безопасности жизни людей, сохранность зданий, создание условий для успешного тушения.

Для гостиницы очень важно сохранять в порядке пути эвакуации, средства противопожарной защиты.

В каждом номере должны быть поэтажный план индивидуальной эвакуации.

Расшифровка символов дается на русском и иностранном языках.

**ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПОЖАРА**

На этажах и в производственных помещениях, служебных помещениях – назначаются ответственные лица, обязанность которых – обеспечить противопожарный контроль.

При возникновении пожара дежурный по гостинице и другие должностные лица обязаны сообщить о пожаре в охрану, дать сигнал тревоги, принять все меры к эвакуации людей из номеров.

Эвакуацию необходимо начинать с тог места, где он возник, затем нужно открыть эвакуационные двери и направить эвакуированных людей согласно плану эвакуации, после чего немедленно приступить к тушению пожара, имеющимися первичными средствами пожаротушения.

При получении сигнала о пожаре дежурный обязан:

-принять (записать) место, корпус, секцию, этаж и номер, откуда поступил сигнал;

-передать сообщение о поступившем сигнале в пожарную охрану;

-сообщить дежурному по гостинице о поступившем сигнале и в дальнейшем следовать его указаниям;

-постоянно уточнять обстановку с места поступления сигнала о пожаре.

Перечисленные обязанности в виде служебной памятки должны находиться на рабочем столе дежурного.

В гостинице «Молодежная» разработана инструкция по пожарной и электробытовой безопасности, так же есть план эвакуации людей при пожаре (Приложение 1).

**Основные службы гостиниц и туристских комплексов, их функции.**

**1. Типовая структура управления гостиницей**

Примерная схема управления крупной гостиницей имеет вид, представленный на рис. 1.

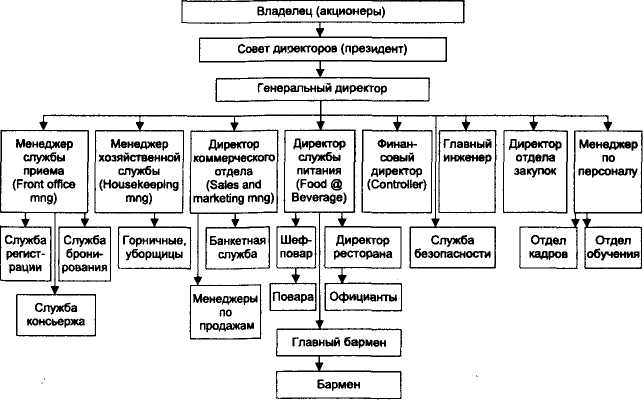


Рис. 1. Схема управления крупной гостиницей

Естественно, каждая гостиница имеет свои особенности организационной структуры. Например, отдел бронирования может входить в состав коммерческого отдела, отдел закупок может быть подчинен финансовому директору, банкетная служба может быть включена в службу питания. Иногда шеф-повар подчиняется непосредственно генеральному директору, а менеджер службы питания командует только официантами, и т.д.

В зависимости от категории отеля в структуре его управления появляются соответствующие подразделения, например, бизнес-центр, фитнесс-центр, врач (иногда даже миниполиклиника). В курортном отеле имеется должность «директор по отдыху». Особенность схемы управления, принятой в английских отелях, состоит в том, что служба приема (Front office) подчинена директору хозяйственной службы, а в службе приема отдельные подразделения возглавляются старшими сотрудниками, например старшим телефонистом, старшим носильщиком, старшим кассиром, старшим службы информации, старшим службы бронирования и т.д.

Небольшие гостиницы, естественно, имеют значительно более простую структуру управления. Однако перечень основных подразделений сохраняется с присущими ими функциями.

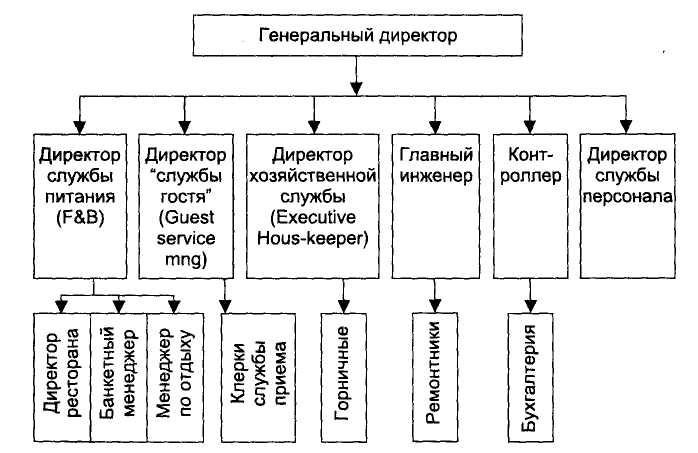


Рис. 2. Структура управления небольшим отелем

На рис. 2 представлена структура управления небольшим отелем (130 номеров), входящим в известную гостиничную цепь Holliday Inn.

Самой простой схемой управления в стандартных мотелях является, например, следующая: в мотеле на 100 номеров директору непосредственно подчинены четыре клерка службы приема и финансов, начальник хозяйственной службы, которому подчиняются восемь горничных, девять пажей (bellman), они же выполняют работу парковщиков автомобилей клиентов, и один ремонтник (электрические и сантехнические работы).

В крупных высококлассных отелях, наоборот, число ступеней управления увеличивается: генеральный директор например, имеет трех заместителей по номерному фонду, по питанию и административным службам. Директору номерного фонда подчинены служба приема (Front office), хозяйственная служба (горничные и уборщики общественных помещений, прачечная, химчистка и т.п.). Директору по общественному питанию подчинены кухня, рестораны, бары, банкетная служба, служба обслуживания в номерах (Room service). Директору по административной части подчиняются контроллер, менеджер отеля маркетинга и продаж, главный инженер, служба безопасности, отдел персонала.

В качестве собственника могут выступать государство, муниципалитет, частный владелец, акционерное общество. Акционеры избирают совет директоров (число членов совета, избираемых от акционера, пропорционально доле принадлежащих ему акций). Совет директоров контролирует работу генерального ди­ректора, утверждает финансовый план (budget), заслушивает отчет генерального директора о его выполнении. Совет директоров собирается обычно раз в квартал.

В специальной литературе подразделения гостиницы объединяют в те или иные группы в соответствии с выбранным критерием. Например, подразделения гостиницы делят на основные, формирующие доход (Revenue centers): номерной фонд, рестораны, бары), и вспомогательные (Support centers): технический отдел, от­ел кадров, бухгалтерия. Широко распространен метод классификации гостиничных служб на front of the house и back of the house, в основе которого лежит степень контакта работников того или иного подразделения гостиницы с клиентами. Службу приема, ресторан относят к front of the house, а кухню, бухгалтерию - к back of the house. Служащие последней группы непосредственно с клиентами не контактируют. С сотрудниками этих двух групп обучение проводится по разным программам, их служебные помещения четко разделены. Отличается даже форменная одежда.

**2. Функции руководителей высшего звена управления**

Генеральный директор является первым лицом отеля и имеетвсе мыслимые полномочия, в гостинице он играет роль капитана корабля. Генеральный директор задает стиль отеля. У генерального директора две главные задачи:

во-первых, он должен так управлять отелем, чтобы полностью удовлетворять все пожелания гостя и тем самым привлечь его повторно посетить гостиницу;

во-вторых, он должен выполнить свои обязанности перед владельцем отеля, обеспечив его прибыльность.

В крупных отелях генеральный директор опирается в своей заботе на правление, в которое обычно входят руководители всех крупных подразделений гостиницы. Разные директора используют разные стили руководства: авторитарный или демократический. При этом не выявлено преимущество того или иного стиля. В небольших отелях чаще преобладает авторитарный стиль. Как уже упоминалось, возможно, это объясняется тем, что изначально отельный бизнес развивался как семейный бизнес, руководимый главой семьи, который в соответствии с домостроевскими традициями не допускал никакой «демократии» домочадцев, работающих под его началом. ,

Генеральный директор осуществляет ежедневное оперативное руководство персоналом гостиницы, контролирует работу подчиненных и решает все возникающие проблемы. Вместе с этим он должен обеспечить и стратегические задачи управления. Именно генеральный директор представляет на совет директоров финансовый план (budget) отеля и отвечает за его выполнение. Помимо ежегодных планов генеральный директор отвечает за разработку долгосрочного (обычно пятилетнего) плана, в котором должны быть определены долгосрочные цели предприятия и разработаны стратегии достижения этих целей. Эти стратегии должны быть обеспечены соответствующими финансовыми, организационными и материальными ресурсами.

Помимо пятилетних планов часто разрабатываются двухлетние планы. Выбор для плана двухлетнего интервала объясняется тем, что средний срок строительства современного отеля составляет 18—24 месяца.

Каждый план обычно содержит следующие разделы. Во введении формулируются главная задача предприятия, набор услуг, предоставляемых клиенту, четко определяется сегмент рынка, на котором работает данный отель. В первом разделе определяются долгосрочные цели предприятия, которые предполагается достичь с помощью плана. Во втором разделе описывается конкретная стратегия достижения сформулированных целей. В третьем разделе подробно описывается то, что необходимо для осуществления стратегии (финансовые ресурсы, изменения в оргструктуре, материальные и людские ресурсы и т.п.).

Важными задачами генерального директора также являются разработка системы поощрений и взысканий для персонала и контроль за ее соблюдением.

Генеральный директор должен обеспечить нормальные условия труда и отдыха персонала (своевременное обеспечение униформой, организация питания персонала, оборудование раздевалок, комнат отдыха и т.п.).

В европейских и американских отелях принято, что прежде, чем занять высокий пост генерального директора, сотрудник должен проработать практически во всех основных подразделениях отеля.

Вторым лицом в иерархии управления отеля является контроллер (controller), который соединяет в одном лице более при­вычные в нашей стране функции главного бухгалтера и финансового директора.

В больших отелях функции контроллера отделены от текущего управления. А если гостиница входит в приличную гостиничную цепь, то контроллер гостиницы докладывает не генеральному директору этой гостиницы, а непосредственно в штаб-квартиру цепи. В функции контроллера входят разработка финансового плана, бухгалтерский учет, аудит, все финансовые расчеты отеля и т.п. Контроллер должен иметь высшее образование по специальности бухгалтерского учета или по родственной специальности.

**3. Служба приема и размещения**

На русский язык служба Front office обычно переводится как служба приема и размещения, что, на наш взгляд, не очень удачно, так как служба приема и размещения на английском языке называется «Reception» и входит как подразделение во Front office, к которому относятся служба консьержа, швейцары, подносчики багажа, пажи (uniformed service), телефонные операторы, менеджер по работе с гостями (guest relations manager) и, часто, служба бронирования. Во главе этого подразделения отеля стоит директор по размещению (Front office manager), которому подчиняются все перечисленные службы.

Front office — это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя front office — это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми — важнейшее качество работников этой службы. Работники этой службы должны уметь продавать товар — отель, создать благоприятный имидж отеля, быть представителем менеджмента гостиницы, способным решить любую проблему гостя, обеспечить его безопасность и, вообще, быть лучшими друзьями путешественника.

Клерк службы приема должен быть хорошим психологом и найти верный путь к общению с любым клиентом, мгновенно оценить, что ценит гость отеля (например, тишину или близость к развлечениям).

Работники службы приема должны досконально владеть всей информацией об отеле (достоинства и недостатки каждого номера, цены, расположение и часы работы всех служб отеля), достопримечательности города и способы передвижения по нему, расписание работы транспорта, театров, музеев и т.п. Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание им многочисленных дополнительных услуг.

Служба приема должна находиться в холле отеля. При этом желательно, чтобы клерки службы приема могли со своего рабочего места видеть лифты. Это позволяет осуществлять дополнительный контроль за посетителями и багажом.

Front office функционирует круглые сутки, обычно в три смены: с 7 до 15, с 15 до 23 и с 23 до 7 часов. Естественно, ночная смена работает в сокращенном составе. Помимо перечисленных выше подразделений во front office входит также гостиничная касса, которая находится в двойном подчинении - службе приема и бухгалтерии. Аналогичная ситуация со службой бронирования — ее работу контролирует не только front office manager, но и директор отдела маркетинга (коммерческий отдел).

Front office осуществляет сбор и хранение информации о клиентах, их вкусах, предпочтениях, днях рождениях. Информацией о гостях и непосредственным общением с VIP-клиентами занимается менеджер по работе с гостями (guest relation manager), особо важных гостей может встречать сам генеральный директор. Бронированием билетов в театры и музеи, организацией трансфера (доставка гостей из аэропорта в отель и обратно), заказом автомобилей и другими подобными вещами занимается консьерж. Квалифицированный консьерж может в Риме устроить клиенту аудиенцию у Папы, в Париже - отправить клиента в кругосветное путешествие, в Нью-Йорке - достать билеты на самый модный мюзикл. Консьерж также координирует работу персонала всего гостиничного лобби (uniformed service), куда входят швейцары (doorman), подносчики багажа (porter), пажи (bellman) и лифтеры. Работа этой службы несложная, но важная. Швейцар встречает гостя, открывает дверь, вызывает такси, руководит пар­ковкой, помогает гостю разгрузиться, охраняет багаж и передает его подносчикам багажа, которые вносят его в гостиницу и даль­ше разносят по номерам.

Швейцар также должен помочь гостю сориентироваться в городе, знать его основные достопримечательности и т.п.

Паж (bellman) сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного. Кроме того, паж - это глаза и уши директора: он должен докладывать «наверх» все замеченные им подозрительные случаи.

Телефонные звонки, входящие и исходящие — это компетенция телефонных операторов, при этом они должны контролировать своевременную оплату разговоров. В функции телефонной службы входит побудка гостей, а также ответы на вопросы клиен­тов (или переключение их на службу информации). Операторы телефонной службы должны обладать приятным голосом.

Из других услуг, предоставляемых гостю во front office, можно отметить финансовые услуги (обмен валюты и т.п.), почтовые услуги, информацию о городе и др. Однако важнейшими операциями в этом подразделении отеля являются бронирование номера, регистрация и размещение прибывающих и выписка клиента.

У Front office должны быть налаженные контакты с такими партнерами по бизнесу, как экскурсионное бюро, фирмы по прокату автомобилей, туристские агентства и т.п.

**4. Информационная служба**

В больших отелях информационная служба занимает отдельное окно стойки приема. В ней можно получить всю информацию об отеле, проводимых в нем мероприятиях, гостях, достопримечательностях города, транспорте и т.п.

В последнее время во многих отелях очень осторожно относятся к информации о проживающих в гостинице. На вопрос клиента, живет ли у Вас господин ..., отвечают: «Мы посмотрим, оставьте Ваш телефон. Если этот господин действительно живет у нас, мы ему передадим, что Вы спрашивали и он Вам позвонит». Такой подход позволяет оградить клиентов отеля от скандалов ревнивых супругов и от посягательств разного рода криминальных элементов.

Служба приема также занимается разрешением конфликтных ситуаций, возникающих между отелем и некоторыми постояльцами. Если клиент не платит, то в принципе отель может задержать багаж гостя и даже конфисковать и продать его. Однако арест багажа — это скорее шантаж гостя, а не реальный способ получения денег (уж больно это хлопотное дело). Если имуществу гостя нанесен ущерб, отель в принципе возмещает его, но обычно в ограниченном размере. Как правило, отель не отвечает за сохранность автомобиля (если только он не оставлен на охраняемой стоянке), животных, ценности, не сданные в сейф отеля. За утраченные или поврежденные вещи клиента размер возмещения также ограничен. Например, в Великобритании это не более 50 фунтов за предмет и 100 фунтов одному клиенту

**5. Хозяйственная служба**

Руководитель этого подразделения несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров. Обычно он имеет несколько помощников, старших горничных (старшая горничная отвечает за уборку номеров на одном-двух этажах). Хозяйственная служба (Housekeeping Department) имеет прямую связь со службой при­ема и с инженерной службой.

Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема. Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема.

Горничные (maids) обычно работают в две смены: с 7.00 до 15.00 и с 15.30 до 22.00. Норма на одну горничную составляет 11—18 номеров за смену в зависимости от классности отеля, размера номеров и типа уборки (полная уборка после выезда клиен­та или частичная для занятого номера). Для уборки всех помеще­ний гостиницы разработаны подробнейшие инструкции. Например, для уборки номера такая инструкция в очень сокращенном виде выглядит следующим образом.

1. Постучать в дверь номера 3 раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера.
2. Открыть окно, убрать мусор.

Убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки.

1. Вымыть посуду, перевернуть вверх дном, накрыть полотенцем.
2. Убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным.
3. Закрыть окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз.
4. Уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.

На уборку номера отводится 20—30 мин в зависимости от его размера и оснащенности. Качество уборки инструктируется старшей горничной, а иногда специальным контроллером. Для проверяющих также есть специальная инструкция о порядке инспекции.

Существуют специальные правила безопасности, которые должны соблюдать горничные:

* не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим;
* всегда держать ключи от номеров при себе, не оставлять их на рабочей тележке;
* при уборке номера дверь в него должна быть открыта, но вход перекрыт рабочей тележкой;
* горничная должна докладывать о подозрительных клиентах (мало багажа, не ночевал в номере).

Для уборки используют специальное оборудование и инструменты (пылесосы, ведра на колесиках, швабры с отжимом, щетки для потолка, щетки для радиаторов отопления, щетки для краев ковра, где скапливается пыль, трудно удаляемая пылесосом, губки для мойки посуды и губка и салфетка, не оставляющие волокон, для стекол и т.п.). Уборка производится с помощью специальных химических составов для чистки и дезинфекции, полироли для мебели, шампуни для ковров, двуокиси углерода для замораживания и удаления жевательной резинки, пестицидов для борьбы с насекомыми и т.д. Следует учитывать, что некоторые вещества при неумелом обращении и при их смешивании выделяют газы (хлор) и опасны для здоровья. Поэтому храниться они должны под замком.

Помимо уборки номеров на хозяйственную службу возложена уборка холлов, коридоров, помещений ресторанов. Эту работу выполняет специальный персонал с использованием более «тяжелой» и мощной техники, чем та, которая предназначена для уборки номеров. Существует два стандарта чистоты для общественных помещений гостиницы: нормальный (ежедневная уборка) и престижный (пыль удаляется два раза в день).

Помимо ежедневной в гостиницах проводят периодические уборки помещений (например, весенняя уборка). Периодически производят мойку стен, чистку и починку мебели. Периодически один-два номера ставят на редекорацию с малярными работами, сменой обивки мебели, штор и т.п.

Целью всех уборочных работ является не только поддержание привлекательного имиджа гостиницы. Чистота помещений сохраняет здоровье клиента, а забота о мебели, коврах и других предметах оснащения гостиницы продлевает срок их службы.

В хозяйственную службу также входят прачечная и бюро забытых вещей. Перед сдачей белья в прачечную и по получении его оттуда оно пересчитывается.

В крупных отелях белье делится на три категории в зависимости от стоимости номеров.

Забытые в номерах вещи клиентов хранятся в течение трех месяцев.

Если в отеле есть игровая комната с гувернантками, где клиенты могут оставить на время своих детей, то эта служба также входит в состав хозяйственного подразделения.

**6. Инженерная служба**

Современная гостиница до предела насыщена сложным инженерным оборудованием (скоростные лифты, системы кондиционирования, отопления, водоснабжения и канализации, электрическое (большой мощности) и газовое оборудование кухни, кабельное телевидение, компьютеры и т.д.).

Естественно, гостиница не может позволить себе содержать полный штат инженерно-технических работников для обслуживания и ремонта всего оборудования. Обычно гостиница заключает договоры со специализированными фирмами, которые и осуществляют его обслуживание и ремонт. Служба главного инженера имеет относительно небольшой штат сотрудников, желательно универсалов, способных устранить несложные неисправности сантехнического и электрооборудования и осуществлять грамотную эксплуатацию всего оборудования.

Инженерная служба также может иметь в своем составе мастерскую по ремонту мебели, ковров, а также службу, проводящую ремонт номеров (малярные, сантехнические работы)-

Служба главного инженера также осуществляет контроль за расходованием воды, электроэнергии, газа.

Естественно, все работы, выполняемые этой службой, регистрируются в специальном журнале.

Важная задача инженерной службы - обеспечение пожарной безопасности. Пожар — довольно распространенное явление в гостиничном бизнесе. Основные причины пожара в отеле: курильщики, неисправное электро- и кухонное оборудование, камины, химикалии на складе, возгорание мусора. Система пожарной безопасности включает в себя систему пожарной сигнализации во всех помещениях отеля, средства пожаротушения (пожарные рукава, огнетушители и т.д.), средства эвакуации (пожарные лестницы), а также регулярные мероприятия по обучению персонала. Все номера необходимо обеспечить схемами эвакуации при пожаре. Все сотрудники отеля должны твердо знать свои действия в случае пожара. Первое, что должен делать любой сотрудник при обнаружении пожара, — нажать кнопку пожарной сигнализации. Далее действия по регламенту", кто-то тушит, кто-то эвакуирует постояльцев. Во всех случаях нужно сохранять спокойствие, не создавать панику, не бежать, а идти, не пользоваться лифтом, а только лестницами; если пути эвакуации отрезаны, закрыть дверь помещения, занавесить его мокрым одеялом и в окно подавать сигналы пожарным.

**7. Служба безопасности**

Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. Причем в понятие имущество отеля включается и такой элемент, как его репутация.

Громкие преступления хотя и не часто, но все же бывают в отелях. Так, в 1974 г. знаменитая американская эстрадная певица Кони Фрэнсиз была изнасилована в пятизвездном мотеле. Адвокаты певицы предъявили мотелю иск на 6 млн долл. США за необеспечение безопасности. Конфликт был улажен за 1,5 млн долл. США.

Большая часть преступлений в отеле — это разного рода хищения.

Следует отметить, что основная часть краж происходит не у гостей, а в подразделениях гостиницы (back of the house), которые непосредственно не контактируют с гостями. Разумеется, существуют клиенты, которые при отъезде упаковывают в свои чемоданы гостиничные полотенца и простыни, но их не так много, обычно гости довольствуются сувенирами в виде пепельниц. В случае краж полотенец или халатов стандартной практикой отелей является занесение таких гостей в черный список нежелательных клиентов. В эти списки заносят также профессиональных жалобщиков, которые провоцируют конфликт с персоналом с последующим предъявлением гостинице крупного иска о возмещении ущерба.

Главная задача службы безопасности — не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. Это особенно важно иметь в виду, учитывая то обстоятельство, что сотрудники службы безопасности в отличие от полиции сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют права допрашивать, обыскивать и проводить другие действия.

Для успешной работы службы безопасности очень важным является ее хорошее взаимоотношение с другими подразделениями гостиницы, прежде всего с финансовым департаментом и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.

Служба безопасности должна иметь хорошие отношения с местным отделением полиции (милиции), от которой она может получать полезную информацию о возможном появлении нежелательных гостей, ожидающихся демонстрациях, беспорядках и других явлениях, которые могут нарушить спокойный режим работы отеля. В то же время это сотрудничество не должно заходить слишком далеко: не следует передавать правоохранительным органам любую информацию о гостях отеля, за исключением случаев, предусмотренных законом. Не рекомендуется также предоставлять этим органам помещение отеля для проведения ими специальных операций, которые могут повредить репутации отеля.

Служба безопасности разрабатывает проект системы безопасности отеля, который утверждается генеральным директором после обсуждения с руководителями других подразделений. Этот документ охватывает все стороны обеспечения безопасности (функции службы безопасности, ее взаимоотношения с другими подразделениями, систему технических средств обеспечения безопасности, действия сотрудников гостиницы в критических ситуациях - пожар, угроза взрыва и т.п.).

Если отель входит в крупную гостиничную цепь, то организа­ция системы безопасности может быть частью франшизного соглашения: франшизодатель снабжает франшизополучателя инструкциями, обучает персонал и т.д.

Численность службы безопасности относительно невелика: на гостиницу в 500 номеров приходится не более 10 человек. Желательно в штате иметь женщину, так как если пострадавший клиент — женщина, то ей легче все рассказать именно сотруднику-женщине.

Идеальный сотрудник службы безопасности — это спокойный, выдержанный и, как писали раньше в характеристиках, «морально устойчивый» человек, так как в работе он будет неоднократно сталкиваться с попытками подкупа. Часто в эту службу берут бывших сотрудников правоохранительных органов. Однако следует учитывать, что наряду со многими достоинствами они не всегда придерживаются инструкций работы в отеле, прежде всего им не хватает вежливости и такта в обращении с гостями и сотрудниками отеля. Кроме того, им трудно привыкнуть к отсутствию армейской дисциплины в отеле.

Иногда службе безопасности подчиняют швейцаров и пажей. Сотрудники службы безопасности при поступлении на работу обязательно проходят обучение, в ходе которого их подробно знакомят с отелем, его подразделениями, типичными ситуациями, правами и обязанностями, методами оказания первой медицинской помощи, а также тому, как составлять отчет о расследовании. Сотрудники службы безопасности, естественно, должны хорошо знать все законы, имеющие отношение к их работе и деятельности отеля.

Служба безопасности обязательно должна иметь свое помещение, гардеробную (отдельную от гардеробной другого персонала отеля) и комнату для хранения документации и составления отчетов о расследовании. Кабинет руководителя службы безопасности не должен бросаться в глаза клиентов, но с другой стороны, при необходимости поговорить с руководителем гость не должен пробираться к нему через другие служебные помещения.

Работники службы безопасности не должны сменяться в те же часы, что и другие работники гостиницы, поскольку именно сме­на требует повышенного внимания службы безопасности. И есте­ственно они должны находиться в отеле в наиболее «опасные» часы (18.00 - 2.00).

К техническим средствам безопасности, прежде всего, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Записи должны храниться не менее 24 часов. Служба безопасности также отвечает за замки с ключами, сейфы в номерах, радиосвязь сотрудников.

Сотрудников службы безопасности не рекомендуется одевать в форму и тем более вешать им на пояс пистолет или дубинку. Это не успокаивает гостей, а наоборот вызывает у них беспокойство. Значка службы безопасности (идентификационная карточка) на лацкане пиджака вполне достаточно.

Функции службы безопасности многообразны. Наиболее трудоемкой функцией является патрулирование помещений. При патрулировании проверяются, заперты ли двери (до 10-20% дверей ночью в отеле могут оказаться незакрытыми), наличие в помещениях лиц, которых там не должно быть, нарушение правил безопасности служащими (например, тележки горничных и room service не на месте) и т.д. Патрулирование помещений также имеет важное значение для предотвращения (или, по крайней мере, раннего обнаружения) пожара, так как самой распространенной причиной пожара является курение в постели не слишком трезвого постояльца. Служба безопасности контролирует служебный вход (сотрудники проходят в помещения только по пропускам), на главном входе должен быть установлен незаметный для гостей, но эффективный заслон для проникновения в отель хулиганов, посторонних пьяных лиц (которых нужно отличать от «своих» пьяных клиентов) и других нежелательных элементов. При этом нужно быть предельно вежливым, каждый подозрительный должен быть вежливо опрошен. Нет ничего хуже для репутации отеля, чем шумная потасовка у главного входа, а очень часто весьма состоятельные и уважаемые клиенты отеля имеют внешний вид, не вполне соответствующий стандартному облику респектабельного человека.

Что касается расследования случаев пропаж, то надо иметь в виду, что для гостиницы важнее разработать меры предупрежде­ния повторения подобной кражи, чем поймать и наказать вора. Методы расследования службы безопасности во многом отличаются от методов правоохранительных органов. Как уже указыва­лось, права сотрудников службы безопасности значительно ограничены по сравнению с возможностями сотрудников правоохранительных органов. Сотрудник службы безопасности должен предельно вежливо расспрашивать, а не допрашивать клиента. Нужно создать располагающую к сотрудничеству обстановку, объяснить, почему проводится расследование и чем расспрашиваемый может ему помочь. При разговоре с потерпевшим необходимо продемонстрировать служебное рвение, в ответ на которое потерпевший более охотно сообщит подробности, которые могут оказаться весьма ценной информацией как для раскрытия преступления, так и для предотвращения подобных случаев в будущем.

Такие преступления как убийства, вооруженный грабеж, изнасилования расследуют правоохранительные органы, которые, естественно, должны быть немедленно оповещены. При этом нужно постараться сделать визит сотрудников этих органов как можно менее заметным для постояльцев отеля. В других случаях к вопросу о вызове милиции (полиции) следует подходить осторожно. Например, довольно часто бывают случаи, когда постояльца обкрадывает приглашенная им в номер проститутка, клиенту следует предложить самому решить вопрос, вызывать или нет полицию. Чаще всего, опасаясь нежелательной огласки, гость отказывается от обращения в правоохранительные органы.

Следует признать, что избежать таких посещений постояльцев отеля невозможно, да и не нужно. Моральный облик постояльцев не должен заботить персонал отеля. Служба безопасности должна сделать эти посещения незаметными для других постояльцев и следить за тем, чтобы в холле отеля, по возможности, были только его гости. Вообще говоря, политику отеля по отношению к этим «дамам» определяет генеральный директор. При этом следует избегать крайностей, например, одинокую женщину, сидящую в холле отеля, нельзя попросить покинуть помещение. Но если эта женщина часто посещает холл отеля, то должны быть приняты соответствующие меры.

Как правило, украденные в гостинице деньги удается найти крайне редко, хотя говорить об этом потерпевшему не следует. Правда, о негативном результате расследования ему все равно придется сообщить. Успокаивая потерпевшего, следует проявлять осторожность в выражениях, ни в коем случае нельзя признавать, что безопасность клиентов гостиницы плохо обеспечена, поскольку потерпевший может предъявить иск к администрации гостиницы, персонал которой проявил преступную халатность.

В функции службы безопасности также входят охрана руководителей высшего звена (и их семей), охрана инкассации, контроль за всеми ключами (сотрудники отеля должны иметь доступ только к тем ключам, которые им необходимы для работы, а не получить всю связку ключей; если ключ от номера потерян, замок должен быть сменен или перепрограммирован).

Служба безопасности также контролирует использование сотрудниками имущества гостиницы, переданного им в личное пользование (служебные автомобили, кредитные карточки и т. д.).

На нее также возлагаются проверка кредитоспособности гостей, участие в контроле за компьютерной безопасностью (предотвращение проникновения хакеров).

В последнее время в связи с участившимися угрозами террористических актов служба безопасности обязана ознакомить всех сотрудников с правилами поведения в случае звонка с сообщением о заложенном в отеле взрывном устройстве. Сотрудник, которому звонит террорист, должен, во-первых, как можно дольше затянуть разговор, чтобы выяснить откуда звонок. Как правило, это не удается, но можно попробовать с помощью сотрудников, находящихся в помещении, его определить, используя другой телефон.

Во-вторых, нужно попытаться у террориста выяснить время взрыва, тип устройства, как оно выглядит, место закладки, почему именно этот отель выбран в качестве объекта нападения, а также собрать максимум информации о звонящем: пол, манера речи, акцент, примерный возраст, состояние (трезвый или пьяный), насколько хорошо он знаком с отелем и его служащими, .откуда звонит (могут быть слышны какие-либо специфичные шумы, например улицы).

Каждый сотрудник должен знать, кого извещать о звонке. Решение об эвакуации принимает генеральный директор. Он же решает, что сообщать постояльцам.

Задача службы безопасности при эвакуации - обеспечить сохранность имущества и порядок при эвакуации (в том числе и при пожаре). Она участвует в поиске взрывного устройства, так как сотрудники службы лучше всех знают все помещения отеля.

Высшему руководству отеля служба безопасности периодически предоставляет отчет с анализом происшествий (наиболее частые инциденты, где чаще всего они имеют место, в какое время, какие фамилии ассоциируются с этими инцидентами), в котором предлагаются меры по устранению повторения таких инцидентов.

В службе ведется учет всех происшествий, жалоб и результатов расследований. При ответе на письма-жалобы нужно быть осторожным, чтобы не дать возможность адвокатам жалобщика доказать упущения (вину) отеля.

**8. Отдел закупок**

Функция отдела — закупки нужных товаров требуемого каче­ства по разумной цене в нужное время. При этом должен выдерживаться оптимальный размер запасов в гостинице, поскольку хранение стоит денег, к тому же многие закупленные товары при чрезмерно длительном хранении могут испортиться.

*Приобретаемые для нужд гостиницы товары делятся на следующие основные группы:*

1. продукты (свежие, мороженные, консервированные, сушеные);
2. напитки;
3. оборудование и мебель (по мере износа и выхода из строя), посуда, белье;
4. расходные материалы (в основном используемые при уборке номеров и общественных помещений).

*При выборе поставщиков менеджеры отдела закупок должны учитывать следующие факторы:*

* репутацию поставщика;
* цены товара и его качество;

объем партии (для небольших отелей даже минимальный объем партии может оказаться чрезмерным);

* условия оплаты (желательно без предоплаты, а еще лучше — в кредит);
* сервисное обслуживание приобретенного товара (для оборудования);
* стоимость доставки, расстояние до поставщика.

В практике работы отдела закупок используют как долгосрочные контракты с поставщиками (иногда устраивают тендер — конкурс поставщиков), так и разовые закупки. Долгосрочные контракты обычно позволяют получить скидку в цене и, главное, такой контракт значительно упрощает работу отдела: «заключил контракт на год и спи спокойно».

Однако этот метод закупок имеет и свои недостатки. Объем периодических поставок зафиксирован в контракте. Поэтому при неожиданном спаде загрузки гостиницы возникают излишки, а при резком росте загрузки - дефицит товаров. Кроме того, весьма нередки случаи, когда качество поставляемого товара перестает удовлетворять заказчика, а разорвать контракт — дело непростое. Далее, цена товара на рынке может упасть, а гостиница вынуждена платить по цене, зафиксированной в контракте.

В силу изложенного, целый ряд закупок ежедневно производится у разных поставщиков, стремясь минимизировать цену. Некоторые товары могут даже приобретаться в розничной торговле. Этот способ тоже имеет свои недостатки, так как определенный товар может отсутствовать на рынке.

Оптовыми партиями гостиница закупает вино, крепкие спиртные напитки, пиво, табачные изделия и мясо.

Если отель входит в гостиничную цепь, то по крайней мере часть необходимых ему товаров он получает через систему централизованных закупок этой цепи. Эта система имеет центральные склады, с которых осуществляются поставки. Квалифицированный персонал системы за счет узкой специализации обеспечивает высокое качество товаров, а закупка товаров у поставщиков крупными партиями позволяет снизить цены.

*Закупки производятся следующим образом.*

1. Все службы гостиницы подают в отдел закупок *заявки,* формы которых могут быть различны, но все они достаточно детальны: оговариваются размер, вес, страна поставки, количество и, что особенно важно, дата поставки.

Менеджер отдела закупок, специализирующийся на заявленном товаре, рассматривает предложения поставщиков (цена, возможные скидки, формы оплаты и т.д.), выбирает лучшего и оформляет *заказ.*

1. При поступлении товара с накладной его проверяют, регистрируют, оформляют возврат негодного товара.
2. При поступлении от поставщика *счета-фактуры* его проверяют, регистрируют и передают на оплату в финансовую службу.

**9. Служба питания**

Ресторанный бизнес по обороту занимает в мире весьма высокое место (например, в США - третье место). Вместе с этим, это один из самых рискованных видов бизнеса: 50% новых ресторанов разоряются на первом году своего существования, за два года - 65% и только один ресторан из десяти доживает до 5 лет.

Впервые в истории общественное питание зафиксировано в письменности в 1800 г. до н.э. Известный кодекс законов Хаммурапи предусматривал смертную казнь за разбавление пива водой в соответствующих «точках общепита». «Заведения общепита» были весьма распространены в древнем Риме. Любопытно, что древнегреческие и древнеримские таверны обычно располагались вблизи языческих храмов — им перепадали животные, принесенные в жертву богам в этих храмах. Помимо мяса жертвенных животных в меню таверн входили вино, сыр, сушеные овощи. Древние «заведения общепита» были весьма многочисленны:, на относительно небольшой площади раскопанной древнеримской Помпеи насчитывается 118 таверн.

В средние века «еда вне дома» была уделом только путешественников. Как уже упоминалось, новый подъем развития начался с ресторана Буланжера, который с помощью бульона «восстанавливал плачущие желудки». Именно в ресторане Буланжера еда стала превалировать над выпивкой.

В XX в. общественное питание получает стремительное развитие (в некоторых странах уже каждая третья еда поглощается вне дома). Это связано со многими факторами: значительное увеличение числа работающих женщин, рост числа разводов, значительный рост туризма, увеличение доходов населения. Это вызвало появление новых типов предприятий общественного питания (рестораны быстрого обслуживания, рестораны, предлагающие самые разные национальные кухни и т.д.). Правда, нужно отметить, что первое специализированное «заведение общественного питания» - кофейня - появилось в Европе в середине XVII в., а в Константинополе (Стамбуле) — на сто лет раньше.

Работа гостиничного ресторана несколько отличается от работы обычного ресторана. Время работы гостиничного ресторана должно быть таким, чтобы удовлетворять подавляющее большинство постояльцев даже, если для этого в отдельные часы работа этого ресторана не будет приносить прибыли. При этом до 70% гостей отеля не обедают в гостиничном ресторане и до 50% не ужинают в нем, а 2/3 дохода ресторана поступают от сторонних посетителей. Отсюда, между прочим, следует важный вывод: гостиничный ресторан должен иметь отдельный вход с улицы и свою автомобильную стоянку.

До 50-х гг. XX в. ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода. Иногда он даже был для владельца отеля скорее обузой. Считалось допустимой небольшая убыточность ресторана, которая покрывалась доходами от номерного фонда. С другой стороны, постоялец отеля часто считал еду в ресторане отеля неважной по качеству и предпочитал обедать и ужинать вне гостиницы.

Однако по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Отсюда повышенное внимание к этой службе — рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т.д. Сейчас чем выше класс отеля, тем значительнее роль ресторана.

Генеральный директор гостиницы обычно мало что смыслит в ресторанном деле, и хотя он ежедневно наносит визит на кухню, этот визит и «снятие пробы» носит в основном ритуальный ха­рактер. Поэтому довольно часто помещение ресторана гостиницы со всем оборудованием сдается в аренду какому-либо профессиональному ресторатору, а в договоре аренды оговариваются условия, необходимые для удовлетворения потребностей постояльцев гостиницы. Если же ресторан (один или несколько) находится в структуре отеля, то он относится к службе питания (Food and Beverage Department, Catering Department), во главе которого стоит директор, обязательно входящий в состав правления отеля. Управление общественным питанием в гостинице довольно самостоятельно, например, рекламная кампания ресторана проводится отдельно от рекламы отеля.

В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повар, контроллер службы питания, метрдотель банкетный менеджер, главный бармен, стюард. Если Ресторан сам осуществляет закупку, то в его штате находятся закупщик продовольствия и закупщик вин и других напитков. Если ресторанов в гостинице несколько, то у каждого свои директор и отдельный директор у room service, доставляющей еду и напитки в номера отеля. Если в гостинице несколько ресторанов, то каждый зал должен иметь четкий имидж (часто это разные национальные кухни), при этом интерьер каждого зала должен соответствовать меню и клиенту.

Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т.п.

В маленьких отелях шеф-повар ресторана совмещает и функции менеджера.

Ресторанный бизнес - это отнюдь не простои бизнес, хотя, на первый взгляд, формула успеха достаточно проста: сочетание хорошей еды, хорошего сервиса и разумной ценовой политики.

Однако достижение этого сочетания - задача сама по себе не простая, тем более, что требуется еще отслеживать массу других параметров (сроки приготовления пищи, санитарные нормы издержки производства, предпочтения клиентов, конкуренция соседних ресторанов и т.д.).

**Порядок регистрации и распределение гостей.**

Идеальная регистрация идет незамеченной гостем, потому что вся гостиница — и служба приема и размещения — функциони­руют слаженно. От дежурного, паркующего автомобиль, до швей­цара, который приветствует гостя, от посыльного, который обра­щается с багажом, до персонала за стойкой — вся система работа­ет синхронно. Через три-четыре минуты после прибытия довольный гость отправляется в номер.

Кроме предварительного бронирования, которое осуществлено или не осуществлено клиентом, это — первая возможность гостя увидеть гостиницу в действии. Схематично процесс прибытия гос­тя можно представить следующим образом:

Гость прибывает

I

Гаражная служба

I

Швейцар

I

Служба посыльных в холле

I

Портье по размещению

(прием, оплата, выбор, идентификация брони, назначение номера, регистрация)

I

Посыльный

(размещение гостя в номере, проверка квитанции на размещение)

Первые впечатления самые важные, служба приема и обслуживания часто не получает второго шанса произвести хорошее первое впечатле­ние.

Два типа гостей появляются у стойки — с бронированием и без такового. Гости с бронированием обслуживаются без проблем. Портье повторно подтверждает заказ на размещение, гость подпи­сывает карту регистрации, согласуется метод оплаты, выбирается номер и происходит обмен любезностями. В компьютеризованном отеле процесс регистрации занимает пару минут.

Иной уровень ожидания предусмотрен для гостей, не имею­щих брони. Если место свободно, — а в большинстве гостиниц имеются свободные номера, — процесс регистрации будет нена­много длиннее. Информация, которая была бы получена портье в результате бронирования, должна теперь быть получена непосред­ственно от самого клиента и проверена. Те же самые вопросы, из­ложенные портье по бронированию, должны быть заданы и пор­тье по размещению. Сколько ночей? Сколько номеров? Сколько мест в номере? Подобно портье по бронированию, портье по раз­мещению предлагает прибывающим гостям альтернативные вари­анты размещения, категорию номера в зависимости от продолжи­тельности пребывания, если запрос гостя не может быть выполнен в точности.

В сезон, когда отель переполнен, занятыми бывают все номе­ра. Прибывающие гости (независимо от наличия брони) обслужи­ваются по принципу «первый приехал — первый разместился». Фактически — служба приема и обслуживания никогда не увере­на, выедет гость вовремя или нет. Поэтому прибывший гость мо­жет ждать несколько часов, только чтобы узнать, в конце концов, что свободных мест нет.

Чтобы подобного не происходило, в гостиницах разработано напоминание для гостей, которое может содержать примерно сле­дующую информацию:

Ожидание заселения крайне неприятно для гостя, так как оно может затянуться на часы. В некоторых случаях может быть рационально, предоставить гостям временные номера, которые впо­следствии будут изменены на постоянные. За исключением этого случая, дублирования следует избегать по причине его высокой стоимости.

Руководство в неавтоматизированных гостиницах все еще ис­пользует регистрационные карты как часть процесса размещения. Прибывающему гостю вручается незаполненная регистрационная карта, ручка, и его просят заполнить требуемые графы.

Сегодня автоматизированная система управления отелем уменьшила потребность в ручном сборе информации. Отели, имеющие подобную систему, заполняют регистрационные карты с помощью информации, собранной во время бронирования. Теперь гость вместо заполнения регистрационной карты просто проверяет информацию на точность и ставит на карте свою подпись.

Стандартная требуемая при регистрации информация обычно одинакова в гостиницах всех типов.

Точный и полный адрес необходим для оплаты в кредит и со­ставления счетов и для исследования рынка. Полный адрес вклю­чает такие данные, как почтовый индекс, адрес места жительства, так как во многих странах есть города с одинаковыми названиями. Коммерческие гостиницы часто просят сообщить название и юри­дический адрес организации.

Ожидаемая дата отъезда гостя крайне важна для его регист­рации. Двойной проверкой планов отъезда гостя служба приема и размещения гарантируют точность в будущей готовности номера к приему новых гостей.

Другой вопрос, решаемый в течение процесса регистрации, — определение скидок, предоставляемых компании, организовавшей приезд гостя. Определение организации — функция службы приема и обслуживания, которая собирает эту информацию для отдела маркетинга и продажи. Эта общая информация необходима коммерческому отделу, потому что много компаний имеют множе­ство связей с отелями, не только одиночными, но и принадлежа­щими гостиничным цепям. Прослеживая поток гостей, коммерче­ский отдел может предлагать скидки и специальные цены компа­ниям, часто пользующимся услугами гостиницы или цепи.

Все гостиницы присваивают счету гостя уникальный шифр. В компьютеризованном отеле этот шифр счета присваивают во время заселения. Шифр присваивается раньше в случае оплаты авансом. Шифр передается в автоматизированную картотеку только когда известны номер комнаты и имя гостя. В неавтоматизированном отеле порядковый шифр назначается при бронировании.

Обычно процедура регистрации осуществляется быстро. Гость указывает в регистрационной карте свой адрес, имя, подписывает ее, а портье указывает даты прибытия и отъезда, номер, цену и свой персональный код. Однако, даже учитывая, что руководители стремятся ускорить этот процесс, в регистрационных картах указывается много дополнительной информации. Во время регистрации одновременно происходит множество событий: проверяется наличие брони; гость приветствуется; опре­деляются или переоцениваются потребности гостя; проводится не­большая беседа; портье предлагает гостю дополнительные услуги; проверяется личность гостя, уточняется правильная запись имени и адреса; согласуется ожидаемая дата отъезда; заполняется реги­страционная карта; проверяется кредитная карточка.

Всякий раз, когда это возможно, а это возможно чаще, чем осуществляется, портье должен попытаться продать гостю более дорогой номер. Это очень важно для доходов номерного фонда.

Лучший способ продать более дорогой номер — показать его. В гостиницах длительного проживания гости могут пожелать уви­деть номер перед подписанием договора. Это может быть выпол­нено с помощью встроенного в стойку экрана. Уже сейчас некото­рые гостиницы используют услуги глобальных компьютерных се­тей для того, чтобы потенциальные покупатели могли ознакомиться с предоставляемыми им услугами через персональ­ный компьютер. Использование альбома фотографий — другой обычный способ продемонстрировать гостю различные типы номе­ров.

Наконец, вызван посыльный, и гость размещен в номере.

**Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.**

Не менее важен Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. № 5151-1 (с изменениями от 27 декабря 1995 г., 2 марта и 31 июля 1998 г.), который устанавливает правовые основы обязатель­ной и добровольной сертификации продукции, услуг и иных объектов (далее — продукция) в РФ, а также права, обязанности и ответствен­ность участников сертификации.

Объектами сертификации могут быть продукция производствен­но-технического назначения, товары народного потребления, услуги, оказываемые населению и предприятиям, а также иные объекты (да­лее - продукция). Объекты обязательной сертификации определяют­ся законодательными актами (актами законодательного органа).

Объекты обязательной сертификации из числа товаров народно­го потребления, работ и услуг, оказываемых гражданам, определяют­ся в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребите­лей» (п. 5 ст. 5).

Сертификация — процедура подтверждения соответствия, посред­ством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.

Сертификация осуществляется в целях:

* создания условий для деятельности организаций и предпринимателей на едином товарном рынке РФ, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;
* содействия потребителям в компетентном выборе продукции;
* защиты потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
* контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя;
* подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

Сертификация может носить обязательный и добровольный ха­рактер.

Сертификация является методом объективного контроля качества продукции, ее соответствия установленным требованиям.

Наличие сертификата, выданного компетентным органом, облегчает экспорт и импорт продукции, помогает покупателям в выборе товара и служит определенной гарантией его доброкачественности.

Обязательная сертификация является также средством государ­ственного контроля безопасности продукции.

Добровольная сертификация способствует повышению конкурент­носпособности продукции.

Российская Федерация является участником ряда международных систем сертификации продукции: изделий электронной техники, элек­тротехнических изделий, омологации дорожных транспортных средств, ручного огнестрельного оружия. При сертификации указанной продук­ции следует руководствоваться правилами соответствующей системы международной сертификации.

Специально уполномоченный федеральный орган исполнитель­ной власти в области сертификации в соответствии с рассматривае­мым настоящим Законом:

* формирует и реализует государственную политику в области сертификации, устанавливает общие правила и рекомендации по проведению сертификации на территории Российской Федерации и публикует официальную информацию о них;
* проводит государственную регистрацию систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации;
* публикует официальную информацию о действующих в Российской Федерации системах сертификации и знаках соответствия и представляет ее в установленном порядке в международные (региональные) организации по сертификации;
* готовит в установленном порядке предложения о присоединении к международным (региональным) системам сертификации, а также может в установленном порядке заключать соглашения с международными (региональными) организациями о взаимном признании результатов сертификации;
* представляет в установленном порядке Российскую Федерацию в международных (региональных) организациях по вопросам сертификации национальный орган Российской Федерации по сертификации.

Полномочия по государственной регистрации систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации, распрос­траняются на системы обязательной и добровольной сертификации. Го­сударственная регистрация систем сертификации и знаков соответствия является исключительной компетенцией Госстандарта России.

Порядок государственной регистрации, согласно Закону, устанав­ливается Госстандартом России. Цели государственной регистрации, объем полномочий регистрационного органа, характер и количество представляемых документов при регистрации систем обязательной и добровольной сертификации принципиально различаются.

Системы обязательной сертификации создаются государственны­ми органами управления при реализации решений законодательного органа о проведении обязательной сертификации. Исполнители ра­бот в этих системах должны быть уполномочены или аккредитованы на право проведения соответствующих работ государственными орга­нами. Некоторые из участников обладают контрольными и арбитраж­ными функциями. В связи с этим Законом для них установлен разре­шительный (лицензионный) порядок деятельности, который требует всесторонней предварительной проверки и подтверждения компетентности определенными документами. Регистрация осуществляется после установления соответствия всем предъявляемым требованиям. В отли­чие от этого, государственная регистрация систем добровольной серти­фикации носит явочно-учетный характер. Закон не предусматривает возможности отказа в регистрации такой системы ни по каким основа­ниям. Это объясняется тем, что работы по добровольной сертифика­ции осуществляются на договорной основе, не требуют специального правового регулирования, а подчиняются общим нормам гражданско­го законодательства. Однако факт регистрации в Госстандарте России наряду с регистрацией в качестве юридического лица является необхо­димым условием начала функционирования системы.

Госстандарт России как центральный государственный орган осу­ществляет общегосударственную регистрацию систем сертификации, знаков соответствия в целом, что дает им право функционировать. Как орган, создавший систему обязательной сертификации (так же как и другие государственные органы), Госстандарт России обязан вести реестр участников и объектов сертификации в созданной им конкретной системе сертификации.

Публикация официальной информации о действующих в РФ сис­темах обязательной и добровольной сертификации и знаках соответ­ствия, а также направление ее в международные (региональные) орга­низации по сертификации являются обязанностью Госстандарта России. Информация составляется на основе данных государствен­ной регистрации.

Право Госстандарта России представлять РФ в международных (региональных) организациях по, вопросам сертификации и заклю­чать с ними соглашения о взаимном признании результатов сертифи­кации является исключительным и не может осуществляться други­ми ведомствами.

Система сертификации создается федеральными органами испол­нительной власти и организациями и представляет собой совокуп­ность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе в соответствии с рассмат­риваемым Законом.

В систему сертификации могут входить предприятия, учрежде­ния и организации независимо от форм собственности, а также об­щественные объединения.

Таким образом, система сертификации может создаваться только юридическими лицами (форма собственности при этом не имеет зна­чения).

Закон предусматривает две составляющие системы сертификации: совокупность участников сертификации и правила сертификации. Исходя из понятия сертификации как деятельности по подтвержде­нию соответствия продукции установленным требованиям к участ­никам сертификации могут быть отнесены: государственные органы, организации, являющиеся создателями системы сертификации, ис­пытательные лаборатории (центры), центральные органы систем сер­тификации.

Закон относит к участникам сертификации также изготовителей (продавцов, исполнителей) продукции.

Система сертификации создается для определенного вида (клас­са) однородной продукции, включающего большие группы товаров или услуг, имеющих единые функциональное назначение, принципы работы (применения), методы контроля и испытаний и т.д. Например, система сертификации пищевых продуктов и пищевого сырья, турист­ских услуг, радиоэлектронной техники, автомототехники и др. Конк­ретный перечень товаров (услуг) определяется документами систе­мы или общими перечнями продукции путем ссылки на коды классификатора продукции (ОКП) или товарной номенклатуры внеш­неэкономической деятельности (ТН ВЭД), а также путем указания соответствующих государственных стандартов и приравненных к ним документов.

В систему сертификации могут входить несколько систем серти­фикации однородной продукции.

Отдельные системы сертификации однородной продукции могут объединяться в единую, более крупную систему, все звенья которой руководствуются едиными принципами и документами, что не исклю­чает возможности учета специфики отдельных систем в их руководя­щих документах. Система обязательной сертификации является имен­но такой объединяющей системой.

Системы сертификации подлежат государственной регистрации в установленном порядке.

Для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям предусмотрен сертификат соответствия -документ, выданный по правилам системы сертификации.

Обязательной составной частью сертификата соответствия явля­ется сертификат пожарной безопасности.

Порядок организации и проведения сертификации продукции и услуг в области пожарной безопасности определяется Государствен­ной противопожарной службой федерального органа исполнительной -власти в области внутренних дел по согласованию со специально упол­номоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации.

Для маркировки продукции и услуг применяются знаки соответ­ствия - зарегистрированные в установленном порядке знаки, кото­рым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной ими продукции уста­новленным требованиям.

Порядок государственной регистрации знаков соответствия уста­навливается специально уполномоченным федеральным органом ис­полнительной власти в области сертификации.

Правила применения знаков соответствия устанавливаются конк­ретной системой сертификации в соответствии с правилами, устанав­ливаемыми специально уполномоченным федеральным органом ис­полнительной власти в области сертификации.

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмот­ренных законодательными актами РФ.

При обязательной сертификации действие сертификата и знака соответствия распространяется на всей территории Российской Фе­дерации.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации возлагаются на Госстандарт России, а в случаях, предусмотренных спе­циально уполномоченным федеральным органом исполнительной вла­сти в области сертификации, законодательными актами Российской Федерации в отношении отдельных видов продукции, могут быть воз­ложены на другие федеральными органами исполнительной власти.

Формы обязательной сертификации продукции устанавливаются Госстандартом России либо другими государственными органами управления Российской Федерации, уполномоченными на то в соот­ветствии с законодательством, с учетом сложившейся международ­ной и зарубежной практики.

Подтверждение соответствия может также проводиться посред­ством принятия изготовителем (продавцом, исполнителем) деклара­ции о соответствии.

Декларация о соответствии является документом, в котором изго­товитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям. Перечни продукции, соответствие которой может быть подтвер­ждено декларацией о соответствии, требования к декларации о соот­ветствии и порядок ее принятия утверждаются Правительством Рос­сийской Федерации.

Декларация о соответствии, принятая в установленном порядке, регистрируется в органе по сертификации и имеет юридическую силу наравне с сертификатом.

Участниками обязательной сертификации являются федеральные органы исполнительной власти, уполномоченные проводить работы по обязательной сертификации, органы по сертификации, испытатель­ные лаборатории (центры), изготовители (продавцы, исполнители) продукции, а также центральные органы систем сертификации, опре­деляемые в необходимых случаях для организации и координации работ в системах сертификации однородной продукции.

Допускаются к проведению работы по обязательной сертифика­ции организации независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, если они не являются изготовителями (продав­цами, исполнителями) и потребителями (покупателями) сертифици­руемой ими продукции, при условии их аккредитации в установлен­ном порядке и наличии лицензий на проведение работ по обязательной сертификации.

Специально уполномоченный федеральный орган исполнитель­ной власти в области сертификации России и другие федеральные органы исполнительной власти, на которые законодательными акта­ми РФ возлагаются организация и проведение работ по обязательной сертификации, в пределах своей компетенции:

* создают системы сертификации однородной продукции и устанавливают правила процедуры и управления для проведения сертификации в этих системах;
* осуществляют выбор способа подтверждения соответствия продукции требованиям нормативных документов (формы сертификации);
* определяют центральные органы систем сертификации;
* аккредитуют органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры) и выдают им разрешения на право проведения определенных видов работ (лицензии на проведение определенных видов работ);
* ведут государственный реестр участников и объектов сертификации;
* устанавливают правила признания зарубежных сертификатов, знаков соответствия и результатов испытаний;
* устанавливают правила аккредитации и выдачи лицензий на проведение работ по обязательной сертификации;
* осуществляют государственный контроль и надзор и устанавливают порядок инспекционного контроля соблюдения правил сер­тификации и за сертифицированной продукцией;
* рассматривают апелляции по вопросам сертификации.

Центральные органы в структуре создаваемых систем сертифи­кации предусматриваются в тех случаях, когда более крупная систе­ма объединяет несколько систем либо, когда система имеет большое количество участников сертификации и обширную номенклатуру про­дукции.

Центральные органы возглавляют систему сертификации и выпол­няют отдельные функции государственных органов: организуют рабо­ту в системе и координируют деятельность всех участников, устанав­ливают правила процедуры сертификации и управления системой, рассматривают жалобы заявителей (хозяйствующих субъектов) на не­правильные действия органов по сертификации и испытательных цен­тров, аккредитованных в данной системе. Непосредственно работу по сертификации центральный орган, как правило, не осуществляет.

Решения центральных органов систем сертификации по апелля­циям могут быть обжалованы в соответствующий орган государствен­ного управления.

Под апелляцией прежде всего следует понимать жалобу заявите­ля на действия органа по сертификации или испытательной лабора­тории, нарушающие правила, установленные в данной системе, либо законодательство, в результате чего ущемляются права и интересы заявителя.

Это могут быть жалобы на необоснованный отказ в выдаче сер­тификата, финансовые нарушения и т.п.

Закон не регламентирует права государственного органа по ре­зультатам рассмотрения апелляции. Очевидно, эти права могут быть определены исходя из правовой природы отношений между органом управления и участниками сертификации.

Орган государственного управления, выступающий в качестве создателя системы сертификации, выдает разрешение - лицензию на выполнение определенных работ. При нарушении органом по серти­фикации или испытательной лабораторией условий выдачи лицензии, установленном в результате рассмотрения жалобы, действие лицен­зии может быть приостановлено или аннулировано.

Документ «Требования к органу по сертификации и порядок его аккредитации», действующий в системе ГОСТ Р, предусматривает возможность обжалования решения Госстандарта России в комиссию по апелляциям при Госстандарте России. Аналогичное право имеют и испытательные лаборатории.

Аккредитация органов по сертификации и испытательных цент­ров систем сертификации осуществляется по специальной програм­ме и в порядке, установленном государственным органом при созда­нии системы сертификации в соответствующих правилах.

При положительных результатах аккредитации государственный орган выдает лицензию (разрешение) на проведение определенных видов работ (выдача сертификата или результатов испытания опреде­ленных видов продукции). Правила аккредитации и выдачи лицен­зий устанавливаются в каждой системе обязательной сертификации.

Орган по сертификации, являясь основным рабочим органом систе­мы сертификации, непосредственно организующим всю работу по под­тверждению соответствия продукции требованиям государственных стан­дартов по безопасности, осуществляет следующие виды деятельности:

* проводит идентификацию продукции и услуг, представленных для сертификации, в соответствии с правилами системы сертификации;
* сертифицирует продукцию и услуги, выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия;
* осуществляет в установленном порядке инспекционный контроль за сертифицированной продукцией, услугами.
* приостанавливает либо отменяет действие выданных им сертификатов;
* предоставляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

Орган по сертификации и его руководители несут юридическую ответственность за нарушение правил сертификации.

Испытательные лаборатории (центры), аккредитованные в уста­новленном порядке, осуществляют испытания конкретной продукции или конкретные виды испытаний и выдают протоколы испытаний для целей сертификации.

Изготовители (продавцы, исполнители) продукции, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории Россий­ской Федерации, обязаны:

* реализовывать эту продукцию только при наличии сертификата, выданного или признанного уполномоченным на то органом или декларации о соответствии, принятой в установленном порядке;
* обеспечивать соответствие реализуемой продукции, услуг только при наличии сертификата, выданного или признанного уполномоченным на то органом;
* обеспечивать соответствие реализуемой продукции, услуг требованиям нормативных документов, на соответствие которым они были сертифицированы, и маркирование их знаком соответствия в установленном порядке;
* указывать в сопроводительной технической документации сведения о сертификате или декларации о соответствии и нормативных документах, которым должны соответствовать услуги, и обеспечивать доведение этой информации до потребителя (покупателя, заказчика);
* приостанавливать или прекращать реализацию продукции, услуг, если они не отвечают требованиям нормативных документов, на соответствие которым сертифицированы или подтверждены декларацией о соответствии, по истечении срока действия сертификата, декларации о соответствии или срока годности продукции, срока ее службы, а также в случае, если действие сертификата приостановлено или отменено решением органа по сертификации;
* обеспечивать беспрепятственное выполнение своих полномочий должностными лицами органов, осуществляющих обязательную сертификацию продукции и контроль за сертифицированной продукцией;
* извещать орган по сертификации в установленном им порядке об изменениях, внесенных в техническую документацию или в технологический процесс производства сертифицированной продукции.

Государственный контроль и надзор за соблюдением изготовите­лями (продавцами, исполнителями), испытательными лаборатория­ми (центрами), органами по сертификации правил обязательной сер­тификации и за сертифицированной продукцией осуществляется Госстандартом России, иными специально уполномоченными госу­дарственными органами управления РФ в пределах их компетенции.

Непосредственный государственный контроль и надзор за соблю­дением правил сертификации и сертифицированной продукцией про­водится должностными лицами, осуществляющими государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государ­ственных стандартов. Указанные должностные лица осуществляют го­сударственный контроль и надзор за соблюдением правил по сертифи­кации и за сертифицированной продукцией в порядке и на условиях, установленных Законом РФ «О стандартизации».

Юридические и физические лица, а также органы государственного управления, виновные в нарушении правил обязательной сертификации, несут в соответствии с действующим законодательством уголовную, ад­министративную либо гражданско-правовую ответственность.

В настоящее время осуществляется переход от обязательной сис­темы сертификации к добровольной.

Добровольная сертификация проводится по инициативе заявите­лей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в целях подтвержде­ния соответствия продукции требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов, определяемых заявителем.

Добровольная сертификация проводится на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.

Добровольная сертификация продукции, подлежащей обязатель­ной сертификации, не может заменить обязательную сертификацию такой продукции.

Добровольная сертификация осуществляется органами по добро­вольной сертификации, входящими в систему добровольной сертифи­кации, образованную любым юридическим лицом, зарегистрировавшим данную систему и знак соответствия в специально уполномоченном фе­деральном органе исполнительной власти в области сертификации в ус­тановленном им порядке.

Органом по добровольной сертификации может быть юридичес­кое лицо, образовавшее систему добровольной сертификации, а так­же юридическое лицо, взявшее на себя функции органа по доброволь­ной сертификации на условиях договора с юридическим лицом, образовавшим данную систему.

Орган по добровольной сертификации:

* осуществляет сертификацию продукции, выдает сертификаты, а также на условиях договора с заявителем предоставляет ему право на применение знака соответствия;
* приостанавливает либо отменяет действие выданных сертификатов.

Юридическое лицо, образовавшее систему добровольной серти­фикации, устанавливает правила проведения работ в системе серти­фикации, порядок оплаты таких работ и определяет участников сис­темы добровольной сертификации.

Добровольная сертификация может проводиться также в системе обязательной сертификации, если это предусмотрено правилами дан­ной системы и при наличии в ней зарегистрированного в установлен­ном порядке знака соответствия добровольной сертификации.

Предметом добровольной сертификации могут быть:

* продукция производственно-технического назначения, товары народного потребления, работы и услуги, не включенные в перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации;
* продукция производственно-технического назначения, товары народного потребления, работы и услуги, подлежащие обязательной сертификации, - по показателям, не относящимся к обеспечению безопасности;
* продукция, товары, работы и услуги в государственных стандартах, на которые отсутствуют требования по безопасности.

Формы добровольной сертификации конкретной продукции оп­ределяются по предложению заявителя с согласия органа по серти­фикации и фиксируются в договоре.

В постановлении Правительства Российской Федерации «О вне­сении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сер­тификации, перечень работ и услуг, подлежащих обязательной серти­фикации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. № 287 сокращены перечни продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации. Таким образом, туристские услуги, услуги туропера­торов и турагентов, услуги средств размещения туристов подлежат не обязательной, а добровольной сертификации.

Гражданское законодательство определяет правовое положение участников гражданского оборота, основания возникновения и поря­док осуществления права собственности и других вещных прав, ис­ключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности (интеллектуальной собственности), регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, ав­тономии воли и имущественной самостоятельности их участников.

Гражданское законодательство регулирует отношения между ли­цами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, или с их участием, исходя из того, что предпринимательской является са­мостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направ­ленная на систематическое получение прибыли от пользования иму­ществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном за­коном порядке.

Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соот­ветствии с Конституцией Российской Федерации составной частью правовой системы Российской Федерации.

Международные договоры Российской Федерации применяются к отношениям, указанным в ГК РФ непосредственно, кроме случаев, когда из международного договора следует, что для его применения требуется издание внутригосударственного акта.

Гражданские права и обязанности возникают из оснований, пре­дусмотренных законом и иными правовыми актами, а также из дей­ствий граждан и юридических лиц, которые хотя и не предусмотрены законом или подобными актами, но в силу общих начал и смысла гражданского законодательства порождают гражданские права и обя­занности. В соответствии с этим гражданские права и обязанности возникают:

1. из договоров и иных сделок, предусмотренных законом, а также из договоров и иных сделок, хотя и не предусмотренных законом, но не противоречащих ему:
2. из актов государственных органов и органов местного самоуправления, которые предусмотрены законом в качестве основания возникновения гражданских прав и обязанностей;
3. из судебного решения, установившего гражданские права и обязанности;
4. в результате приобретения имущества по основаниям, допускаемым законом;
5. в результате создания произведений науки, литературы, искусства, изобретений и иных результатов интеллектуальной деятельности;
6. вследствие причинения вреда другому лицу;
7. вследствие неосновательного обогащения;
8. вследствие иных действий граждан и юридических лиц;
9. вследствие событий, с которыми закон или иной правовой акт связывает наступление гражданско-правовых последствий.

Права на имущество, подлежащие государственной регистрации, возникают с момента регистрации соответствующих прав на него, если иное не установлено законом.

Согласно ст. 12 защита гражданских прав осуществляется путем:

* признания права;
* восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
* признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
* признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;
* самозащиты права;
* присуждения к исполнению обязанности в натуре;
* возмещения убытков;
* взыскания неустойки;
* компенсации морального вреда;
* прекращения или изменения правоотношения;
* неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;
* иными способами, предусмотренными законом.

**Санитарно - гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы.**

В средствах размещения должны соблюдаться санитарно - гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части:

* содержания санитарно - технического оборудования и инвентаря, удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов;
* состояния территории, мест общего пользования, помещений здания, пляжей и различных сооружений для туристов;
* обработки (стирки, глажения, хранения и т.д.) белья.