

Услуги гостиничных предприятий

Услуги, предоставляемые отелями

Услуги отелей

Основные

Дополнительные

Проживание

Питание

Бесплатные

Платные



Гостиничные услуги



Гостиничные услуги – это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.



Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Для клиента важными моментами являются:

- ❖ набор услуг,
- ❖ безопасность,
- ❖ стабильность,
- ❖ культура поведения персонала,
- ❖ доступность и оперативность оказания услуги.



Гостиница и ресторан должны быть не только местом ночёвки и цехом по приготовлению пищи, но и «**домом вдали от дома**», где их ждёт покой и комфорт.



Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными. К основным услугам относятся услуги: проживания и питания согласно *Постановлению Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»*.



Услуги гостиницы

включают:

- основные гостиничные услуги – услуги размещения в номерах гостиницы и питание;
- дополнительные гостиничные услуги – услуги, необходимые потребителю для того, чтобы использовать основной продукт;
- сопутствующие гостиничные услуги – услуги, придающие основным услугам дополнительную выгоду и помогающие отличить данные услуги от услуг конкурирующих компаний.



Стандартно в гостинице предусматривается:

- ✓ доставка и вручение писем, газет;
- ✓ заказ такси на определённое время;
- ✓ сейф в номере или у администрации;
- ✓ аптечка первой помощи и возможность вызвать врача;
- ✓ сервис-рум – уборка номеров, смена полотенец и постельного белья;
- ✓ постояльцев по их просьбе будят утром или в другое время суток (на самолёт, поезд);
- ✓ чайный набор – электрический чайник, чашки, заварка, сахар, одноразовая посуда;
- ✓ предоставляются услуги прачечной, стирка, сушка и глажка белья (стиральная машина, утюг);

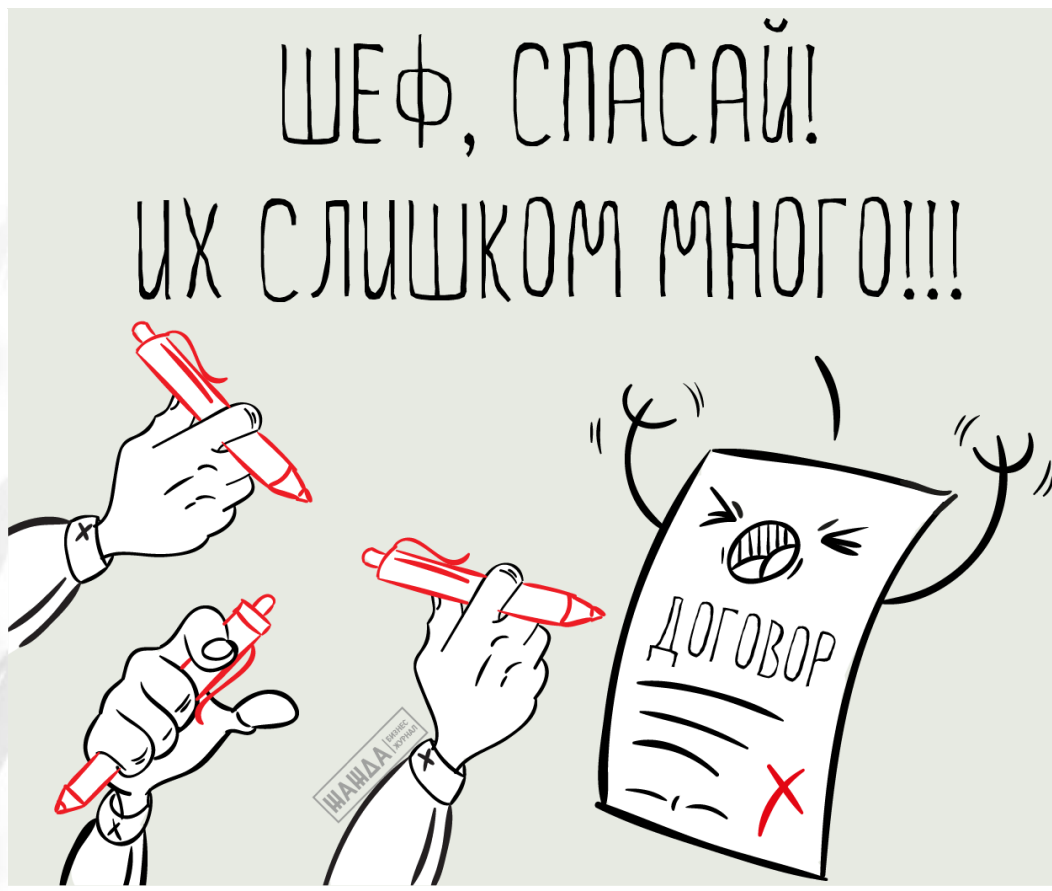


Чтобы заинтересовать клиентов, можно расширить стандартный набор и предложить дополнительные услуги:



- ✓ Wi-Fi;
- ✓ Массаж;
- ✓ Бильярд;
- ✓ Бассейн, сауна, баня;
- ✓ Питание и доставку еды в номера;
- ✓ Беседки на территории, мангалы, место для пикника.

Согласно статье 426 ГК РФ договор гостиничного обслуживания является публичным договором. Это означает, что исполнитель обязан предоставить гостиничные услуги каждому, кто к нему обратится, не отдавая предпочтение одному лицу перед другим.



Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ. Статья 426. Публичный договор.

1. Публичным договором признается договор, заключённый лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и устанавливающий его обязанности по продаже товаров, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности должно осуществлять в отношении каждого, кто к нему обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.).

Лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом в отношении заключения публичного договора, за исключением случаев, предусмотренных законом или иными правовыми актами.

2. В публичном договоре цена товаров, работ или услуг должна быть одинаковой для потребителей соответствующей категории. Иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей.

3. Отказ лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 статьи 786 настоящего Кодекса.

При необоснованном уклонении лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные пунктом 4 статьи 445 настоящего Кодекса.

4. В случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации, а также уполномоченные Правительством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.).

5. Условия публичного договора, не соответствующие требованиям, установленным пунктами 2 и 4 настоящей статьи, ничтожны.



Плюсы и минусы гостиничных услуг:

- + Спрос на услуги постоянно растёт, бизнес остаётся востребованным.
- + Высокая окупаемость затрат и перспективы развития.
- + Возможность подобрать подходящий формат.
- Большой стартовый капитал.
- Высокая конкуренция на рынке.
- Потребность в постоянных обновлениях и вложениях.

