

ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ РУМ СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ Г. БАРНАУЛА

Согласно ГОСТу [1], в отелях высокого уровня – 4 и 5 * – должна быть предусмотрена такая услуга, как рум сервис, или обслуживание в номерах. На первый взгляд, количество клиентов, которые обслуживаются усилиями этого подразделения, невелико, однако для многих из них именно наличие рум сервиса и качество оказания этой услуги является главным поводом поселиться в этом отеле в очередной раз.

Одни из основных потребителей услуги – деловые люди, которые отпоздно возвращаются с деловых встреч. Как правило, такой гость приезжает уставшим, и у него нет сил и желания одеваться и идти в ресторан. Вот тут-то и приходит на помощь рум сервис. Также доставкой часто пользуются гости с детьми, не желающие вести их в ресторан.

На сегодняшний день рум сервис пользуется большим спросом в элитных отелях всего мира. Эта услуга включает в себя доставку блюд и напитков из популярных ресторанов за короткое время. Конечно, все заказанные услуги, обходятся процентов на 10-15 дороже, да и чаевые в этом случае практически обязательны. В то же время предусмотрен и ряд бесплатных услуг, таких как доставка в номер льда, горячей воды и посуды. Еще одна задача службы рум сервиса – комплектация и доставка в номера VIP-гостей подарков. Оперативную информацию о прибытии важных персон менеджеры рум сервиса получают от гостевой службы отеля. В том случае, если подразделение обслуживания мини-баров в номерах входит в структуру службы рум сервис, к вышеперечисленным добавляется еще одна задача – своевременная проверка мини-баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости.

Согласно стандартам обслуживания в отелях, имеющих категорию 4 и более звезд, служба доставки в номера должна работать с 7 до 24 часов [1]. Чаще всего заказ производится по телефону службы рум сервис. Менеджер службы может помочь гостю с выбором блюда или напитка и обязательно должен оговорить время исполнения заказа.

Для доставки заказов в номер используется специальное оборудование и предметы сервировки. Заказ может быть доставлен на подносе, на столике, либо на специальной сервировочной тележке.

Для того, чтобы изучить организацию службы рум сервиса в г. Барнауле, нами были проанализированы гостиницы города: «Центральная», «Барнаул», «Сибирь», «Александр Хаус» и «Улитка». При проведении исследования особое внимание уделялось следующим аспектам:

- Наличие службы рум сервиса.
- Режим работы.
- Стоимость оказания услуг.
- Способ доставки заказа.

Результаты представлены в таблице (таблица 1).

Таблица 1. Служба рум сервиса в гостиницах г. Барнаула

| Название гостиницы | Наличие службы рум сервиса | Режим работы | Стоимость оказания услуг | Способ доставки заказа |
|--------------------|---|--|---|---|
| «Центральная» | Не имеется. Еду и напитки можно заказать из меню ресторана. | До 24.00 ч. | Соответствует стоимости меню ресторана. | Заказ доставляется официантом ресторана. Тележки, поднос. |
| «Барнаул» | Не имеется. Еду и напитки можно заказать из меню ресторана. | Круглосуточно | Соответствует стоимости меню ресторана. | Заказ доставляется официантом ресторана. Тележки, поднос. |
| «Сибирь» | Не имеется. Еду и напитки можно заказать из меню ресторана. | До 24.00 ч. Круглосуточно (В зависимости от режима работы ресторанов) | Соответствует стоимости меню ресторана. | Заказ доставляется официантом ресторана. Поднос |
| «Александр Хаус» | Не имеется. Имеется городская доставка пиццы и суши. Еду и напитки можно заказать из меню ресторана. | До 24.00 ч. | Соответствует стоимости меню ресторана. | Заказ доставляется официантом ресторана. Поднос |
| «Улитка» | Имеется | Круглосуточно | Бесплатно | Заказ доставляется официантом рум сервиса. Тележки, поднос |

Проанализировав полученные данные, нами были внесены предложения по внедрению рум сервиса в крупные гостиницы г. Барнаула: создать самостоятельную, круглосуточную службу обслуживания в номерах, с целью повышения качества обслуживания гостей.

Основной проблемой, связанной с внедрением службы рум сервиса в гостиницах г. Барнаула, является ее не востребованность со стороны гостиницы, так как это влечет за собой дополнительные затраты на содержание данной службы. Кроме того, для организации службы рум сервиса требуется квалифицированный персонал, что нередко является проблемой для администрации гостиницы.

Библиографический список

1. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» [Электронный ресурс]: – Заглавие с экрана. – Режим доступа: http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/4/4811/index.php.
2. Филиповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филиповский. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. Кабушкин, Н.И., Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: ООО «Новое знание», 2005.
4. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. – М.: Издательский дом «Альпина», 2004.