

ПЛАТНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

ВЫПОЛНИЛА: ГОРБУНОВА ТАТЬЯНА



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Это услуги, предоставляемые в гостиничном предприятии потребителю за дополнительную плату, за исключением бесплатных дополнительных услуг. Дополнительные виды услуг делятся на дополнительные бесплатные услуги и дополнительные платные услуги. "Правилами предоставления гостиничных услуг" регламентируется перечень дополнительных услуг, которые гостиничное предприятие обязано предоставить потребителю без дополнительной оплаты.



Платные дополнительные услуги (ПДУ) подразделяются:

- на коммунально-бытовые (стирка, химчистка, глажение и мелкий ремонт одежды, чистка и ремонт обуви, часов, чемоданов, снаряжения, хранение багажа, ценностей в сейфе администрации, индивидуальных сейфах);
- посреднические (бронирование мест в ресторанах, билетов на различные виды транспорта, вызов такси, заказ билетов в театры, кинотеатры и др.);
- автосервисные (автостоянка, гараж, мелкий ремонт транспортных средств);
- бизнес;
- туристские (экскурсионные);
- спортивно-оздоровительные;
- питания;
- медицинские;
- почтовые.

Дополнительные услуги делятся на платные и бесплатные, к последним относят:

- предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- побудку в назначенное время;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
доставку в номер корреспонденции.



- Ассортимент ПДУ зависит от класса, назначения гостиницы, ее местоположения. В соответствии с этим конкретно определяется, какие из ПДУ могут быть произведены в гостинице, а какие оказаны другими организациями и предприятиями.
- Некоторые услуги - пляж, бассейн, тренажерный зал и др. ,оплачиваются перед использованием, другие - питание, телефонные переговоры и т.д. - после их оказания.



В обязательном порядке в службе приема и размещения в удобном для обозрения месте должна располагаться следующая информация:

- перечень и цена дополнительных платных услуг;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- перечень услуг, входящих в цену номера; сведения о форме и порядке оплаты услуг.



В обслуживании клиентов могут принимать участие организации, не находящиеся в здании гостиницы (прачечные, химчистки, ремонтные мастерские, транспортные предприятия, туристские фирмы, страховые компании). Они выполняют заказы гостиницы вне очереди. Чтобы обеспечить срочное и высококачественное выполнение услуг, необходимо предварительно изучить и уточнить все условия их предоставления с предприятием-поставщиком и заключить с ним договор, в котором, кроме объема и ассортимента ПДУ, конкретизировать сроки выполнения услуг по видам.

