

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до лабораторних робіт із навчальної дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання
галузі знань 24 – Сфера обслуговування,
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2019

Методичні рекомендації до лабораторних робіт із навчальної дисципліни «Технологія готельної справи» (для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад : С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 17 с.

Укладачі: канд. пед. наук, доц. С. А. Александрова
канд. екон. наук, доц. Л. В. Оболенцева

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 29.08.2018.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Організація проведення лабораторних робіт.....	5
Лабораторна робота 1.....	5
Лабораторна робота 2.....	5
Лабораторна робота 3.....	5
Лабораторна робота 4.....	6
Лабораторна робота 5.....	6
Лабораторна робота 6.....	6
Лабораторна робота 7.....	7
Лабораторна робота 8.....	7
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	8
ДОДАТКИ.....	9

ВСТУП

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів комплексу теоретичних знань і умінь щодо технологічних процесів обслуговування.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Технологія готельного обслуговування» є

- формування у студентів знань з технологічних процесів, вмінь та навичок їх застосування на практиці;

- формування і розвиток професійно-комунікативної компетентності;

- набуття практичних навичок організації та участі в технологічних процесах готелю.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні знати:

- предмет, завдання і зміст дисципліни;

- теоретико-методологічні основи технологічних процесів в готелі;

- основні види технологічних процесів;

- особливості технології обслуговування певних категорій гостей.

вміти:

- аналізувати участь служб в організації технологічних процесів;

- забезпечувати ефективні технологічні процеси в готелі.

універсальні компетенції:

- здатність до ефективної комунікаційної взаємодії;

- здатність до засвоєння нових знань, самовдосконалення;

- здатність до системного мислення, творчого пошуку, аналізу проблеми, прийняття рішень

Лабораторна робота – це важлива форма навчального заняття, при якому студент під керівництвом викладача особисто проводить натурні або імітаційні експерименти з метою практичного підтвердження окремих теоретичних положень певної навчальної дисципліни.

У процесі лабораторної роботи студент:

- вивчає практичний хід тих чи інших процесів, досліджує явища в рамках заданої теми – застосовуючи методи, освоєння на лекціях;

- зіставляє результати отриманої роботи з теоретичними концепціями;

- здійснює інтерпретацію підсумків лабораторної роботи, оцінює придатність отриманих даних на практиці, як джерело наукового знання.

Метою проведення лабораторних робіт є оцінка здібностей учнів застосовувати отримані знання на практиці.

Організація проведення лабораторних робіт

З метою забезпечення проведення якісного лабораторного заняття, студенти мають попередньо підготуватися до кожного з них.

Підготовка студентів до кожної лабораторної роботи має складатися з:

- опрацювання теоретичного матеріалу лекційного заняття;
- самостійної роботи з певної теми;
- підготовки нормативних документів, які використовуються при виконанні лабораторної роботи;
- друку бланків до виконання лабораторної роботи.

На лабораторному занятті викладач пояснює матеріал, видає кожному студенту аркуш з завданням, згідно з яким кожен студент самостійно (за необхідністю, консультуючись з викладачем) заповнює попередньо роздруковані бланки. Отримані результати оговорюються в аудиторії наприкінці заняття.

Лабораторна робота 1

Тема «Вимоги до готелів різних категорій як основа їх технологічних процесів»

Мета: Відпрацювання знань та умінь щодо користування нормативними документами.

Завдання: Використовуючи Національний стандарт України Послуги туристичні. Класифікація готелів (ДСТУ 4269:2003), порівняти вимоги до готелів двох категорій за вимогами (за варіантом)

Лабораторна робота 2

Тема «Визначення категорії готелю»

Мета: поглибити знання та уміння щодо визначення категорії засобу розміщення.

Завдання: використовуючи Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (ДСТУ 4269:2003), визначити категорію готелю за запропонованими викладачем завданнями.

Лабораторна робота 3

Тема «Оформлення та складання різних видів заявок і бланків на бронювання»

Мета: поглибити знання та уміння щодо оформлення технологічних документів з бронювання готельних послуг.

Завдання: Ви є співробітником відділу бронювання готелю. Вам необхідно оформити індивідуальне та групове бронювання номерів в вашому готелі. Ви повинні прийняти і оформити листи-заявки на бронювання, провести підтвердження бронювання, заповнити реєстраційну карту (анкету) і карту броні.

Лабораторна робота 4

Тема «Оформлення заявок на бронювання, анулювання, зміна бронювання»

Мета: поглибити знання та уміння з оформлення листів-заявок на бронювання, анулювання або зміну бронювання.

Завдання: Ви є співробітником відділу бронювання готелю. За різними каналами резервування до вас надходить інформація від споживачів про резервування і бронювання номерів в вашому готелі. Ви повинні прийняти і оформити листи-заявки на резервування та бронювання.

Лабораторна робота 5

Тема «Розрахунок вартості проживання із урахуванням раннього заїзду та пізнього виїзду з готелю»

Мета: поглибити знання та уміння з розрахунку вартості проживання в готелях з різними умовами оплати раннього заїзду та пізнього виїзду гостей.

Завдання: Розрахуйте вартість проживання в готелях з різними умовами оплати раннього заїзду та пізнього виїзду гостей, результати занесіть в таблицю.

Лабораторна робота 6

Тема «Оформлення технологічних документів щодо завантаження номерного фонду готелю»

Мета: поглибити знання та уміння з оформлення технологічних документів з завантаження номерного фонду готелю.

Завдання: Ви є співробітником адміністративно-господарської служби готелю 3*. Використовуючи наявну інформацію, заповніть запропоновані технологічні документи.

Лабораторна робота 7

Тема «Професійні обов'язки працівників готелів»

Мета: поглибити знання та уміння щодо управління персоналом.

Завдання: З метою забезпечення якості технологічних процесів обслуговування у готелях, правильного розподілу завдань, необхідно чітко розуміння вимог до працівників та усвідомлення участі кожного з них в цих процесах. Використовуючи роздатковий матеріал, систематизуйте вимоги до осіб, які будуть найбільш ефективними на запропонованих посадах.

Результати необхідно обговорити у групі та оформити у зошиті у вигляді таблиці.

Лабораторна робота 8

Тема «Графічні методи побудови технологічних процесів в готелі»

Мета: систематизувати знання про технологічні процеси в готелях.

Використання формальних засобів, у вигляді графічних моделей, забезпечує наочність і дозволяє систематизувати технологічні процеси і операції, що виконуються.

Завдання 1: Скласти структурну модель системи функцій структурного підрозділу готелю.

Завдання 2: Розглянути операторні моделі деяких технологічних процесів в готелі і розробити власну.

Завдання 3: Для дослідження раціональності, логічності та удосконалення технологічних процесів може використовуватися оперограма. Розробити оперограму технологічного процесу в готелі (бронювання; прийому, поселення і розміщення).

Оперограма – різновид таблично-графічного відображення послідовності управлінських і виробничих операцій.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Нормативно-правові акти України з питань туризму : Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. – Київ : Атіка, 2004. – 464 с.
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»
3. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів»
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: обслуживание, организация, управление / С. И. Байлик. – Київ : ВИРА-Р (дополн.), 2006 – 235 с.
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю. Ф. Волков. – М.: Феникс, 2003. – 386 с.
6. Ляпина А. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учеб. для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук. А. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
7. Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов : учеб. пособ./ Н. Б. Черных. – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.

ДОДАТОК А

ДСТУ 4269:2003

Вимоги до готелів різних категорій

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
I Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою						
1	Вивіска 1) із зовнішнім освітленням або що світиться; 2) що світиться з емблемою	o	o	o	o	o
2	Вхід до готелю 1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря; 2) окремий службовий вхід; 3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично; 4) вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля	o	o	o o	o o	o o
3	Вхід до ресторану (кафе, бару) 1) з готелю; 2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого)		o	o o	o o	o o
4	Автостоянка 1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району. Кількість місць не менша ніж 20 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %; 2) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %	o	o	o	o	o
5	Декоративне і (або) огорожувальне озеленення території (крім готелів, розташованих у суцільній міській забудові)	o	o	o	o	o
II Громадські приміщення						
6	Устаткування та меблі відповідають функційній призначеності приміщення	o	o	o	o	o
7	Зона приймання (рецепція) 1) з мінімальною площею (м ²), якщо кількість номерів менша ніж 50; 2) додаткова площа (м ²) на кожний номер понад 50	10 0,2	20 0,3	20 0,5	30 0,8	50 1,0
8	Служба приймання та зона відпочинку 1) — меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики); — спеціальний покрив підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка; 2) — меблі гарнітурні для відпочинку; — оздоба підлоги та стін зі штучних або натуральних матеріалів; — декоративне озеленення; — оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою; — освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м ²); 3) — меблі для відпочинку гарнітурні, виготовлені на замовлення, виняткового дизайну; — оздоба підлоги та стін із натуральних матеріалів найвищої якості; — живі квіти та декоративні рослини;	o	o	o o	o o	o o

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	- декоративні елементи оформлення інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; - освітлювальні прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м ²)					
9	Килими або килимовий покрив у зонах відпочинку та коридорах	o	o	o	o	o
10	Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання	o	o	o	o	o
11	Інформаційні та рекламні матеріали, зокрема іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах			o	o	o
12	Реєстрація з використанням сучасного технічного устаткування (якщо кількість номерів більша ніж 30)				o	o
13	Холи (салони) на поверхах			o	o	o
14	Приміщення або частина приміщення для переглядання телепередач	o	o			
	III Загальне технічне устаткування					
15	Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізоване аварійне енергопостачання	o	o			
16	Стационарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання			o		
17	Стационарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, оброблення та подавання води протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання				o	o
18	Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні	o	o	o	o	o
19	Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілак-			o	o	o
20	Кондиціонування приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів) 1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %; 2) кондиціонування			o		o
21	Кондиціонування житлових приміщень 1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %; 2) кондиціонування				o	o
22	Вентиляція санвузлів	o	o	o	o	o

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
23	Опалення 1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення; 2) центральне опалення; 3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках); 4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті	o	o	o	o	o
24	Пасажирський ліфт або ескалатор у будинках (вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлення ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно безплатно доставляти багаж у номери) 1) більше чотирьох поверхів; 2) більше трьох поверхів; 3) більше двох поверхів; 4) більше одного поверху; 5) час очікування: — 30 с; — 45 с; 6) цілодобова робота ліфта або ескалатора	o	o	o	o	o
25	Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)				o	o
26	Не менше одного ліфта на кожні 60 номерів (в нових та реконструйованих готелях)				o	o
27	Телефонний зв'язок 1) телефон в рецепції, доступний для гостей; 2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах; 3) міський телефон в усіх номерах; 4) прямиий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах; 5) у багатокімнатних номерах — у кожній кімнаті; 6) у багатокімнатних номерах — у санвузлах; 7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком — міський, міжміський, міжнародний	o	o	o	o	o
IV Номерний фонд						
28	Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж	60%	80%	100 %	100 %	100%
29	Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона) в м ² 1) одномісні; 2) двомісні; 3) тримісні; 4) чотиримісні; 5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м ² ; 6) допущено відхил не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функційності меблів	8 10 14 16 o	9 12 16 18 o	10 14 o	12 15 o	14 16 o
30	Багатокімнатні номери			o		
31	Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше ніж 16 м ² , спальню із санвузлом (ванна, душ, умивальник, уні-				o	o

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	таз), коридор з додатковим туалетом. Кількість — не менша ніж 5 % від загальної кількості номерів					
32	Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА	o	o	o		
33	Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму				o	
34	Усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень					o
	V Технічна оснащеність номерів					
35	Двері та замки					
	1) замок;	o	o	o	o	o
	2) із внутрішнім запобіжником;	o	o	o	o	o
	3) замок підвищеної секретності;				o	o
	4) вічко у дверях					o
36	Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролювання за безпекою номера					o
37	Освітлення					
	1) загальне освітлення кімнати;	o	o	o	o	o
	2) світильник біля кожного ліжка;	o	o	o	o	o
	3) лампа, яка освітлює робоче місце (стіл);			o	o	o
	4) вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)				o	o
38	Електричні розетки					
	1) із зазначенням напруги;	o	o	o	o	o
	2) не менше двох на кімнату;	o	o	o	o	o
	3) у санвузлі;	o	o	o	o	o
	4) для під'єднання до інтернету;				o	o
	5) різнопазові				o	o
39	Телевізор					
	1) на прохання гостя;	o	o			
	2) кольоровий у кожному номері;			o	o	o
	3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відео-каналу, з дистанційним керуванням				o	o
40	Радіоприймачі або інша можливість приймання радіопрограм в усіх номерах	o	o	o	o	o
41	Холодильник у багатокімнатних та одномісних номерах			o		
42	Міні-бар або холодильник в усіх номерах				o	
43	Міні-бар					o
44	Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділками у службі приймання				o	
45	Міні-сейф у кожному номері					o
	VI Оснащеність номерів меблями та інвентарем					
46	Ліжко (мінімальні розміри)					
	1) односпальне 80 см x 190 см;	o	o			

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	2) односпальне 90 см x 200 см;	0	0	0	0	0
	3) двоспальне 140 см x 190 см;			0		
	4) двоспальне 160 см x 200 см;			0	0	0
	5) дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	0	0	0	0	0
47	Комплект постільних речей і білизни: — матрац з намотрацником; — дві подушки; — ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; — простирadlo, підковдра, наволоки	0	0	0	0	0
48	Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги	0	0	0		
49	Килим або килимовий покрив підлоги				0	0
50	Тумбочка (столик) біля кожного спального місця	0	0	0	0	0
51	Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	0	0	0	0	0
52	Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з полицями і плічками (не менше ніж 3 шт./місце)	0	0			
53	Шафа з полицями, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт./місце)			0	0	0
54	Стільці або інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше двох на номер)	0	0	0		
55	Крісло для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'який диван				0	0
56	Стіл або письмовий стіл	0	0	0		
57	Письмовий стіл зі стільцем або робочим кріслом				0	0
58	Журнальний столик				0	0
59	Поличка (підставка) для багажу	0	0	0	0	0
60	Цупкі завіски (або жалюзі), що затемнюють приміщення	0	0	0	0	0
61	Прозорі завіски (або жалюзі)	0	0	0	0	0
62	Дзеркало — у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником; — щонайменше одне великого розміру або у повний зріст	0	0	0	0 0	0 0
63	Швацький набір (голка, нитки)			0	0	0
64	Щітки: для одягу, для взуття	0	0	0	0	0
65	Склянки на кожного гостя	0	0	0		
66	Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару				0	0
67	Вода мінеральна або столова, 0,2 л на гостя щоденно				0	0
68	Попільничка	0	0	0	0	0
69	Ключ скомбінований (для відкривання пляшок)	0	0	0	0	0
70	Інформаційні матеріали у номері 1) перелік послуг та прейскуранти цін на них;	0	0	0	0	0

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	2) рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією;		0	0	0	0
	3) телефонний довідник;		0	0	0	0
	4) матеріали іноземними мовами;			0	0	0
	5) у папці з емблемою готелю			0	0	0
71	Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)			0	0	0
72	Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	0	0	0	0	0
73	Пакети для пральні та хімчистки			0	0	0
74	Протипожежна інструкція та інструкція щодо дій в екстремальних умовах	0	0	0	0	0
	VII Санітарне устаткування номера					
75	Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ) У нових готелях — 100 % незалежно від категорії	25%	50%	100 %	100 %	100 %
76	Площа санвузла повинна бути достатньою для вільного переміщення по ньому та дозволяти безпечно та комфортабельне використання усього устаткування	0	0	0	0	0
77	Кожний номер без санвузла повинен бути устаткований умивальником з холодною і гарячою водою	0	0			
78	На кожному поверсі, де розташовано номери без санвузлів, повинні бути один туалет та одна ванна або духова на кожні 5 номерів без санвузлів, але не менше ніж два туалети та дві ванни або душові на поверх окремо для жінок та чоловіків	0	0			
79	Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла					
	1) дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням;	0	0	0	0	0
	2) полицка для туалетних речей;	0	0	0	0	0
	3) завіски для ванни чи душу;			0	0	0
	4) килимок на підлозі;	0	0	0	0	0
	5) фен для сушіння волосся;				0	0
	6) тримач для рушників, гачки для одягу;	0	0	0	0	0
	7) склянка;	0	0	0	0	0
	8) рушники на кожного гостя не менше ніж	2	2	3	4	4
	9) зокрема банний рушник;	0	0	0	0	0
	10) халат банний (на кожного гостя);					0
	11) шапочка банна (на кожного гостя);			0	0	0
	12) тапочки банні (на кожного гостя);					0
	13) туалетні речі на кожного гостя (замінюють в міру використання):					
	а) туалетне мило;	0	0	0		
	б) туалетне мило або дозатор рідкого мила, шампунь, піна (сіль) для ванни в гтакованні з емблемою готелю;				0	0
	14) туалетний папір;	0	0	0	0	0
	15) тримач для туалетного паперу;	0	0	0	0	0
	16) щітка для унітаза (у футлярі);	0	0	0	0	0
	17) кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу;	0	0	0	0	0
	18) пакети для предметів гігієни				0	0
	19) накривка до унітаза	0	0	0	0	0
	VIII Устаткування санітарних об'єктів загального користування					
80	Туалети: туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електрична розетка, туалетний папір, мило або дозатор рідкого мила, паперові серветки	0	0	0	0	0

Ns ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	або електрорушники, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу					
81	Ванні кімнати або душові: ванни або душові кабінки, туалетна кабіна, умивальник із дзеркалом та полочкою для туалетних речей, гачки для одягу кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	0	0			
	IX Приміщення для надавання послуг харчування					
82	Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусточна — щонайменше один об'єкт із вищеперерахованих		0			
83	Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі			0		
84	Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»				0	0
85	Банкетний зал(и), можливо такий(-і), що можна трансформувати у конференц-зал				0	0
86	Бар				0	0
87	Додатковий бар у зоні приймання					0
88	Окреме приміщення для харчування персоналу				0	0
	X Додаткові приміщення для надавання інших послуг					
89	Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою (для мотелів необов'язково)			0	0	0
90	Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до інтернету				0	0
91	Приміщення для біологічного відновлювання організму та занять спортом: 1) плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал — щонайменше два об'єкти з вищеназваного (обов'язково для готелів ***, розташованих у курортно-рекреаційній зоні); 2) плавальний басейн			0	0	0
92	Медичний кабінет					0
93	Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094 (якщо кількість номерів більша ніж 50)			0		
94	Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094				0	0
95	Кімната побутового обслуговування	0	0	0	0	
96	Камера схову (цілодобово)	0	0	0	0	0
97	Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової продукції, газет, журналів та іншої поліграфічної продукції)			0	0	0
	XI Послуги					
98	Служба приймання: цілодобово	0	0	0	0	0
99	Швейцар				0	0
100	Піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину) цілодобово 1) на прохання; 2) обов'язково		0	0	0	0

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
101	Прибирання номера покоївкою 1) щоденно; 2) контролюючи його стан протягом дня	o	o	o	o o	o o
102	Заправлення ліжок покоївкою	o	o	o	o	o
103	Замінювання постільної білизни 1) один раз на три дні або за бажанням гостя; 2) щоденно або за бажанням гостя	o	o	o	o	o
104	Замінювання рушників 1) один раз на три дні або за бажанням гостя; 2) щоденно або за бажанням гостя	o	o	o	o	o
105	Прання 1) повернення білизни протягом 24 год; 2) повернення білизни протягом 12 год	o	o	o	o	o
106	Прасування 1) надавання праски, прасувальної дошки; 2) протягом години, також у вихідні дні	o	o	o	o	o
107	Чищення одягу (хімчистка)			o	o	o
108	Дрібний ремонт одягу	o	o	o	o	o
109	Чищення взуття 1) персоналом готелю або автоматом; 2) персоналом готелю			o	o	o
110	Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного				o	o
111	Надавання в користування (самостійне або за участю обслуговувального персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоустаткування			o	o	o
112	Зберігання цінностей у сейфі адміністрації	o	o	o	o	o
113	Зберігання багажу	o	o	o	o	o
114	Обмінювання валюти 1) для готелів категорії *** допускають наявність пункту обміну валюти або банкомата на відстані до 100 м; 2) цілодобово			o	o o	o o
115	Приймання кредитних карток			o	o	o
116	Організування зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо)				o	o
117	Викликання таксі	o	o	o	o	o
118	Оренда (прокат) автомобіля				o	o
119	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					o
120	Бронювання квитків на різні види транспорту			o	o	o
121	Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи		o	o	o	o
122	Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо)			o	o	o

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
123	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у курортно-рекреаційній зоні			0	0	0
124	Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги	0	0	0	0	0
XII Послуги харчування						
125	Надавання сніданків			0	0	0
126	Робота принаймні одного бару цілодобово				0	0
132	Обслуговування в номері 1) з 7.00 год до 24.00 год; 2) цілодобово			0	0	0
XIII Вимоги до персоналу та його підготовленості						
128	Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи	0	0	0	0	0
129	Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені: 1) щодо виконуваної роботи; 2) щодо забезпечення перебування в готелі	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
130	Знання мов 1) добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою; 2) вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтвержене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів); 3) достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговувальним персоналом	0	0	0	0	0
131	Персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість	0	0	0		
132	Персонал повинен бути добре підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей				0	0
133	Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	0	0	0	0	0
134	Зовнішній вигляд персоналу 1) формений одяг, диференційований за службами, службові позначки; 2) уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями	0	0	0	0 0	0 0
0 — виконання вимоги обов'язкове.						

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до лабораторних робіт
із начальної дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання
галузі знань 24 – Сфера обслуговування
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладачі: **АЛЕКСАНДРОВА** Світлана Анатоліївна
ОБОЛЕНЦЕВА Лариса Володимирівна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання *С. А. Александрова*

План 2019, поз. 317 М

Підп. до друку 03.07.2018. Формат 60 × 84/16.
Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 0,7
Тираж 50 пр. Зам. № .

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.