

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

**С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева**

**ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

*(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**

**Александрова С. А.** Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 86 с.

Автори:

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

Конспект лекцій складено з метою допомогти студентам галузі знань 24 – Сфера обслуговування спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа під час підготовки до занять, заліків та іспитів з навчальної дисципліни «Технологія готельної справи».

*Рекомендовано кафедрою туризму та готельного господарства, протокол № 1 від 28.08.2018.*

© С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева, 2019  
© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019

## ЗМІСТ

Вступ .....	5
Тема 1 Теоретичні основи готельної діяльності.....	7
1.1 Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини.....	7
1.2 Основні поняття готельної діяльності .....	8
1.3 Класифікація засобів розміщення .....	9
1.4 Готельний продукт.....	13
Тема 2 Готель як технологічна система.....	14
2.1 Технологія готельної діяльності: понятійний апарат.....	14
2.2 Гостьовий цикл .....	17
2.3 Структура управління готелем: елементи і рівні.....	18
Тема 3 Основи виробничо-технічної діяльності готелю: основні служби.....	23
3.1 Класифікація служб готельного підприємства.....	23
3.2 Структура та функції основних служб готелю.....	24
Тема 4 Організація і технологія діяльності служби прийому і розміщення.....	28
4.1 Операційний процес обслуговування.....	28
4.2 Технологія бронювання місць, номерів в готелі.....	29
4.3 Технологія прийому та розміщення клієнтів в готелі.....	33
4.4 Технологія виписки гостя.....	41
Тема 5 Організація і технологія діяльності адміністративно-господарської служби готелю.....	42
5.1 Адміністративно-господарська служба готелю, її роль та значення в діяльності готельного підприємства.....	42
5.2 Організація функціонування адміністративно-господарської служби готелю.....	47
5.3 Технологія роботи поверхового персоналу (відділу готельного господарства).....	48
5.4 Технологія прибиральних робіт в готелі.....	49
Тема 6 Технологія надання додаткових послуг в готелі.....	58
6.1 Додаткові послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування в готелі.....	58
6.2 Технологія організації побутового обслуговування споживачів готельних послуг.....	60
6.3 Технологія надання послуг харчування в готельному підприємстві.....	61
6.4 Технологія надання спортивно-оздоровчих послуг в готельному підприємстві.....	64
6.5 Анімаційні технології в готельному сервісі.....	65
6.6 Інші додаткові послуги і технології їх надання.....	68

Тема 7 Технологія обслуговування особливих категорій клієнтів в готелі.....	70
7.1 Технологія обслуговування VIP-клієнтів.....	70
7.2 Технологія обслуговування гостей зі статусом «інкогніто»....	73
7.3 Технологія розміщення гостей з тваринами.....	73
7.4 Особливості технології обслуговування в готелях людей з обмеженими фізичними можливостями.....	74
Тема 8 Технологія забезпечення безпеки в готелі.....	75
8.1 Система безпеки готелю.....	76
8.2 Технологія забезпечення збереження речей гостей.....	78
8.3 Порядок дій співробітників готелю при виникненні загрози терористичного акту.....	79
Тема 9 Технологія оцінки рівня задоволення клієнтів якістю обслуговування.....	80
9.1 Якість послуг як основна складова успішності готелю .....	80
9.2 Технологія оцінки рівня задоволеності клієнтів якістю обслуговування.....	81
9.3 Технологія «анонімна інспекція».....	81
Тема 10 Технологія роботи з різними типами та зі скаргами клієнтів. Технологія попередження та усунення наслідків конфліктів.....	83
10.1 Професійна етика працівників готельних підприємств.....	83
10.2 Конфліктні ситуації та їх вирішення.....	84
Список рекомендованих джерел.....	86

## ВСТУП

Конспект лекцій є одним із найважливіших компонентів методичного забезпечення дисципліни. Він призначений для самостійної роботи студентів і закріплення знань за темами, підготовки до практичних занять і здійснення підсумкового контролю.

Процес викладання дисципліни «Технологія готельної справи» спрямований на формування у студентів навичок здійснення виробничо-технологічної діяльності і організації функціональних процесів в готелях та інших засобах розміщення.

В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

**знати:**

- теоретичні основи готельної діяльності;
- термінологію, нормативні та правові документи, які регламентують готельну діяльність;
- основи виробничо-технологічної діяльності готелів та інших засобів розміщення;
- організацію функціональних процесів в готелях та інших засобах розміщення;
- особливості та види готельного продукту, його складові елементи;
- професійні стандарти обслуговування в готелях;
- кваліфікаційні вимоги до персоналу готелів;

**вміти:**

- застосовувати на практиці правові та нормативні документи, що регламентують готельну діяльність;
- аналізувати технологічні процеси в готелях та інших засобах розміщення;
- забезпечувати ефективну організацію функціональних процесів;
- застосовувати, адаптувати і розвивати сучасні технології обслуговування;

– організувати, регламентувати і контролювати процеси обслуговування в готелях та інших засобах розміщення;

***володіти:***

– навичками організації функціональних процесів в готелях та інших засобах розміщення, що відповідають запитам споживачів;

– навичками застосування стандартів в готельній діяльності;

– понятійним апаратом в рамках навчальної дисципліни.

# ТЕМА 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

### ПИТАННЯ ТЕМИ

- 1.1 Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини.
- 1.2 Основні поняття готельної діяльності.
- 1.3 Класифікація засобів розміщення.
- 1.4 Готельний продукт.

#### 1.1 Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини

**Виробництво економічних (обмежених) благ відбувається в сфері матеріального виробництва та сфері послуг.**

**Сфера послуг** – сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві й реалізації послуг і духовних благ для населення.

**Послугою** вважається будь-який захід або вигода, які одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невловимі і не приводять до заволодіння чим-небудь.

**Сервіс (сервісна діяльність)** – це системний набір складно організованих і взаємопов'язаних дій, спрямованих на надання послуг в системі узгоджених умов.

До елементів індустрії сервісу можна віднести:

- технічний сервіс;
- технологічний сервіс;
- інформаційний сервіс;
- транспортно-комунікаційний сервіс;
- потреби людини та готельні послуги.

**Готельна послуга** (згідно зі ст. 1 Закону України «Про туризм») – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю;

## **1.2 Основні поняття готельної діяльності**

**Готель** (згідно зі ст. 1 Закону України «Про туризм») – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

Під **готельною діяльністю** розуміється діяльність юридичних осіб і індивідуальних підприємців, які мають або наділяються в установленому порядку майновими правами на колективний засіб розміщення.

**Діяльність готельного підприємства можна представити у вигляді груп бізнес-функцій:**

- основна діяльність з надання готельної послуги;
- бізнес-функції, які виконують допоміжні структурні підрозділи готелю (кадрова, юридична служби, бухгалтерія, відділ маркетингу тощо);
- бізнес-функції, пов'язані з технічним забезпеченням підприємства.

**Основні етапи процесу обслуговування:**

- попереднє замовлення номерів (місць) в готелі (бронювання);
- прийом, реєстрація та розміщення гостей;
- надання послуг проживання і харчування;
- надання додаткових послуг;
- остаточний розрахунок і оформлення виїзду.



**Готельна послуга** (згідно з нормативно-правовим документом «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг») – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов’язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

**Основні послуги** – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

**Додаткові послуги** – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

### **1.3 Класифікація засобів розміщення**

**Засоби розміщування** (згідно з Національним стандартом України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» та ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщування») – будь-які об’єкти, в яких регулярно або час від часу надають послуги розміщування для ночівлі.

Єдиної класифікації засобів розміщення, яка була б визнана в усьому світі, не існує.

Експертами Всесвітньої туристської організації (UNWTO) була розроблена **Стандартна класифікація засобів розміщення туристів**, яка включає дві категорії:

- 1) колективні засоби розміщення туристів:
  - готелі та аналогічні засоби розміщення;
  - спеціалізовані засоби розміщення;
  - інші колективні засоби розміщення;
- 2) індивідуальні засоби розміщення.

UNWTO приділяє значну увагу питанню класифікації готелів та їх уніфікації. Так, у 1989 р. Секретаріатом Всесвітньої туристської організації були розроблені Рекомендації щодо міжрегіональній гармонізації критеріїв готельної класифікації. У 2015 році опублікована доповідь «Системи класифікації готелів: співпадаємість критеріїв для 4-х і 5-зіркових готелів» у якій порівняні критерії в 30 європейських турнапрямах і шести турнапрямах в інших регіонах; визначені загальні критерії для 4-х і 5-зіркових готелів.

У доповіді також представлений загальний огляд існуючих видів класифікацій готелів, їх переваги та недоліки, а також даються загальні рекомендації щодо того, що потрібно враховувати при створенні офіційної системи класифікації.

Питання класифікації засобів розміщення в Україні розглянуто в Національному стандарті України (ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»). Згідно із зазначеним документом, **в Україні засоби розміщування поділяють на:**

- колективні (готелі та аналогічні засоби розміщення, інші колективні засоби розміщування, спеціалізовані засоби розміщування);
- індивідуальні (орендовані засоби розміщування, інші типи індивідуальних засобів розміщування).

Згідно з Національним стандартом України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» **в Україні готелі за рівнем комфорту класифікують за п'ятьма категоріями за допомогою зірок.** Найвищу категорію готелю позначають «\*\*\*\*\*», найнижчу – «\*». Вимоги до кожної категорії готелів, наведені в цьому стандарті, є мінімальними і їх потрібно виконувати у повному обсязі.

В інших країнах світу, окрім системи зірок, можуть застосовуватися інші системи – наприклад, букв (A, B, C, D), корон, розрядів, балів тощо.

В Україні присвоєння категорії регламентується **постановою Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового**

**розміщення (проживання)». Згідно цього нормативного акту категорії встановлюються за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання).**

Сертифікація та оцінювання готелю здійснюється органами із сертифікації, акредитованими для виконання робіт із сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) в установленому законом порядку.

Готелям встановлюються такі категорії: «п'ять зірок», «чотири зірки», «три зірки», «дві зірки» та «одна зірка»; іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорія встановлюється за рівнем обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий та відповідно п'ятий рівні).

**Класифікацію засобів розміщення** можна здійснювати за різними ознаками, наприклад:

**1. Місце розташування** (центр міста, аеропорт, залізничний вокзал, автовокзал, передмістя, курорт (лікувально-оздоровча місцевість), автомагістраль).

**2. Тривалість роботи засобу розміщення** (цілорічно, два або один сезон).

**3. Забезпечення харчуванням:**

- повний пансіон (розміщення і триразове харчування);
- напівпансіон (розміщення та дворазове харчування);
- розміщення і тільки сніданок;
- система «все включено».

**4. Тривалість перебування гостей** – для тривалого перебування клієнтів (від тижня до півроку і більше); для короткочасного перебування клієнтів (від 2-3 днів до тижня).

**5. Рівень цін на номери** (бюджетні; економічні; середні; першокласні; апартаментні; фешенебельні).

## **6. Рівень комфорту:**

- стан номерного фонду;
- стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо;
- наявність і стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів тощо;
- стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території;
- інформаційне забезпечення і технічне оснащення: наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів тощо;
- забезпечення можливості надання додаткових послуг.

## **7. Місткість номерного фонду:**

- міні – від 5 до 10 номерів;
- малі – до 100 – 150 номерів;
- середні – від 100 до 300 – 400 номерів;
- великі – від 300 до 600 – 1000 номерів;
- гіганти – більше 1000 номерів.

**8. Функціональне призначення готельного підприємства,** тобто той сегмент ринку, на який повинен бути в основному орієнтований готель (транзитні, цільові, ділового призначення, курортні, туристські спортивні, клубні тощо).

## **4. Види і елементи готельних послуг:**

### **Види потреб:**

- фізіологічні потреби (сон, втамування голоду);
- потреба в безпеці (безпека клієнта, його майна);
- суспільні потреби;
- потреби у повазі й визнанні.

### **Потреби клієнта, які може реалізувати готель:**

- розміщення;
- харчування;
- безпеку;
- спілкування;
- робота;
- рекреація;
- розваги;
- нагляд за дітьми тощо.

### **1.4 Готельний продукт**

Спектр послуг, що надаються в готелі є досить широким. Комплекс послуг, що надаються готелем складає **готельний продукт**.

#### **Класифікація готельного продукту:**

- щодо відповідності стандарту;
- в залежності від місткості засобу розміщення;
- в залежності від типу готельного підприємства;
- в залежності від спеціалізації готельного підприємства;
- в залежності від категорії клієнтів тощо.

#### **Рівні готельного продукту:**

- основний;
- супутній;
- додатковий (підтримуючий);
- розширений.

Чим вищою є категорія готелю, тим більша кількість супутніх послуг пропонується гостям.

Додатковий або підтримуючий продукт дозволяє виділити конкурентні переваги у певний період часу і згодом він стає супутнім, адже знаходить широке застосування.

Продукт в розширеному тлумаченні включає в себе доступність готелю, його загальну атмосферу, легкість спілкування клієнтів з обслуговуючим персоналом, їх участь в процесі обслуговування тощо.

**До основних властивостей готельного продукту відносяться:** гостинність, обґрунтованість, надійність, ефективність, цілісність, ясність, простота в експлуатації, гнучкість, корисність.

**Складові готельного продукту:**

– матеріальна послуга (номера, обладнання, харчування, меблі, оформлення готелю);

– нематеріальна послуга (обслуговування, психологічна атмосфера, привітність, дружелюбність).

## **ТЕМА 2**

### **ГОТЕЛЬ ЯК ТЕХНОЛОГІЧНА СИСТЕМА**

#### **ПИТАННЯ ТЕМИ**

2.1 Технологія готельної діяльності: понятійний апарат.

2.2 Гостьовий цикл.

2.3 Структура управління готелем: елементи і рівні.

#### **2.1 Технологія готельної діяльності: понятійний апарат**

Поняття «гостинність» було введено експертами конфедерації HOTREC – конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів в Європейському економічному співтоваристві, створеної в 1982 році.

**Гостинність** – це комплексна послуга, яка характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства.

**Модель гостинності** відображає призначення організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності та принципи, згідно з якими організація здійснює свою діяльність.

**Концепції моделі гостинності:**

– технологічна концепція (забезпечення комфортних умов для гостя) базується на дотриманні технократичних, технологічних вимог та вимог до забезпечення комфорту;

– гуманітарна концепція (створення позитивного іміджу готелю, «клієнт завжди прав») – кількість, якість послуг, процес обслуговування та особисті якості обслуговуючого персоналу;

– комерційна концепція (забезпечення повторного звертання гостя) – динаміка цін, послуг, стратегія гостинності (спеціалізація, концептуалізація, диверсифікація, екологізація);

– функціональна концепція.

Сучасне поняття «технологія» (від грец. *techne* – мистецтво, майстерність та *logos* – вчення) є змістовним узагальненням і має три основних аспекти:

– науковий: технологія є науково розробленим рішенням певної проблеми, яке базується на досягненнях психолого-педагогічній теорії і сучасної практики;

– формально-описовий: технологія – це модель, опис цілей, змісту, методів і засобів, алгоритмів дій, що застосовуються для досягнення запланованих результатів;

– процесуально-дієвий: технологія є сам процес здійснення діяльності, послідовність і порядок функціонування і зміни всіх його компонентів, в тому числі об'єктів і суб'єктів діяльності.

**Технологія** – сукупність методів, прийомів, режиму роботи, послідовності операцій і процедур в поєднанні з використанням засобів, обладнання, матеріалів, інструментів.

**Складовими технології** є технологічні процеси, які включають:

- технологічні цикли;
- операції;
- процедури;
- елементи.

Існують різні **види технологій**:

– промислові (виробничі) пов'язані з об'єктами технократичного походження. До цих об'єктів відносять будівлі готелів, підприємства харчування, спортивні споруди, рекреаційні об'єкти, транспортні та комунікаційні засоби;

- соціальні.

До соціальних технологій відноситься система сервісу, яка базується на :

- точності і своєчасності виконання поточних операцій;
- комплексному задоволенні потреб клієнтів за допомогою надання основних і додаткових послуг;
- комфорту готельного середовища;
- естетиці та ергономіці.

Готель є найдосконалішим типом колективних засобів розміщення із замкнутою технологією виробництва і споживання готельних послуг.

**Технологія готельної діяльності** – сукупність соціальних і виробничих методів і способів перетворення матеріальних, людських, фінансових та інших готельних ресурсів для створення готельного продукту.

**Технологія готельного обслуговування** – послідовний, поетапний процес обслуговування клієнтів з метою виправдання їх очікувань, забезпечення їх повернення знову в готель і, як кінцевий результат, отримання готелем прибутку.

**Класифікація технологій в готельному господарстві:**

– базові технології обслуговування – це основа ведення готельного бізнесу, вони не є джерелом конкурентних переваг;



– ключові технології обслуговування – технології, що забезпечують досягнення готелем конкурентної переваги і зазвичай є менш доступними для використання всіма учасниками ринку;

– провідні технології можуть змінити розстановку сил в галузевій конкурентній боротьбі.

**Технологічний процес** – це впорядкована послідовність взаємопов'язаних дій, що виконуються з моменту виникнення вихідних даних до отримання необхідного результату.

**Види технологічних процесів:**

– основний технологічний процес;

– допоміжні технологічні процеси;

**За характером технологічних операцій:**

– поодинокі – призначені для виробництва продукту або послуги одного найменування, призначення;

– типові – застосовуються для сукупності однорідних за технологічними ознаками послуг;

– групові – застосовуються для виробництва комплексу послуг із загальними технологічними ознаками.

## **2.2 Гостьовий цикл**

**Гостьовий цикл** – це взаємодія персоналу готелю з клієнтом протягом усього часу перебування його в засобі розміщення.

**Технологічний цикл обслуговування клієнта** – це уніфікований стандартний обсяг послуг з певною послідовністю надання, яким має намір скористатися клієнт і які пропонує засіб розміщення під час перебування клієнта в готелі.

Основний технологічний процес виробництва готельних послуг, що забезпечує підготовку функціонального процесу надання житла, включає основні, обслуговуючі й допоміжні технологічні цикли.

Основний технологічний цикл визначається «замкнутим готельним циклом приймання і розміщення», що складається з технологічних циклів:

- до прибуття – бронювання (reservation);
- заїзд (arrival), який включає реєстрацію гостя (check in procedure) і його розміщення (accomodation);
- проживання (staying) гостя в готелі і обслуговування під час проживання;
- виїзд (departure), який включає виписку гостя (chek out procedure).

### 2.3 Структура управління готелем: елементи і рівні

Технологічні й комунікаційні процеси готельного підприємства певною мірою визначаються типом його організаційної структури та формою управління підприємством.

**Структура управління організацією** – упорядкована сукупність взаємопов’язаних елементів, які знаходяться між собою в стійких відносинах, що забезпечують їх функціонування і розвиток як єдиного цілого.

**Елементами структури** є: окремі працівники організації, служби, відділи та інші ланки апарату управління.

Під рівнем управління розуміють сукупність ланок управління, які займають певний ієрархічний рівень в системі управління готелем. Рівні управління готелю наведені на рисунку 1.1.

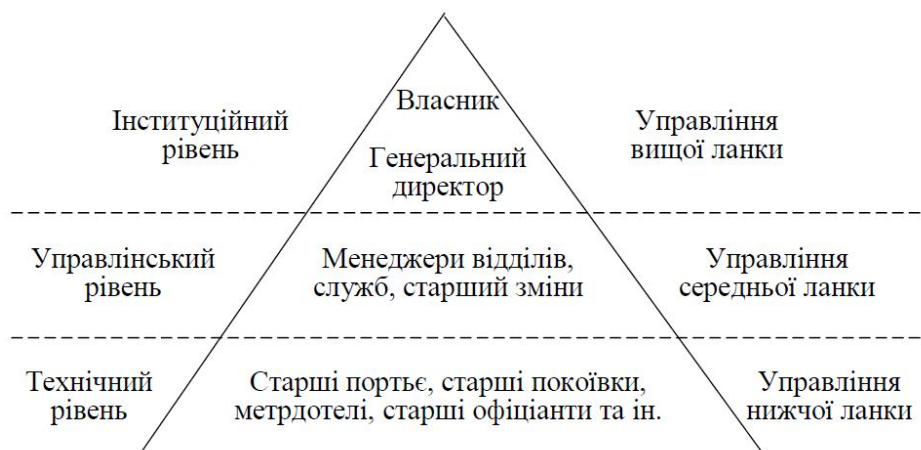


Рисунок 1.1 – Рівні управління в готелі

В організаційній структурі готельних підприємств можна виділити служби:

- основні;
- допоміжні;
- додаткові.

Залежно від взаємодії з клієнтами служби поділяють на контактні та безконтактні.

**Зв'язки в структурі управління готельними підприємствами** (щодо характеру управлінських рішень): лінійні, функціональні.

В управлінській практиці готелів найбільш поширені такі типи організаційних структур:

**1) лінійна:**

Переваги:

- чіткі і прості зв'язки між структурними підрозділами;
- єдність і чіткість розпоряджень;
- чітка відповідальність керівника за результати діяльності очолюваного підрозділу;
- оперативність у прийнятті рішень;
- отримання виконавцями пов'язаних між собою розпоряджень і завдань, забезпечених ресурсами.

Недоліки:

- високі вимоги до керівника, який повинен мати різнобічні знання і досвід з усіх функцій управління та сфер діяльності, що водночас обмежує можливості керівника ефективно управляти організацією;
- перевантаження інформацією, великий потік документації, безліч контактів з підлеглими, вищими та суміжними організаціями;
- відсутність спеціалістів з окремих функцій управління і планування;
- невідповідність зростаючим вимогам сучасного виробництва;

## **2) функціональна:**

### Переваги:

- висока компетентність спеціалістів, які відповідають за виконання конкретних функцій;
- розширення можливостей лінійних керівників у питаннях стратегічного управління виробництвом шляхом передачі низки функцій спеціалізованим ланкам;
- створює можливість централізованого контролю стратегічних результатів;
- відповідність структури до стратегії;
- підвищує ефективність управління там, де завдання є повсякденними та повторюваними;
- швидко реагує на потреби практики створення нових функціональних служб.

### Недоліки:

- труднощі у підтримуванні постійних взаємозв'язків між різними функціональними службами;
- відсутність взаєморозуміння та єдності дій між працівниками функціональних служб різних виробничих відділень готелю;
- зменшення рівня відповідальності виконавців за роботу через подвійне підпорядкування;
- порушення принципу єдиноначальності;
- виникнення проблем функціональної координації, можливість міжфункціонального суперництва, конфліктів;
- формування суб'єктивної точки зору менеджменту та вироблення дрібних, часткових рішень;
- перенесення відповідальності за прибуток на вищі рівні управління;
- випадки нераціонального визначення пріоритетів організації функціональними спеціалістами;

### **3) лінійно-функціональна (комбінована):**

#### Переваги:

- вивільнення головного лінійного керівника від детального вивчення виробничих завдань і управлінських проблем;
- професійне опрацювання, дослідження і аналіз управлінських рішень у готелі завдяки використанню досвіду висококваліфікованих фахівців;
- можливість залучення експертів, консультантів, науковців, спеціалістів-практиків для вивчення і вдосконалення технологічного процесу.

#### Недоліки:

- тенденції до надмірної централізації прийняття управлінських рішень;
- відсутність тісного взаємозв'язку і взаємодії на горизонтальному рівні між структурними підрозділами готелю;
- ускладнена реалізація технологічних нововведень без залучення керівників вищої ланки.

### **4) продуктова:**

#### Переваги:

- створення логічних і дієвих засобів децентралізації влади;
- чітка система підзвітності менеджерів підрозділів за прибутки (збитки);
- здатність швидко реагувати на зміну умов конкуренції, технології, попиту;
- покращення координації функцій підрозділів.

#### Недоліки:

- збільшуються витрати на утримання персоналу;
- проблема встановлення оптимального рівня децентралізації;
- автономія підрозділів може блокувати досягнення вигід стратегічного поєднання;
- випадки надмірної конкуренції між підрозділами за ресурси та увагу готельного комплексу;

## **5) матрична:**

### Переваги:

- достатня увага кожному зі стратегічних пріоритетів готельного підприємства;
- можливість одночасного впровадження різних типів стратегічної ініціативи;
- створення умов для прийняття рішення за критерієм найбільшої вигоди для організації;
- заохочення кооперації, координації споріднених видів технологічних процесів;
- значна активізація діяльності керівників і працівників управлінського апарату;
- розподіл функцій управління між керівниками, відповідальними за забезпечення високих кінцевих результатів (керівники проектних груп), та керівниками функціональних підрозділів;
- забезпечення гнучкості та оперативності маневрування ресурсами при виконанні кількох програм в межах готелю.

### Недоліки:

- труднощі в утримуванні балансу між двома лініями влади;
- можливість нераціональних витрат часу на комунікації;
- труднощі оперативного вирішення проблем у зв'язку з різними підходами значної кількості керівників;
- сприяння розвитку організаційної бюрократії та послаблення дієвого підприємництва;
- значні розміри та складність комунікаційного процесу.

**Конкурентоспроможна система управління готелем повинна відповідати таким характеристикам:**

- бути простою і гнучкою;
- мати невелику кількість рівнів управління;

- повинні бути невеликі підрозділи, укомплектовані кваліфікованими фахівцям;
- виробляти послуги і організовувати роботи, орієнтовані на споживачів (гостей підприємства).

**Форми управління підприємствами гостинності:**

- управління за контрактом;
- управління за договором франчайзингу;
- оренда;
- незалежне управління.

**ТЕМА 3**

**ОСНОВИ ВИРОБНИЧО-ТЕХНІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ:  
ОСНОВНІ СЛУЖБИ**

**ПИТАННЯ ТЕМИ**

- 3.1 Класифікація служб готельного підприємства.
- 3.2 Структура та функції основних служб готелю.

**3.1 Класифікація служб готельного підприємства**

Класифікація служб готельного підприємства:

- служби, які приносять прямі або непрямі доходи;
- підрозділи орієнтовані на: виробництво продукції, надання послуг, інформаційне обслуговування;
- служби першого (персонал яких безпосередньо контактує з гостем) та другого (персонал яких практично не контактує з гостем) рівнів.

**Найважливіші вимоги для працівників контактних служб:**

- охайний і привабливий зовнішній вигляд (відповідна зачіска, манікюр, макіяж, одяг, прикраси тощо);

- бездоганна манера поведінки;
- знання етики та психології спілкування;
- комунікабельність;
- знання іноземних мов;
- вікові обмеження.

**Найважливіші вимоги для працівників неконтактних служб:**

наявність спеціальної освіти та досвід роботи в даній сфері.

Існує набір служб, обов'язкових для більшості готелів:

- адміністративно-управлінська служба;
- служба управління номерним фондом;
- служба організації харчування;
- комерційна служба;
- інженерні (технічні) служби;
- допоміжні та додаткові служби.

### **3.2 Структура та функції основних служб готелю**

Структура та функції основних служб розрізняються в різних готелях та засобах розміщення залежно від їх розміру, категорії, специфіки. Окрім того назви служб, які в різних готелях виконують аналогічні функції, можуть також розрізнятися.

#### **3.2.1 Адміністративно-управлінська служба**

**Функції адміністративно-управлінської служби:**

- відповідає за організацію управління всіма службами засобу розміщення;
- вирішує кадрові, фінансові питання;
- відповідає за створення належних умов праці для персоналу;



– контролює дотриманням норм і правил з охорони праці, протипожежної та екологічної безпеки.

**Персонал адміністративно-управлінської служби:**

**1. Власник готелю або генеральний директор.**

**2. Виконавчий директор** управляє підприємством від імені власника або генерального директора.

**3. Виконавчий комітет** – керівники основних функціональних підрозділів (служби прийому і розміщення, комерційної, обслуговування номерів та інших), які вирішують спільні завдання, відповідно до їхнього функціонального профілю.

**4. Директор з розміщення** координує роботу менеджерів служби бронювання, прийому та розміщення, обслуговування номерів, менеджера з обслуговування.

**5. Технічний директор** контролює роботу інженерно-технічної служби.

**6. Фінансовий директор** контролює роботу фінансової та комерційної служби готелю.

**7. Директор з маркетингу.**

**Підсектори адміністративно-управлінської служби:**

**1. Відділ кадрів**

**2. Відділ охорони праці**

**3. Бухгалтерія**

**4. Аудиторська служба** (від лат. auditor – слухач, ревізор) перевіряє правильність ведення бухгалтерської документації і складає звіти за даними комерційної діяльності готельного підприємства.

**3.2.2 Служба управління номерним фондом**

**Функції служби управління номерним фондом (room division):**

– бронювання номерів;

– прийом, реєстрація та розміщення клієнтів в номерах, виписка;

– підтримання необхідного санітарно-гігієнічного стану номерів і рівня комфорту в житлових приміщеннях;

– забезпечення обслуговування в номерах;

– надання побутових послуг гостям.

**Функції підсектору (або служби) бронювання (reservation department):**

– прийом заявок на поселення і їх обробка;

– складання необхідної документації: графіка заїздів на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), карти руху номерного фонду.

**Служба прийому і розміщення (служба портьє, reception i front office):**

– оформлення гостей при в'їзді та виїзді, їх розміщення;

– розподіл номерів і облік вільних місць у готелі;

– розрахунки з клієнтами (попередні і остаточні);

– ведення картки гостя;

– своєчасне доведення інформації до клієнтів.

Службу прийому і розміщення очолює керівник (front office manager), *співробітники*: старший адміністратор, адміністратор-касир, адміністратор, нічний аудитор, персонал стійки прийому і розміщення (reception , front desk).

**Господарська служба (служба експлуатації номерного фонду, господарський відділ, housekeeping):**

– забезпечення обслуговування гостей в номерах,

– підтримання належного санітарно-гігієнічного стану гостьових кімнат і громадських приміщень,

– надання побутових послуг клієнтам.

У структуру даної служби можуть також входити пральня, хімчистка тощо.

**Персонал об'єднаної сервісної групи.**

Головна функція цього підсектору і його обслуговуючого персоналу – зустріч гостя, його вітання, інформування та допомога у вирішенні всіх можливих проблем під час проживання в готелі.

Очолює обслуговуючий персонал керівник або менеджер.

*Співробітники:* швейцари, коридорні, координатори, гардеробники, службовці гаражного господарства, посильні, кур'єри тощо.

### 3.2.3 Служба організації харчування

Функції служби:

- обслуговування клієнтів в закладах ресторанного господарства готелю;
- приготування їжі, зберігання продуктів і напоїв, прибирання приміщень на кухні, миття посуду;
- прийом замовлень і їх доставка в номери;
- контролем та поповнення продуктів і напоїв в міні-барах;
- організація обслуговування в їдальні для персоналу.

Очолює службу менеджер (food and beverage department manager).

*Співробітники служби та залу:* менеджер ресторану, адміністратор залу, метрдотель, офіціанти, бармени, сомельє, співробітники Room-service, касири в ресторанах і кафе, персонал служби стюардингу.

*Співробітники кухні:* шеф-кухар (head chef), су-шеф, кухарі гарячого і холодного цехів, кухар сніданків, кухар службовій їдальні, кухар-універсал, старший кухар м'ясного цеху, бригадир мучного відділу, кондитери, пекар, робочий овочевого цеху, мийники посуду, співробітник пункту контролю (обліковець) і комірник, прибиральники та інші працівники.

### 3.2.4 Комерційна служба (або відділ маркетингу та продажів)

Займається питаннями оперативного та стратегічного планування, аналізує результати господарської та фінансової діяльності.

Склад служби: комерційний директор, служба маркетингу.

### 3.2.5 Інженерні (технічні) служби

Створюють умови для функціонування систем кондиціонування, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних засобів, служб ремонту і будівництва, систем телебачення і зв'язку.

Склад служби: головний інженер, служба поточного ремонту, служба благоустрою території, служба зв'язку і т.д.

## ТЕМА 4

### ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ (СПІР)

#### ПИТАННЯ ТЕМИ

- 4.1 Операційний процес обслуговування.
- 4.2 Технологія бронювання місць, номерів в готелі.
- 4.3 Технологія організації прийому та розміщення клієнтів в готелі.
- 4.4 Технологія виписки гостя.

#### 4.1 Операційний процес обслуговування

##### **Етапи обслуговування гостей в готелях всіх категорій:**

- попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
- прийом, реєстрація та розміщення гостей;
- надання послуг проживання і харчування;
- надання додаткових послуг;
- остаточний розрахунок і оформлення виїзду.

Операційний процес обслуговування наведений у таблиці 4.1.

Таблиця 4.1 – Операційний процес обслуговування

Процес	Персонал	Документи	Оплата
Попереднє замовлення місць у готелі	Менеджер одягла бронювання або служби прийому	Заявка на бронь. Гарантія оплати	Чи включається в рахунок при реєстрації, встановлює адміністрація
Зустріч	Гаражна служба, швейцар, посильний		Чайові
Реєстрація	Адміністратор служби прийому, портье, касир	Анкета, дозвіл на поселення, рахунок, візитна карта	За рахунку: тариф на місця, податки, спеціальні збори
Надання основних і додаткових послуг	Служба прийому, служба покоївок, служба харчування, гаражна служба, аніматори, медичні працівники, спортивні туристські інструктори, служба пральні, майстерні	Замовлення на послуги можна зробити в усній формі або заповнивши бланк замовлення	За рахунку відповідно до встановлених тарифів на послуги
Остаточний розрахунок і оформлення виїзду	Адміністратор, портье, касир	Рахунок	

#### 4.2 Технологія бронювання місць, номерів в готелі

**Бронювання** (згідно з нормативно-правовим документом «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг») – процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

**Місце (ліжко-місце)** – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи.

**Номер** – окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

**Джерела отримання готелем запитів на бронювання номерів і місць:**

- постійні джерела заявок на бронювання (наприклад, турфірми або фірми, що займаються організацією конференцій, виставок тощо);
- разові, епізодичні джерела заявок на бронювання.

**Канали отримання заявок на бронювання номерів в готелі:** телефон, факс, пошта, інтернет-бронювання.

**Основні етапи бронювання номерів по телефону:**

1) співробітник відділу бронювання заповнює бланк-заявку на бронювання по телефону, де вказується ПІБ гостя, країна, терміни проживання, кількість номерів, категорія номерів, контактний телефон / факс, дата прийому заявки, ставиться підпис співробітника, який прийняв замовлення;

2) дані вводяться в електронну систему бронювання готелю, де замовлення присвоюється номер броні, замовнику називається прізвище співробітника, який прийняв замовлення

На підставі телеграм, телефонних дзвінків, листів, що надійшли в готель на бронювання номерів, адміністратором заповнюється Форма N 7-г «Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів».

**Бронювання номерів по факсу:**

Листи-заявки надсилаються на фірмових бланках, в яких повинні вказуватися реквізити компанії, номери контактних телефонів та факсу, печатка організації і підпис відповідальної особи, що направляє дану заявку в готель.

**Заявка на бронювання повинна містити таку інформацію:** прізвища, імена гостей, дату прибуття, термін перебування і дату від'їзду; категорію, кількість номерів; форма оплати (готівкова, безготівкова, реквізити організації, яка оплачує послуги).

**Бронювання номерів поштою:** вимоги до оформлення та змісту даних заявок такі ж, як і до заявок на бронювання, що надходять по факсу.

### **Інтернет-бронювання:**

1. Глобальні системи бронювання GDS (англ. Global Distribution System) – Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.

2. IDS (інтернет-системи бронювання), також відомі як ADS (альтернативні системи бронювання),

3. Бронювання через власну сторінку в мережі Інтернет.

### **Бронювання через власну сторінку готелю в мережі Інтернет:**

– клієнт знаходить відповідний йому готель, знайомиться з правилами бронювання і, переконавшись в наявності вільних номерів, заповнивши необхідні інформаційні поля, відправляє замовлення прямо в готель по електронній пошті;

– АСУ готелю автоматично обробляє замовлення (за винятком нестандартних випадків) і відправляє попереднє підтвердження з умовами внесення передоплати, а ім'я потенційного клієнта заноситься до листа очікування;

– після отримання відповідних гарантій (передоплата, гарантійний лист і т.д.) від клієнта, готель дає остаточне підтвердження про бронювання номера або місця;

– інформація про бронювання заноситься в графік завантаження з подальшим автоматичним зміною статусу номерного фонду на інтернет-сторінці.

### **Типи бронювання:**

**1. Гарантоване бронювання** – це резервування з підтвердженням готелю про те, що він гарантує клієнту отримання замовленого ним номера в необхідний йому час.

Оплата за невикористаний номер стягується з клієнта, якщо він не зміг вчасно анулювати замовлення на розміщення в готелі.

**Анулювання** – відмова замовника від заброньованих послуг.

### **Види анулювання:**

– **своєчасне анулювання** – відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

– **пізнє анулювання** – анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

– **неприбуття** – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.

Готель стягує штраф із замовника згідно з умовами, викладеними в договорі.

### **Види гарантованого бронювання:**

– **бронювання за передоплатою;**

– **бронювання за виставленням рахунку** (внесення депозиту або передоплата) передбачає, що гість платить певну суму до заїзду;

– **бронювання під гарантію кредитної карти;**

– **бронювання під гарантію компанії або корпорації** (з якими у готелі є відповідний договір).

Передплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником договором.

При неприбутті споживача до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено.

**2. Негарантоване бронювання** – бронювання, яке не гарантує, що гість отримає номер, а готель, в разі неявки гостя, оплату за заброньований номер.

### **Схема переведення негарантованого бронювання в гарантоване :**

– службовець запитує ім'я гостя і знаходить інформацію про бронювання в базі даних комп'ютера готелю;

– з'ясовує тип кредитної картки, номер, термін дії, ім'я власника;



- надає гостю новий номер підтвердження;
- вносить всю необхідну інформацію в базу даних комп'ютера готелю для зміни статусу бронювання.

**3. Подвійне бронювання (overbooking)** – це маркетингова політика готелю, коли бронювання місць в готелі проводиться понад наявні, тобто це бронювання номерів без наявності реально вільних місць.

**Підтвердження заброньованих послуг** – згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою.

**При відправці підтвердження бронювання** в ньому вказується:

- ім'я та прізвище гостя;
- терміни проживання;
- тип, категорія номера;
- ціна і послуги, що входять у вартість номера
- номер броні;
- ім'я, прізвище і посаду співробітника, що посилає підтвердження бронювання.

У разі неможливості бронювання необхідно вислати ввічливу відмову із зазначенням причини, що містить вибачення.

**Відмова в бронюванні послуг** – відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін.

#### **4.3 Технологія організації прийому та розміщення клієнтів в готелі**

Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати якісну професійну підготовку, володіти іноземними мовами (в обсязі залежно від категорії готелю), бути ввічливим, мати охайний вигляд.

### **Причини відмови в поселенні клієнта в готель:**

- відсутність місць або номера в готелі взагалі або таких, що відповідають побажанням гостя;
- непередбачені обставини (пожежа, природна стихія тощо);
- неадекватна поведінка клієнта;
- неплатоспроможність клієнта.

### **Етапи циклу обслуговування «в'їзд гостя»:**

- зустріч, вітання гостя;
- реєстрація по прибуттю;
- з'ясування питань платоспроможності;
- вибір номера, поселення.

#### **1. Зустріч, вітання гостя:**

- в аеропорту або на вокзалі (на далеких підступах);
- біля входу в готель або в вестибюлі (на ближніх підступах).

*Паркувальник автомобілів* повинен припаркувати транспортний засіб, на якому прибув гість, як можна ближче до входу в готель, при необхідності поставити автомобіль на стоянку.

*Підношувач багажу* забезпечує доставку багажу клієнта в зону служби прийому і розміщення.

*Швейцар* вітає гостя і здійснює контроль за збереженням багажу гостя, поки відбувається реєстрація.

*Службовці стійки розміщення* повинні дати гостю зрозуміти, що помітили його, навіть якщо вони зайняті.

#### **Вимоги до СПіР:**

- цілодобова робота;
- розміщення в безпосередній близькості до входу в готель;
- оригінальне естетично привабливе оформлення;
- наявність необхідного обладнання (телефон, факс, комп'ютер);

– наявність інформаційного забезпечення (рекламні буклети, прайси, візитки тощо);

– стійка рецепції повинна бути чистою, без зайвих предметів, технічна документація впорядкованою;

– обслуговуючий персонал повинен мати бездоганний зовнішній вигляд і поведінку, оперативно забезпечувати процес прийому і поселення гостей.

Стійка рецепції зазвичай поділяється на секції:

– секція реєстрації;

– секція касових операцій;

– секція інформації та пошти.

Згідно з нормативно-правовим документом «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

– зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

– «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»;

– свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);

– копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;

– копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;

– ціни на номери (місця в номерах);

– перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);

– перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;

- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;
- відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

## **2. Реєстрація гостя:**

Реєстрація гостей (без реєстраційного статусу, без попереднього бронювання) відбувається на підставі документа, що підтверджує особу (паспорта, водійських прав та інших документів, що підтверджують особу).

Реєстрація осіб, які не досягли 14-річного віку, здійснюється на підставі свідоцтва про народження та документів, що засвідчують особу, які перебувають разом з ними батьків.

Гості – громадяни України заповнюють українською мовою Анкету проживаючого (форма № 1-Г) в одному примірнику.

Гості – іноземці заповнюють англійською та українською мовами Реєстраційну картку (форма № 2-Г) в одному примірнику.

Анкета проживаючого та Реєстраційна карта передаються адміністратору готелю, який вносить дані до відповідних журналів.

Журнал обліку іноземців заповнюється в одному примірнику за формою, затвердженою МВС України, черговим адміністратором на основі реєстраційної картки, паспорта і візи.

Журнал обліку іноземних громадян повинен бути пронумерований, прошнурований, скріпленій печаткою и підписом керівника готелю та зареєстрований в канцелярії.

Усі записи в Журналі повинні проводитись акуратно, виправлення мають бути розбірливими.

Анкета проживаючого та Реєстраційна карта зберігаються протягом всього терміну перебування гостя в готелі (як правило, в СПіР існує дві картотеки: для проживаючих гостей та тих, що вибули, систематизація анкет відбувається в алфавітному порядку). Анкета проживаючого зберігається в СПіР 1 місяць та 1 рік в архіві готелю.

Реєстраційна карта зберігається в СПіР 1 місяць та 2 роки в архіві готелю.

Після закінчення терміну зберігання складається акт і документи знищуються разом з журналами.

На основі форми 1-г або 2-г адміністратором заповнюється Візитна картка (форма N 3-г), яка надає право гостю на отримання ключів від номера та обслуговування службами готелю.

Візитна картка заповнюється двома мовами: українською та англійською.

Одночасно з реєстрацією гостя, який поселяється, формується Рахунок на оплату (форма 4-г).

Форма N 4-г «Рахунок» застосовується при оформленні розрахунків з громадянами за основні та додаткові послуги, отримані у готелі. Форма використовується при будь-якій формі обробки документа (електронній, ручній) та при будь-якому виді розрахунку (готівковому, безготівковому).

Рахунок виписується у двох примірниках: перший видається гостю, другий здається до бухгалтерії.

У процесі використання автоматизованих систем реєстрації заповнення анкет, реєстраційних карток та журналу обліку гостей здійснюється в електронному варіанті.

Перелік форм первинних документів наведений у таблиці 4.2.

Дизайн форм документів первинного обліку готель обирає на власний розсуд (з урахуванням фірмового стилю готелю).

Послідовність процесу заповнення технологічної документації у готелі наведена на рисунку 4.1.

Таблиця 4.2 – Перелік форм первинних документів

№ з/п	Назва документа
1-Г	Анкета мешканцям
2-Г	Реєстраційна картка Registration card
3-Г	Візитна картка Hotel card
4-Г	Рахунок / Invoice
5-Г	Журнал обліку громадян, Які проживають у готелі
6-Г	Журнал обліку іноземців, Які проживають у готелі
7-Г	Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів
8-Г	Касовий звіт
9-Г	Відомості руху номерів у готелі
10-Г	Журнал осіб, які проживають на поверсі

### **3. З'ясування платоспроможності клієнтів.**

**Розрахунки з клієнтами можуть проводитися** за готівку; по кредитних картах; по безготівковому розрахунку; ваучерами.

Для перевірки кредитної картки клієнта використовується POS-термінал – електронний прилад, забезпечений пристроєм, що дозволяє роздруковувати чеки.

### **4. Вибір номеру.**

При призначенні номера адміністратор повинен врахувати:

- національні особливості клієнта;
- «забобони» (щасливе та нещасливе число тощо);
- ставлення до паління;
- вік;
- стиль життя;
- мету прибуття тощо.

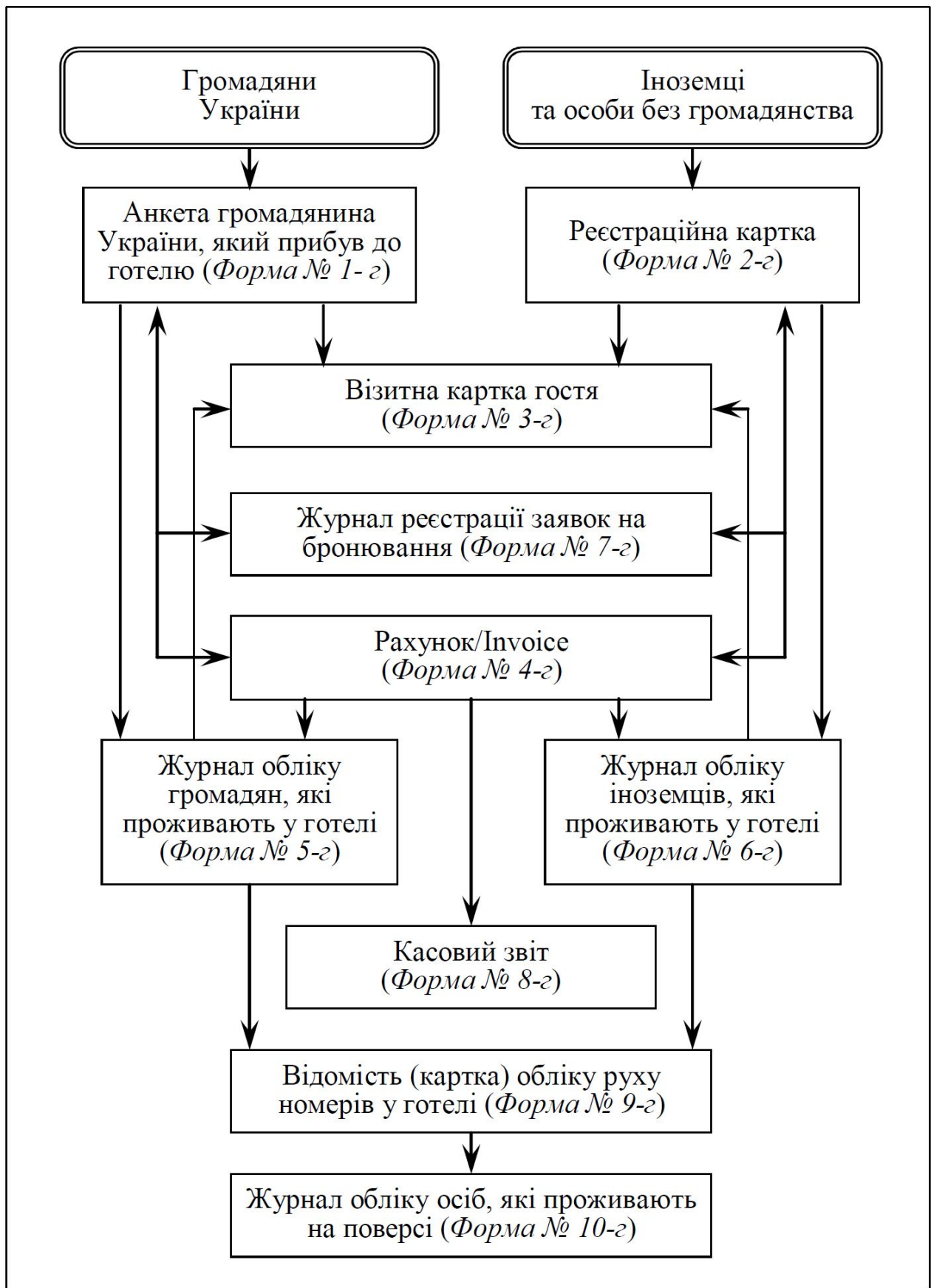


Рисунок 4.1 – Послідовність процесу заповнення технологічної документації у готелі

Якщо готель надає **розміщення туристичної групи**, то в даному випадку всією інформацією з бронювання місць володіє туристична фірма.

Реєстрацію клієнтів здійснює керівник групи за списком і документом, який підтверджує право на проживання. Адміністратор заповнює групове розміщення на поселення, а на кожного клієнта виписується карта гостя.

Етап циклу обслуговування «В'їзд гостя» закінчується призначенням номера і супроводом в нього гостя.

Крім документів, які передаються гостю, адміністратор заповнює документи внутрішнього користування.

В автоматизованих готелях всі ці документи формуються автоматично після внесення даних гостя при реєстрації.

Відомість руху номерів у готелі (форма 9г) починає заповнювати один черговий адміністратор о 00.00 год., а закінчує інший о 24.00 год. тієї ж доби.

### **Графіки виходу на роботу працівників СПіР:**

1) доба через три (24 робочих години і три доби відпочинку);

Переваги:

– економія часу щодо передачі зміни;

– за 24-годинну зміну адміністратор має можливість добре вивчити (в тому числі і візуально) постояльців.

Недоліком є те, що робота пов'язана з великою відповідальністю і емоційною напругою співробітників, що важко витримати протягом 24 годин.

2) робоча зміна 8 год.: денна зміна – з 7.00 до 15.00, вечірня – з 15.00 до 23.00, нічна – з 23.00 до 7.00.

**«Безшовний сервіс»** забезпечує плавний перехід від однієї зміни до іншої, передбачає затримку на роботі денної зміни та більш ранній вихід вечірньої, наприклад, на 30 хв. Таким чином, цілу годину співробітники двох змін працюють разом.

Іноді необхідно ввести додаткову робочу зміну для того, щоб розвантажити співробітників денної зміни в годину пік.



Важлива інформація для персоналу наступних змін, а також інформація, яка може бути важливою і необхідною для всього відділу вноситься до спеціального журналу (**Книга передачі змін, log book**).

#### 4.4 Технологія виїзду гостя

У день від'їзду гість одержує рахунок, в якому відображені сума за проживання та користування додатковими послугами. Плата за проживання в готелі стягується відповідно до розрахункової години – 12 годин поточної доби за місцевим часом (якщо в готелі не передбачено інше).

При виїзді клієнт зобов'язаний звільнити номер готелю о 12.00 в день від'їзду. Якщо клієнт затримується, то плата за проживання стягується в залежності від часу затримки та залежно від правил оплати, затверджених у конкретному готелі.

Згідно з нормативно-правовим документом «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель може застосовувати добову або погодинну плату готельних послуг.

В момент оформлення остаточного рахунку відбувається перевірка номера гостя, яку здійснює покоївка і повідомляє в службу прийому і розміщення про стан номера. Існує технологія перевірки номера покоївкою в присутності клієнта.

Іноді передоплата може перевищувати суму вартості послуг якими скористався гість, тоді застосовують **технологію повернення коштів**:

- адміністратор отримує від гостя попередні розрахункові документи;
- гість подає «Заяву про повернення невикористаних коштів» на ім'я керівника готелю у довільній формі, яка є офіційною підставою для повернення коштів;
- касир (порт'є або ін.) повертає кошти гостю при пред'явленні ним паспорта або іншого документу, що засвідчує його особу. Розрахунок оформляється розрахунково-касовим ордером;

– гість отримує розрахункові документи за фактично отримані послуги з відміткою про повернення невикористаного авансу.

## **ТЕМА 5**

### **ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНО-ГОСПОДАРСЬКОЇ СЛУЖБИ (АГС) ГОТЕЛЮ**

#### **ПИТАННЯ ТЕМИ**

5.1 Адміністративно-господарська служба готелю, її роль та значення в діяльності готельного підприємства.

5.2 Організація функціонування адміністративно-господарської служби готелю.

5.3 Технологія роботи поверхового персоналу (відділу готельного господарства).

5.4 Технологія прибиральних робіт в готелі.

#### **5.1 Адміністративно-господарської служби готелю, її роль в діяльності готельного підприємства і персонал**

*Функції господарської служби* (підсектор або служба експлуатації номерного фонду, господарський відділ, housekeeping, поповерхова служба, служба покоївок, служба готельного господарства, служба господарського забезпечення та обслуговування готелю, служба експлуатації, кастелянська служба тощо):

- забезпечення обслуговування гостей в номерах;
- підтримання необхідного санітарно-гігієнічного стану гостьових кімнат і громадських приміщень;
- надання побутових послуг клієнтам.

Залежно від розміру, категорії готельного підприємства та інших факторів у структуру даної служби можуть також входити пральня, хімчистка, прасування білизни та інші служби.

Очолює службу директор або виконавчий (або головний) кастелян (керівник господарської служби, завідувач поверховій служби, начальник служби готельного господарства, керуючий поповерхово-господарської служби, менеджер служби покоївок, head housekeeper, housekeeping manager, executive housekeeper, director of internal services, director of housekeeping operations, gouvernante general.

*Співробітники:* заступник керівника служби (assistant housekeeper); помічники керівника служби; чергові по поверху або старші покоївки (hskr supervisors); штат покоївок (chambermaids); персонал пральні-хімчистки (laundry / dry cleaning service) і білизняний (linen room) (кастелянка); співробітники оздоровчого клубу (health club) або спортивного центру (fitness center); декоратори, дизайнери, флористи (florists), прибиральниці, двірники та інші категорії працівників.

#### **Схема роботи чергового по офісу супервайзера в першу зміну:**

1. Приходить на роботу за 5-10 хвилин до початку робочого дня; надягає уніформу; отримує на вході для персоналу (або на ресепшн) ключі від офісу АГС; забирає всю кореспонденцію, що надійшла на адресу служби господарського забезпечення.

2. Отримує на Reception Housekeeping Report від нічного аудитора.

3. Контролює роботу нічної зміни покоївок: покоївки доповідають про хід нічної зміни, звітують про виконану роботу, передають супервайзеру всю важливу інформацію про те, що сталося в нічну зміну. Найважливіша інформація фіксується супервайзером в «Книзі передачі змін» (log book).

4. Готує завдання для покоївок, які працюють у вестибюлі; видає ключі персоналу пральні-хімчистки.

5. Готує персональні завдання для покоївок, які будуть працювати на житлових поверхах згідно з Housekeeping Report, видає їм ключі.

6. Розподіляє роботу між іншими супервайзерами, знайомить їх з важливою інформацією і особливостями дня.

7. Виконує поточну роботу в офісі, відповідає на дзвінки, координує роботу покоївок і супервайзерів.

8. Приймає замовлення від клієнтів на прання, прасування, хімчистку їх особистих речей; контролює терміни виконання замовлень, враховуючи всі побажання гостей; надає інформацію клієнтам.

9. Готується до передачі інформації персоналу вечірньої зміни.

10. Виконує іншу роботу виходячи з ситуації.

### **Схема роботи супервайзера другої зміни:**

1. Приймає зміну від чергового супервайзера першої зміни.

2. Збирає інформацію про стан гостьових кімнат на поточний момент і обмінюється нею зі службою прийому і розміщення.

3. Виконує роботу, пов'язану з оформленням, обліком, зберіганням і видачею забутих клієнтами готелю речей.

4. Оформляє замовлення до відділу матеріального постачання готелю для поповнення запасів АГС миючими засобами, інвентарем та іншим необхідним в роботі приладдям.

5. Готує завдання для покоївок вечірньої зміни.

6. Приймає ключі і персональні завдання у покоївок, які закінчили роботу в першу зміну. За персональним завданням контролює виконання запланованого обсягу роботи.

7. Приймає ключі і персональні завдання у супервайзерів першої зміни. Отримує від них інформацію про стан кімнат, в цілому по готелю.

8. Видає завдання і ключі покоївкам вечірньої зміни. Знайомить їх зі специфікою дня, звертаючи увагу на список особливо важливих гостей і їх побажання.

9. Контролює своєчасне повернення особистих речей гостей із пральні готелю.

10. Веде технологічну документацію.

11. Контролює роботу покоївок вечірньої зміни, а саме: перевіряє якість підготовки номерів до нічного відпочинку гостей (вечірній сервіс), чистоту громадських приміщень і офісів.

12. Перевіряє кімнати після пізнього виїзду гостей.

13. Контролює підготовку необхідного інвентарю та робочих матеріалів для роботи покоївок в ранкову зміну наступного дня.

14. Виконує всі прохання гостей, пов'язані з їх розміщенням і проживанням в номерах, відповідає на телефонні дзвінки, координує і виконує всю необхідну по службі господарського забезпечення роботу.

15. Приймає ключі і завдання від покоївок вечірньої зміни.

16. Зустрічає покоївок нічної зміни, видає їм ключі та завдання.

17. Робить записи в книзі передачі змін, відображаючи в ній важливу інформацію.

18. Закриває офіс і здає ключі.

#### **Функції служби «Валет - сервіс»:**

1. Приймати по телефону замовлення гостей на послуги пральні-хімчистки (фіксується номер кімнати, вид послуги (прання, хімчистка або прасування)).

2. Інформувати гостя про основні правила надання послуг пральні - хімчистки.

3. Інформувати гостя про вартість тієї чи іншої послуги.

4. Забрати речі з номера не пізніше 15 хвилин після надходження замовлення.

5. Входити в номер гостя, дотримуючись стандартів готелю.

6. Надавати послугу з чищення взуття (взуття забирають з номера і повертають протягом 45 хвилин).

7. Допомогати гостю в підборі краватки до сорочки, зав'язувати краватку і застібати запонки, розвісити і розкласти речі з валізи гостя.

8. Щодня складати фінансовий звіт за наданими послугами і передавати його в бухгалтерію.

### **Посадові обов'язки покоївок всіх змін:**

1. Максимально якісно і ефективно прибирати гостьові, службові та інші приміщення.
2. Працювати за графіком, затвердженим начальником АГС готелю.
3. Дотримуватися в повному обсязі технології і стандартів роботи АГС підприємства.
4. Дбайливо ставитися до майна готелю, його гостей та співробітників, а також до навколишнього середовища.
5. Правильно і економно використовувати миючі засоби, інвентар та прибиральну техніку.
6. Дотримуватися режиму економії витратних матеріалів. Економити електроенергію, тепло, воду.
7. Підтримувати в чистоті робоче місце (кімнату покоївок), здійснювати постійний догляд за прибиральною технікою та інвентарем.
8. Суворо дотримуватися правил пожежної безпеки, техніки безпеки і охорони праці.
9. Знати технологію проведення прибиральних робіт і строго дотримуватися санітарно-гігієнічних вимог.
10. Мати акуратний вигляд, дотримуватися правил особистої гігієни.
11. Дотримуватися режиму робочого часу і перерв на відпочинок і харчування.
12. Своєчасно проходити медичний огляд.
13. Знати прийоми надання першої медичної допомоги.
14. Доброзичливо відноситися до клієнтів готелю.
15. Негайно повертати забуті речі гостям або в офіс АГС.
16. Оперативно повідомляти керівництву служби про можливі поломки і несправності в готелі.
17. Негайно повідомляти своєму безпосередньому керівнику або службі безпеки про випадки порушення правил проживання в готелі, появи в будинку підозрілих осіб, про виявлення забутих речей і предметів.

18. Неухильно виконувати внутрішні інструкції АГС, а також загальні правила, накази, розпорядження, меморандуми по готелю.

## **5.2 Організація функціонування адміністративно-господарської служби готелю**

Приклад графіку роботи змін в готелях наведений у таблиці 5.1.

Таблиця 5.1 – Приклад графіку роботи змін в готелях

Перша зміна (ранкова або денна)	Друга зміна (вечірня)	Третя зміна (нічна)
З 07.00 до 15.30	З 13.00 до 21.30	З 21.30 до 07.00
З 08.30 до 17.30	З 14.00 до 22.00	З 22.00 до 08.30
З 07.00 до 16.00	З 14.00 до 22.30	З 22.30 до 07.00

### **Офіс АГС:**

1. Є робочим місцем керівника служби.
2. Є місцем де проводяться щоденні 5-хвилинні наради служби.
3. Тут покоївки отримують персональні завдання з прибирання номерного фонду, громадських, господарських та інших приміщень.
4. Тут зберігаються службові ключі, робоча документація, архівні документи.
5. Звідси відбувається обмін інформацією з іншими службами готелю.
6. Тут покоївки та інші співробітники служби доповідають про виконану роботу.
7. Тут ведуться всі службові телефонні розмови, звідси можливо здійснити особистий дзвінок кого-небудь із співробітників служби.
8. Звідси керівник служби дає різного роду розпорядження, сюди ж він запрошує співробітників для виробничих і особистих бесід, тут керівник зустрічається з постачальниками, проводить інструктаж підлеглих щодо

техніки безпеки.

9. Тут приймаються від службовців пояснювальні та доповідні записки, різного роду заяви тощо.

### **5.3 Технологія роботи поверхового персоналу (відділу готельного господарства)**

**Прогресивна технологія обслуговування** даного підрозділу передбачає чіткий порядок і досконалі способи прибирання житлових номерів і громадських приміщень.

Поняття «**стандарт**» трактується як типовий вид, приклад, якому має задовольняти що-небудь за своїми ознаками, властивостями, якостями.

**Стандарт у готелі** – встановлені готелем вимоги, що пред'являються до продукту і послуг.

#### **Групи приміщень готелів:**

- житлові;
- адміністративні;
- обслуговуючі;
- підсобні.

**Горизонтальні зв'язки** з'єднують приміщення розташовані на одному поверсі (коридори, переходи, галереї, холи тощо).

**До вертикальних комунікацій** відносяться: сходи і пандуси, ліфти та підйомники різного призначення, ескалатори.

Сходи підрозділяються на головні і другорядні (службові).

Вузлами комунікацій, що зв'язують окремі групи приміщень, служать поверхові холи у сходів, вестибюлі, фойє.

Важливим технологічним документом АГС готелю, яким керується начальник служби і його помічники при розподілі роботи на поточний день, є **Housekeeping Report** .



**Housekeeping Report** – це звіт про поточний стан зайнятості номерного фонду готелю.

Обов'язок керівника служби, його заступника або чергового супервайзера полягає в перенесенні інформації з Housekeeping Report в персональні завдання покоївок (поверхові плани, поверхові листи, Floor Reports) в спрощеному, доступному для розуміння підлеглих вигляді.

#### **5.4 Технологія прибиральних робіт в готелі**

Для здійснення швидкого і високоякісного прибирання з дотриманням усіх санітарно-епідеміологічних норм готель повинний бути забезпечений:

- висококваліфікованим професійно підготовленим персоналом;
- якісним і сучасним інструментом та прибиральними матеріалами;
- сучасними видами прибиральних машин і механізмів.

##### **Принципи виконання прибиральних робіт:**

- поверховий персонал повинен якомога менше потрапляти на очі гостеві;
- прибиральний інвентар і прибиральні інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;
- покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.
- прибирання здійснюється за годинниковою або проти годинникової стрілки для того, щоб жоден предмет обстановки не пропустити.
- прибирання від чистого – до брудного;
- прибирання «зверху вниз».

##### **Категорії прибиральних робіт:**

- прибирання території, прилеглої до готелю;
- прибирання майданчиків центрального входу і вестибюля та деяких приміщень вестибюльної групи;

– прибирання місць загального користування: сходів, коридорів, холів, адміністративних, службових і підсобних приміщень;

– прибирання номерного фонду.

**Види прибирання житлових номерів (гостьових кімнат):**

– прибирання після виїзду гостя;

– щоденне (поточне прибирання і проміжна або експрес-прибирання);

– генеральне прибирання;

– прибирання заброньованих номерів.

Послідовність клінінгових технологічних циклів:

1. Перед тим як приступити до прибирання номерів, покоївка повинна перевірити заброньовані номери, прибрані напередодні. При цьому вона повинна перевірити якість прибирання номера, санітарного вузла, роботу освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, перевірити наявність рекламного і довідкового матеріалу.

2. Прибирання покоївка починає з номерів, що звільнилися після від'їзду гостей. Після прибирання вона негайно здає підготовлені до заселення номери в службу прийому і розміщення.

3. Проводиться поточне щоденне прибирання номерів, зайнятих гостями.

4. Виконується проміжне прибирання, якщо на нього є завдання.

5. Проведення генерального прибирання здійснюється за планом один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

6. Встановлені норми можуть бути змінені у випадку, якщо це визначено в завданні або якщо гість вивісив табличку «Будь ласка, приберіть мою кімнату» на ручку з зовнішньої сторони входних дверей або, навпаки, вивісив табличку «Будь ласка, прошу не турбувати».

**Послідовність прибирання в номерах:**

1. Багатокімнатний номер: спальня, їдальня, вітальня, східці (для дворівневих номерів), санітарний вузол.

2. Двокімнатний номер: спальня, вітальня, передпокій, санітарний вузол.

3. Однокімнатний номер: житлова кімната, передпокій, санітарний вузол.

### **Технологія підготовки покоївки до роботи:**

- надіти формений одяг, взуття;
- отримати у старшій покоївці список-завдання на прибирання із зазначенням номерів і видів прибиральних робіт;
- отримати ключі від номерів;
- перевірити наявність і стан інвентарю;
- отримати чисту білизну;
- отримати рекламні матеріали;
- укомплектувати візок покоївки.

### **Укомплектований візок покоївки має включати:**

- прибиральний інвентар (швабра, совок, 2 відра, мішок для брудної білизни, мішок для сміття, щітки, ганчір'я, гумові рукавички);
- прибиральні матеріали (чистячі, миючі, дезінфікуючі засоби, засоби для відмивання усіх видів поверхонь, для підлог, жиророзчинні засоби, для чищення пластикових поверхонь, для обробки дерев'яних меблів, дезодоруючі засоби тощо),
- пристрій для миття вікон;
- насадки для миття та дезінфекції;
- бавовняні насадки для прибирання;
- прогумований фартух;
- набір засобів індивідуального користування (туалетний папір, набір гігієнічних серветок, паперові рушники, рідке та туалетне мило);
- чисту білизну;
- набір рекламних матеріалів.

### **Орієнтовні нормативи часу щодо здійснення прибиральних робі (розрахунок на 1 м<sup>2</sup>):**

- сухе протирання: дзеркало – 37 с, ліжка – 39 с, стінка – 6 хв, стіл письмовий – 53 с, стіл обідній – 53 с, .стілець – 20 с; телевизор – 42 с, холодильник – 24 с; платяна шафа – 82 с.

– вологе протирання: дзеркало – 90 с, ліжко – 128 с, плінтус – 12 с; скляна поличка – 35 с; стіна – 50 с; стіна кахельна – 65 с; холодильник – 50 с.

– миття: плінтус – 19 с; стінка кахельна – 122 с; сервіз на 12 персон – 21 хв; холодильник – 6 хв.

– чистка пирососом: диван – 45 с; ліжко – 45 с; крісло – 22 с; подушка – 39 с.

### **Правила поведінки покоївки у номері забороняють:**

- закриватися в номері;
- дивитися телевізор;
- слухати музику;
- користуватися туалетом, ванною, обладнанням даного номера;
- палити в номері;
- сидіти в номері без діла;
- сидіти з гостем;
- залишати візок в коридорі перед дверима номера;
- чіпати особисті речі гостя, викидати з письмового столу папери.

**Генеральне прибирання номерів (spring cleaning)** проводиться не менше одного разу на 7 – 10 днів. Метою є охоплення тих об'єктів і місць, на які, як правило, не вистачає часу під час щоденного поточного прибирання.

Великі предмети комплектації номера мають піддаватися чищенню з такою періодичністю:

- покривала – в міру необхідності (у міру забруднення), але не менше чотирьох разів на рік;
- ковдри – у міру необхідності, але не менше шести разів на рік;
- штори в кімнаті – в міру необхідності, але не менше одного разу на рік;
- штори у ванній – в міру необхідності, але не менше одного разу на місяць.

### **Технологія поточного прибирання житлових номерів:**

1. Перед початком прибирання покоївка повинна отримати завдання

2. Покоївка повинна переконатися, що в номері нікого немає (прибирання номера відбувається за відсутності проживаючих клієнтів).

### 3. Початок прибирання.

Перед початком прибирання покоївка повинна:

- перевірити комплектацію візка;
- поповнити запаси матеріалів на візку;
- поставити візок напроти дверей, паралельно стіні на гальмо;
- перевірити наявність таблички «не турбувати» на ручці дверей;
- двічі наполегливо постукати в двері рукою (не ключами);
- почекати відповіді гостя;
- постукати знову;
- якщо немає відповіді, вставити ключ (електронну картку) і м'яко відкрити двері;
  - входячи, вимовити: «Доброго ранку / дня / вечора. Служба покоївок (прибирання номерів). Можу я увійти?»;
  - увійти в номер;
  - покласти ключі від номерів в кишеню фартуха, щоб забезпечити їх недоступність для сторонніх осіб;
  - підготувати необхідні для проведення прибирання обладнання і матеріали;
  - залишити двері відчиненими; візок повинен закривати прохід в номер з метою безпеки;
  - поставити засоби для чищення на підлогу ванної кімнати, покласти гумові рукавички;
  - перед початком прибирання номера вдягти рукавички і нанести миючий засіб на сантехніку, щоб за час прибирання кімнати відійшли забруднення і подіяли хімічні речовини;
  - розсунути штори і, якщо дозволяє погода, відкрити вікно.

#### 4. Послідовність прибирання:

- перевірка стану номера;
- прибирання попільничок і сміття;
- прибирання столу і посуду;
- прибирання письмового столу;
- заміна брудної білизни;

– прибирання ліжка (постільна білизна має бути якісно випраною, відпрасованою, без розпоротих швів, дірок, плям або складок; ковдри, покривала і подушки мають лежати на стільцях, а не на підлозі; наматрацник має бути чистим, без плям, він рівно кладеться зверху на ліжко; розмір простирадла повинен відповідати розміру матраца; постелити простирадло на матрац і зробити «куточки» в кожному нижньому кутку ліжка; заправити бік простирадла повністю під матрац; переконатися, що краї рівні; покласти в центр ліжка покривало і переконатися, що воно висить рівно; зробити складку зверху на покривалі; збити подушки, надіти наволочки на подушки у напрямку до себе; струсити подушки, переконатися, що наволочка на подушку надіта повністю; покласти подушки в узголів'ї ліжка, подушки повинні бути одного розміру і однієї висоти; накрити подушки верхнім краєм покривала);

- прибирання меблів;
- видалення пилу з килимів та м'яких меблів;
- протирання від пилу плінтусів, підвіконь, радіаторів, віконних і дверних стекол;
- доукомплектування номеру необхідними засобами.

5. Прибирання санітарного вузла. Перед прибиранням санітарного вузла покоївка повинна надіти гумові рукавички і клейонковий фартух.

Прибирання здійснюється за принципами «зверху – вниз» і за годинниковою стрілкою, щоб не залишити необроблених ділянок за такою послідовністю:

- видаляється сміття зі сміттєвих кошиків;

– на раковину, ванну, біде, унітаз наноситься миючий засіб з антисептичними властивостями;

– укомплектувати санвузол необхідною кількістю рушників, туалетним папером, санітарно-гігієнічними засобами.

#### 6. Закінчення прибирання:

– уважно оглянути весь номер,

– винести все обладнання і прибиральні матеріали за межі номера,

– повторно протерти пил, закрити вікна, кватирки, погасити світло;

– перевірити чи закриті крани;

– вийти з номера, закрити двері на ключ;

– зробити позначку в бланку завдання.

**Технологія вечірнього сервісу (підготовки кімнати до сну, turndown services)** як одного з видів поточного прибирання номерів:

#### 1. Косметичне прибирання номера:

– провітрити приміщення;

– спустошити і вичистити (якщо необхідно) попільнички, сміттєві корзини і відра;

– прибрати брудний посуд, якщо харчування замовлялося в номер протягом дня;

– привести в порядок посуд, якою укомплектований номер;

– акуратно скласти або повісити (при необхідності) одяг гостей;

– протерти пил в номері;

– прибрати в санвузлі, якщо гість користувався ним протягом дня (в тому числі поміняти використані рушники і поповнити запас туалетних засобів).

#### 2. Підготовка ліжка до сну:

– поміняти постіль, якщо гість відпочивав на ліжку протягом дня;

– зняти покривало, акуратно його скласти і покласти в шафу на антресоль;

– відігнути кут ковдри з того боку, з якого гість спить, під кутом в 45 °

гострим кутом зверху;

- зняти чохла з подушок (якщо є), скласти їх і покласти до шафи;
- якщо є нічна сорочка або піжама, покласти їх на подушку.

### 3. Інші приготування:

– протерти піднос і відерце для льоду, переконалися в чистоті щипців для льоду, поповнити відерце свіжим льодом;

– засунути щільні штори на ніч;

– включити торшер або нічну лампу (створити приглушене освітлення);

– розгорнути телевізор в сторону ліжка, щоб гостю було зручно дивитися його лежачи;

– розстелити приліжковий килимок, покласти тапочки;

– налаштувати телевізор на внутрішній канал, по якому демонструється рекламний ролик про готель;

– покласти телевізійний пульт на тумбочку біля ліжка;

– відрегулювати температуру в номері на 20-22 ° C;

– покласти поруч з подушкою карту-меню обслуговування харчуванням в номері;

– покласти на тумбочку біля ліжка картку-опитування клієнтів про якість обслуговування в готелі (анкету), якщо гість планує виїхати на наступний день;

– покласти на тумбочку презент (міні-упаковку шоколаду, м'ятні цукерки тощо);

– розмістити на тумбочці спеціальну картку з побажаннями спокійного і приємного сну, а також з прогнозом погоди на наступний день;

– вимкнути перед виходом з номеру верхнє світло.

### **Технологія прибирання номерів після виїзду клієнтів:**

– проводиться в тій же послідовності, в якій здійснюється прибирання житлових (зайнятих гостями) номерів;

– повна заміна предметів гостинності разового використання і, при необхідності, довідкових, інформаційних та рекламних матеріалів;



– перевірка в номері готельного майна, справності технічного обладнання;

– перевірка наявності забутих або залишених гостями речей.

**Основними недоліками прибирання номерів у готелях зазвичай є:**

- недостатня ретельність прибирання;
- порушення технологій збирання покоївками;
- поверхневий підхід в перевірці якості прибирання;
- відсутність будь-якої мотивації у покоївок.

**Технологія підвищення якості прибирання**

1. Скласти деталізований check-лист перевірки номерів супервайзером.
2. Розробити та впровадити бальну систему оцінки якості прибирання.
3. Змінити логіку перевірки номерів.
4. Поєднати бальну систему перевірки з мотивацією покоївок.
5. Розробити та впровадити щомісячне звітування про якість прибирання номерів:

1) якість перевірки номерів різними покоївками: визначення лідерів і відстаючих;

2) виплата покоївкам премії за результат;

3) розуміння динаміки розвитку навичок покоївок на основі зменшення / збільшення втрачених балів в динаміці;

4) виявлення проблем в роботі кожної покоївки (за підсумками перевірок за місяць виявляють три найбільш проблемні зони);

5) визначення супервайзерами напрямків тренінгів для покоївок на основі виявлених проблем;

6) визначення якості роботи супервайзерів (позитивна динаміка і відсутність грубих помилок у персоналу після навчання свідчить про якісну роботу супервайзерів і навпаки);

7) зв'язка динаміки розвитку навичок покоївок з динамікою оцінок якості прибирання гостями готелю.

6. Крос-контроль якості прибирання номерів.

## ТЕМА 6

### ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ

#### ПИТАННЯ ТЕМИ

6.1 Додаткові послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування в готелі.

6.2 Технологія організації побутового обслуговування споживачів готельних послуг.

6.3 Технологія надання послуг харчування в готельному підприємстві.

6.4 Технологія надання спортивно-оздоровчих послуг в готельному підприємстві.

6.5 Анімаційні технології в готельному сервісі.

6.6 Інші додаткові послуги і технології їх надання.

#### **6.1 Додаткові послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування**

##### **Сучасні тенденції на ринку готельних послуг:**

- посилення конкурентної боротьби;
- посилення позицій на ринку міжнародних готельних концернів та об'єднань;
- витіснення з ринку неконкурентоспроможних готельних підприємств.

##### **Швидкий розвиток сектору додаткових послуг в готелях обумовлений такими факторами:**

- зростання добробуту і збільшення доходу окремих верств суспільства;
- прагнення власників застрахуватися від інфляційних процесів (власник прагне отримати додатковий дохід);
- підвищення ступеня мобільності суспільства;
- демократизація туристського попиту: поїздки на відпочинок стають

доступними для середніх верств населення);

– зміни в психології і поведінці споживачів туристських послуг.

Готелі, які не можуть самостійно виконувати весь комплекс додаткових послуг, укладають договори на їх надання зі сторонніми організаціями (комунально-побутовими, транспортними, торговельними підприємствами, установами культури та ін.).

Згідно з ДСТУ 4269: 2003 окремі **послуги надаються гостям без додаткової оплати:**

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції;
- побудка до певного часу;
- надання комплекту посуду, столових приладів;
- цілодобове обслуговування номерів.

Згідно з Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, без згоди споживача готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. В свою чергу споживач має право відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачений суму.

**В сучасних готелях активно впроваджуються технології самообслуговування, адже це сприяє:**

- можливості цілодобового обслуговування;
- підвищенню якості обслуговування;
- економії коштів (за рахунок зменшення штатних одиниць) тощо.

**Групи додаткових послуг:**

1. Послуги, що полегшують перебування туристів в готелі та туристичному районі:

- інформаційні;
- комунально-побутові;

- посередницькі;
  - послуги автотуристам;
  - надання друкованої продукції, настільних ігор;
  - продаж товарів;
  - прокат спортивного, пляжного інвентарю, друкарських машинок, автомобілів, розмножувальної техніки та ін.;
  - зберігання кореспонденції, цінностей.
2. Послуги, що збагачують знання туристів про район.
  3. Послуги, що підвищують рівень комфорту в номерах.
  4. Послуги, що задовольняють особливі вимоги гостей.

## **6.2 Технологія організації побутового обслуговування споживачів готельних послуг**

**Побутове обслуговування** спрямовано на задоволення потреб гостей, що виникають під час їх проживання в готелі.

Система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту, що задовольняють різноманітні побутові та господарські запити гостей складає **сервіс**.

Сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту (чого бажає гість), але і за принципом пропозиції (готель має пропонувати нові послуги, а гість вибирає, треба йому це чи ні).

### **До складу послуг з побутового обслуговування входить:**

1. Термінове прання або хімчистка, ремонт і прасування особистих речей.
2. Терміновий ремонт і чищення взуття.
3. Зберігання речей і цінностей.
4. Розвантаження та завантаження і доставка багажу в номер.
5. Прокат предметів культурно-побутового призначення: телевізорів, посуду, спортивного інвентарю та ін.

6. Дрібний ремонт годинників, електробрить, радіо-, кіно-, фотоапаратури; різні фотороботи.

7. Послуги перукарні, манікюрного і масажного кабінетів.

Якщо ці послуги надаються в номерах, то вони мають націнку.

8. Забезпечення харчування в номері.

#### **Пральня-хімчистка в готелі здійснює:**

– обробку власної готельно-ресторанної білизни, уніформи співробітників;

– прання, чищення, прасування та дрібний ремонт речей гостей, що є додатковою платною послугою;

– прання і чищення особистих речей співробітників за певну плату;

– іноді прийом замовлень від жителів міста з метою отримання додаткового прибутку.

**Режим роботи пральні-хімчистки** в висококласних готелях – щодня без вихідних, як правило, з 8 години ранку до 8 години вечора в дві зміни.

### **6.3 Технологія надання послуг харчування в готельному підприємстві**

У Національному стандарті України ДСТУ 4281: 2004 «Закладі ресторанного господарства» перелічені види закладів ресторанного господарства та основні вимоги до них.

#### **Спеціальні «плани» харчування в готелях:**

– європейський план – готельний тариф, що включає в себе тільки вартість розміщення (без вартості харчування);

– континентальний план – готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення та континентального сніданку;

– бермудський план, «шведський стіл», англійський сніданок - готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення та повного сніданку. Принцип «шведського столу» – вільний вибір виставлених на загальний стіл страв і самообслуговування;

– модифікований американський план, напівпансіон – вартість проживання включає сніданок – «континентальний» (в Європі) або повний і ще одну трапезу, як правило, вечерю;

– американський план, повний пансіон – вартість проживання включає сніданок, обід і вечерю.

У готелі можуть бути передбачені **варіанти заміни при організації харчування:**

– «сухий пайок» – компенсація пропущеного сніданку (обіду, вечері);

– «холодна вечеря» – компенсація пропущеної вечері, яка передбачає приїзд туристів після закінчення планової вечері і являє собою сервірування столу без гарячих страв.

В деяких готелях може бути передбачене **обслуговування харчуванням в номерах (room service).**

Контактні співробітники служби обслуговування в номерах повинні досконало знати меню (асортимент, інгредієнти, час приготування страв та напоїв, ціни).

**Час доставки замовлень:**

– сніданок по картці повинен бути доставлений протягом 15 хвилин;

– сніданок по дзвінку повинен бути доставлений протягом 15 – 30 хвилин;

– обід повинен бути доставлений протягом 15 – 30 хвилин;

– вечеря повинна бути доставлена не більше ніж через 45 хвилин після дзвінка гостя;

– якщо гість замовив тільки напої, час доставки має становити не більше 15 хвилин.

Отримуючи на кухні замовлення, офіціант має переконатися, що посуд чистий, блюдо відповідає зробленому замовленню, всі страви мають бути накриті. Доставив блюдо до номеру офіціант має здійснити сервірування згідно правил.

### **Технологія обслуговування гостя в номері:**

– постукати в двері номера три рази, досить голосно і ясно сказати, що це room service;

– після того як гість відкриє, обов'язково звернутися до гостя по імені (воно обов'язково має бути написано на чеку), дізнатися, чи можна увійти в номер;

– запитати гостя, де можна сервірувати стіл;

– зняти кришки з келихів і розлити напої;

– запропонувати гостю дістати гаряче блюдо з hot box;

– презентувати кожне блюдо, тобто вимовляти його назву, пояснювати, які основні компоненти входять в нього, знімаючи при цьому кришки з тарілок;

– закуски та основне блюдо ставиться перед гостем, тарілку слід повернути до гостя тією стороною, де розташовується основний компонент страви, на далекій половині – гарнір і овочі;

– попросити гостя підписати рахунок;

– пояснити гостю процедуру прибирання посуду з номера; якщо це доречно, слід підтримати бесіду, поцікавитися у гостя, чи подобається йому в готелі;

– побажати гостю смачного;

– поцікавитися у гостя, чи можете ви бути йому ще чимось корисними;

– побажати приємного дня та вийти з номеру;

– повідомити оператору, що замовлення доставлено.

**Замовлення сніданку в номер** може здійснюватися кількома способами:

– по телефону;

– шляхом виклику офіціанта натисканням спеціально обладнаних в номері кнопки;

– за допомогою інтерактивних телевізійних систем;

– за допомогою карти замовлення сніданку.

Подача сніданків починається близько 6.30 і закінчується в 10.00-12.00

годин.

Робота офіціанта передбачає чайові. Офіціант не повинен дивитися, скільки йому дали чайових в присутності гостя. Необхідно пам'ятати, що традиції чайових розрізняються в різних країнах.

**Технологія забирання офіціантом брудного посуду з житлових номерів:**

- постукати три рази, досить голосно і ясно сказати, що це room service;
- після того як гість відкриє, обов'язково звернутися до гостя і дізнатися, чи можна увійти в номер;
- після повернення до відділу робиться позначка в технологічному документі про те, що з номера був доставлений брудний посуд;
- якщо гість сам подзвонив з проханням забрати посуд, необхідно протягом 10 хвилин виконати його прохання.

#### **6.4 Технологія надання спортивно-оздоровчих та інших послуг в готельному підприємстві**

Спортивно-оздоровчі послуги – це, як правило, послуги платні, комерційні, групові або індивідуальні.

**Спортивно-оздоровчі послуги** – це власне фізкультурно-спортивні послуги, тобто пов'язані із забезпеченням заняттями фізичними вправами і видами спорту з метою оздоровлення, підтримки здоров'я і фізичного розвитку в різноманітних організаційних формах.

**Спортивно-оздоровчий сервіс** – це економічно обґрунтоване надання та споживання послуг, які задовольняють сукупність спеціальних потреб людини і пов'язаних з програмуванням занять фахівцем-технологом (тренером, інструктором) з метою оздоровлення, підтримки здоров'я і фізичного розвитку.

Великі готелі пропонують широкий асортимент послуг для занять спортом і відпочинку, серед яких басейн, солярій, басейн з гідромасажем-джакузі, сауни, тренажерні зали, масаж тощо.



Іноді за користування залом треба платити, іноді години платного і безкоштовного користування розділені.

**SPA (СПА)** – це оздоровчий комплекс процедур з використанням морської, термальної, мінеральної або прісної води, морських водоростей, цілющих рослин і лікувальних грязей, програми водолікування, мета яких - гармонія тіла, душі і духу.

**Велнес** – це система оздоровлення шляхом досягнення гармонії психічного і фізичного стану через відчуття тілесного задоволення і духовного задоволення.

**Спортивні розваги** можна визначити як економічно обґрунтоване надання послуг, в яких програмування рухової активності здійснюється самим споживачем з метою рекреації, відпочинку через рух, гру.

Найбільш поширені варіанти спортивних розваг з чітко визначеним сервісним статусом, представлені в готелях: боулінг, більярд, аквапарки.

## **6.5 Анімаційні технології в готельному сервісі**

**Готельна анімація** – організація дозвілля; напрямок, що припускає особисту участь клієнтів готелю в культурно-масових заходах.

Анімаційний сервіс в готелях ставить перед собою мету – поживлення відпочинку та створення від цього незабутніх спогадів.

**Матеріальна база готелів, використовувана для розробки і проведення анімаційних програм, повинна включати в себе:**

– обладнання для відпочинку на пляжі: водні атракціони, гірки, човни та ін.;

– обладнання для дитячих майданчиків: гойдалки, каруселі, альтанки, гірки, ігрові атракціони, ростові ляльки та ін .;

– приміщення, меблі та необхідний реквізит і інвентар для дитячої кімнати або міні-клубу: настільні ігри, фарби, книжки-розмальовки, пластилін, пазли, набори формочок, ляльки, машинки, кольоровий папір, олівці тощо;

- обладнання та інвентар для рухливих ігор і занять спортом в тренажерних залах;
- приміщення, книги, комп'ютери з виходом в Інтернет і меблі для бібліотеки;
- приміщення та інвентар для станцій і пунктів прокату човнів, водних велосипедів, лиж тощо;
- приміщення, амфітеатр або обладнаний майданчик на відкритому повітрі для проведення масових заходів і розважальних шоу;
- обладнання, декорації і набір костюмів і реквізиту для сцени;
- відео-, проєкційне, звукове, сценічне і світлотехнічне обладнання для проведення шоу, дискотек, конкурсів і змагань;
- обладнання та приміщення для більярду, боулінгу, казино (якщо останні передбачені) тощо.

**Технологія створення і реалізації анімаційних програм як система складається з декількох взаємопов'язаних підсистем:**

- *організаційна* – організація спільної діяльності анімаційної команди, економічного, технічного, рекламного відділів;
- *інструкторсько-методична* – створення і розробка сценаріїв заходів, текстів екскурсій, підбір спортивних ігор і змагань, складання маршрутів походів з наступною розробкою методичних рекомендацій на основі узагальнення досвіду;
- *режисерська* – розподіл ролей, складання плану репетицій, постановка вистави, шоу;
- *технічна* – підготовка технічних засобів (об'єктів, споруд, інструментів і т. Д.), Майданчики (сцени) для анімаційних заходів, реквізиту, декорацій, освітлення, музичного супроводу тощо.

**Технологічний процес створення анімаційних програм включає такі елементи:**

- об'єкт діяльності: туристи, населення (групи і окремі особистості);

- суб'єкт діяльності: керівник, фахівець анімаційної служби;
- власне анімаційна діяльність з усіма її компонентами: процес взаємодії суб'єкта на об'єкт.

**При підготовці анімаційних програм враховуються багато особливостей, що дозволяють провести програму найцікавіше, а саме:**

- національність туристів;
- вік туристів (аудиторія дитяча, молодіжна, зрілого віку, третього віку, комбінована);
- стать;
- чисельність (індивідуальна, групова, масова);
- активність участі туристів (активна, пасивна) і т.д.

**Технологія підготовки та проведення анімаційної програми:**

1. Підготовчий:

- аналіз анімаційних програм;
- визначення цілей і завдань;
- вибір місця і часу проведення програми;
- проектування анімаційної програми з урахуванням вікових, етнічних та інших особливостей споживачів даної послуги;
- розробка сценаріїв анімаційних заходів, що включені в програму;
- складання кошторису витрат на проведення програми;
- розподіл обов'язків всередині анімаційних команд;
- технічну підготовку ;
- установку звукової та світлової апаратури, інших технічних засобів, оформлення сцени, виготовлення фонограм тощо;
- проведення репетицій, навчання правилам ігор тощо;
- проведення рекламної кампанії анімаційних заходів.

2. Початковий, протягом якого:

- гості готелю інформуються про наявність та зміст анімаційної програми для різних груп і категорій туристів;

– встановлення контакту з гостями, їх запис на різні анімаційні програми та збір заявок.

3. Проведення анімаційної програми.

4. Заключний етап, в ході якого відбувається підведення підсумків:

- нагородження учасників і прощання з гостями;
- аналіз проведеної програми;
- анкетування споживачів з подальшим аналізом;
- робота над удосконаленням програм.

## **6.6 Інші додаткові послуги і технології їх надання**

**До додаткових послуг можна віднести:**

1. Надання телекомунікаційних послуг.
2. Екскурсійний сервіс в структурі додаткових послуг готелів.

**Типи надання екскурсійних послуг:**

- екскурсійні послуги, що надаються екскурсійним бюро готелю;
  - безпосередня організація екскурсійних послуг, яку беруть на себе співробітники готелю;
    - екскурсійні розважальні програми, що надаються екскурсійним бюро готелю, як засіб залучення клієнтів в низький сезон;
    - «гід в вашу машину», «гід на машині» – для індивідуальних клієнтів;
    - екскурсії по готелю;
    - за допомогою технічних новинок (аудіогід).
3. Послуги консьєржа, баталера.

**Консьєрж** – людина, в чій обов'язки входить забезпечення постояльців в готелі всім необхідним і створення для них комфортних умов

**Батлер** – це професіонал високого класу, який поліпшує якість життя. У перекладі з англійської «butler» – «дворецький». В XI столітті в Англії батлер займався тільки винами, але поступово сфера його обов'язків розширювалася.

Формування консьєрж сервісу як професійної організації почалося в 1929 році, коли одинадцять консьєржів гранд-готелів Парижа заснували «Товариство для обміну ідеями та професійними навичками».

У 1952 році в Каннах відбувся Конгрес і була заснована професійна організація, нині відома як Union Internationale des Concierges d'Hotels «Les Clefs d'Or» (Міжнародне об'єднання консьєржів готелів «Золоті ключі»).

#### **Послуги консьєржів в готелях:**

- придбання і доставка квитків в театри, на різні види міжнародного, міжміського, внутрішнього транспорту, резервування відвідування салону краси, столика в модному ресторані;
- допомога в екстрених випадках (виклик лікаря, юриста);
- виконання індивідуальних доручень;
- надання інформації про визначні пам'ятки, графіку роботи музеїв, розважальних закладів, магазинів, послуги гідів-перекладачів.

Майстерність і професіоналізм консьєржа полягають не тільки в умінні грамотно і чітко виконати побажання гостя, але і в умінні передбачити його потреби.

#### **Технологія роботи бізнес-центру.**

**Бізнес-центр** як структурний підрозділ великого готелю підпорядковується, як правило, керуючому або заступнику керівника готелю.

#### **Послуги бізнес-центру:**

- користування супутниковою міжміського, міжнародного телефонного та факсимільного зв'язком;
- копіювальні роботи, надання в оренду ноутбуків, планшетів;
- ламінування, брошурувальні роботи;
- надання в користування гостей комп'ютера або установка комп'ютера в номері (за бажанням гостя), виконання робіт на комп'ютері;
- надання перекладацьких послуг (письмовий переклад, послуги перекладача-синхроніста);
- надання послуг секретаря, стенографістки;

- редагування;
- прокат відеотехніки та аудіообладнання;
- оренда спеціальних приміщень для проведення конференцій, зустрічей, переговорів, презентацій з системами синхронного перекладу, включаючи обладнання для проведення телемостів.

У деяких готелях бізнес-центр займається також забезпеченням гостей автотранспортом.

## ТЕМА 7

### ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОСОБЛИВИХ КАТЕГОРІЙ КЛІЄНТІВ В ГОТЕЛІ

#### ПИТАННЯ ТЕМИ

- 7.1 Технологія обслуговування VIP-клієнтів.
- 7.2 Гості зі статусом «інкогніто».
- 7.3 Розміщення гостей з тваринами.
- 7.4 Особливості обслуговування в готелях людей з обмеженими фізичними можливостями.

#### 7.1 Технологія обслуговування VIP-клієнтів

Кількість віп-статусів у готелі може бути найрізноманітнішим (від трьох і більше). Наприклад, **категорії VIP-статусів:**

- президенти, міністри, дипломати, знаменитості з шоу-бізнесу тощо;
- постійні клієнти;
- персони, які можуть виявитися корисними для бізнесу готелю.

Віднесенням гостей до певного VIP-статусу займається керівництво готелю, при цьому визначається перелік і кількість предметів гостинності та відсоток знижки на послуги готелю.

Якщо VIP-клієнт – іноземець, то необхідно дотримуватися протокол, який попередньо узгоджується з посольством.

Якщо гість відноситься до категорії VIP, то за день до його приїзду необхідно:

- перевірити повне ім'я VIP-клієнта, займану посаду, титул, назва компанії, кількість супроводжуваних осіб;
- уточнити категорію номера;
- уточнити термін перебування в готелі, тариф проживання;
- уточнити дату, час прибуття, номер рейсу і т. п. .;
- перевірити замовлений трансфер;
- уточнити переваги VIP-клієнта, особливі побажання.

На підставі зібраної інформації готується бланк-замовлення на обслуговування клієнта. Він перевіряється і коригується генеральним директором або менеджером по роботі з VIP-персонами.

**Основні заходи безпеки:**

- виділення номера під охорону гостя;
- можливість обшукати офіціанта до того, як він увійде в номер;
- телефоністи не повинні давати відомості про VIP-клієнта та номер його кімнати;
- контролювати балконні двері, не залишати відкритою під час прибирання номера;
- вся кореспонденція надходить в штаб, перевіряється, тільки потім передається VIP-клієнта.

**На підготовчому етапі (в період бронювання номерів)** для глав держав, урядових делегацій готель відвідують спеціальні представники, які обумовлюють всі умови розміщення від глобальних до найдрібніших деталей на весь період проживання особливо важливих персон.

Проговорюються умови з надання місць для паркування, наявності прямих телефонних ліній урядового зв'язку, проживання на певному поверсі,

наявності охорони, організації харчування особистими кухарями президентів, побажання по меблюванню номерів, влаштуванню спальних місць, переваги по колірній гамі номера і ароматів в них тощо .

Перед заїздом членів уряду, важливих урядових делегацій і особливо важливих віп-персон відділом бронювання готуються меморандуми з зазначенням всіх деталей прийому і обслуговування даних осіб.

Перед заїздом урядових делегацій, глав держав номера для них неодноразово перевіряються службами безпеки, а також представниками, які відповідають за підготовку даних номерів (особисті камердинери, секретарі і т.д.).

До заїзду віп-гостей готують не тільки номери, але і гостьові зони. Територія навколо готелю також повинна бути в ідеальному порядку. Повинні бути підготовлені вільні місця для паркування автомобілів, автобусів.

На флагштоках, встановлених перед готелем, повинні висіти прапори в такому порядку:

- прапор країни прибуває урядової делегації;
- державний прапор;
- прапор готелі з її логотипом;
- прапор компанії (готельної мережі), в яку входить готель, та ін.

У номерах, які готуються для віп-гостей, рекомендується використовувати більш дорожу косметичну лінію, ніж в стандартних номерах.

Якщо віп-гостем є відома особа, то в готелі необхідно забезпечити виконання райдеру.

**Райдер** – це перелік умов і вимог, що пред'являються артистом, музикантом або творчим колективом до організаторів виступів.

**Побутовий райдер** – це документ (група документів), що містить перелік вимог до побуту (в тому числі до розміщення, харчування, охорони і способу пересування), який пред'являється виступаючим артистом до організаторів заходу.



**Технічний райдер** – це документ (група документів), що містить перелік технічних приладів (звукового, світлового, сценічного), необхідного для виступу зірки естради чи артиста.

## **7.2 Гості зі статусом «інкогніто»**

**Гості зі статусом «інкогніто»** – це ті особи, які хочуть, щоб їх присутність в готелі не було помічена.

Існує бланк, куди заносять гостей з даними статусом, в ньому вказується прізвище гостя, номер кімнати і терміни проживання.

### **Правила роботи з гостями:**

- профайл гостя заповнюється повністю;
- інформацією про гостя володіє тільки служба прийому і розміщення і служба дворецьких;
- не можна видавати іншим службам інформацію про гостя;
- якщо будуть дзвонити в готель і просити з'єднати з цим гостем, то телефоністка повинна відповісти, що такий гість не проживає в готелі;
- персонал готелю не повинен звертатися до даного гостя на ім'я.

## **7.3 Розміщення гостей з тваринами**

### **Існує три типу готелів у яких:**

- розміщення з тваринами суворо заборонено;
- розміщення з тваринами дозволено у виняткових випадках;
- розміщення з тваринами дозволено.

У номерах, де проживають собаки і кішки, необхідно особливо ретельно стежити за санітарним станом приміщення:

- ретельно чистити і дезінфікувати підлоги;
- видаляти своєчасно плями з килимів і меблів;

– на вимогу гостей здійснювати додаткові прибирання пилососом для видалення шерсті тварин;

– вся посуд спочатку ретельно дезінфікується, а потім миється із застосуванням сильних дезінфікуючих засобів за допомогою спеціальної посудомийної машини.

Співробітникам служби прийому і розміщення слід надати власникам собак спеціальні таблички, які необхідно вивішувати на ручку дверей номера із зовнішнього боку, якщо собака залишилася в номері без нагляду. Входити в номер дозволяється тільки в присутності господаря.

Якщо тварини не допускаються в готель через строгих правил гігієни або це не передбачено місцевими законами, необхідно запропонувати гостям альтернативу розміщення тварин недалеко від готелю (наприклад, в Центрі розміщення тварин і т.д.) і поставитися до власників домашніх тварин доброзичливо і з розумінням.

#### **7.4 Особливості обслуговування в готелях людей з обмеженими фізичними можливостями**

**Інклюзивний туризм** (туризм для всіх) – процес розвитку туризму, який має на увазі доступність туризму для всіх в плані пристосування інфраструктури туристичних центрів і об'єктів туристського показу до різних потреб усіх людей, в тому числі інвалідів, людей похилого , їх опікунів і членів сімей, людей з тимчасовими обмеженими можливостями, сімей з маленькими дітьми.

**Розвиток інклюзивної туризму може стати для засобу розміщення серйозною конкурентною перевагою завдяки:**

– збільшенню обсягу продажів за рахунок розширення контингенту споживачів готельних послуг;

– збільшенню обсягу продажів додаткових послуг;

– підвищення лояльності і частоти повторного розміщення клієнтів;

- заповнення номерного фонду в низький сезон, так як гості з обмеженими можливостями вважають за краще відпочивати саме в цей період;
- збільшенню тривалості перебування в готелі в порівнянні з іншими категоріями споживачів.

З метою забезпечення можливості обслуговування людей з обмеженими фізичними можливостями в готелях має бути створене безбар'єрне середовище.

**Безбар'єрне середовище** – це фізичне оточення, об'єкти транспорту, інформації та зв'язку, дообладнані з урахуванням потреб, що виникають у зв'язку з інвалідністю, і дозволяють людям з обмеженими фізичними можливостями вести незалежний спосіб життя.

Організація безбар'єрного середовища ґрунтується на принципах універсального дизайну, які були запропоновані архітектором-колясочником Р. Мейсом (США).

**Облаштування внутрішньої інфраструктури** засоби розміщення необхідно починати вже при підході до готелю – вся територія повинна забезпечувати зручність пересування.

Важливою є підготовка персоналу до взаємодії з людьми з різними фізичними вадами, знання загальних правил етикету при спілкуванні з **інвалідами**.

## ТЕМА 8

### ТЕХНОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ

#### ПИТАННЯ ТЕМИ

8.1 Система безпеки готелю.

8.2 Забезпечення збереження речей гостей.

8.3 Порядок дій співробітників готелю при виникненні загрози терористичного акту.

## 8.1 Система безпеки готелю

### **До мінімальних вимог безпеки віднесено:**

- забезпечення безпеки життя та здоров'я туристів, збереження їхнього майна;
- обладнання системами протипожежний захисту відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні;
- передбачення аварійних виходів, сходів, добре помітних інформаційних покажчиків для забезпечення вільної орієнтації у надзвичайній ситуації;
- знаходження у доступному для огляду місці планів евакуації.

### **Класифікація загроз безпеки готелю:**

- загроза витоку комерційної інформації;
- терористичні загрози;
- кримінальні події (крадіжки, вбивства);
- пожежі;
- загроза зараження шкідливими речовинами тощо.

Забезпечення безпеки готелю передбачає захист його комерційної інформації від конкурентів і «шпигунства». До числа інформації, яка потребує захисту, відноситься:

- інформація фінансового характеру про роботу готельних підрозділів;
- різні технології «ноу-хау»;
- внутрішні нормативні документи, що сприяють забезпеченню високої якості роботи підрозділів готелю;
- штатний розклад, інструкції, нормативи затрат праці, що містять стандарти роботи;
- інформація, що створюється в процесі ділових заходів за допомогою технічних засобів під час проведення переговорів, нарад в конференц-залах готелю;
- особиста інформація про гостей, які проживають в готелі (особливо -

про гостей категорії VIP).

Відомості, що відносяться до комерційної таємниці, визначаються керівництвом компанії і відображаються в "Переліку відомостей, що становлять комерційну таємницю готельного підприємства».

Порядок поводження з відомостями, віднесеними до комерційної таємниці готельного підприємства, регулюються «Положенням щодо забезпечення збереження комерційної таємниці готельного підприємства».

При втраті або недостачу документів, що містять комерційну таємницю, посвідчень, перепусток, ключів від режимних приміщень, сховищ, сейфів, металевих шаф, особистих печаток, а також про причини можливого витоку співробітник повинен негайно повідомляти керівнику структурного підрозділу і в службу безпеки готельного підприємства. Доступ до таких відомостей обмежується в залежності від посадових обов'язків співробітника.

**Система безпеки готелю** включає:

- організаційні заходи;
- застосування технічних засобів;
- роботу служби безпеки.

**До адміністративних заходів слід відносити:**

- розробку концепції системи безпеки готелю;
- розробку внутрішніх правил, що регламентують роботу персоналу у відповідність до розробленої концепції і забезпечують взаємодію персоналу в умовах надзвичайних ситуацій;
- планування підготовки і підвищення кваліфікації персоналу в галузі безпеки.

**До технічних засобів забезпечення** слід відносити:

- технічні засоби спостереження;
- засоби пожежної сигналізації та пожежогасіння;
- кошти охоронної сигналізації і захисту від злому;
- системи контролю доступу;
- системи контролю на парковках в'їзду і виїзду.

**Санітарна безпека** забезпечує захист гостя від захворювання з вини готелю. З цією метою в готелі повинні бути передбачені такі заходи безпеки:

- контроль якості і безпеки надходять харчових продуктів, умов зберігання;
- контроль за санітарно-технічним станом систем водопостачання та каналізації готелю;
- особиста гігієна персоналу;
- санітарна обробка приміщень;
- створення умов праці для персоналу, що відповідають трудовому законодавству і санітарним нормам і правилам;
- контроль за санітарним станом басейнів, лазень, саун, масажних кабінетів і т. д.

## **8.2 Забезпечення збереження речей гостей**

**З метою забезпечення збереження речей гостей, може бути передбачене:**

- зберігання багажу в камері схову;
- особливо цінних речей – в депозитних комірках або в індивідуальних сейфах.

При прийомі від гостя речей на зберігання відповідальний за дану ділянку роботи співробітник має зафіксувати такі дані:

- прізвище гостя;
- номер кімнати;
- кількість місць багажу;
- термін зберігання багажу.

Після цього працівник має видати гостю багажний жетон, квитанцію або талон прийому багажу.

Співробітникам камери зберігання заборонено приймати:

- продукти;
- займисті засоби і токсичні предмети;
- предмети які мають високу вартість;
- крихкі речі;
- великогабаритні предмети (наприклад, меблі).

### **8.3 Порядок дій співробітників готелю при виникненні загрози терористичного акту**

Порядок дій співробітників готелю при виникненні загрози терористичного акту може регламентуватися спеціально розробленими на підприємстві методичними рекомендаціями «Про порядок дій персоналу готелю при виникненні загрози або скоєнні терористичного акту» або має проводитися відповідний інструктаж персоналу.

Можливі джерела отримання інформації про терористичну загрозу:

1. Телефонний дзвінок з повідомленням про закладений вибуховий пристрій.
2. Записка із загрозою вчинення терористичного акту.
3. Повідомлення по електронній пошті або через соціальні мережі про закладений вибуховий пристрій.
4. Від співробітників або відвідувачів організації, які виявили підозрілий предмет.

Порядок дій оператора при прийнятті дзвінка з загрозою терористичного акту:

1. Зберігати спокій.
2. негайно повідомити на пост охорони по телефону.
3. Активувати (включити) запис телефонної розмови (якщо можливо).
4. Записати текст повідомлення.
5. Зафіксувати дату, час отримання повідомлення.

6. У разі евакуації відповідати на дзвінки гостей готелю і підтверджувати необхідність виходу з будівлі готелю до точки збору.

7. Покинути робоче місце в разі загрози життю і здоров'я або по команді старшого зміни готелю.

## ТЕМА 9

### ТЕХНОЛОГІЯ ОЦІНКИ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕННЯ КЛІЄНТІВ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### ПИТАННЯ ТЕМИ

9.1 Якість послуг як основна складова успішності готелю.

9.2 Технологія оцінки рівня задоволеності клієнтів якістю обслуговування.

9.3 Технологія «анонімна інспекція».

#### 9.1 Якість послуг як основна складова успішності готелю

**Якість** – сукупність властивостей и характеристик послуг, які здатні задовольняти потреби споживачів.

##### **Категорії якості обслуговування:**

- технічна якість;
- функціональна якість;
- етична (соціальна).

##### **Чинники, що впливають на якісне обслуговування в готелі:**

- стан матеріально-технічної бази;
- прогресивна технологія обслуговування;
- компетентність персоналу;
- система управління якістю обслуговування.

Ключовим фактором, що формує поняття якості, є найбільш повне задоволення потреб гостей – з різними запитам та своїм розумінням комфорту як такого.



## 9.2 Технологія оцінки рівня задоволення клієнтів якістю обслуговування

Контроль сервісу забезпечується найчастіше шляхом опитування клієнтів та прийняття на цій основі управлінських рішень.

**Бланк опитування гостей** повинен містити логотип готелю, мати якісну поліграфію; текст має бути зрозумілий представникам інших країн.

### **Структура документа:**

- звернення до гостя генерального директора або керівництва готелю;
- прохання заповнити бланк відкликання з роз'ясненням мети;
- питання;
- слова подяки за участь в опитуванні, побажання приємного і успішного перебування в готелі та запрошення гостя знову відвідати готель.

Кожне питання в анкеті має призначатися для отримання певної інформації та досягнення певної мети.

Питання слід розбити по групам або блокам, тобто систематизувати процес опитування, наприклад:

- прибуття та розміщення;
- якість номера.;
- якість страв і напоїв;
- співвідношення ціни й якості;
- робота персоналу;
- оцінка готелю в цілому (загальне враження) тощо.

## 9.3 Технологія «анонімна інспекція»

Унікальним методом оцінки якості сервісу є перевірка дотримання стандартів обслуговування, що проводиться анонімно незалежними експертами, які під виглядом звичайних клієнтів заселяються в готель на кілька днів. За цей час найнятий «інспектор якості», якого ніхто з персоналу готелю не знає в обличчя, оцінює роботу служб готелю.

**Таємний покупець** – це певний метод дослідження, який застосовується в маркетингових дослідженнях і спрямований на оцінку споживчого досвіду, отриманого клієнтом в процесі користування тим чи іншим товаром або послугою.

**Таємний гість** – професіонал, який повністю розбирається в готельній справі, це людина зі значним досвідом роботи.

**Технологія процедури «таємний покупець»:**

1. Постановка завдання дослідження.
2. Розробка параметрів дослідження та шкали оцінок.
3. Вибір методів перевірки (телефонні дзвінки, поселення, створення провокаційної ситуації тощо).
4. Анкета таємного покупця.
5. Збір анкет, перевірка й аналіз.
6. Підготовка звіту таємного покупця. **Звіт таємного покупця** – це набір різних таблиць, в яку зведені результати дослідження. Для наочності, як правило, такі звіти супроводжуються різними діаграмами і графіками.

Аналітичний звіт може складатися з таких розділів:

- загальний опис дослідження (цілі і завдання дослідження, об'єкти перевірок, характеристика експертів, сценарій візитів);
- аналіз результатів перевірок за певними параметрами оцінки;
- порівняльний аналіз отриманих даних з результатами конкурентів, а також з попередніми періодами дослідження (якщо проводилися);
- індивідуальні профілі (гістограми) по кожному перевіреному співробітнику з коментарями експертів за результатами якості обслуговування;
- висновки і рекомендації щодо вдосконалення системи обслуговування.

## ТЕМА 10

# ТЕХНОЛОГІЯ РОБОТИ З РІЗНИМИ ТИПАМИ ТА ЗІ СКАРГАМИ КЛІЄНТІВ. ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА УСУНЕННЯ НАСЛІДКІВ КОНФЛІКТІВ

## ПИТАННЯ ТЕМИ

10.1 Професійна етика працівників готельних підприємств.

10.2 Конфліктні ситуації та їх вирішення.

### 10.1 Професійна етика працівників готельних підприємств

Працівники готелю повинні бути акуратними, ввічливими, уважними щодо відвідувачів. Професійна майстерність готельних працівників визначається високою культурою обслуговування, яка включає тактовність, доброзичливість, знання психології, вміння дотримуватися норм міжнародного етикету та багато іншого.

**Професійна етика** – правила поведінки, які визначають конкретний тип моральних взаємин у тій чи іншій сфері діяльності. Професійна етика працівників індустрії гостинності пов'язана в першу чергу з культурою обслуговування.

Основними складовими культури обслуговування є:

- безпека і екологічність при обслуговуванні;
- естетика інтер'єру і створення комфортних умов обслуговування;
- знання психологічних особливостей особистості і процесу обслуговування;
- знання і дотримання персоналом етичних норм обслуговування;
- знання і дотримання правил, що встановлюють порядок і черговість обслуговування гостей;
- наявність достатньої кількості обладнання та інвентарю для надання послуг та ін.

## 10.2 Конфліктні ситуації та їх вирішення

Конфліктні ситуації в готелі зустрічаються досить часто. У психології готельного обслуговування виділена категорія «важких гостей», які в своїй більшості і генерують конфліктні ситуації.

Всі скарги в готельній справі можна умовно поділити на чотири категорії:

1. Невиконання або неналежне виконання готельних послуг (більшість скарг). Різниця між тим, що було обіцяно гостю й тим, що було отримано фактично, може варіюватися від незначної до повністю неприйнятною.

2. Несвоєчасне інформування гостей про зміни в умовах обслуговування.

3. Недостовірна або неточна інформація про готельний продукт.

4. Складання та підписання договору, що ущемляє права споживача.

Розгляду скарг гостей (навіть найнесподіваніших) необхідно приділяти особливу увагу.

При розгляді скарг необхідно дотримуватися кількох правил:

- гостя необхідно слухати уважно, з повагою;
- по можливості необхідно ізолювати незадоволеного гостя, щоб інші ні могли чути його претензій.
- часто називайте гостя по імені та по батькові, адже з точки зору психології, власне ім'я є однією з головних цінностей для людини;
- якщо гість розлючений, персоналу не слід входити в номер поодиночці;
- персоналу не слід давати обіцянок, які перевищують його повноваження;
- вислухуючи гостя, необхідно робити записи, фіксувати ключові факти;
- персоналу необхідно визначити точний час виконання прохання і повідомити його гостю;
- обов'язково простежити за вирішенням проблеми, якщо вона була переадресована;
- повідомити про вирішення проблеми гостю має той, хто прийняв заявку;

- якщо проблема не може бути вирішена, персоналу слід попередити про це гостя якомога раніше;
- у колективі регулярно необхідно проводити тренінги з опрацювання можливих конфліктних ситуацій;
- всі скарги необхідно фіксувати у спеціальних журналах.

## 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. – К. : ВИРА-Р (дополн.), 2006 – 235 с.
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю. Ф. Волков. – М. : Феникс, 2003. – 386 с.
6. Ладиженська Р. С. Технологія обслуговування в готелях і тур комплексах: конспект лекцій / Р. С. Ладиженська ; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
7. 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.
8. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пос. / Т. Л. Тимохина. – М.: ИД «ФОРУМ» : ЦИФРА М, 2009. – 256 с.
9. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пос. / Т. Л. Тимохина. – М. : ООО «Книгодел» : МАТГР, 2004.
10. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / [за ред. проф. В. К. Федорченка]. – Київ : Вища школа, 2006. – 237 с.
11. Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов : учеб. пособие / Н. Б. Черных. – М. : Советский спорт, 2002. – 320 с.

*Навчальне видання*

**АЛЕКСАНДРОВА** Світлана Анатоліївна  
**ОБОЛЕНЦЕВА** Лариса Володимирівна

**ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

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

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

План 2019, поз. 148Л

---

Підп. до друку 09.07.2019. Формат 60 × 84/16.  
Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 3,0  
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](mailto:rectorat@kname.edu.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 5328 від 11.04.2017.