

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні вказівки до виконання практичних завдань
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
галузь знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
денної та заочної форм навчання

Луцьк 2019

УДК 528.9 (07)

Т 86

До друку

Голова навчально-методичної ради Луцького НТУ _____ В.І. Талах

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій Луцького НТУ

Директор бібліотеки _____ С.С. Бакуменко

Затверджено навчально-методичною радою Луцького НТУ,
протокол №__ від«__» _____ 2019 року.

Рекомендовано до видання навчально-методичною радою факультету екології, туризму та електроінженерії Луцького НТУ, протокол №__ від «__» _____ 2019 року.

Голова навчально-методичної ради факультету _____ В. І. Волинець

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ, протокол №__ від «__» _____ 2019 року.

Завідувач кафедри ТГРС _____ Б.І. Колісник

Укладач: _____ Л.М. Поліщук, кандидат технічних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, І.В. Тищук, кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ.

Рецензент: _____ О.М. Громик, кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ.

Відповідальний за випуск: _____ Б.І. Колісник, кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ.

Організація готельного господарства [Текст] : методичні вказівки для виконання практичних завдань для здобувачів першого
Т 86 (бакалаврського) рівня освітньо-професійної програми «Туризм», галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм денної та заочної форм навчання/. Л.М. Поліщук, І.В. Тищук. – Луцьк : Луцький НТУ, 2019. – 45 с.

Методичне видання складене відповідно до діючої програми курсу «Організація готельного господарства» з метою вивчення та опрацювання завдань практичного курсу студентів та надання методичної допомоги у вивченні дисципліни. Викладено практичний курс матеріалу для вивчення дисципліни, контрольні запитання для самодіагностики та список використаної літератури.

© Поліщук Л.М., 2019

ЗМІСТ

Вступ	4
Практична робота №1	5
Практична робота №2	9
Практична робота №3	13
Практична робота №4	18
Практична робота №5	22
Практична робота №6	26
Практична робота №7	28
Практична робота №8	30
Практична робота №9	33
Практичні роботи для самостійного опрацювання	65
Практична робота №1	65
Практична робота №2	66
Практична робота №3	73
Практична робота №4	75
Практична робота №5	80
Контрольно-професійні індивідуальні завдання	85
Список рекомендованих джерел	89

ВСТУП

Розвиток туризму в Україні на сьогодні набув особливої актуальності. Значну увагу приділяють як зовнішньому так і внутрішньому туризму, які спрямовані на використання природного, рекреаційного, культурно-історичного потенціалу країни. Це, в свою чергу, потребує розвитку та вдосконалення існуючої матеріально-технічної бази відпочинку, а саме готелів та інших засобів розміщення. Тому у вивченні навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» закладені принципи організації діяльності готелів, формування атмосфери гостинності, створення та просування туристичного продукту.

Практичні заняття з дисципліни «Організація готельного господарства» передбачені навчальним планом підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», спеціальності 241 Готельно-ресторана справа, галузі знань 24 Сфера обслуговування». Мета цих методичних вказівок – допомогти студентам глибше засвоїти теоретичний матеріал про сутність економічних явищ і процесів у готельній індустрії України, їх взаємозв'язки, набутти практичні навички аналізу міжнародного, державного та регіонального ринку готельних послуг.

Інформаційною базою для виконання практичних завдань є законодавчі й нормативно-правові акти України й UNWTO; дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Практична робота № 1

Визначення, зміст та класифікація засобів розміщення

Зміст заняття.

1. Розмежування колективних засобів розміщування за типами.
2. Класифікація засобів розміщення згідно національних стандартів України
3. Визначення та типи готельних підприємств, що надають послуги розміщення.
4. Класифікація готельних номерів.
5. Міжнародна класифікація готельних номерів (підготувати самостійно).

Завдання 1. Колективні засоби розміщення.

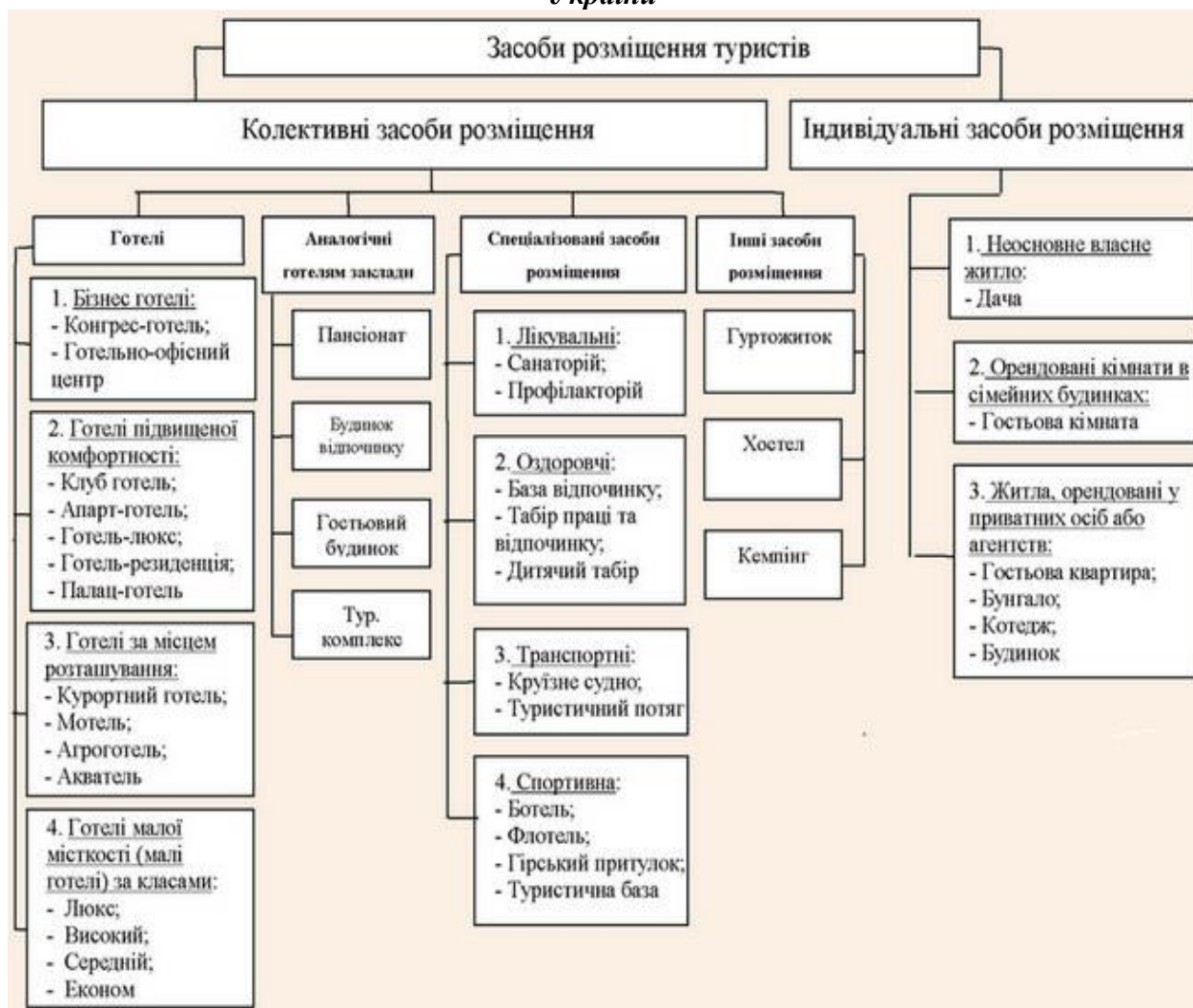
Одним з основних показників розвитку туризму є колективні засоби розміщування, тобто всі процеси які відбуваються в туризмі загалом відображаються на основних показниках функціонування колективних засобів розміщування (готелі, мотелі, хостели, кемпінги, агроготелі, гуртожитки для приїжджих, туристські бази, гірські притулки, студентські літні табори, санаторії, дитячі санаторії, пансіонати з лікуванням, дитячі заклади оздоровлення цілорічної дії, дитячі центри, санаторії-профілакторії, бальнеологічні та грязелікарні, будинки та пансіонати відпочинку, бази та інші заклади відпочинку, заклади 1-2 денного перебування) та агросадибах.

Колективні засоби розміщування (КЗР) – засоби розміщування, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, у яких число місць повинно перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін.

До колективних засобів розміщування відносяться: готелі та аналогічні засоби розміщування – готелі, мотелі, хостели, кемпінги, агроготелі, гуртожитки для приїжджих, туристські бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщування

та спеціалізовані засоби розміщування – санаторії, дитячі санаторії, пансіонати з лікуванням, дитячі заклади оздоровлення цілорічної дії, дитячі центри, санаторії-профілакторії, бальнеологічні та грязелікарні, будинки та пансіонати відпочинку, бази та інші заклади відпочинку, заклади 1-2 денного перебування.

Завдання 2. Класифікація засобів розміщення згідно національних стандартів України



Завдання 3. Типи готельних підприємств, що надають послуги розміщення.

За критерієм просторового розміщення виділяють такі категорії готелів:

готелі в центрі міста	зазвичай, це висотні споруди із закритою стоянкою для автомобілів у самому готелі або поруч з ним;
придорожні готелі	як правило, малоповерхові з відкритими автостоянками, ресторанами, наявністю мінімуму засобів для проведення зустрічей, іноді з басейном;
готелі на околиці міст і в аеропортах	як правило, споруди мало- або середньо-поверхові з відкритою стоянкою для автомобілів, закладами відпочинку та розваг, банкетними залами, залами для конференцій, нарад;
готелі на воді	плавальні засоби, які обладнано під готель для розміщення та відпочинку туристів на березі моря, річки або озера. Зазвичай, такий готель розташовується в мальовничій місцевості, неподалік від туристських пам'яток. За необхідності такий готель може бути відбуксований разом із туристами на інше місце стоянки;
курортні готелі –	розміщуються за межами міських територій, оскільки використовують природні і / або створені людиною пам'ятки для залучення туристів. Для таких готелів притаманний широкий набір рекреаційних засобів обслуговування, служб забезпечення напоями, їжею тощо

За рівнем асортименту та вартості послуг готельні підприємства поділяються на:

- *дешеві готелі, або готелі з обмеженим сервісом* – пропонують мінімум послуг і середній рівень обслуговування;
- *готелі-"люкс"* – мають фешенебельний декор і меблі, гарно обладнані салони та громадські приміщення, високий показник співвідношення персоналу та кількості номерів (іноді 1 : 1).

Визначення готельних підприємств

Готель-люкс	має від 100 до 400 номерів, розташовується, як правило, у центрі міста, характеризується високим рівнем обслуговування, кваліфікації персоналу, ціною, має вишукане оздоблення приміщень, розрахований на знавців, пропонує елітарні послуги для гостей, в основному керівників великих підприємств, професіоналів, учасників конференцій тощо.
Готель високого класу	має від 400 до 2000 номерів. Як правило, такий готель розміщується в межах ділового центру міста, пропонує широкий набір послуг, має висококваліфікований персонал, пропонує послуги за цінами вище середнього рівня і орієнтований на бізнесменів, індивідуальних туристів, учасників конференцій.
Готель середнього рівня	може мати різні розміри залежно від місцезнаходження, максимально використовує сучасні технології для зниження експлуатаційних витрат. Відповідно, ціни в таких готелях утримуються на середньому в регіоні рівні.
Апарт-отель	має номерний фонд від 100 до 400 кімнат з умовами, аналогічними до мебльованих кімнат, за цінами, що залежать від сезону та варіантів самообслуговування. Такі готелі орієнтовані в основному на бізнесменів і сімейних туристів, які приїжджають надовго.
Готель економічного класу	може мати номерний фонд від 10 до 150 кімнат, розміщується поблизу центра міста, має невеликий штат персоналу, пропонує невисокі ціни при сучасних, добре обладнаних кімнатах, але без послуг харчування. Споживачами є, як правило, ділові люди та індивідуальні туристи, які не мають потреби в повному пансіоні.
Мотель	або готель, для туристів, які подорожують автомобілем, має розмір від 150 до 400 кімнат. Розташований, зазвичай, у приміській зоні, на автошляхах, при в'їзді в місто. У таких закладах розміщення пропонується середній рівень обслуговування при невеликому штаті персоналу за середньою ціною і з наданням послуг харчування, як правило, в кафетерії або їдальні.
Курортний готель	може мати розмір 100–500 номерів, розташовується на березі моря, океану, озера, у гірській місцевості, зазвичай віддалений від міста. Тут пропонується повний набір послуг, більший, ніж у міському готелі, за цінами вище середніх. Для курортних готелів притаманні велика кількість рекреаційно-оздоровчо-спортивних споруд, дорогі ресторани, банкетні зали, приміщення для зустрічей. Орієнтовані вони на різні категорії туристів.
Готель типу кондомініум (тайм-шер).	Його розмір може коливатися від 50 до 250 кімнат, можуть бути окремі споруди на 4– 5 кімнат. Має номери типу квартир і спортивні споруди аналогічні курортним. Окремі квартири продаються індивідуальним власникам, але правом повної власності користується компанія з управління. Квартири, що призначені для обслуговування клієнтів, які знаходяться у відпустках і на канікулах, розміщуються навколо курортів.
Бізнес-готель (Конгрес готелі Готельно-офісний центр)	Готель, що спеціалізується на обслуговуванні ділових людей і підприємців, пропонує їм максимальні зручності для професійної діяльності: для проведення семінарів, переговорів і т.д. Бізнес-готелі мають в своєму розпорядженні бізнес-центри, конференц-зали, банкетні зали, оздоровчі клуби, тенісні корти, сауни і спортивні майданчики.
Клубні готелі	Клубні готелі, на відміну від звичайних, обов'язково мають більшу територію у вигляді закритого від сторонніх парку. Парк обов'язково має виходити до моря. На території клубів зазвичай є ресторани, спортмайданчики, крамниці, кінотеатр, театр, дискотека, нічне шоу. Всім, що не потребує бензину, коштовного обладнання або найму людей зі сторони, гості клубу користуються безкоштовно. Все, що подають в ресторанах, відведених для загального обіду або вечері, також не потребує оплати. HV-1 – Готель клубної системи першої категорії з розміщенням в котеджах або бунгало. Приблизно відповідає 3-4 зіркового. Як правило, мають більш озеленену територію, номери невеликі. HV-2 – Клубний готель більш низького, ніж HV-1, класу. Особливість клубних готелів в тому, що вони розраховані або ж на достатньо вузьке коло відвідувачів, об'єднаних якимись загальними інтересами і заняттями, або відрізняються певними традиціями, правилами чи особливостями проживання.
Готелі-	Це структури, що найчастіше поєднують житлові номери, - з зонами приготування їжі та

резиденції	вітальнями, - та розвинену структуру громадських приміщень готелів: ресторани, бари, зони відпочинку, спорту, зали для проведення масових культурних міроприємств. Призначені такі заклади для досить довготривалого проживання клієнтів (зазвичай на періоди: в тиждень, десять днів, два тижні та місяць).
Агроготель	Агроготель — засоби розміщення готельного типу, розташовані у сільській місцевості й надають туристам послуги під час відпочинку, оздоровлення, забезпечують умови для сільськогосподарської діяльності в процесі відпочинку. Ці готелі розраховані на гостей, котрі подорожують сім'ями та потребують умов проживання, близьких до сільської місцевості. Агроготелі за місткістю — малі підприємства, які надають до послуг кімнати або окремі будинки, а також організовують харчування і дозвілля агротуристів.
Акваторія	Акваторія - корабель, який вилучено з експлуатації як транс імпортний засіб, і він знаходиться на стаціонарній стоянці та використовується як готель

Завдання 4. Класифікація готельних номерів.

Номер — ізольоване, мебльоване житлове приміщення, призначене для тимчасового проживання. Номер може складатися з однієї, двох та більше кімнат.

Класифікація готельних номерів. Готельні номери класифікують за кількістю місць, кількістю кімнат, площею та призначенням.

- **За кількістю місць розрізняють** одномісні номери, двомісні (номер з двома ліжками, де ліжка стоять поряд чи окремо), тримісні і т.д.
- **За кількістю кімнат** номери можуть бути однокімнатні, двокімнатні і т.д.
- **За призначенням розрізняють** номери:

бізнес-класу - призначені для розміщення туристів, що прибувають з діловою метою. Крім стандартної обстановки тут мають бути створені умови для роботи: робочий стіл, телефон, факс, комп'ютер.

економ-класу - призначені для широкого контингенту туристів. Вони визначаються недорогою обстановкою і устаткуванням, що відображається в невисокій ціні розміщення.

номери-апартаменти - (2 -,3 -, 4-кімнатні) призначені для довгострокового перебування сімей. В номері-апартаменті обов'язково повинна бути кухня з необхідним набором побутової техніки, що дозволяє забезпечити практично домашні умови перебування.

люкс-апартаменти або сюїти (англ. Suite), - 3-, 4-кімнатні номери високої комфортності (кухні, як правило, у них немає).

Залежно від **впорядкування, комфортності, кількості кімнат номери поділяються на наступні категорії:**

Багатокімнатні номери зазвичай складаються зі спальні, вітальні, кабінету. Є міні-кухня, два санвузли, один з яких призначений для гостей.

Номери-люкси складаються з двох кімнат (спальні й вітальні), які оснащені високоякісними гарнітурними меблями й обладнані відповідно до вимог міжнародних стандартів.

Дубль-номери - це пари номерів, які можуть бути сполучені в один через суміжні двері.

Стандартні номери - стандартне оснащення однокімнатних номерів залежить від категорії готелю і має відповідати вимогам державного стандарту.

Практична робота № 2. Національні системи класифікації готелів.

Завдання 1. Найбільшого поширення у світовій готельній сфері набула французька (зіркова) система класифікації, побудована на основі поділу готелів на категорії від нижчої - "одна зірка", до вищої "п'ять зірок".

Система класифікації готелів у Франції

У Франції норми і процедура класифікації готелів затверджені 1986 р. і чітко прив'язані до формування цін у готелях та ресторанах. У стандартах категоризації виділяється два типи підприємств: *туристичні готелі*, у яких передбачено щонайменше 5 місць та *туристичні резиденції*, у яких має бути не менше 100 ліжок. У групі "туристичні готелі" передбачено шість категорій: від найнижчої "без зірок" до найвищої "4+L" (de Luxe або Palace). У групі "туристична резиденція" встановлено категорії від однієї до чотирьох зірок.

Система класифікації готелів у Німеччині

У Німецькій класифікації виділяється п'ять класів:

- туристський клас - "одна зірка";
- стандартний клас - "дві зірки";
- комфортний клас - "три зірки";
- перший клас - "чотири зірки";
- люкс - "п'ять зірок";

Система класифікації готелів у Великобританії

У Великобританії класифікації, запропонованої Асоціацією британських турагентств, готелі поділяються на:

- бюджетні ("одна зірка"), розташовані в центрі міста, пропонують обмежений перелік послуг;
- готелі туристського типу ("дві зірки"), надають послуги харчування - повинні володіти рестораном та баром;
- готелі середнього класу ("три зірки"), забезпечують високий рівень обслуговування;
- готелі першого класу ("чотири зірки"), пропонують високу якість проживання і обслуговування;
- готелі вищої категорії ("п'ять зірок"), рівень надання послуг проживання і обслуговування особливо високий.

Система класифікації готелів в Австрії

Австрійські підприємства готельної та відпочинкової галузі поділяються на 5 категорій, при цьому підприємства, що пропонують лише сніданок, можуть отримати найвище 4-ту категорію - "чотири зірки". Зарахування у певну категорію здійснюється з огляду на загальну характеристику підприємства, тобто його обладнання, пропоновані послуги, можливості забезпечення проведення вільного часу, а також управління, середньої кількості персоналу. Враховуються також обмеження щодо якісних критеріїв для кожної категорії. Додатково до Директив, якими встановлюються детальні нормативи, повинні враховуватися федеральні та місцеві приписи стосовно обладнання закладів розміщення.

Система класифікації готелів в Іспанії

Згідно будівельно-технічних характеристик, якості обладнання та обслуговування, що пропонуються у різних групах та категоріях, заклади розміщення Іспанії поділяють:

- група 1- готелі категорії 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ;
- група 2 - міні-готелі і пансіони 3 , 2 , 1 ;
- група 3 - гостьові будинки, без категорії;
- група 4 - готелі - апартаменти 4 , 3 , 2 , 1 .

Система класифікації готелів в Італії

Згідно прийнятих в Італії критеріїв, готелі поділяються на три категорії:

- перша категорія - "чотири зірки";
- друга категорія - "три зірки";
- третя категорія - "дві зірки";

Система класифікації готелів у Греції

У Греції для класифікації закладів розміщення використовується система "букв", Зокрема:

- готелі категорії "А"("чотири зірки"), характеризуються високим рівнем обслуговування, найчастіше розташовані у відомих курортах;
- готелі категорії "В"("три зірки"), найчастіше розташовуються у курортній зоні, на узбережжі;
- готелі категорії "С"("дві зірки"), пропонують мінімальний набір послуг, розташовані на певній віддалі від узбережжя у курортних зонах;
- готелі категорії "Б"("одна зірка").

Система класифікації готелів у Данії, Швеції, Норвегії.

Асоціація готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія) розробила власну міжнаціональну класифікацію, у якій категорія готелю визначається не "зірками", а "сонечками" - знак має форму половинки сонця, що сходить, на фоні неба. Клас готелю визначають експерти асоціації.

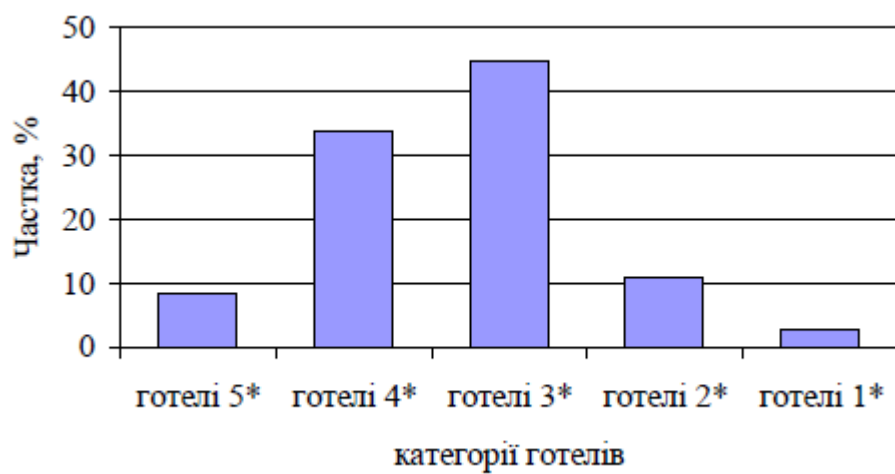
Завдання 2. Таблиця відповідності присвоєваних категорій рівню обслуговування в готелях.

Послуга	*	**	***	****	*****
Телевізор	на поверсі	на поверсі	у кожному номері	у кожному номері	у кожному номері
Холодильник	на поверсі	на поверсі	у кожному номері	у кожному номері	у кожному номері
Кондиціонер	-	—	+	+	+
Телефон у номері	-	-	-	+	+
Радіоприймач	+	+	+	+	+
Щоденне прибирання	+	+	+	+	+
Ранкове розбуджування	+	+	+	+	+
Ванни	не менше 2 на поверх	не менше 2 на поверх	у кожному номері	у кожному номері	у кожному номері
Туалети	не менше 1 на 5 номерів	не менше 1 на 5 номерів	у кожному номері	у кожному номері	у кожному номері
Умивальник без санвузла	1	1	-	-	-
Зміна білизни	раз на 5 днів	раз на 3 дні	раз на 3 дні	щоденно	щоденно

Зміна рушників	раз на 3 дні	раз на 3 дні	щоденно	щоденно	щоденно
Дзеркало	1	1	мінімум 1	більше 2	більше 2
Фен	-	-	-	+	+
Шампунь, гель, сіль для ванни	-	-	-	+	+
Рушники (на кожного гостя)	не менше 2	не менше 2	не менше 3	не менше 5	не менше 5
Автостоянка під охороною	-	-	+	+	+
Набір письмового приладдя	-	-	+	+	+
Килими або килимове покриття в зоні відпочинку	-	-	+	+	+
Декоративне озеленення, художні композиції, музична трансляція	-	-	+	+	+
Бізнес-центр	—	-	+	+	+
Спортивно-оздоровчий центр	-	-	-	+	+
Перукарня	—	—	+	+	+
Салон краси	—	—	-	+	+
Кімната побутового обслуговування	+	+	+	-	-
Ресторан або кафе (для готелів, які мають більше 50 номерів)	-	+	+	-	-
Кафе	-	-	-	+	+
Ресторан	-	-	-	кілька залів, окремі кабінети, бенкетний зал	кілька залів, окремі кабінети, бенкетний зал
Швейцар	-	-	-	+	+
Прання та прасування	+	+	+	+	+
Хімчистка	-	+	+	+	+
Дрібний ремонт одягу	+	+	+	+	+
Чищення взуття	-	+	+	+	+
Обмін валют	-	-	+	24 години	24 години
Прокат автомобіля	-	-	-	+	+
Бронювання квитків на різні види транспорту	-	-	+	+	+

Можливість вибору будь-якого із варіантів харчування (НВ,ВВ,ВБ)		для готелів в яких більше 50 номерів	для готелів, в яких більше 50 номерів	+	+
Цілодобовий бар або кафе	-	-	-	+	+
Обслуговування в номері	-	у години сніданку	3 7:00 до 24:00	3 7:00 до 24:00	24 години
Меню сніданку в номері	-	-	-	+	+
Формений одяг персоналу, диференційований по службах, службові значки	-	-	+	+	+

Завдання 3. Аналіз готелів, що функціонують у місті Луцьку. Побудувати діаграму.



Практична робота № 3

Статистика у готельному господарстві в світі та Україні.

1. Аналіз статистичних даних за готельними підприємствами України.
2. Підприємства готельного господарства України Green Key «Зелений ключ».
3. Дослідження найбільших готельних мереж світу.

Завдання 1. Розподіл підприємств готельного господарства України за регіонами у 2014, 2015 році (заповнити таблицю).

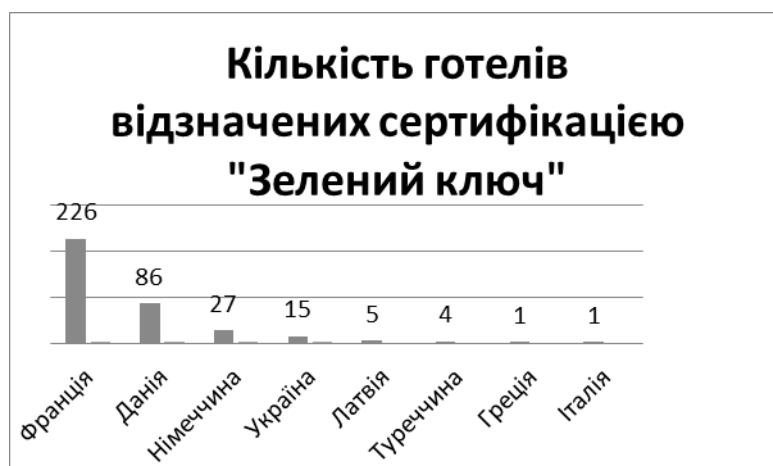
Регіон	Готелі та аналогічні засоби розміщування		Регіон	Готелі та аналогічні засоби розміщування	
	2018 рік	2019 рік		2018 рік	2019 рік
Україна	2644		Миколаївська	89	
АР Крим	...		Одеська	235	
Вінницька	73		Полтавська	106	
Волинська	64		Рівненська	50	
Дніпропетровська	146		Сумська	41	
Донецька	50		Тернопільська	58	
Житомирська	59		Харківська	125	
Закарпатська	229		Херсонська	109	
Запорізька	125		Хмельницька	84	
Івано-Франківська	212		Черкаська	73	
Київська	89		Чернівецька	91	
Кіровоградська	48		Чернігівська	45	
Луганська	13		м.Київ	157	
Львівська	273		Севастополь	...	

Завдання 2. Проаналізувати підприємства готельного господарства України Green Key «Зелений ключ», зробити порівняння з іншими країнами.

Місце розташування	Кількість «Зелених готелів»	Назва еко-готелю
м.Київ		
Київська область		
м.Львів		
м.Миколаїв		
м.Запоріжжя		
м.Дніпропетровськ		
м.Харків		
Закарпатська область		

Світове господарство налічує понад 200 готелів, відзначених сертифікацією програми Green Key, еко-готелі України становлять майже

11% від загальної кількості таких готелів. Як видно з рис, Україна знаходиться на четвертому місці за кількістю «зелених» готелів світу.



Завдання 3. Дослідження найбільших готельних мереж світу.

Найпотужнішими готельними мережами світу вже тривалий час залишаються «Хоспітеліті франчайз систем», «Холідей Інн.», «Бест уестерн», «Аккор», «Чойс хотелс», «Марріотт», «ІТТ Шератон», «Хілтон», «Форте», «Хайят» та деякі інші.

Сьогодні найпоширенішою формою організації готельно-ресторанного бізнесу є **франчайзинг** або продаж торгової марки в тимчасове користування. Для компаній-франчайзерів, які надають свою торгову марку і запроваджують дотримання власних технологій та стандартів, така форма є більш економічним варіантом розвитку світової мережі, а для компаній-франчайзі, які через систему угод долучаються до корпорації на тих чи інших засадах – це можливість увійти до світової системи обслуговування міжнародних туристичних потоків.

2. Однією з основних тенденцій функціонування сфери готельного господарства нашої держави є розвиток підприємств готельного господарства, як створення та розвиток еко-готелів (або «зелених» готелів).

Найбільш поширені вони на рекреаційних або туристично привабливих територіях. За словами Еріка ван Дейка, міжнародного координатора Програми Green Key («Зелений Ключ»), яка є одним із п'яти проектів міжнародної недержавної незалежної організації Foundation for Environmental Education (Міжнародної організації з екологічної освіти), «оцінювання екологічної діяльності готелю базується на

12 основних критеріях, розроблених міжнародним комітетом, та включає екологічний менеджмент на підприємстві, моніторинг споживання води та енергії, поводження з відходами, підвищення екологічної обізнаності серед персоналу та гостей, співпрацю із місцевою спільнотою, в якій працює готель».

3. Для сучасного етапу розвитку готельного бізнесу в світі характерні значна монополізація діяльності та висока конкуренція. Монополізація діяльності в сфері гостинності проявляється у формуванні «готельних мереж» - об'єднань готелів під однією торговою маркою, яка гарантує відповідну якість та комфортність обслуговування завдяки дотриманню єдиного, притаманного тільки для даної мережі, стандарту обслуговування. Це проявляється у виборі відповідного проекту для споруди, системи підготовки кадрів та організації діяльності готелю, за якими між собою різняться не тільки окремі готельні марки, а й готелі різних класів, належні одній торгівій марці.

Зелений ключ – перша у світі програма екологічного маркування для місць розміщення, об'єктів рекреації та спортивних об'єктів, бізнес і конференц-центрів, а також ресторанів. Вперше програма була запропонована в 1994р. в Нідерландах. На даний момент у програмі бере участь 41 країна, понад 2100 об'єктів отримали символ програми «Зелений ключ». В Україні працює програма 5 років.

Міжнародна програма «Зелений ключ» надає конкурентну перевагу своїм учасникам-об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, кемпінгам, пансіонатам, ресторанам і т.д.), а також націлена на підвищення екологічної свідомості персоналу та клієнтів, підвищення рівня використання стійких та раціональних методів роботи, впровадження екологічно відповідального бізнесу та зниження використання ресурсів та енергії. Приєднуючись до програми, той чи інший об'єкт демонструє свою соціальну відповідальність, бажання просуватися по шляху сталого розвитку та позиціонує себе як екологічний об'єкт.

Наявність екологічного сертифікату або приставки «еко-» у назві готелю може підвищити відвідуваність готелю. Йдеться про об'єкти, розташовані в екологічно чистих місцях – недалеко від річки чи озера, далеко від автомагістралей. Самі будівлі, як правило, будують з екологічних матеріалів, а гостей годують продуктами зі свого городу або ферми.

За словами президента Асоціації малих готелів та апартаментів України Дмитра Заруби, «зелений» туризм почав розвиватися в Україні близько десяти років тому й відтоді його популярність тільки зростає. «Щороку кількість клієнтів екологічних готелів збільшується на 10%», – констатує він. Директор Центру туристичної інформації Володимир Царук додає, що номери в деяких екоготелях потрібно бронювати за місяць: у липні й серпні більшість місць вже зайнято. Це підтверджує адміністратор екоготелю «Хутір Тихий» (Чернівецька обл.) Валентина Ністор. За її даними, щороку бажаючих відпочити подалі від благ цивілізації стає більше на 10-15%. Нинішній рік – не виняток. «До нас приїжджають жителі великих міст, щоб виспатися, провести тиждень-другий в лісі й зайнятися активними видами

відпочинку, наприклад, кататися на конях або відправитися на рафтинг», – говорить вона.

Оптимізм власників екоготелів не поділяють представники інших сегментів готельного ринку. Так, заповнюваність більшості київських об'єктів для бізнес-туристів цього року катастрофічно знижується. Зараз вона становить 28-30%, що вдвічі нижче показників 2013 р. Причина – падіння ділової активності: бізнесмени зі східних областей не їдуть в Київ, а іноземці очікують стабілізації ситуації в Україні. Це ставить багато столичних готелів на межу виживання.

Труднощі будівництва

Частка екоготелів в країнах Західної Європи та США відносно невелика і рідко перевищує 20% від загальної кількості готелів. В Україні їх набагато менше. Можна було б скористатися ситуацією і відкрити великий екоготель на 250-300 номерів, адже таких готелів в Україні немає. Але експерти не радять поспішати, пояснюючи це труднощами, з якими доведеться зіткнутися власникам таких об'єктів. Один з найбільш шанованих фахівців у готельному бізнесі, президент девелоперської компанії «Дубль W» Володимир Горащенко визнає, що отримати дозвіл на будівництво об'єкта розміщення в Україні дуже складно. Але набагато важче це зробити при зведенні екологічного готелю. Наприклад, процес узгодження дозвільної документації з пожежною інспекцією для великого готелю з дерева може розтягнутися на роки. За вимогами українського законодавства, на перших поверхах готелів мають розташовуватися різні приміщення: склади, кімнати відпочинку і, наприклад, перукарські, вказує експерт. «Ви знаєте, скільки хімічних засобів використовується в перукарні? А тепер уявіть: у екоготель приїхали гості, зайшли в хол і одразу почули запах хімічних реагентів. Про яку екологічність тоді можна говорити?»- дивується Горащенко.

Дороге задоволення

Ще один нюанс – будівництво екоготелю потребує значних інвестицій. За словами віце-президента з готельного бізнесу компанії VS Energy («Прем'єр Палас», «Ореанда», «Харків Палас Готель», «Прага Палас Готель» та ін.) Олега Болотова, у відкриття стандартного тризіркового готелю потрібно вкласти не менше \$2,5 тис. за кв. м, а п'ятизіркового – близько \$3 тис.

Деякі експерти попереджають: кошторис будівництва екоготелю може відрізнятись від стандартного мінімум удвічі. Володимир Горащенко каже, що в країнах Західної Європи створені спеціальні фонди, які або надають кредит під дуже низькі відсотки для будівництва екоготелю, або дарують частину обладнання для її роботи. В Україні такої практики немає. Тому всі ці витрати неминуче позначаться на вартості проживання: прайси в дружньому природі об'єкті як мінімум на 30% вищі порівняно з іншими готелями.

Вихід з ситуації, що склалася – використовувати лише деякі елементи екологічних готелів. Це можуть бути безпечні миючі засоби, економні душі,

санвузли й біде і т.ін. Деякі готелі пропонують своїм відвідувачам лише екологічно чисті продукти. Все це дозволяє отримати диплом міжнародної організації про те, що готель дружній до навколишнього середовища. Таких організацій існує декілька, в Україні поширена програма «Зелений ключ», розроблена французькою компанією FEE та датською HORESTA. «Там близько трьох сторінок вимог», – зазначив Олег Болотов. Причому значна частина присвячена збереженню природних ресурсів. На його думку, такий знак – відмінний іміджевий хід, адже багато іноземних компаній вимагають від своїх співробітників зупинитися в готелях з подібним маркуванням. При цьому ціни на проживання в готелі з відзнакою, як правило, суттєво не відрізняються від конкурентів, оскільки готель модернізує лише деякі, а не всі свої процеси.

Наодинці з природою

Поки інвестори ризикують вкладати кошти в невеликі екоготелі. Протягом останнього року відкрилося близько десяти нових екоготелів. Найбільше їх у Західній Україні, Криму, Черкаській і Полтавській областях. Голова Асоціації малих готелів Криму Валентина Марнопольська каже, що на півострові такі заклади розташовані в горах, за півгодини їзди від морського узбережжя. Одне з найпопулярніших місць для екоготелю – село Соколине (перед підйомом на гору Ай-Петрі).

Сьогодні в Україні налічується декілька тисяч таких об'єктів, розповідає Дмитро Заруба, щоправда, «точну статистику, на жаль, ніхто не веде». Але лише декілька десятків з них дійсно дотримуються всіх норм і правил, встановлених для дружніх навколишньому середовищу готелів, уточнив Володимир Царук. Вони побудовані з екологічно чистих матеріалів, пригощають відвідувачів продуктами зі свого городу або ферми. Решта – просто дерев'яні будиночки, переважно в західному регіоні України, пояснив експерт. У невеликих закладів немає відзнак, які дають зрозуміти, що відвідувач приїхав саме в екоготель. Тому туристу часто доводиться вірити власнику об'єкта на слово.

У столиці екоготелів немає, але під Києвом є екоготель «ШишкіNN». Його директор Едуард Дружбін впевнений: відкриття такого закладу – наступний крок у розвитку туристичного бізнесу. «На жаль, багато українців вважають, що екоготель – це будинок в селі без зручностей. Насправді це не так», – підкреслив він, додавши, що для такого готелю важлива екологічність – розташування поруч з річкою, лісом, далеко від виробничих підприємств, великих транспортних розв'язок і т.ін. Побудувати невеликий екоготель можна порівняно недорого: у відкриття подібного об'єкта необхідно вкласти близько \$100 тис. За хорошого заповнення окупити вкладені інвестиції можна протягом двох років. Але для цього потрібно запропонувати відпочивальникам хорошу розважальну програму: різні туристичні маршрути, екскурсії, кінні прогулянки та ін. Едуард Дружбін додає, що новий тренд в екологічних готелях – розвиток велнес і спа: використання лише натуральних компонентів при процедурах.

Практична робота № 4.

Концепція гостинності в готельному господарстві

Мета заняття. Ознайомлення з гостинностями в різних країнах світу.

Зміст заняття.

1. Модель та основні концепції гостинності.

2. Сутність та особливості готельних послуг.

Завдання 1. На основі складеної таблиці побудувати модель гостинності.

Гостинність - це комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства.

Модель гостинності включає чотири основні концепції: гуманітарну, технологічну, функціональну і комерційну, що виявляють взаємовідносини у системі гостинності між гостем (клієнтом) - послугою - середовищем гостинності.

Таблиця

Основні концепції гостинності

Гостинність - це комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства.			
Модель гостинності (включає чотири основні концепції)			
Гуманітарна	Технологічна	Функціональна	Комерційна
Гуманітарна концепція включає вироблення позитивного іміджу готелю на морально-етичному рівні, створення емоційного задоволення клієнта від спілкування з персоналом підприємства.	Технологічна концепція гостинності охоплює процес реалізації гуманітарних принципів обслуговування у поєднанні з комплексом особистих і професійно-кваліфікаційних характеристик обслуговуючого персоналу, матеріально-технічною базою готелю, архітектурно-планувальними особливостями споруди, забезпечення закладу розміщення інформаційними комунікаціями та інформаційною базою даних. Технологія - забезпечує взаємозв'язок і відображає ефективність процесів організації та управління готельним підприємством.	Функціональна концепція характеризує ефективність організації управління процесом обслуговування. Якість обслуговування визначається раціональністю побудови організаційної структури та реалізації принципів управління. Висока якість технології обслуговування не компенсує нераціональну організацію і структуру управління закладом розміщення.	Комерційна концепція пов'язується з отриманням доходів підприємством, визначається стратегією підприємства, побудованій на диверсифікації, інформатизації, екологізації середовища гостинності. Ця концепція безпосередньо залежить від реалізації попередніх принципів моделі гостинності.
Дані концепції виявляють взаємовідносини у системі гостинності між гостем (клієнтом) - послугою - середовищем гостинності.			

Завдання 2. Сутність та особливості готельних послуг.

Готельна послуга - це дія (операція) підприємства з розміщення споживача шляхом пропозиції номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що пропонуються споживачу при розміщенні і проживанні у готелі. Зокрема:

- **основні послуги** - це обсяг послуг готелю (проживання, харчування), які включені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно укладеного договору;

послуги розміщення - розміщення + сніданок (континентальний або англійський) у номерах або спеціалізованих закладах;

- розміщення + харчування у ресторані;
- розміщення + харчування у ресторані, барі, кафе;
- розміщення + харчування у ресторанах європейської і національної кухні, барах, цілодобовий сервіс на поверхах.

послуги харчування - надання у користування спеціалізованого приміщення - готельних номерів;

- пропозиції послуг професійно підготовленим персоналом - порт'є, з оформлення поселення гостей, покоївок з прибирання готельних номерів та ін.

- **додаткові послуги** - послуги, що не належать до основних послуг готелю, замовляються і оплачуються споживачем додатково згідно окремого договору (наприклад, послуги автостоянки, пральні, сауни та ін.).

В менеджменті готельного бізнесу широко використовується термін "готельний продукт" або продукт "готель", що підкреслює комплексний характер готельних послуг. У категорії "готельний продукт" відображається результат господарської діяльності, представлений у матеріальній формі (матеріальний продукт), духовній, інформаційній (інтелектуальний продукт) або у формі виконання роботи і послуг (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Головні риси готельного продукту

Завдання 3. У структурі комплексного готельного продукту розрізняють такі його типи: основний, спеціальний, супутній, додатковий.

Основний продукт формують послуги надання готельного номера та готельного обслуговування.

Спеціальний продукт - складові обслуговування, що виділяють готель серед будь-якого іншого на ринку готельних послуг, наприклад, туристські послуги, послуги бізнес-центра, певний тип розваг, спортивних послуг та ін.

Супутний готельний продукт - це комплекс послуг і товарів, необхідних клієнтам для використання основного та спеціального продукту. Наприклад, надання у готелях послуг телефонного, поштового зв'язку, необхідних побутових послуг і товарів туристичного попиту.

Додатковий готельний продукт надає спеціальному продукту додаткові переваги й сприяє виділенню його серед конкурентних аналогічних продуктів. Це можуть бути оздоровчі послуги, послуги бізнес-центра, гральні атракціони та ін. Сьогодні додатковий готельний продукт набуває все більшого значення у формуванні ринкової привабливості готельного підприємства.

1. Позитивна оцінка готельного підприємства є проявом вторинного попиту на послуги, ознакою раціонального підходу до організації та управління виробничим процесом. Створення позитивного іміджу у сфері гостинності необхідно вирішувати шляхом всебічного використання ресурсів гостинності, забезпечення високої якості послуг, вироблення стратегії і концепції гостинності. Сукупна взаємодія умов гостинності в єдиному технологічному процесі повинна координуватись розробкою "моделі гостинності".

Модель гостинності відображає призначення створюваної організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності й принципи, згідно з якими організація здійснюватиме свою діяльність. У готельному бізнесі модель гостинності асоціюється з можливістю організації швидко реагувати на зміни як внутрішнього так і зовнішнього середовища, визначати суть існування та суттєві відмінності від інших організацій.

2. Гуманітарна концепція включає вироблення позитивного іміджу готелю на морально-етичному рівні, створення емоційного задоволення клієнта від спілкування з персоналом підприємства. В цьому випадку споживчі властивості готельних послуг пов'язуються із вмінням персоналу проявити повагу, уважне ставлення, компетентність, загалом створення гармонійного комплексного позитивного іміджу готельного продукту. Для обслуговуючого персоналу гостинність виявляється у дотриманні етичних норм поведінки, споживач повинен бути впевненим у доброзичливості, комунікабельності персоналу. Обслуговуючий персонал повинен пам'ятати основні принципи у концепції обслуговування: "клієнт завжди правий", "всі побажання клієнта мають бути по можливості виконані", "все для клієнта".

Технологічна концепція гостинності охоплює процес реалізації гуманітарних принципів обслуговування у поєднанні з комплексом особистих і професійно-кваліфікаційних характеристик обслуговуючого персоналу, матеріально-технічною базою готелю, архітектурно-планувальними особливостями споруди, забезпечення закладу розміщення інформаційними комунікаціями та інформаційною базою даних. Технологія - забезпечує взаємозв'язок і відображає ефективність процесів організації та управління готельним підприємством.

Функціональна концепція характеризує ефективність організації управління процесом обслуговування. Якість обслуговування визначається раціональністю побудови організаційної структури та реалізації принципів управління. Висока якість технології обслуговування не компенсує нераціональну організацію і структуру управління закладом розміщення.

Комерційна концепція пов'язується з отриманням доходів підприємством, визначається стратегією підприємства, побудованій на диверсифікації, інформатизації, екологізації середовища гостинності. Ця концепція безпосередньо залежить від реалізації попередніх принципів моделі гостинності.

Практична робота № 5

Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України

Зміст заняття.

1. Нормативно-правові основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.
2. Стандартизація і сертифікація.

Завдання 1. Основні правові документи по забезпеченню якості послуг у готелях є: Закон України "Про туризм", Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію", Закон України "Про підтвердження відповідності" та "Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні", Закони України "Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності", "Про захист прав споживачів"

Стосовно готельної індустрії більш конкретними є Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію", що діє з 10 травня 1993 р. із змінами і доповненнями, внесеними 3 лютого 2004 р. Він визначає правові та економічні основи систем стандартизації та сертифікації, встановлює організаційні форми їх функціонування. Дія Декрету поширюється на підприємства, установи і організації незалежно від форми власності та видів діяльності, що діють на території України, а також на громадян - суб'єктів підприємницької діяльності.

Завдання 2. Перелік нормативних документів із стандартизації.



Структура державних стандартів України

Державні стандарти України:

- ДСТУ 2296-93 «Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні умови та правила застосування»;
- ДСТУ 2462-94 «Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення»;

- ДСТУ 3413-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції»;
- ДСТУ 3498-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис»;
- ДСТУ 3957-2000 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції»
- ДСТУ 4268-2003 „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”;
- ДСТУ 4269-2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів”;
- ДСТУ 4527-2006 „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
- ДСТУ ISO 9000-2001 «Система управління якістю. Основні принципи і словник»;
- ДК 016-97 «Державний класифікатор продукції та послуг» (ДКПП);

Галузеві стандарти розробляються на продукцію та послуги (зокрема туристичні) за відсутності державних стандартів України або у випадку необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів. Обов'язкові вимоги галузевих стандартів підлягають безумовному виконанню.

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств, спілок, розробляються при необхідності поширення результатів фундаментальних та прикладних досліджень, отриманих в окремій сфері знань або професійних інтересів.

Технічні умови - це нормативний документ, який розробляють для встановлення вимог, що регулюють стосунки між постачальником (розробником, виробником) продукції (послуг), для яких відсутні державні або галузеві стандарти (необхідності конкретизації вимог зазначених документів).

Стандарти підприємств розробляються на продукцію (процеси, послуги), які виробляють і застосовують (надають) лише у конкретному підприємстві.

Завдання 3. Сертифікація готельних послуг

Сертифікація та ліцензування - це система заходів, які на завершальному етапі засвідчують і документально підтверджують відповідність послуг установленим державним стандартам.

Сертифікація відповідності послуг - документ, що підтверджує якість готельних послуг та їхню відповідність конкретному стандарту або іншому нормативному документу.

Ліцензування на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням послуг, - спеціальний дозвіл, який підтверджує право його власника на здійснення відповідного виду або комплексу видів діяльності, визначених згідно зі законодавством.

Завдання 4. Сертифікації продукції, яка здійснюється з метою:

Сертифікацію готельних послуг здійснюють з метою:

- недопущення реалізації послуг, товарів, окремих видів робіт, небезпечних для життя, здоров'я споживачів, їхнього майна та навколишнього середовища;

- сприяння у свідомому виборі споживачами послуг, товарів і видів робіт;

- гарантування дотримання обов'язкових норм, правил, вимог з охорони довкілля, екологічної безпеки, використання природних ресурсів;

- гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами та правилами стосовно вимог до об'єктів розміщення і туристських послуг.

Згідно з "Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні", затвердженому Наказом Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України, послуги готельних підприємств і підприємства громадського харчування підлягають обов'язковій сертифікації.

Завдання 5. Схеми, що використовуються під час сертифікації послуг з розміщення.

Перша схема – обстеження засобу розміщування –правилам готельних послуг, правилам пожежної безпеки.

Друга схема – атестація готелю чи іншого засобу розміщення (далі – готелю) – здійснюється за бажанням виконавця послуг з метою підтвердження категорії готелю вимогам ДСТУ 4269. У цьому випадку додатково до робіт, які проводяться під час проведення перевірки за попередньою схемою, здійснюється перевірка матеріально-технічної оснащеності, переліку надаваних послуг та кваліфікації персоналу, регламентованих для готелів заявленої категорії.

Третя схема – сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення – здійснюється на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001 за бажанням виконавця послуг з метою забезпечення впевненості органу сертифікації послуг у тому, що:

- засіб розміщення здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги замовника та обов'язкові вимоги нормативних документів або додатково вимоги ДСТУ 4269 до певної категорії;

- зорієнтований на підвищення задоволеності замовника завдяки результативному застосуванню системи, у тому числі процесів для постійного поліпшення системи, а також забезпечення відповідності вимогам замовника та обов'язковим вимогам нормативних документів або додатково вимогам ДСТУ 4269 до певної категорії.

Завдання 6. Види сертифікації.

Сертифікація готельних послуг проводиться відповідно до «Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг», затверджених наказом Держстандарту України від 27.01.99 р. № 37.

Об'єктами обов'язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО за цими Правилами є готельні послуги, що надаються суб'єктами туристичної

діяльності (готелі, мотелі, туристичні бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади відпочинку, місця для короткотермінового проживання в інших приміщеннях), процес надання послуг.

Обов'язкова сертифікація готельних послуг у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів, чинних в Україні, щодо безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їхнього майна та охорони навколишнього середовища.

Добровільна сертифікація готельних послуг у Системі здійснюється на відповідність вимогам, що не зараховані актами законодавства та нормативними документами до обов'язкових вимог. При цьому сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам виконується неодмінно.

Схеми обов'язкової сертифікації готельних послуг

Номер схеми сертифікації	Обов'язковість проведення робіт щодо послуги, яка сертифікується з:					Документи, що видаються органом з сертифікації послуг
	оцінювання процесу на дання послуги	атестації підприємства	сертифікації системи якості	перевірки результату послуги (вибірково)	технічного нагляду	
1	Проводиться	Не проводиться	Не проводиться	Проводиться	Проводиться	Сертифікат відповідності з терміном дії, встановленим угодою (не більше 1 року)
2	Не проводиться	Проводиться	Не проводиться	Проводиться	Проводиться	Сертифікат відповідності з терміном дії, встановленим угодою (не більше 3 років)
3	Не проводиться	Не проводиться	Проводиться	Проводиться	Проводиться	Сертифікат відповідності з терміном дії, встановленим угодою з урахуванням терміну дії сертифіката на систему якості (не більше 5 років)

Завдання 7. Призупинення сертифікату і ліцензії.

Дія сертифіката відповідності й ліцензійної угоди може бути призупинена у випадку:

- встановлення невідповідності готельних послуг вимогам нормативних документів до їхньої безпеки;
- невідповідності умов для гарантування безпеки готельних послуг;
- виявлення невідповідності послуг вимогам нормативних документів стосовно наданої готелю категорії (зірки);
- встановлення змін, унесених у нормативну та технологічну документацію на готельні послуги без попередньої згоди з органом сертифікації;
- порушення правил використання сертифіката й знака відповідності;

- надходження скарг і претензій стосовно сертифікованих готельних послуг;
- відмови заявника від оплати робіт з технічного нагляду.

Практична робота № 6.

Організаційна структура готельного бізнесу

Завдання 1. Організаційна структура.

Організаційна структура управління - це сукупність управлінських ланок, розташованих у суворій підпорядкованості і яка забезпечує взаємозв'язок між керуючою і керованою системами.

У структурі управління готелем виділяються такі елементи: ланки (відділи), рівні (ступені) управління і зв'язку - горизонтальні і вертикальні.

До ланок управління відносяться структурні підрозділи, а також окремі фахівці, що виконують відповідні функції управління, або їхня частина (наприклад, менеджери, що здійснюють регулювання і координацію діяльності декількох структурних підрозділів).

В основі утворення ланки управління лежить виконання відділом визначеної функції управління. Зв'язки між відділами горизонтальні.

Під рівнем управління розуміють сукупність ланок управління, що займають визначений ступінь у системі управління готелем. Ступені управління знаходяться у вертикальній залежності і підкоряються один одному: менеджери вищого ступеня управління приймають рішення, що конкретизуються і доводяться до нижчестоящих ланок.

Завдання 2. Типи організаційних структур:

- лінійний;
- функціональний;
- лінійно-функціональний.

1. Лінійна структура управління - це коли накази передаються безпосередньо від керівника до підлеглого і далі до інших підлеглих.

Переваги лінійної організаційної структури управління:

- єдність і чіткість розпоряджень;
- погодженість дій виконавців;
- простота управління (один канал зв'язку);
- чітко виражена відповідальність;
- оперативність у прийнятті рішень;
- особиста відповідальність керівника за кінцеві результати діяльності свого підрозділу.

Недоліки лінійної організаційної структури управління:

- високі вимоги до керівника, який повинен бути підготовлений усебічно, щоб забезпечити ефективне управління;
- відсутність ланок з планування і підготовки рішень;
- перевантаження інформацією, безліч контактів з підлеглими, вищестоящими і суміжними структурами;
- концентрація влади в управлінській верхівці.

2. Функціональна організаційна структура управління - це коли накази делегуються керівником вищого рівня управління, який керує певною функцією менеджменту, керівнику нижчого рівня, який керує аналогічною функцією.

Переваги функціональної структури:

- висока компетентність фахівців, які відповідають за здійснення конкретних функцій;
- звільнення лінійних менеджерів від рішення деяких спеціальних питань;
- стандартизація, формалізація і програмування явищ і процесів;
- виключення дублювання і паралелізму у виконанні управлінських функцій;
- зменшення потреби у фахівцях широкого профілю.

Недоліки функціональної структури:

- надмірна зацікавленість у реалізації цілей і завдань "своїх" підрозділів;
- труднощі в підтримці постійних взаємозв'язків між різними функціональними службами;
- поява тенденцій надмірної централізації;
- тривалість процедур прийняття рішень.

Недоліки лінійної і функціональної структури значною мірою усуваються лінійно-функціональними структурами.

3. Лінійно-функціональна (штабна) структура управління готелем.

За такої структури управління всю повноту влади бере на себе лінійний керівник, що очолює визначений колектив.

Переваги лінійно-функціональної структури:

- краща підготовка рішень і планів, пов'язаних зі спеціалізацією працівників;
- звільнення головного лінійного менеджера від детального аналізу проблем;
- можливість залучення консультантів і експертів.

Недоліки лінійно-функціональної структури:

- відсутність тісних взаємозв'язків і взаємодії на горизонтальному рівні між виробничими відділеннями;
- недостатньо чітка відповідальність, тому що той, хто приймає рішення, як правило, в його реалізації не участь бере;
- надмірно розвинута система зв'язків по вертикалі, тобто тенденція до надмірної централізації.

Завдання 3. Побудувати типову пірамідальну структуру управління готелем і охарактеризувати кожен рівень.



Рис. 10.1. Типова пірамідальна структура управління готелем

Практична робота № 7.

Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях

Технологія обслуговування у сфері гостинності - це важливий фактор, що зумовлює вплив на якість процесу обслуговування, на фінансово-економічну ефективність функціонування, процес управління готельним підприємством.

Технологія обслуговування клієнтів у готелях характеризується циклічністю - послідовним повторенням процесу обслуговування гостя від часу його прибуття у готель до остаточного від'їзду з готелю.

Технологічний алгоритм гостьового циклу умовно поділяється на чотири етапи:

1. До прибуття у готель - бронювання;
2. Прибуття клієнта у готель, реєстрація і розміщення клієнта;
3. Проживання і обслуговування гостя у готелі;
4. Виїзд, остаточна оплата гостем послуг готелю.

1. Перша фаза гостьового циклу починається з моменту першого спілкування потенційного клієнта з персоналом готелю задовго до прибуття гостя у засіб розміщення. Інформація про можливість бронювання номерів (місць) може надходити з різних джерел. Джерела бронювання можуть бути постійними і епізодичними.

Постійні джерела заявок на бронювання надходять від туристичних агентів з продажу, компаній, фірм, що організовують виставки, конференції, семінари, а також від промислових та інших компаній, близьких у розташуванні до готелю, що зумовлює необхідність розміщення співробітників, партнерів у бізнесі. До постійних джерел бронювання також належить централізоване бронювання (GDS).

Поодинокі, епізодичні заявки на бронювання надходять від фізичних осіб або компаній, у яких виникла необхідність в одноразовому розміщенні у готелі.

В процесі першого контакту потенційного клієнт отримує від працівника готелю важливу інформацію про структуру послуг, розташування щодо визначних об'єктів, тарифи та ін., або клієнт може підтвердити важливу для себе інформацію про засіб розміщення.

Попереднє спілкування завершується внесенням працівником служби рецепції заявки клієнта у журнал реєстрації календарного бронювання номерів (місць) та обліку клієнтів у готелі. Від цього моменту починається офіційний початок гостьового циклу обслуговування клієнта у готелі.

Журнал реєстрації заявок бронювання номерів (місць) та обліку клієнтів у готелі окрім прогнозування і планування обсягів завантаження готелю є важливим для раціонального розподілу на перспективу затрат зусиль і ресурсів у створенні готельного продукту, руху фінансових ресурсів, визначення необхідної кількості штатних працівників та ін.

Упродовж першої фази гостьового циклу здійснюється остаточна підготовка засобу розміщення до прийому гостя: до прибуття гостя підтверджується факт його приїзду, ймовірна часткова зміна терміну прибуття, необхідність трансферу (якщо передбачений у послугах готелю), екскурсійні послуги з ознайомлення з культурно-історичними особливостями міста. У переддень поселення здійснюється остаточна санітарна підготовка номера.

2. Друга фаза гостьового циклу пов'язується з зустріччю гостей на вокзалі, аеропорту, трансфером у готель, реєстрацією і розміщенням клієнта у готелі.

Зустріч гостей і трансфер у готель відіграють важливу психологічну і анімаційну функцію, адже перші враження від контакту з персоналом, містом, готелем найяскравіше і найдовше запам'ятовується клієнтами. Водночас, зустріч і трансфер менше втомлюють гостей. Важливий момент у готельному бізнесі: надто втомлений, невдоволений клієнт - це втрачені кошти від невикористання ним додаткових послуг готелю. В процесі трансферу важливим є надання інформації клієнту про особливості положення готелю щодо важливих об'єктів соціально-культурної, ділової інфраструктури міста.

З прибуттям у готель друга фаза гостьового циклу пов'язується з організацією поселення гостей. Клієнт отримує інформацію про послуги, особливості організації роботи засобу розміщення, його планування. У цій фазі здійснюється попередня оплата за проживання і наперед обумовлені додаткові і супутні послуги готелю. Таким чином, ця фаза відіграє водночас важливі інформаційну, адаптаційну і комунікаційну функції.

3. Третя фаза гостьового циклу найтриваліша і пов'язується з обслуговуванням гостей під час проживання у готелі.

Для комфортного проживання, готелі окрім пропозиції номерів повинні надавати згідно категорії, спеціалізації, розмірів тощо, певний обсяг додаткових послуг. Незалежно від функціональних характеристик, будь-яке готельне підприємство повинно ставити перед собою головну мету - упродовж усього терміну перебування в ньому гостей наблизити умови проживання клієнта до домашніх, створити умови для ефективної роботи, відпочинку, розваг. У готелях з високим рівнем обслуговування обов'язковими є бізнес-центр, бюро обслуговування, оздоровчий центр, послуги з пропозиції автотранспорту та ін. Додаткові і супутні послуги також є важливими у забезпеченні доходів готелів. Частка доходів від пропозиції додаткових послуг може сягати 30%.

Рационально побудований процес обслуговування гостей, професійність персоналу - це своєрідні інвестиції на перспективу у готельному бізнесі, адже згодом вони окупляться фінансово під час повторного візиту клієнтів, можливо їхніх родичів, знайомих приваблених позитивним відгуком про належний рівень сервісу.

4. Четверта фаза гостьового циклу пов'язується з повним розрахунком клієнта за проживання і надані додаткові платні послуги. При остаточному розрахунку необхідно перевірити точність рахунку, переглянути разом з клієнтом відповідність всіх нарахувань за термін його перебування у готелі. Необхідно завжди звернути увагу гостя перевірити правильність нарахування суми. Якщо була допущена помилка, необхідно внести відповідні зміни і вибачитись перед клієнтом. Підтвердженням правильності рахунку є підпис клієнта.

Завершальна фаза гостьового циклу в окремих готелях пов'язується з трансфером гостей на вокзал. Запровадження цієї послуги у готельному бізнесі стимулюватиме гостей повторно відвідати засіб розміщення завдяки комфортності, індивідуальному підходу в процесі надання послуг.

Практична робота № 8

Функції адміністративно-управлінської служби у готелях

Адміністративно-управлінська служба у готелях забезпечує:

- організацію управління всіма структурними ланками готельного комплексу,
- приймає загальні рішення щодо його функціонування
- вирішення проблеми фінансового і кадрового забезпечення,
- модернізації підприємства,
- корпоративних стосунків,
- визначення напрямків діяльності та ін.

Власник готелю або генеральний директор здійснює:

- управління всією господарською діяльністю готельного підприємства;
- несе відповідальність за затвердження бюджету готелю;

- визначає стратегічні напрямки діяльності, які передбачають орієнтацію на певний сегмент туристичного ринку;
- впроваджує і дотримується єдиної політики організації праці та інших функцій, зокрема експлуатації, збуту, дотримання норм і правил з охорони праці, підвищення кваліфікації кадрів, дотримання стандартів якості та ін.;
- періодично здійснює перевірку і оцінку технічного стану готельного підприємства;
- користується всіма видами банківських послуг, зокрема кредитами, відкриває та розпоряджається рахунками, підписує чеки на отримання готівки та ін.;
- має право позову і відповіді на суді, а також представляє готель в усіх адміністративних установах;
- підписує угоди, зобов'язання, доручення;
- приймає рішення щодо системи тарифів, розрахунків із клієнтами.

Виконавчий директор, здійснює управління за відсутності власника або генерального директора.

У структурі управління великих готелів може виділятися 5-6 заступників генерального директора - директор з розміщення, директор з маркетингу, директор ресторану, фінансовий і технічний директор. Ці керівники представляють середній рівень управління і забезпечують реалізацію політики готелю, розробленої вищими керівниками, відповідають за виконання завдань у функціональних підрозділах, заступники директора у готелях наділені значними повноваженнями, мають широке коло обов'язків, окрім загальних технологічних завдань вирішують проблеми обслуговування і задоволення потреб гостей.

Директор з розміщення координує роботу менеджерів служби бронювання, прийому та розміщення, обслуговування номерів, менеджера з обслуговування. Він забезпечує:

- необхідний рівень обслуговування і утримання приміщень згідно з категорією готелю;
- приймає необхідні заходи з максимального збільшення доходів від використання номерів;
- здійснює контроль за витратами на виробничі потреби підпорядкованих служб;
- забезпечує відповідність згідно стандартів зовнішнього вигляду і вимог особистої гігієни всього обслуговуючого персоналу;
- здійснює регулярну перевірку стану номерів готелю, коридорів, холів та інших приміщень, що використовуються гостями, з метою дотримання належного стану згідно виробничих вимог;
- щоквартальну інвентаризацію і складає замовлення на необхідні у використанні ресурси;
- реагує на скарги гостей стосовно функціонування підпорядкованих служб, приймає заходи щодо локалізації конфліктних ситуацій з гостями та серед персоналу;

- відповідальність за впровадження і програму підвищення кваліфікації у контрольованих службах;

- здійснює управління черговими денної і нічної зміни, щоденно аналізує їхню звітну документацію.

Технічний директор забезпечує контроль роботи інженерно-технічної служби. Головна функція пов'язана з коригуванням заходів забезпечення експлуатації будівлі і обладнання згідно із встановленими стандартами.

Фінансовий директор контролює роботу фінансової і комерційної служби готелю. Функції управління фінансового директора пов'язані з:

- розробкою фінансової стратегії готельного підприємства на довготривалий період - важливої складової загальної стратегії економічного розвитку підприємства;

- створенням організаційних структур, що забезпечують прийняття і реалізацію управлінських рішень у різних напрямках фінансової діяльності готельного підприємства;

- здійсненням аналізу різних аспектів фінансової діяльності готелю з поглибленим аналізом окремих фінансових операцій і фінансових результатів діяльності філіалів та відокремлених підрозділів готелю, узагальнення результатів діяльності готелю в цілому і в розрізі окремих напрямків;

- забезпеченням планування фінансової і комерційної діяльності готелю згідно основних напрямків діяльності різними структурними підрозділами;

- здійсненням ефективного контролю за реалізацією прийнятих управлінських рішень.

Директор з маркетингу здійснює управління відділом конгресового обслуговування, відділу реклами. Його основні функції пов'язані з:

- аналізом стану ринку готельних послуг;

- пошуком можливостей виходу на нові ринки, пошук і відпрацювання каналів просування готельних послуг;

- оцінка потенціалу основних ринкових сегментів;

- дослідження споживчого попиту з метою виявлення найбільш перспективних готельних послуг;

- отримання, обробка і систематизація інформації про клієнтів готелю;

- формування бази даних про клієнтів згідно демографічних даних, характеристик соціального стану, географічної ознаки;

- аналіз діяльності готелю і його основних конкурентів згідно рівня середньорічного, сезонного заповнення, середніх цін, якості послуг;

- робота зі створення та підтримки електронного сайту, електронної реклами й засобів бронювання;

- планування маркетингової діяльності, складання рекламних програм.

Практична робота № 9

Організація і технологія обслуговування гостей службою бронювання

Служба бронювання (резервування) виконує функції безпосереднього збуту готельного продукту, тому ефективність управління процесом бронювання відображається на рентабельності готелю. Процес бронювання - це налагодження співпраці між уповноваженими працівниками готелю й гостями, процес замовлення місць і номерів у готелі, саме з бронювання починається обслуговування гостей. Цей процес може здійснюватись різними технічними засобами - по телефону, Інтернету, поштою, факсом тощо, проте саме від ефективної його організації залежить враження клієнта про готель, тому оператор з бронювання обов'язково повинен мати професійну підготовку, телемаркетингові навички спілкування по телефону, проявити вищий професіоналізм гостинності. В процесі пошуку клієнт знайомиться з декількома готелями, вибирає кращий, тому агент з бронювання повинен вплинути на його вибір, наголосити на перевагах в обслуговуванні саме цього готелю серед конкурентів.

Відділ бронювання номерів (місць) у готелях функціонує як окрема структурна ланка управління, проте найчастіше у структурі служби прийому та розміщення. Очолює відділ менеджер, який у більшості готелів знаходиться на одному службовому рівні з головним адміністратором і підпорядковується директору відділу обслуговування або директору відділу збуту. Цей факт підкреслює, що резервування функціонально пов'язане із збутом і має вплив на управління доходами готелю.

Відділ бронювання найчастіше працює у період найвищої активності клієнтів - з 8 до 18 год. Кількість службовців залежить від розмірів готелю і становить 3-5 осіб. Основне завдання службовців полягає у реалізації найбільшої кількості номерів готелю за максимально високу ціну. Окрім цього відділ бронювання здійснює маркетингові дослідження ринку - вивчає динаміку попиту на готельні послуги, аналізує заповнення номерів, програму заходів, які будуть відбуватись у регіоні (спортивні змагання, фестивалі, конференції та ін.) та разом із службою маркетингу прогнозує діяльність готелю.

У період проведення масових заходів попит на готельні послуги збільшується у декілька разів. Для готелів вигідно бронювати місця для заходів із значною кількістю учасників, оскільки у таких випадках попереднє замовлення здійснюється заздалегідь до події і ризик його анулювання незначний.

Серед основних посадових та професійних обов'язків персоналу відділу резервування виділяються:

- комунікабельність у стосунках із клієнтами, швидке та чітке реагування на замовлення з розміщення;

- професіональне знання процесу бронювання, оперативна систематизація інформації, що поступає від клієнтів та інформації про стан заповнення номерного фонду;

- знання тарифів на послуги розміщення, додаткові послуги, цінові пільги та сезонні зміни цін;

- вміння орієнтуватись у темпераменті клієнта та прогнозувати його реальні наміри, впливати на клієнта з метою досягнення максимального ефекту від співпраці з ним;

- вміння працювати з технічними системами резервування, насамперед із телекомунікаційними.

Для резервування використовуються різні технічні засоби та організаційні форми. Серед технічних засобів типовими є:

- телефон;
- інформаційна система Інтернет;
- факс;
- телеграма;
- лист.

Серед організаційних форм бронювання розрізняють:

- централізоване бронювання;
- бронювання міжготельними агентствами;
- центральний офіс із бронювання;
- бронювання туристичними підприємствами;
- бронювання транспортними агентствами;
- бронювання організаторами конференцій і нарад;
- бронювання безпосередньо у готелі. Використання телефону та Інтернету сьогодні найбільш

поширені способи бронювання. Бронювання по телефону має певні переваги у порівнянні з іншими видами, оскільки забезпечується "живе" спілкування, що має важливе значення для клієнта та оператора з бронювання. Клієнт у спілкуванні із службовцем отримує перші враження про готель, тому службовець повинен проявити найвищу майстерність та вплинути на вибір клієнта, підкреслити переваги готелю серед інших. Водночас, оператор з бронювання має можливість отримати значно повнішу інформацію про клієнта, запропонувати йому окрім основних додаткові послуги готелю.

У готелях, що приймають замовлення на резервування номерів по телефону, використовуються спеціальні бланки з графами, де проставляються відмітки про бронювання. При бронюванні по телефону необхідне підтвердження у письмовій формі.

Бронювання номерів із використанням мережі Інтернет набуває значної популярності у вітчизняних готелях, у країнах Європи, у США та ін. - найбільш поширений спосіб резервування. Його переваги пов'язуються з:

- оперативністю зв'язку - здійснюється з різними регіонами світу в режимі on-line за лічені секунди, переадресовуються замовлення у готельній мережі від одного до іншого готелю, що розташовані в одному місті;
- повнотою інформації - набором послуг і візуальним її сприйняттям на моніторі комп'ютера;
- зручністю формулювання замовлень на резервування, простотою програмного забезпечення, доступністю для клієнта;
- розміром оплати за користування інформаційними послугами;
- надійністю технічного забезпечення та зв'язку.

Резервування із використанням системи Інтернет можна здійснювати декількома варіантами:

- готель володіє власною Інтернет-сторінкою;
- готель входить у систему Інтернет-бронювання (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Nota Bene та ін.);
- замовити місце в готелі через комп'ютерну мережу по телефону.

Доступ готелю до системи електронного бронювання дозволяє внести власну інформацію у довідкову систему, що доступна всім потенційним клієнтам, операторам, зайнятих реалізацією послуг цього готелю. Безпосередній вихід на ринок послуг дозволяє уникнути перекручування інформації та оперативно її коригувати у випадку змін. Робота у системі бронювання полегшує організацію процесу бронювання, оскільки готель отримує єдину довідкову систему, побудовану за єдиною схемою. Сучасні системи бронювання представляють широкий спектр засобів надання інформації - використання фотографій, детальний опис готельних номерів. Деякі готельні комплекси використовують тривимірну графіку - клієнт може здійснити віртуальне ознайомлення з готелем.

Співпраця із глобальною системою резервування дає готелю можливість пропонувати клієнтам широкий асортимент послуг - окрім послуг розміщення, низку додаткових послуг, що розширює можливості організації цього підприємства. Комп'ютерні системи резервування у найкоротший час - декілька хвилин-секунд підбирають згідно замовлення номери, надають інформацію про місто, регіон, важливі туристичні атракції.

Глобальні комп'ютерні системи резервування активно використовуються в організації управління та плануванні діяльності регіональними туристичними агентствами. Комплексний характер комп'ютерних систем забезпечує не тільки бронювання номерів у готелях, авіапослуги, оренду автомобілів, круїзні поїздки, а також інформацію про курси валют, погоду, роботу місцевого транспортного сполучення. Сьогодні великі готельні комплекси мають власний веб-сайт у мережі Інтернет на якому розміщують власну сторінку для online бронювання.

Для резервування послуг готелю, клієнт повинен мати навички роботи з персональним комп'ютером. Клієнт заходить на веб-сайт системи Інтернет-бронювання і знайомиться із правилами бронювання, обирає готель, вивчає замовлення номерного фонду, тарифи. Після вибору номера, клієнт заповнює

необхідні інформаційні поля і відправляє замовлення у систему електронною поштою.

Система резервування автоматично опрацьовує замовлення і відправляє попереднє підтвердження з умовою внесення клієнтом передоплати, клієнт вноситься до листа очікування. Після отримання гарантії передоплати, гарантійного листа та інших гарантій від клієнта, оператор із бронювання відсилає клієнту остаточне підтвердження броні. У готелі інформація з бронювання вноситься у комп'ютер до графіка завантаження з поступовою автоматичною зміною. У випадку бронювання по телефону та іншими неавтоматизованими формами, оператор з бронювання вносить інформацію у Журнал для заявок на бронювання (форма № 7-Г, додаток Б.1).

Заявка на бронювання повинна містити таку інформацію:

- прізвище, ім'я осіб, що прибувають;
- дату прибуття, термін перебування та дату від'їзду;
- категорія номера, кількість номерів;
- форма оплати (готівкова, безготівкова, реквізити організації, що оплачує послуги).

Згідно заявок відділ бронювання складає перспективний план заселення готелю на певний період - добу, тиждень, місяць, рік. Важливий аспект процесу бронювання полягає у своєчасній реєстрації замовлення та прискіпливому веденні бази даних.

Функціонування відділу бронювання безпосередньо пов'язане із службою прийому і розміщення, між якими постійно повинен здійснюватись обмін інформацією про заповнення номерів у поточний час. Недостовірна інформація про номерний фонд та стан резервування зумовить зниження доходів від нереалізації номерів та втрату довіри у клієнтів у випадку подвійного бронювання

Типи бронювання

У готелях розрізняють два види бронювання: гарантоване і негарантоване.

Гарантоване бронювання підтверджується гарантією забезпечити клієнту номер до настання розрахункового часу у наступний після прибуття день (12.00 год). Актуальність цього бронювання для клієнта полягає у можливості скористатись послугами готелю у випадку запізнення, але не більше ніж до розрахункового часу наступного дня. Водночас, готель забезпечує гарантію використання номера, отримавши передоплату від клієнта. У випадку, якщо клієнт не скористається послугами готелю до розрахункового часу наступного дня, готель отримує передоплату та використовує номер згідно власного розпорядку. В окремих випадках гарантоване бронювання може діяти на весь термін перебування клієнта у готелі.

Підтвердження бронювання клієнтом номера може забезпечуватись у декількох варіантах. У багатьох країнах сьогодні широко використовуються кредитні картки. Службовець з бронювання фіксує номер кредитної картки

клієнта, здійснює зв'язок із компанією, що її обслуговує і перевіряє дієздатність. Якщо бронювання не було анульоване до визначеного часу, готель виставляє рахунок на кредитну картку клієнта і компанія, що обслуговує кредитні картки, знімає зазначену суму і перераховує на рахунок готелю.

Окремі готелі, згідно рішення адміністрації, встановлюють внесення передоплати за надання готельних послуг при бронюванні номера. Передоплата повинна повністю вноситись до дати прибуття і зараховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку. Форма гарантованого бронювання із передоплатою не типова, має епізодичний характер і зумовлена значним попитом на готельні послуги у період важливих подій (олімпіада, самміт, форум, визначні культурні події та ін.). Ця форма бронювання найбільш бажана для готельних підприємств.

У готелях використовується також неповна передоплата до прибуття клієнта (авансовий внесок), що становить 50 % вартості номера. Якщо поселення здійснюється у двомісний номер та номери більшої місткості, оплата за бронювання більше одного місця не здійснюється.

У випадку запізнення клієнта або групи осіб, окрім оплати за бронювання нараховується оплата за фактичний простій номера, проте не більше ніж за одну добу. Якщо запізнення відбулось більше однієї доби бронь анулюється.

Договір з гарантованого бронювання, що укладається із юридичними особами (підприємствами, організаціями, в т. ч. тур-агентами) зобов'язує їх до фінансової відповідальності за простій номерів у випадку відсутності клієнтів.

Важливо зазначити, згідно "Правил користування готелями", якщо готель не забезпечує належну підготовку номера до заселення, оплата за його бронювання не здійснюється.

Ціна послуги з бронювання номера встановлюється готелем, форма оплати визначається договором між клієнтом (замовником) і готелем. Найчастіше для індивідуальних туристів розмір плати за послугу бронювання становить 50 % від тарифу на номер за добу. Для туристичної групи визначені знижки, розмір оплати коливається в межах 25-35 % від тарифу. Обсяг знижки залежить від кількості осіб у групі, терміну проживання.

Негарантоване бронювання - це форма бронювання, згідно якої готель пропонує номер клієнту до настання часу ануляції - 18.00, у день прибуття. Якщо клієнт не прибуде до настання часу ануляції, готель пропонує номер згідно інших замовлень. Запізнення клієнта і прибуття у час після ануляції бронювання і номер залишається не проданим, готель може запропонувати його клієнту. Оплата за послуги негарантованого бронювання не здійснюється.

Організація і технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення

В організаційній структурі будь-якого готельного підприємства головним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів є служба прийому і розміщення. В процесі обслуговування клієнти найбільше взаємодіють з персоналом цієї служби - отримують інформацію про готель, здійснюють бронювання місць (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки), забезпечується поселення, оплата послуг, послуги під час перебування у готелі. Водночас, служба прийому і розміщення коригує роботу інших служб, пов'язану з безпосереднім обслуговуванням клієнтів - служби бронювання, обслуговування номерного фонду, громадського харчування, здійснює аналіз заповнюваності номерів за поточну добу, контролює оплату клієнтами послуг готелю, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей та ін.

Поряд із службою бронювання, персонал служби прийому і розміщення є першим з яким контактує клієнт, тому від професіоналізму його роботи залежить перше враження про готель в цілому. У цьому зв'язку до служби ставляться такі вимоги:

- служба прийому і розміщення (рецепція) повинна розташовуватись у безпосередній близькості до входу у готель. У випадку значних розмірів вестибюля, його планування та інтер'єр повинні зорієнтувати гостей у напрямку стійки рецепції;

- рецепція повинна мати оригінальне естетично привабливе оформлення з елементами світлового, необхідне технічне (телефон, факс, комп'ютер) та інформаційне забезпечення (рекламні буклети, прайси, візитки та ін.);

- стійка рецепції повинна бути чистою, технічна документація упорядкованою, без зайвих предметів;

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

Службу прийому і розміщення очолює головний адміністратор (менеджер служби прийому і розміщення). Головному адміністратору підпорядковуються чергові адміністратори, порт'є, касир служби прийому і розміщення. У невеликих готелях значну частину функцій може виконувати один спеціаліст - черговий адміністратор, який підпорядковується безпосередньо генеральному директору. У великих готелях із значним потоком туристів та значним персоналом у кожній категорії спеціалістів можуть виділятися декілька співробітників з окремих напрямків (наприклад, у групі порт'є: з прийому клієнтів, від'їзду, порт'є відповідальний за ключі).

Головний адміністратор

Окрім функції управління службою прийому і розміщення, функціональні обов'язки головного адміністратора стосуються контролю за якістю обслуговування у готелі, постійного вдосконалення функціонування служби з метою покращення обслуговування гостей.

У технологічному процесі головний адміністратор здійснює:

- керівництво збутом номерів;
- балансові розрахунки витрат гостей у готелі;

- надає інформацію щодо роботи різних служб у готелі;
- вирішує конфліктні ситуації, що виникають між обслуговуючим персоналом та клієнтами готелю.

В управлінні процесом збуту номерів головний адміністратор повинен володіти інформацією щодо їхнього заповнення, уточнювати замовлення, насамперед колективні на найближчий місяць, виявляти особливі випадки у прийому гостей, аналізувати список гостей, в тому числі VIP-гостей та постійних клієнтів готелю. Головний адміністратор повинен бути зацікавленим у збуті всіх вільних номерів, що пов'язується з постійним режимом бронювання місць, розпродажу дефіциту і управління процентними доходами. Розпродаж дефіциту стосується демонстративного виділення переваг незайнятого номера - місця розташування, огляду території з вікон, інтер'єру, обладнання та ін., спонукаючи клієнта до його купівлі. Інший метод, управління процентним доходом, пов'язується з продажем незайнятих номерів за пільговими тарифами.

Водночас, головний адміністратор повинен забезпечити рентабельність готельного підприємства шляхом досягнення оптимальної середньодобової ціни номера. Оптимальна середньодобова ціна номера визначається як ділення вирученої суми за добу від продажу всіх номерів на кількість проданих номерів.

Проведення балансових розрахунків витрат гостей у готелі забезпечує закладу розміщення постійне, своєчасне надходження коштів достатнє для виконання фінансових зобов'язань по іпотечних кредитах і виплаті зарплати своїм працівникам. Головний адміністратор повинен володіти інформацією про внесення авансової плати клієнтом, перелік всіх витрат гостей на послуги, що надходять від різних служб та відділів. Оптимізувати балансові розрахунки сьогодні дозволяє використання автоматизованих систем управління, що передають інформацію зафіксовану у пунктах продажу в офіс головного адміністратора. Витрати гостей, зафіксовані у різних торгових пунктах готелю безпосередньо передаються на рахунок гостей і оплачуються при їхньому в'їзді з готелю або передаються у "міський grosбух" (для гостей з фірм для яких відкритий кредит). Для гостей, які користуються кредитом, рахунок оплачується у визначений термін (упродовж 30 днів, або у пільговий період - до 60 днів). Досвід свідчить, що компанії найчастіше оплачують кредитні рахунки не пізніше 15-20 днів. Таким чином, надходження інформації про балансові рахунки клієнтів до головного адміністратора забезпечує фінансовий контроль дохідної частини діяльності закладу розміщення.

Використання автоматизованих телекомунікаційних систем управління в окремих готелях США та Західної Європи дає можливість здійснювати дистанційний контроль рахунків. Згідно цієї системи, гість має можливість перевірити свої витрати через телеекран, встановлений у номері, водночас, ця система спонукає клієнта до оплати витрат. Сума витрат може бути перенесена на кредитну картку, а копія рахунку надсилається клієнту або на

рахунок фірми клієнта. У готелях, що не використовують систему дистанційного контролю рахунку, рахунок може надсилатись клієнту в номер в останній вечір його перебування у готелі, що дає можливість клієнту перевірити всі свої витрати до від'їзду. Гість може подзвонити в офіс головного адміністратора і поінформувати касира про можливість надіслати рахунок.

Адміністратор виконує функції важливого інформаційного джерела, пропонує послуги, що надаються різними службами у готелі - послуги служби прийому і розміщення: доставку пошти, факсів, інформації зовнішнього характеру - про місцевий туристичний колорит, комунальну інфраструктуру та ін.

Обов'язок головного адміністратора стосується вирішення конфліктних ситуацій, що виникають між клієнтами і обслуговуючим персоналом, надання психологічної допомоги клієнтам у вирішенні проблем особистого характеру. Важливим аспектом прояву гостинності головного адміністратора щодо відомих персон, постійних клієнтів готелю є особиста зустріч при прибутті і проводи гостя при від'їзді.

Окрім професійного знання психології, головний адміністратор повинен бути авторитетною особистістю у готелі, бездоганно знати нормативну документацію та технологію прийому і обслуговування гостей, володіти 2-3 іноземними мовами, знати категорії і прейскуранти цін на номери та послуги, володіти практичними знаннями забезпечення безпеки у готелях.

Черговий адміністратор служби прийому і розміщення

Виконує функції безпосереднього представника головного адміністратора у службі прийому і розміщення, коригує роботу цієї служби, постійно перебуває у взаємодії з клієнтами. Після закінчення зміни звітується про роботу служби головному адміністратору.

Черговий адміністратор працює по змінах, одночасно у невеликих та середніх готелях на зміні працює один, у великих готельних комплексах два чергових адміністратори. В процесі роботи йому підпорядковуються працівники рецепції - порт'є, касир, паспортист.

Основні професійно-кваліфікаційні та особисті вимоги щодо посади чергового адміністратора стосуються:

- мати професійну підготовку у спеціалізованих профілю діяльності навчальних установах, пройти стажування у готельному закладі не менше 1 року;
- знати нормативну документацію щодо прийому й обслуговування гостей;
- досконало знати 2 - 3 іноземні мови;
- володіти практичними знаннями забезпечення безпеки у готелі;
- бездоганного зовнішнього вигляду та поведінки;
- здатності легко вступати у діалог з підлеглими та клієнтами.

Основними функціональними обов'язками чергового адміністратора є:

- забезпечити підготовку номера до поселення та виконання інших підготовчих заходів згідно побажань клієнта перед прибуттям у готель;
- аналіз стану зайнятості номерного фонду, прогноз щодо його заповнення;
- підбір номерів для бронювання;
- контроль фіксації в електронному вигляді таблиці або окремого журналу заповнення номерів;
- перевірка документів при реєстрації, виявлення терміну їхньої дії;
- перевірка інформації щодо гостей, які від'їжджають, насамперед оплати клієнтами послуг;
- постійна співпраця з суміжними службами в обслуговуванні клієнтів з метою найефективнішого процесу обслуговування;
- відповідальність за збереження ключів від номерів;
- відповідальність за обладнання служби приймання та розміщення;
- доставка пошти та посилок проживаючим;
- толерантна співпраця з клієнтами;
- вирішення питань експлуатації готельного підприємства у нічний та ранковий час - період відсутності вищого керівництва;
- вживати заходи щодо ліквідації конфліктних ситуацій.

Порт'є - службовець служби прийому і розміщення, який

працює за стійкою рецепції. Головні функціональні обов'язки стосуються: оформлення необхідної документації при поселенні та від'їзді клієнтів, надання інформації про готель, його структурні ланки та послуги, ведення картотеки зайнятості номерів, проведення розрахунку гостей, бронювання номерів. Обсяг обов'язків порт'є залежить від розмірів готелю і його функціональної структури. У структурі управлінської ієрархії порт'є підпорядковується черговому адміністратору.

Щодо посади порт'є важливе значення мають вимоги індивідуального характеру пов'язані з його фізичними характеристиками: вік, медичні характеристики, комунікабельність. Професійно-кваліфікаційні вимоги стосуються з професійною підготовкою у спеціалізованому навчальному закладі, необхідністю мати досвід роботи, знання технологічної документації, іноземних мов, психології спілкування.

Касир служби прийому і розміщення працює у рецепції поряд з порт'є та забезпечує операції з прийому, збереження і здачі за касовим звітом грошей у бухгалтерію, а також повертає гроші клієнтам, які від'їжджають з готелю раніше встановленого терміну. Окрім цього обов'язки касира стосуються:

- внесення повної суми рахунку клієнта;
- отримання оплати від клієнта при від'їзді;
- узгодження оплати рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією;
- підрахунок загальної суми виторгу в кінці кожної зміни;

- відповідальність за грошову суму, що перебуває в обігу впродовж зміни.

Професійно-кваліфікаційні вимоги щодо посади касира служби прийому і розміщення стосуються необхідності мати кваліфікаційні знання, знати правила прийому й обслуговування клієнтів, прейскуранти цін на номери і місця та систему розрахунків при бронюванні й оплаті проживання, володіти інформацією про додаткові послуги, вміти використовувати технічні засоби у роботі, насамперед телекомунікаційні. Операції із значними грошовими рахунками зумовлюють необхідність ведення розрахункової документації. У структурі управління посада касира підпорядковується черговому адміністратору стосовно технології обслуговування та головному бухгалтеру щодо технологічної документації грошових рахунків.

Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення

При прибутті гостей у готель привітання гостя персоналом служби прийому і розміщення на рецепції є важливим моментом прояву гостинності та початком процесу реєстрації гостей.

Черговий адміністратор повинен з'ясувати реєстраційний статус клієнта, наголосити на особливостях додаткових послуг готелю. У європейських готелях поширений досвід зустрічі відомих гостей (політиків, банкірів, діячів культури, спорту та ін.) власником закладу або уповноваженими особами адміністрації. Подібна увага може надаватись постійним клієнтам закладу.

Процес реєстрації, згідно процедури, умовно можна поділити на декілька етапів: передреєстраційний, оформлення реєстраційного запису, визначення номера і тарифів, оплата готельних послуг, видача ключів від номера, супровід гостя у номер (рис. 6.4).

Етап передреєстрації пов'язується з клієнтами, які здійснили бронювання номерів (місць) у готелі. У випадку, якщо клієнт здійснив бронювання номера (місця) внесений запис у журналі реєстрації заявок номерів (місць) (форма № 7-Г) є інформаційною основою реєстрації і спрощує її процес. Клієнт, який резервував номер (місце), надає необхідну інформацію для процесу реєстрації, тому з метою уникнення очікування клієнта та підвищення ефективності роботи рецепції, особливо у піковий період, черговий адміністратор або порт'є можуть спростити реєстрацію, гості можуть не заповнювати анкети проживаючого та реєстраційної картки. Необхідні дані у зазначені документи можуть вносити службовці рецепції, використовуючи інформацію отриману на етапі передреєстрації, а при прибутті клієнта, він лише перевіряє та засвідчує своїм підписом правильність поданої інформації.

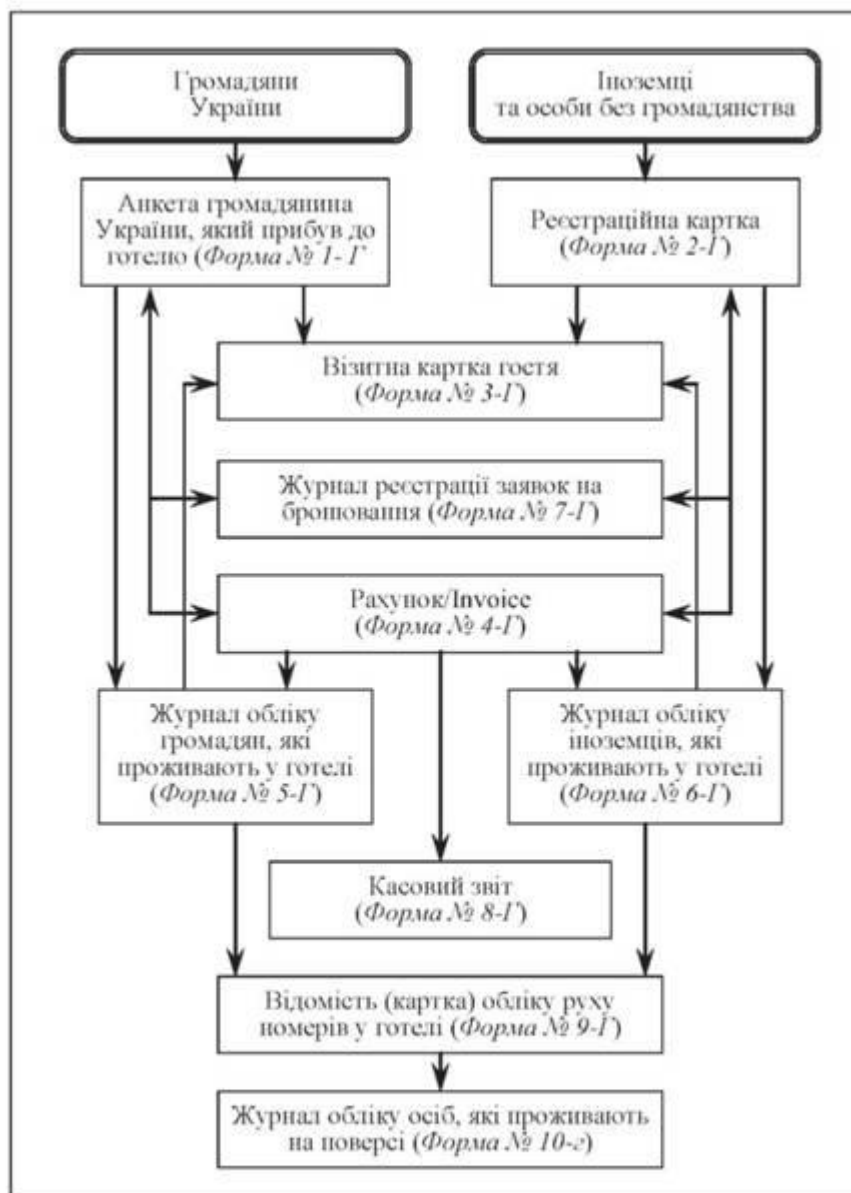


Рис. 6.4. Послідовність процесу заповнення технологічної документації у готелях

Окрім заповнення форм первинної технологічної документації - анкети проживаючого та реєстраційної картки для категорії гостей із заброньованими номерами (місцями), персонал рецепції до поселення визначає номер для поселення, тарифи, оформляє бухгалтерські бланки клієнта, а також згідно замовлення узгоджуються умови надання додаткових послуг іншими службами готелю.

Водночас, широка передреєстраційна діяльність служби прийому і розміщення повинна регламентуватись індивідуальним підходом кожного закладу розміщення, що зумовлено ймовірністю анулювання або зміни умов бронювання. У цій ситуації важливу роль відіграє оперативність роботи служби рецепції. Як правило передреєстраційний етап стосується лише виконання головних підготовчих заходів - заповнення реєстраційної документації, підготовки номерів і визначення тарифів, інші функції

заздалегідь погоджуються із службами і активізується робота з підготовки до прибуття клієнта і його підтвердження своїх намірів скористатись послугами.

Передреєстраційну підготовку поселення клієнта сьогодні суттєво активізує використання у готелях комп'ютеризованих систем. Лише окремі, неавтоматизовані або напів-автоматизовані готелі забезпечують процес реєстрації механічним (ручним) способом. Особливо активізує передреєстраційну роботу служби прийому і розміщення використання телекомунікаційних систем (Інтернету) та автоматизованих систем управління у готелях.

Використання комплексу передреєстраційних заходів у провідних готельних корпораціях зумовило поширення досвіду реєстрації клієнта безпосередньо у номері, оминаючи цей процес у рецепції.

Оформлення реєстрації гостей у готелях має певні особливості для категорії клієнтів з передреєстраційним статусом і гостей, які прибувають у готель без резервування номерів. Клієнти без реєстраційного статусу, громадяни України, повинні заповнити анкету проживаючого (форма № 1-Г, додаток Б. 1) на основі документа, що підтверджує особу.

Анкета проживаючого (додаток Б.1) заповнюється в одному екземплярі на основі паспорта, свідоцтва про народження, водійських прав та інших документів підтвердження особи.

Після заповнення анкети і документ підтвердження особи передаються черговому адміністратору для реєстрації у журналі обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5-Г, додаток Б.1.). Після реєстрації документ повертається власнику, а анкета вноситься у картотеку. Анкета проживаючого зберігається у службі прийому і розміщення в період проживання клієнта у готелі та впродовж місяця з моменту його вибуття з готелю. Після цього анкета передається в архів і зберігається на протязі року, а потім знищується згідно акта. У картотеці анкети систематизуються в алфавітному порядку. У рецепції прийнято використовувати дві картотеки - одну для осіб, які проживають у готелі, другу - для вибулих.

Наприклад, Шварц Наталія Львівна прибула у готель "Гранд-Готель" 10 вересня 2006 р. о 11.00. Клієнтка попередньо зарезервувала номер 207 категорії "люкс", оплата проведена у цей же день готівкою за дві доби перебування у готелі - до 12.00 12 вересня 2006 р. у сумі 1772 грн.

Упродовж терміну перебування у готелі клієнтці надано додаткові послуги з прання білизни, масажного кабінету, прокату фена з додатковою оплатою. 12 вересня 2006 р. Шварц Н.Л. вибула з готелю.

Журнал обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5-Г, додаток Б.1.) використовується для обліку всіх гостей - громадян України та іноземних громадян. Журнал заповнюється в одному екземплярі черговим адміністратором.

Іноземні громадяни або особи без громадянства заповнюють реєстраційну картку (форма № 2-Г, додаток Б.1.) на основі паспорта або іншого документа, що посвідчує їхню особу і передається черговому

адміністратору разом з документом для реєстрації. Реєстраційна картка (додаток Б.1) відображає інформацію про клієнта на українській і англійській мовах. У готелях реєстраційна картка зберігається впродовж двох років, після цього разом з журналом обліку іноземців (форма № 6-Г, додаток Б.1.) знищується на основі акта.

Наприклад, Мішель Анрі прибув у готель "Дністер" 13 травня 2006 р. о 7.45. Після пред'явлення паспорта, візи і даних про реєстрацію на нього оформлена реєстраційна картка. Йому надано номер 305 категорії "люкс", після цього Мішель Анрі оплатив своє перебування у готелі до 20 травня

2006 р. включно готівкою у сумі 4880 грн. Додатковими послугами готелю впродовж перебування клієнт не користувався. 20 травня 2006 р. о 19.20 Мішель Анрі вибув з готелю.

Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі (форма № 6-Г, додаток Б.1) заповнюється черговим адміністратором на основі реєстраційної картки (форма № 2-Г, додаток Б.1.), паспорта і візи. Журнал заповнюється в одному екземплярі згідно форми, затвердженої МВС України. Після повного заповнення журнал передається на зберігання в архів готелю.

Для гостей, які поселяються згідно заброньованих номерів (місць) реєстраційний запис в анкету проживаючого і журнал обліку проживаючих громадян України та іноземних громадян підтверджується інформацією, що отримана під час бронювання.

У готелях, що використовують неавтоматизовані системи реєстрації клієнтів при поселенні заповнюється анкета, реєстраційна картка та журнал обліку гостей. Готелі, у яких використовуються автоматизовані системи у роботі рецепції інформація необхідна для реєстрації отримується в усній формі і вноситься в електронному варіанті анкети та реєстраційної картки і видруковується.

У бланку анкети та реєстраційної картки вказується: прізвище, ім'я, по-батькові, дата народження, місце народження, серія, номер паспорта, коли і ким виданий, адреса постійного місця проживання, мета приїзду, тривалість проживання. Черговий адміністратор вказує ідентифікаційний код та код за ДКУД, назву готелю, номер кімнати та дату прибуття і від'їзду. У реєстраційній картці інформація заповнюється українською та англійською мовами. Після заповнення анкети проживаючого та реєстраційної картки клієнт обов'язково повинен поставити підпис.

Визначення номера і тарифів. У технології обслуговування клієнта при поселенні визначення номера і тарифів - суттєвий етап, що може суттєво вплинути на клієнта у виборі готелю, термін його перебування. Номер і тариф повинні відповідати очікуванням клієнта. У випадку, коли побажання клієнта важко задовольнити, черговий адміністратор повинен використати альтернативні варіанти - інші номери аналогічні у розмірах, плануванні, умеблюванні, забезпеченні обладнанням, проте іншого розташування у готелі, з іншою оглядовістю з вікон та підкреслити позитивні переваги тих номерів, переконати клієнта у доцільності розміщення саме у тих номерах.

Вагомим фактором впливу на вибір клієнтом номера пов'язується із зниженням тарифів. Комерційно обґрунтоване зниження тарифів на окремі номери однакової місткості, проте різних розмірів, стану меблів, забезпечення обладнанням, розташування, як свідчить міжнародний досвід переконливо впливає на вибір клієнта. В цьому випадку професійний обов'язок чергового адміністратора і порт'є стосується необхідності володіти всією інформацією, особливо поточною, про стан кожного номера. Актуальна проблема у готельному бізнесі стосується співпраці окремих служб і категорій персоналу, насамперед служби бронювання, прийому і розміщення, обслуговування номерного фонду. Агент з бронювання, черговий адміністратор і черговий на поверсі або покоївка повинні постійно обмінюватись інформацією щодо стану номерів. Повна інформація про зміну стану номерів терміново повинна передаватись черговим на поверсі у службу бронювання і службу прийому і розміщення. У роботі чергового адміністратора важливо індивідуально перед початком і в кінці зміни регулярно відвідувати незайняті номери і ретельно цікавитись їхнім станом. Окрім особистого вивчення стану номерів, черговий адміністратор використовує механічні та комп'ютеризовані системи зв'язку з службою обслуговування номерного фонду, бронювання, технічною службою.

При визначенні номера черговий адміністратор або порт'є, якщо наявні особливо помітні недоліки у матеріально-технічному забезпеченні номера, обов'язково повинен повідомити про це клієнта. Невідповідність номера його статусу може зумовити вагомі труднощі, збої у роботі служби прийому і розміщення, погіршення якості обслуговування, зрештою втрату іміджу готелем.

Механічні системи зв'язку використовуються у некомп'ютеризованих готелях і пов'язуються з усним повідомленням, письмовим зв'язком або зв'язком по пневмопошті. В усній формі зв'язок здійснюється по внутрішньому телефону, він забезпечує швидку передачу інформації або здійснюється безпосередньо вербальний контакт персоналу готелю. Недоліком цього зв'язку є відсутність підтверджуючого свідчення зв'язку. У випадку невідповідності номера своєму статусу важко підтвердити невиконання обов'язків персоналом відповідальних за поселення і обслуговування номерів служб.

Письмовий зв'язок, у порівнянні з усним, забезпечує підтвердження інформації, проте суттєвим недоліком є значна втрата часу на формулювання та необхідності особистої доставки звіту.

Традиційним, проте найменш типовим способом передачі інформації у готелях залишається пневмопошта. Цей зв'язок не вимагає обов'язкової присутності отримувача інформації на місці, інформація може надходити в процесі виконання інших завдань персоналом служб обслуговування.

Комп'ютеризована система визначення стану номерів сьогодні найбільш ефективна, використовується майже у всіх закладах розміщення. Доступність телекомунікаційних систем управління і зв'язку зумовлює оперативний обмін

інформацією між службами та персоналом. Черговий адміністратор і черговий на поверхах, покоївки мають швидкий доступ до інформації про стан номерів, відображений на моніторі комп'ютера. Інформація про звільнення клієнтом номера вводиться черговим адміністратором у комп'ютер, а покоївка з монітора у своєму відділі дізнається про необхідність прибирання у номері. Після прибирання покоївка повідомляє чергового на поверсі про готовність номера до прийому нових гостей, черговий на поверсі вводить цю інформацію у комп'ютер. Черговий адміністратор, агент з бронювання отримавши інформацію про готовність до прийому номера, використовують його у подальшій роботі.

Відсутність інформації про стан номерів є найголовнішою проблемою у службах прийому і розміщення, бронювання, обслуговування номерів та технічній службі. Ця проблема виникає у зв'язку із несвоєчасним внесенням інформації у систему зв'язку готелю персоналом служб. В процесі поселення гостей, черговий адміністратор повинен мати переконання про можливість поселення клієнта у певний номер. Навіть якщо клієнту необхідно почекати - це найкраще вирішення проблеми ніж запропонувати йому номер з якого нещодавно вибув попередній клієнт.

Інша вагома проблема у визначенні статусу номера при поселенні стосується клієнтів, які бажають продовжити термін перебування у номері більше зазначеного терміну в анкеті проживаючого чи реєстраційній картці. Служба бронювання здійснила резервування цього номера для інших клієнтів і клієнт прибуває чітко у термін згідно умов бронювання. Водночас, попередній клієнт відмовляється покидати номер і перейти в інший, запропонований черговим адміністратором. Вирішення цієї проблеми пов'язується з ретельним вивченням службою прийому і розміщення намірів клієнта при реєстрації, увагою до клієнта в процесі його перебування у готелі. Постійний контроль за станом номерів службою прийому і розміщення відіграє важливу роль у налагодженні ефективної роботи готелю.

Після визначення категорії номера черговий адміністратор з'ясовує з клієнтом розмір плати за послуги проживання впродовж доби у номері - тарифи. У випадку бронювання клієнтом номера (місця) у готелі, тариф може з'ясовуватись на цьому етапі готельного циклу обслуговування.

Професійний обов'язок чергового адміністратора і порт'є стосується чіткого знання системи тарифів та їхньої зміни впродовж року. В окремих готелях розроблені графіки сезонної зміни тарифів. Про зміну тарифів готелі повинні заздалегідь повідомляти клієнтів та відображати тарифну політику у маркетингових дослідженнях.

Рівень тарифів залежить від кількості гостей у номері, рівня обслуговування, розташування номера, його характеристики та ін. Тарифи можуть визначатись згідно соціальної категорії гостей, готель повинен надавати пільги тим категоріям клієнтів, для яких пільги передбачені у порядку і на умовах, що визначені діючим законодавством. Зокрема, при

розміщенні дітей у віці до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не здійснюється.

Готелі визначають плату лише за послуги визначені клієнтом при поселенні, без узгодження з гостем готель не має права надавати додаткові послуги. Клієнт має право відмовитись від оплати таких послуг, а у випадку їхньої оплати, готель повинен повернути оплачену суму.

Згідно Вимог, якщо клієнт бажає поселитись у номер на два і більше місця з оплатою вартості номера, готель зобов'язаний визначити тариф на номер і надати таку послугу. Готелі зобов'язані надавати гостям без додаткової оплати послуги з виклику швидкої допомоги, доставки в номер кореспонденції, послугу з побудки в нічний час, надання необхідного інвентаря в залежності від категорії готелю. Швидке визначення тарифу на послуги готелю службою прийому і розміщення з урахуванням загальноприйнятих вимог та особливостей цінової політики готелю з ефектом задоволення клієнта є ознакою професіоналізму менеджерів та обслуговуючого персоналу служб готелю.

Відповідно до "Правил користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг", затверджених Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р., готелі зобов'язані надавати клієнту необхідну, об'єктивну, доступну і своєчасну інформацію про готельні послуги [7]. Саме на етапі реєстрації клієнта інформація доводиться до його відома у доступній і наочній формі і повинна розміщуватись у рецепції у зручному для огляду місці і повинна містити:

- нормативні документи, згідно вимог яких повинні надаватись готельні послуги;
- правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг;
- свідоцтво про присвоєння готелю категорії;
- копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- прейскурант на номери (місця);
- перелік основних послуг, що включені у ціну номера (місця);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за додаткову плату;
- інформацію про форму і порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, які мають право на пільги, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності із законодавством;
- інформацію про роботу закладів громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, розташованих у готелі. Якщо вони відсутні - інформацію про розташування і режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку і побутового обслуговування;
- інформацію про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

Після визначення тарифу клієнт здійснює передоплату послуг, форма якої узгоджується з черговим адміністратором чи портьє. Передоплата

зараховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, коли клієнт вибуває з готелю. Готелі можуть приймати повну передоплату послуг, а також подовбу або погодинну згідно прийнятого закладом гостинності порядку. Заклад розміщення повинен визначити перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця).

Плата за надання готельних послуг здійснюється відповідно з єдиним розрахунковим часом - 12 год. поточної доби за місцевим часом. Водночас, з урахуванням місцевих особливостей готелі можуть змінювати єдиний розрахунковий час. Якщо проживання у готелі становить менше доби, а також у випадку раннього заїзду або пізнього від'їзду готель самостійно визначає розмір оплати за надання готельних послуг.

Оплата готельних послуг. Прийом оплати клієнтами готельних послуг забезпечує касир служби прийому та розміщення. Посада касира служби прийому та розміщення одночасно перебуває у підпорядкуванні чергового адміністратора та фінансового менеджера. Оскільки касир служби прийому та розміщення водночас представляє дві служби перед клієнтами, є останнім службовцем з яким спілкується клієнт при вибутті з готелю, особливо важливо, щоб його враження були позитивні.

Обов'язки касира стосуються:

- проведення реєстрації всіх рахунків у журнал реєстрації одразу після оплати рахунків;
- реєстрація зміни у розподілі номерів у зв'язку з повідомленням портьє;
- оформлення від'їзду клієнта і реєстрація всіх отриманих оплат;
- опрацювання готівки;
- швидке інформування чергового адміністратора або портьє про від'їзд клієнта;
- надання інформації клієнтам щодо їхніх рахунків;
- надання клієнтам сейфів для зберігання цінностей.

Відкриття рахунку клієнта. Після реєстрації клієнта, касир служби прийому і розміщення відкриває рахунок з користування номером. Після відкриття рахунку на ньому проставляється порядковий номер особистої картки для збереження порядкової послідовності ведення картотеки. При використанні комп'ютеризованої системи порядковий номер проставляється автоматизовано.

Касир служби прийому і розміщення несе відповідальність за внесення будь-якої оплати за номер у рахунок клієнта (форма № 4-г, додаток Б.1). Єдиний виняток становлять клієнти, які зупиняються на неповну добу. Реєстрація оплати для таких клієнтів вноситься в окремий список із зазначенням прізвища, імені, по-батькові клієнта, номера кімнати та номера анкети проживаючого, розмір оплати. Всі записи клієнтів повинні бути проштамповані із зазначенням часу на момент отримання оплати.

Внесення клієнтом авансової оплати. Після реєстрації клієнта у готелі, клієнт повинен оплатити авансом номер. Портьє здійснює запис про цю операцію і скеровує клієнта до касира для обслуговування оплати. Якщо на

час вибуття клієнт бажає продовжити термін перебування, йому необхідно внести передоплату, а також з'ясувати проблеми, пов'язані з витратами, що виникають з цієї причини.

Реєстрація зміни номерів. У випадку, якщо у рахунку клієнта виникають зміни, касир або порт'є повинен здійснити їхню реєстрацію. Зміни можуть виникати у випадку:

- помилкового визначення вартості номера;
- зміни оплати номера у зв'язку з виїздом одного або декількох клієнтів, якщо один або декілька з групи залишаються у номері;
- переходом клієнта з одного номера в інший;
- поселення іншого клієнта в номер;
- виправлення у написанні прізвища, імені, по-батькові;
- термінові від'їзди, що неочікувані для касира служби прийому і розміщення, наприклад членів авіаескіпажу.

Відмітки про зміни у рахунку здійснюються у двох екземплярах. У першому екземплярі (білого кольору) реєструються прості зміни (пункт 1;2;5;6), він заповнюється порт'є і відразу передається касиру. Якщо клієнт бажає перейти в інший номер (пункт 3), порт'є повинен повідомити про це носія багажу, оператора телефонного зв'язку, пральню і покоївку.

Другий екземпляр (жовтого кольору) залишається у порт'є для внесення виправлень реєстраційних анкет або внесення у файл при наявності комп'ютерної системи в управлінні процесом прийому і розміщення. З метою реєстрації всіх змін та уникнення збоїв у роботі, всі зміни необхідно вносити після їхньої появи. Незаповнені номери повинні вноситись у баланс служби прийому і розміщення. Кожного ранку черговий адміністратор аналізує зміни у реєстрації та тарифи на номери за попередню добу для перевірки правильності їхнього оформлення. Якщо виникають будь-які відхилення у порядку оформлення про це необхідно повідомити головного адміністратора.

Оформлення від'їзду і запис оплати клієнта. Головні стосунки клієнта з касиром служби прийому і розміщення відбуваються в період оформлення розрахунку перед від'їздом. Оформлення від'їзду повинно здійснюватись швидко, не викликати незадоволення у клієнта. Це один з головних етапів у готельному циклі обслуговування, який повинен продемонструвати рівень гостинності закладу розміщення.

Технологія оформлення від'їзду клієнта пов'язується з такими діями касира:

- якщо клієнт повідомляє про від'їзд, необхідно дізнатись про номер проживання;
- касир повинен отримати особисті дані про клієнта і перевірити його анкету (при наявності комп'ютерної системи перевірити файл);
- касир повинен перевірити отримання клієнтом додаткових послуг у готелі, насамперед безпосередньо перед від'їздом (наприклад, клієнти перед від'їздом часто відвідують ресторан і рахунок ще не поступив у рецепцію і не внесений у рахунок клієнта);

- касир повинен вказати суму оплати;
- касир повинен прийняти оплату згідно рахунку, зареєструвати її, вказати час реєстрації у журналі обліку громадян, які проживають у готелі і в анкеті проживаючого або у реєстраційній картці.

Касир служби прийому і розміщення забезпечує переведення грошового рахунку одного клієнта на рахунок іншого без письмового дозволу головного бухгалтера або його помічника. Технологія переведення рахунку здійснюється таким чином, наприклад, клієнт Іванченко номер 335, просить перевести його рахунок на рахунок клієнта Петренка П.П., номер 725. У цьому випадку касир повинен повідомити клієнта Петренка П.П. про необхідність звернутись у рецепцію і власноручно засвідчити в анкеті клієнта Іванченка І.І. свій дозвіл на переведення рахунку.

Робота касира з готівкою. Касир служби прийому і розміщення несе відповідальність за збереження грошової суми на рецепції, в тому числі за сейф. Перед початком зміни касир повинен забрати з спеціального сейфа для збереження грошей наявну суму, у цьому сейфі водночас можуть зберігатись гроші та коштовні речі клієнтів. Ключі від сейфа у двох примірниках зберігаються - один у касира, другий у заступника директора з обслуговування.

При отриманні грошової суми на початку зміни, касир підписує квитанцію, що передається головному директору. Касир також повинен використовувати інструкцію, яку розробляє фінансовий менеджер з користування готівкою. Грошова сума у касира може перевірятись у будь-який момент фінансовим менеджером, іншим уповноваженим фінансово-економічної служби, або зовнішніми інспекторами.

Після закінчення зміни касир служби прийому і розміщення повинен на основі квитанції підрахувати баланс готівки за зміну. Конверт з квитанціями і отриманою готівкою зберігається з іншою наявною грошовою сумою. Касир також повинен з підрахунком балансу грошової суми в кінці зміни, передбачити на наступний день достатню кількість банкнот різного номіналу з метою уникнення труднощів під час роботи з клієнтами.

У випадку відсутності касира з причини хвороби, відпустки та іншої причини, грошова сума, що перебуває у його розпорядженні, передається головному касиру згідно акта про прийом грошей. Необхідно зазначити, для кожного касира визначений особистий код (файл у комп'ютері), який дозволяє ідентифікувати доступ до рахунків та позбавляє відповідальності за помилки іншого персоналу служби.

Після закінчення зміни касир повинен звірити рахунки клієнтів з даними чеків касових апаратів. Всі рахунки повинні бути акуратно упаковані і залишені для перевірки нічному аудиту.

Анкети та реєстраційні картки клієнтів, які вибули пропечатується із зазначенням часу від'їзду і передається порт'є, вони є основним засобом інформації для служби прийому і розміщення про звільнення номерів.

Обов'язком касира є надання сейфа для зберігання цінних речей. Він зобов'язаний оформити зберігання цінних речей у сейфі, дотримання регламентованої процедури передачі або отримання коштовностей, а також належний контроль за ключами.

У роботі касира служби прийому і розміщення важливу роль відіграє відповідальне ведення первинної технічної документації черговим адміністратором. Складена згідно реального стану номерного фонду у готелі "Відомість руху номерів у готелі" (форма № 9-Г, додаток Б.1.) сприяє отриманню касиром необхідної інформації, пов'язаної з оплатою за послуги.

Відомість руху номерів (форма № 9-Г, додаток Б.1.) у готелі заповнюється черговим адміністратором щоденно станом на 9.00 год. і використовується для оперативного обліку звільнених і заселення номерів, проведення ремонтних робіт у номерах.

Касир служби прийому і розміщення незалежно від вибору форми оплати послуг клієнтом, повинен виписати рахунок (форма № 4-Г, додаток Б.1.) у трьох екземплярах, якщо у готелі використовується комп'ютеризована система опрацювання даних - у двох екземплярах. Перший екземпляр видається клієнту, другий разом з "Касовим звітом" (форма № 8-Г, додаток Б.1.) впродовж дня передається у бухгалтерію, третій екземпляр залишається у касира і зберігається до вибуття клієнта з готелю.

Касовий звіт заповнюється касиром (портє, який здійснює розрахунок) згідно даних використаних за звітний період розрахунків (форма № 4-Г, додаток Б.1.) в одному екземплярі. В графі "Вид платежу" перераховуються послуги готелю, що надаються клієнтам за звітний період. Форма щоденно передається у бухгалтерію разом з іншими екземплярами рахунків (форма № 4-Г, додаток Б.1.), контрольною касовою стрічкою і контрольною стрічкою терміналу кредитних карток (якщо використовується механізований розрахунок).

Візитна картка (форма № 3-Г, додаток Б.1.) дає право гостям, які проживають у готелі на отримання ключів від номерів і на обслуговування службами готелю. На картці вказуються обов'язкові дані про клієнта - прізвище, ім'я, по-батькові, номер кімнати і термін перебування у готелі, інші необхідні дані можуть бути внесені додатково згідно рішення адміністрації готелю. Візитна картка заповнюється адміністратором на основі анкети (форма № 1-Г, додаток Б.1.) або реєстраційної картки (форма № 2-Г, додаток Б.1.). Візитна картка відображає інформацію на українській і англійській мовах.

Рахунок заповнюється при оформленні розрахунків з клієнтами на основні і додаткові послуги, отримані у готелі. Форма документів використовується при будь-якому опрацюванні документів (електронній, ручній) і при будь-якому виді розрахунку (готівкою, безготівковому). Рахунок виписується у двох екземплярах. Перший екземпляр видається проживаючому, другий передається у бухгалтерію. У графі "Послуга" перераховуються основні і додаткові послуги готелю, що надаються клієнту

у звітний період і податок на ці послуги. Сума до оплати розраховується щодобово згідно переліку фактично отриманих послуг, включаючи суму ПДВ і всього до оплати. Рахунок є формою первинних документів строгої звітності.

Серед методів розрахунку у готелях використовується:

- готівка;
- пластикові картки;
- дорожні чеки;
- автоматизована система Інтернет.

Рішення про метод розрахунку приймає адміністрація готелю.

Використання пластикових карток. Згідно темпів запровадження пластикових карток у фінансових розрахунках Україна в останні роки займає провідні позиції у Європі. Сьогодні досить широко практикується отримання по пластикових картках заробітної плати, стипендій в тому числі розрахунків за товари та послуги. У готелях високої категорії в Україні запровадження розрахунків пластиковими картками стає звичайним явищем.

Використання кредитних пластикових карток у готелях зумовлює необхідність підтвердження їхньої платоспроможності. З метою забезпечення фінансової безпеки функціонування готелів розроблений чіткий порядок обслуговування клієнтів, які оплачують послуги кредитною пластиковою картою.

Насамперед, інструкцію оплати кредитними картками повинен розробити планово-економічний відділ готелю та довести її до відома служб, окремих працівників, які здійснюють приймання розрахунків таким способом. Фінансово-економічна служба повинна тісно співпрацювати з банками для отримання комплексної інформації щодо використання електронних засобів у розрахунках. У службі прийому і розміщення методами розрахунку пластиковими картками повинні досконало володіти касир, черговий адміністратор та портє.

При здійсненні розрахунку кредитною картою, касир повинен перевірити термін її дії. Якщо картка протермінована, клієнт повинен розрахуватись іншим методом. Окрім перевірки терміну дії, касир повинен переконатись у тому, що картка належить саме цьому клієнту або недійсна з інших причин. Перевірка картки здійснюється через комп'ютерну систему або по телефону з банком-емітентом.

Після підтвердження дієздатності кредитної картки касир здійснює запис даних картки на квитанції, водночас вказує термін дії картки. Ці записи підтверджують факт дотримання інструкції обслуговування електронних карток у готелі.

Персонал, який забезпечує обслуговування кредитних карток у готелях, зобов'язаний враховувати обмеження у максимальній сумі витрат по кредитній картці, яку готель може приймати від власника кредитної картки без спеціального дозволу фінансових установ. Якщо сума на рахунку близька або вища межі обмежень (Floor limits), персонал служби прийому і

розміщення повинен зв'язатись з фінансовою компанією, що обслуговує кредитні картки для коригування сумісних наступних дій. В окремих випадках накладання значного штрафу на готель за неотримання додаткового дозволу зумовлює втрату закладом гостинності не тільки суми вищої за межу обмежень, водночас значної суми до межі обмежень.

Державний комітет будівництва, архітектури та житлової політики України затвердив форми документів первинного обліку та Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг.

Головним обліковим документом експлуатації номерного фонду є щодобова карта руху номерів і місць готелю (форма № 9-Г, додаток Б.1.).

Рахунок на оплату готельних послуг складається у двох примірниках: перший - для гостей, другий для бухгалтерії готелю.

Звіт про проживання по безготівковому розрахунку у готелі складається у двох екземплярах. Перший - разом з картою на бронь номерів передається у бухгалтерію для складання рахунку на оплату, другий - залишається у розрахунковій частині.

Окремою формою розрахунку може бути кредит по гостьовій кредитній картці попередньо визначений на певну суму між готелем і клієнтом. Якщо сума оплати послуг клієнтом більша попередньо визначеної, готель повинен уточнити прогнозований розрахунок з клієнтом по кредитній картці до його від'їзду. Проте, якщо клієнт від'їжджає раніше запланованого терміну, його кредит призупиняється.

У системі безготівкової форми розрахунку оплата послуг в окремих готелях може проводитись шляхом збільшення кредиту гостям на основі кредитної угоди, "прямих зобов'язань" (векселів). Якщо спроможність клієнта сплатити за наданий кредит висока, він повинен заповнити заявку на кредит і передати її черговому адміністратору на зберігання. При від'їзді клієнт ознайомлюється з сумою рахунку, після його схвалення підписує рахунок і заяву про обов'язкове зберігання в архіві.

Використання касових чеків. Іншою безготівковою формою оплати послуг готелю можуть бути касові чеки, що оцінюються банками як еквівалент розрахунку готівкою. Готелі, у яких приймають розрахунок чеками повинні здійснювати підтвердження особи власника чеків. Касир служби прийому і розміщення або черговий адміністратор повинен зіставити фотографію і підпис клієнта на чеках з його зовнішністю і підписом. Якщо виникає сумнів у приналежності касового чека, чек перевіряється банківською установою.

Для забезпечення підтвердження чека, готелі приймають розрахунки чеками у період роботи банків. Найчастіше оплата чеками забезпечується за основні послуги, додаткові послуги оплачуються готівкою або кредитними картками.

З метою уникнення фінансових втрат в процесі роботи з чеками персонал служби прийому і розміщення повинен дотримуватись таких рекомендацій:

- підпис чеків персоналом готелю як свідчення платоспроможності здійснюється після остаточної перевірки банківською установою;
- на чеках повинна проставлятися дата здійснення платежу;
- чеки повинні виписуватись на готель, але не на пред'явника.

Розрахункові системи в Інтернеті. Розрахунки за послуги готелів з використанням глобальної телекомунікаційної системи Інтернет - явище аналогічне використанню цієї електронної системи в інших галузях суспільно-економічного життя.

Оплата готельних послуг здійснюється у формі кредитних, дебетних схем і електронних грошей. Кредитні розрахунки згідно методів здійснення аналогічні використанню кредитних карток. При покупці послуг у готелях клієнт пересилає у готель номер своєї кредитної картки, з якої знімається обумовлена сума.

Дебетна схема працює з використанням дебетних карток. Розрахунок здійснюється шляхом введення клієнтом номера картки і PIN-кода у електронну комунікаційну мережу.

Система електронних грошей аналогічна обігу готівкових грошей. Виділяється два типи цифрової готівки - готівка, що зберігається на смарт-картках і на жорсткому диску комп'ютера. Всі розрахунки здійснюються через банківські установи. У системі електронних грошей запис на картці або жорсткому диску прирівнюється до певної готівкової суми в одній з валют. Ця сума може конвертуватись або передаватись безпосередньо по каналах зв'язку між продавцем і споживачем.

Видача ключів. Видача ключів від номера завершує процес реєстрації гостей у готелях. Здійснює цей процес порт'є.

Водночас, в обов'язки порт'є входить дотримання строгого контролю за збереженням ключів. Дотримання регламентованих у готелі інструкцій щодо руху ключів - важливий пункт забезпечення безпеки перебування клієнтів та їхнього майна, іміджу готелю.

У деяких готелях після видачі ключів, клієнта у номер, за його згодою, може супроводжувати посильний. Окрім допомоги у перенесенні багажу, посильний може охарактеризувати номер, надати інформацію загального характеру про обслуговування у готелі - розташування, режим роботи підприємств, що надають додаткові послуги, місцевий колорит поселення. Після прибуття у номер посильний згідно побажання гостей може надати інструкцію про функціональну структуру приміщень номера, особливості роботи побутової техніки, норми безпеки у користуванні обладнанням номера та ін.

У технології обслуговування гостей при поселенні у готель службою прийому і розміщення важливе значення має поведінка персоналу, який повинен толерантно, завжди з усмішкою вести розмову, дотримуватись постійного візуального контакту з клієнтами, бути акуратним, чітким у процедурі обслуговування, підтримувати належний вигляд та стан одягу, взуття, бути тактовним, досконало знати професійні обов'язки.

Ключовим моментом у реалізації готельного продукту службою прийому і розміщення при поселенні - пропозиція вибору номера. Обслуговуючий персонал повинен успішно продати номер, водночас створити афект задоволення у клієнта. Для цього черговий адміністратор і порт'є повинні знати готельний продукт і вміти його ефективно представити. Доцільно запропонувати клієнту на вибір декілька номерів і допомогти вибрати оптимальний варіант згідно його побажань. Після вибору номера необхідно схвалити вибір, підкреслити переваги над альтернативними аналогами. Після прибуття клієнта у номер черговому адміністратору чи порт'є доцільно подзвонити клієнту і поцікавитись чи задоволений він від вибору номера.

В окремих випадках служба прийому і розміщення може відмовити у поселенні клієнта в готель. Відмова у поселенні може пов'язуватись:

- з відсутністю місць або номера у готелі, згідно вибору клієнта;
- непередбачуваними обставинами (пожежа, природні стихії та ін.);
- неадекватною поведінкою клієнта;
- неплатоспроможністю клієнта.

Якщо готель не може забезпечити поселення клієнта з причини відсутності номерів або форс-мажорних обставин, черговий адміністратор повинен повідомити про це клієнта, вибачитись та запропонувати інший найближчий з подібними умовами готель. Якщо клієнт погоджується, черговий адміністратор повинен зв'язатись з готелем і визначити можливість задовольнити умови клієнта.

У подібних ситуаціях важливу роль відіграє співпраця між готелями. Готельні підприємства, особливо із близьким розташуванням, подібною спеціалізацією на ринку виступають не тільки як конкуренти, водночас як партнери, що вирішують спільні проблеми. Кожен готель повинен мати тісну співпрацю щонайменше з 2-3 подібними закладами.

Організація і технологія функціонування служби номерного фонду

В організаційній функціональній структурі готельних підприємств служба обслуговування номерів поряд з службою прийому і розміщення, бронювання, обслуговування гостей у приміщеннях вестибульної групи є одним з найголовніших підрозділів. Чистота і порядок, згідно очікувань клієнта, є найголовнішою ознакою комфорту готельних підприємств. Головна функція служби стосується надання послуг у номерах, забезпечення необхідного санітарно-гігієнічного стану і комфорту номерів, приміщень загального користування (вестибюль, хол, коридор, сходові, ліфтові зони та ін), контроль за станом обладнання номерів, постільною білизною, форменим одягом працівників готелю. За кількістю працівників у готелі служба обслуговування номерів найбільш чисельна - охоплює до 50 % всього обслуговуючого персоналу.

Персонал служби обслуговування номерів - один з основних у формуванні доходів готелю. Продаж номерів приносить основну частину доходів всього підприємства: на кожні

100 дол., що платить клієнт за номер - 60 дол. становить чистий дохід, решта, 40 дол. компенсують витрати на утримування номера. Тоді, як в іншому важливому підрозділі готельного комплексу - ресторані, дохід на кожні 100 дол. оплачених клієнтом за харчування - лише 20 дол. становить чистий дохід - решта 80 дол. витрачаються на купівлю продуктів харчування, інвентаря, оплату праці персоналу та ін.

Для ефективного виконання виробничих обов'язків персоналом, утримання у належному стані значної за розмірами площі готельних підприємств, персонал повинен бути відповідальним, комунікабельним, пунктуальним у стосунках з клієнтами необхідно проявляти ввічливість, виконувати згідно професійних обов'язків їхні побажання, бажано у час відсутності клієнта у номері.

У роботі служби обслуговування номерів гостинність засобу розміщення повинна підкреслюватись не менше інших контактних служб. Гість у готелі найбільше перебуває у номері. Покидаючи свій дім він намагається отримати умови проживання не гірші домашніх, забути проблеми і отримати насолоду від нових вражень. Тому у роботі персоналу служби необхідно виявляти повагу, майстерність в обслуговуванні. Обслуговуючий персонал завжди повинен з усмішкою зустрічати гостей, підтримувати розмову (за бажанням гостя), дати відчуття готовності допомогти. У фінансовому плані ці послуги не мають ціни, проте такі дрібниці сприяють зростанню авторитету закладу.

Суттєву роль у функціонуванні служби обслуговування номерного фонду відіграють моральні якості персоналу - чесність, не зваблівість до чужих речей. Клієнти довіряють персоналу і персонал повинен виправдовувати цю довіру. Постійний контакт з особистими речами гостей, в тому числі з коштовними речами, не повинен вводити у спокусу до зловживань. У європейських готелях функціонують бюро або стіл знахідок у які персонал передає всі залишені гостями речі.

Служба обслуговування номерів не здійснює продажу номерів, закупівлю обладнання, проте несе відповідальність за поповнення і оновлення інвентаря, обладнання у номерах та нежитловій частині готелю. В обов'язки цієї служби входить планування своїх витрат, які повинні узгоджуватись із загальними витратами і представлятись окремим бюджетним планом відділу планування.

Службу обслуговування номерів очолює менеджер, у готелях значних розмірів - заступник директора готелю з обслуговування. Менеджеру служби підпорядковуються чергові на поверхах, старша покоївка, завідувач білизняною, покоївки, кастелянша, супервайзер, стюард, швачка, прибиральниці (рис. 6.5).



Рис. 6.5. Організаційно-функціональна структура служби номерного фонду у готелях значної місткості

Менеджер служби номерного фонду

Функціональні обов'язки керівника служби пов'язані з:

- контролем якості обслуговування, станом обладнання і комфорту у номерах, приміщеннях громадського та службового призначення;
- прийманням необхідних заходів із максимального збільшення доходів від сплати за проживання у готелі, підвищення зайнятості готельних номерів;
- проведення моніторингу системи тарифів на послуги у номерах, визначення у співпраці з економічним відділом та комерційною службою оптимального тарифу;
- ефективним використанням підпорядкованого персоналу та контроль з метою своєчасного виконання обов'язків;
- організацією контролю і управління роботою систем безпеки у готелі для забезпечення безпеки гостей і персоналу, їхнього майна;
- підбором персоналу здатного ефективно виконувати функціональні обов'язки у службі;
- підготовкою і аналізом звітів про перевірку і прогнозування використання номерного фонду впродовж 3 днів, 10 днів, 3 місяців і 12 місяців, які охоплюють аналіз бронювання, неприбуття, блоки номерів, люкси, спеціальні пропозиції, з метою здійснення постійного контролю за номерами, що забезпечує найвищу частку їхньої зайнятості при найвищій середній вартості номера;
- ретельним контролем за витратними матеріалами (миючі засоби, постільна білизна, посуд та ін.), моніторинг ринку витратних матеріалів, укладання угод щодо їх поставок;
- контролем і управління роботою готельної пральні для забезпечення ефективної підготовки чистої білизни, необхідної для утримування на високому рівні номерів і ресторану;
- координацією роботи з іншими службами (службою прийому і розміщення, бронювання, інженерно-експлуатаційною, комерційною);
- забезпеченням підвищення професійно-кваліфікаційного рівня підлеглих;
- регулярним проведенням інвентаризації;
- підтриманням у колективі принципів високої культури і моралі.

Професійно-кваліфікаційні та особисті вимоги щодо посади менеджера служби обслуговування номерів стосуються:

- необхідності мати професійну підготовку у спеціалізованих профілю діяльності навчальних закладах, пройти стажування у готельному закладі не менше 1 року;

- знання іноземних мов міжнародного спілкування;

- користуватись авторитетом у колективі, бути вимогливим у стосунках з підлеглими;

- досконало знати технологію обслуговування у номерах, громадських приміщеннях готелю, нормативи виконання функціональних обов'язків персоналом служби;

- володіння практичними навиками забезпечення безпеки у готелі.

Робочий день менеджера служби найчастіше триває з 7.45 до 18.00. Початок робочого дня починається з перевірки із старшими нічної зміни прибиральниць чистоти вестибюля, зон рекреації, коридорів; необхідно поцікавитись у старших на поверхах станом готовності вільних номерів до прийому гостей. Після перевірки приміщень готелю менеджер служби повинен перевірити технологічну документацію - записи у журналі служби, звіти за попередню добу, проаналізувати прогноз заповнення номерів готелю і уточнити кількість гостей, які вибувають, прибули нещодавно, поцікавитись про прибуття VIP-гостей з метою забезпечення необхідного приготування до прийому. У ранішній час менеджер служби повинен провести нараду за участю старших на поверхах, завідувача білизняною, кастелянші, іншого персоналу служби, визначити проблеми служби, надати розпорядження. Після наради керівник служби повинен перевірити бюджет служби, узгодити замовлення на придбання необхідних виробничих матеріалів, обладнання, скоригувати з інженерно-експлуатаційною службою проведення ремонтних робіт. Керівник служби повинен перевірити стан інвентаря вільних номерів, перевірити наряди, що поступають від експлуатаційних служб. Менеджер служби повинен дбати про освітньо-кваліфікаційний рівень підлеглих, приймати участь у навчанні персоналу, що поступив на роботу організовувати програми з підготовки керівників окремих виробничих ланок служби, зустрітись з претендентами влаштуватись на роботу у службу. У процесі робочого часу керівник служби постійно повинен підтримувати зв'язок із службою прийому і розміщення, службою бронювання для узгодження проблем із заповнення і звільнення номерів, комерційним відділом, пральнею - від яких залежить комфорт у номерах.

Менеджер служби контролює ведення значного обсягу технічної документації пов'язаної з обігом білизни, хімічних засобів догляду за приміщеннями та засобів гігієни, інвентаря, технологічної побутової техніки. Він координує роботу працівників служби, оцінює їхню працю, складає графіки роботи, відповідає за стан меблів, обладнання у номерах, громадських та службових приміщеннях, дбає про естетичну привабливість номерів, комфортне згідно ціни перебування гостей у готелі.

Керівник служби зобов'язаний забезпечити у роботі служби необхідні заходи для уникнення крадіжок. В окремих готелях покоївки дають підписку про контроль за клієнтами і не допускають їхнього проникнення у чужі номери. Згідно підписки, порушення цієї норми загрожує покоївці терміновим звільненням.

Старша покоївка - делегує виробничі завдання керівника служби, координує роботу колективу покоївок, здійснює контроль за станом приміщень. В обов'язки старшої покоївки входить:

- розподіл виробничих завдань згідно професійних обов'язків;
- організація прибирання номерів, приміщень загального користування та службових приміщень, утримання їх у чистоті та порядку;
- прийом номерів при від'їзді клієнта;
- контроль за цілістю майна та інвентаря у номерах та приміщеннях загального користування закріплених за старшою покоївкою;
- контроль за зберіганням білизни, її станом;
- контроль за технічним станом обладнання у номерах і службових приміщеннях;
- співпраця з черговим персоналом інженерно-технічної служби для усунення технічних неполадок;
- строгий контроль за станом заповнення номерів, оперативне інформування служби прийому і розміщення, бронювання;
- прийом замовлень на додаткові платні послуги;
- регулярне проведення інвентаризації майна та інвентаря (не менше 2-ох разів у рік) у закріплених приміщеннях;
- ведення технічної документації щодо контролю та оцінювання роботи підпорядкованого персоналу та обліку матеріально-технічних ресурсів в обсязі закріплених приміщень.

Старша покоївка повинна мати значний досвід роботи у готелі, бездоганно знати технологію обслуговування. У європейських готелях із сформованими власними стандартами обслуговування авторитет старшої покоївки надзвичайно високий, вона навчає, передає досвід новим поколінням покоївок.

Професійний обов'язок старшої покоївки забезпечити найвищий рівень комфорту у номерах. В окремих випадках в обов'язки покоївки входить вирішення конфліктних ситуацій підлеглих з клієнтами. В особливих випадках, обслуговування VIP-персон може здійснюватись лише старшою покоївкою.

Покоївка. Колектив покоївок найбільш чисельний у структурі готелів. Покоївка здійснює прибирання, провітрювання номерів, санвузлів, зміну постільної білизни, контролює наявність у санвузлах необхідних засобів гігієни, перевіряє стан меблів, технічний стан побутової техніки та ін. Головний обов'язок покоївок стосується прибирання номерів незалежно від їхнього статусу - зайняті вони чи вільні.

Професійно-кваліфікаційні обов'язки покоївки стосуються:

- досконалого знання технології прибирання з дотриманням інструкцій і встановленого порядку заміни білизни;
- вміння користуватись технічними засобами прибирання, знати хімічні засоби та порядок їхнього використання для миття і чищення;
- у стосунках з клієнтами повинна бути толерантною, люб'язною, чесною;
- покоївка повинна бути комунікабельною і акуратною, не завдавати шкоди обладнанню номерів і технічним засобам, що використовуються у роботі;
- виконувати доручення керівника служби, чергового на поверсі, гостей відповідно до переліку послуг, що надаються;
- у готелях категорії чотири - п'ять зірок повинен знати одну іноземну мову міжнародного спілкування;
- здійснювати контроль за матеріально-технічним забезпеченням у номерах, терміново повідомляти старшу покоївку або керівника служби про конфліктні стосунки з гостями (крадіжки, нанесення шкоди обладнанню, неадекватна поведінка гостей в номері та ін.);
- повідомляти старшу покоївку або керівника служби про технічні несправності в номері, що можуть загрожувати життю, здоров'ю, майну гостей;
- здійснювати контроль за використанням платних послуг у номері, реєструвати їх і повідомляти старшу покоївку або рецепцію для оформлення рахунку;
- здійснювати контроль за заповненням номерів і терміново повідомляти службу прийому і розміщення про зміни в статусі номера.

Вимоги щодо індивідуальних характеристик покоївки:

- бездоганний зовнішній вигляд (покоївка повинна мати прийнятний до використання в готелі формений одяг. Одяг повинен бути завжди чистим, поprasованим, необхідно використовувати ідентифікатор особи із зазначенням прізвища, імені, посади, повинна бути привабливою - із зачіскою, макіяжем та ін.);
- вік (значні фізичні навантаження та обсяг роботи зумовлюють вікові обмеження 20 - 50 р.; середній вік у європейських готелях 20 - 40 р.);
- фізичні дані - регулярно повинна проходити медичний огляд, бути здоровою, у випадку інфекційних захворювань покоївка до роботи не допускається);
- психофізичні дані - повинна бути врівноваженою, лагідною, акуратною, швидко виконувати професійні доручення гостей.

У Європі, США для роботи у готелі покоївка повинна пройти навчання на курсах підготовки покоївок. В окремих державах - Великобританії, Швейцарії та ін. підготовка покоївок здійснюється у спеціалізованих навчальних закладах. При влаштуванні у готель покоївка повинна пройти обов'язкове стажування упродовж 6 місяців. У фешенебельні готелі прийом на роботу здійснюється згідно рекомендації з попереднього місця роботи.

В залежності від типу та класу готельного закладу, кожна покоївка прибирає впродовж робочої зміни від 16 до 20 номерів. Кількість номерів та час на прибирання номера визначається стандартами країни, професіонального союзу чи окремими готельними корпораціями, готелями. Наприклад, у США норма прибирання на одну покоївку становить 17 номерів на добу, Греції - 14 номерів. Згідно нормативів Швейцарського союзу власників готелів на прибирання номера, у якому проживає гість становить 20 хв., вільного номера 30 хв.

Суттєво впливає на нормативи у роботі покоївки тип будівлі, категорія, обладнання номера. Прибирання у номері-апартаменті зумовлює вдвічі більші затрати зусиль, часу, тому норма у прибиранні таких номерів удвічі нижча. Більших витрат часу покоївки вимагає прибирання номерів у старих готелях, номерів категорії "люкс".

З метою економії фонду зарплати і заохочення персоналу, в окремих готельних корпораціях за кращими покоївками закріплюються постійні номери. При такому підході до організації технологічного процесу персонал має можливість краще вивчити номери, ефективніше організовує обслуговування, адміністрація зменшує кількість контролюючого персоналу.

Обов'язок покоївок стосується забезпечення безпеки перебування гостей та їхнього майна у номерах. Безпека життя пов'язується з постійним контролем за станом систем життєзабезпечення та побутових приладів, що використовуються у номерах. Для уникнення крадіжок коштовних речей у номерах (ювелірних виробів, грошей, творів мистецтва та ін.) готелі пропонують гостям спеціальні сейфи. Про ймовірність збереження коштовностей за необхідності повинна повідомити покоївка. Водночас, покоївка повинна контролювати перебування гостей у номері для уникнення у випадку неадекватної їхньої поведінки загрози майну готельного підприємства та для життя і здоров'я інших гостей.

Робочий день покоївки починається о 8.00 і триває 8 год. Перед початком робочої зміни покоївка повинна зареєструватись у менеджера служби або його заступника. Покоївка отримує сектор у готелі, ключі від кімнат за отримання яких вона повинна прозвітуватись у журналі обліку ключів і в кінці робочого дня повинна повернути ключі.

Згідно сучасних трудових норм, робочий день покоївки триває 8 год. упродовж 5-денного робочого тижня. Покоївки працюють у три зміни і мають щорічну місячну відпустку. У нормах обслуговування номерів різними змінами покоївок можуть бути значні відхилення. Покоївки, які працюють у вечірню зміну, забезпечують підготовку номерів до сну, виконують значно менший обсяг роботи і можуть обслуговувати у 2-3 рази більше приміщень у порівнянні з ранішньою зміною, яка більше зосереджується на поточному прибиранні. Нічна зміна за кількістю обслуговуючого персоналу найменш чисельна і забезпечує прибирання службових приміщень та приміщень загального користування. Функції нічної

зміни пов'язуються з прибиранням і чистотою килимового покриття, гардин, витирання порошку, протирання меблів, дверей, підвіконників, перил та ін.

У структурі управління службою покоївка підпорядковується безпосередньо старшій покоївці, загалом менеджеру служби.

Прибиральниця

Забезпечує дотримання у належному санітарному стані приміщень загального користування - вестибюль, холли, коридори, сходові зони, ліфти, санвузли, службові приміщення, прилеглої до готелю території. В обов'язки прибиральниць також входить миття стін, вікон, дверей, чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування.

Прибиральниці не повинні створювати незручностей для гостей, їхня присутність повинна бути малопомітною, прибирання приміщень загального користування повинно здійснюватись з найменшим порушенням спокою гостей. У режимі прибирання оптимальним вважається ранішній та вечірній час.

У структурі господарської служби в окремих великих готелях виділяються окремі структурні ланки - спеціалізовані бригади прибиральниць, які здійснюють окремі функції у догляді за приміщеннями загального користування - чищення килимового покриття, догляд за гардинами, інколи такі спеціалізовані бригади здійснюють чищення виробів з тканин, меблів та ін.

У структурі управління службою прибиральниці підпорядковуються старшій покоївці та черговому на поверсі.

Завідувач білизняною відповідає за збереження білизни, форменого одягу та інших виробів з тканин, що використовуються у готелі, здійснює обмін білизни - видає чисту білизну покоївкам і приймає використану, перевіряє стан білизни, забезпечує її ремонт, поновлення, здає білизну у пральню і приймає її після прання.

Завідувач білизняною особа матеріально відповідальна. Важливе значення у її роботі відіграє контроль за обіговими ресурсами. У роботі повинен використовуватись журнал обліку основних обігових ресурсів - білизни номерів, форменого одягу, білизни ресторанів та ін. Стосовно роботи завідувача білизняної у готелях повинні проводитись періодичні перевірки, які здійснює директор з обслуговування.

Технологічний процес обслуговування завідувача білизняною зумовлює необхідність постійного зв'язку з комерційною службою, що забезпечує готель витратними ресурсами, підрозділами сервісного обслуговування - пральною, хімчисткою, майстернею пошиття та ремонту білизни.

Кастелянша підпорядковується завідувачу білизняною, здійснює приготування використаної білизни до прання, обмін білизни при здачі та отриманні з пральні, веде облік типу та якості білизни.

Швачка здійснює ремонт, штопання і маркірування білизни. У структурі управління підпорядковується старшій білизняній, при необхідності

допомагає кастелянші у підготовці білизни до прання, сортуванні і видачі покоївкам.

Супервайзер

В окремих європейських готелях у структурі служби обслуговування номерів виділяється посада супервайзера, який здійснює контроль за дотриманням покоївками стандартів прибирання. В обов'язки супервайзера також входить передача у службу прийому і розміщення інформації про стан номерного фонду. Підпорядковується керівнику служби.

Стюард

Посада стюарда зустрічається в окремих готелях США високої категорії (категорії "люкс", бізнес-готелях). Обов'язок стюарда стосується забезпечення номерів свіжими рушниками, надання охайного вигляду постелі, заміна живих квітів, надання приміщенню привабливого естетичного вигляду. Часто посаду стюарда займають спеціалісти з дизайну, проектування інтер'єру. Стюарди починають працювати у другій половині дня.

Пральня і хімчистка

Готелі середніх та великих розмірів у функціональній структурі обов'язково мають сучасні пральні і хімчистки, у яких використовуються комп'ютеризовані машини для прання, хімчистки, сушіння і прасування білизни та одягу. Управління цією ланкою здійснює директор пральні, який найчастіше підпорядковується менеджеру служби обслуговування номерів.

У малих готелях утримування пральні та хімчистки економічно неефективне. Необхідність спеціального приміщення, або переобладнання приміщення у пральню - фінансово затратні заходи. Часто у готелі приміщення вигідніше використовувати для проведення конференцій, розважальних заходів та ін. Укладання контракту з пральнею про співпрацю водночас обумовлює і прокат постільної білизни окремими партіями чи поштучно. Проте, досвід прокату білизни не завжди виправдовується: пральні часто постачають білизну низької якості. Оптимальний варіант для невеликих готельних підприємств самостійно купляти білизну і укласти договір на її прання і прасування. У будь-якому випадку обов'язок менеджера служби обслуговування номерів стосується суворого контролю за готельною постільною білизною.

Контролю за якістю постільної білизни у готельній сфері надається значної уваги. Провідні готельні корпорації використовують з цією метою автоматизовані системи. Економічний ефект від їхнього використання полягає у значній економії фінансових ресурсів, механізації важкої фізичної праці, поліфункціональному характері функцій. Наприклад, американський готель "Chicago Hilton and Towers" (у готелі 1620 номерів) використовує напівавтоматизовану систему контролю за якістю постільної білизни, здійснює її сортування, інвентаризацію. Щорічно ця система економить від 70 тис. до 100 тис. дол. Якщо раніше у пральні готелю працювало 47 осіб

персоналу, сьогодні у зв'язку з використанням автоматизованих машин лише - 17.

Функції і місце пральні і хімчистки у технологічній інфраструктурі готельного підприємства згідно загальних рис подібні. Наприклад, для функціонування цих структурних ланок необхідні просторі приміщення, спеціальне обладнання: пральні, сушильні та прасувальні машини, спеціальне обладнання для автоматизованого сортування, складання, комп'ютеризованого обліку та ін.

Ускладнення технології виробничих процесів внаслідок використання складних автоматизованих систем, хімічних засобів, підвищує вимоги щодо посади керівника цієї ланки у готелях. Він повинен мати знання з побутової хімії, знати про типові неполадки обладнання і вміти їх локалізувати. Аналогічними знаннями повинен володіти персонал пральні і хімчистки.

У хімчистках готелів сьогодні використовується спеціальне обладнання для маркування одягу, що пришвидшує процес сортування та уникає непорозумінь з клієнтами. Гість кладе свою білизну у спеціальний пакет, що знаходиться у номері разом із заповненою формою бланка з переліком всіх речей, що віддаються у хімчистку.

Бланк переліку речей, що передаються у пральню або хімчистку - важливий документ реєстрації одягу, згідно якого працівник пральні чи хімчистки звіряє список із вмістом пакета. Окрім цього у хімчистках часто до речей прикріплюють інформатор з кодом клієнта. У великих готелях виділяється спеціальна категорія працівників, які отримують і реєструють замовлення, забезпечують доставку, визначають рахунок та ін. Керівник пральні та хімчистки завжди повинен ініціювати пропозиції щодо підвищення ефективності роботи цих підрозділів для збільшення прибутку підприємства. Зокрема, новачі можуть стосуватись введення нових послуг - експрес-прання за додаткову плату, підкромлювання одягу та ін.

В організаційній структурі готелю пральня та хімчистка займають важливе місце, тісно взаємопов'язані з іншими службами і підрозділами підприємства. В організації технологічного процесу ці виробничі ланки підпорядковуються службі обслуговування номерів, у фінансових операціях - фінансово-економічній службі. Технологічна взаємодія здійснюється із службою прийому та розміщення у яку передаються рахунки клієнтів.

Практичні роботи для самостійного опрацювання

Практична робота 1

Тема: Характеристика готелю «Україна».

Завдання 1. Зробити аналіз місця розташування готелю «Україна».

Завдання 2. Визначити функціональне призначення готелю «Україна», категорію («зірковість»).

Завдання 3. Окреслити коло готельних послуг обов'язкових та додаткових.

Завдання 4. Визначити технологічну схему обслуговування туристів в готелі, час в'їзду та виїзду.

Завдання 5. Охарактеризувати номерний фонд готелю «Україна».

Завдання 6. Оцінити підібране устаткування номерів готелю «Україна».

Практична робота 2

Тема: Організація готельного номеру

Якість номерного фонду – один з основних чинників, що впливає на комфорт мешкання в готелі – визначається типами номерів, процентним співвідношенням різних типів номерів, їх архітектурно-планувальним рішенням, площею, санітарно-технічним впорядкуванням, устаткуванням, меблюванням.

Найбільшого поширення в світовій практиці набули однокімнатні номери на 1 і 2 чоловік. Відповідно до ДСТУ 4269:2003 мінімальна житлова площа однокімнатних номерів залежить від кількості місць і категорії готелю (табл.1)

Таблиця 1

Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона), в м²

Місткість номеру	Категорія готелю				
	*	**	***	****	*****
Одномісний	8	9	10	12	14
Двомісний	10	12	14	15	16
Тримісний	14	16	-	-	-
Чотиримісний	16	18	-	-	-

Для номерів готелів «*» і «**», в яких кількість ліжок більша чотирьох, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м². Допущено відхил не більше ніж на 10% житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функціональності меблів для готелів від «*» до «***».

Процентне відношення номерів на 1 і 2 осіб приймається різним залежно від призначення готелю, рівня його комфорту і інших чинників. У вітчизняних готелях одномісні номери складають приблизно від 30 до 50% номерного фонду. У зарубіжній практиці в ділових готелях відсоток номерів на одну людину доходить до 60-80%.

У туристських і курортних готелях у зв'язку із значним сімейним контингентом двомісні номери часто переважають і у ряді випадків складають до 75-100% від загального числа номерів.

Зонування та меблювання номеру. Останнім часом все більше уваги приділяють планувальній організації номерів, їх меблюванню і устаткуванню, вимоги до якості номерів встановлюють залежно від рівня комфорту готелю і категорії номера.

Сучасні номери, як правило, складаються:

- з житлової кімнати (або кімнат),
- коридору,
- санітарного вузла.

Житлова кімната однокімнатного номера суміщає ряд функцій: її використовують для сну, роботи, для денного відпочинку, зберігання речей, їжі, прийому гостей. У зв'язку з цим архітектурно-планувальна організація номера повинна забезпечити можливість зручного розміщення всіх необхідних для цього меблів.

Прийоми розміщення меблів залежать: від ширини номера, його житлової площі, розмірів простінків, системи опалювання і опалювальних приладів, їх розташування.

Для меблювання готелів потрібні спеціальні готельні меблі, які характеризуються підвищеною міцністю, а також забезпечують зручність користування і прибирання в умовах частої зміни мешканців.

У зв'язку з тим, що готель – тимчасове житло, число предметів меблів в номері обмежують. У складі наборів передбачені меблі для сну, роботи, денного відпочинку, зберігання особистих речей. Різні поєднання їх дозволяють задовольнити всі основні функціональні вимоги, що пред'являються до номерів в готелях різного рівня комфорту.

Залежно від характеру меблів і їх розміщення однокімнатний номер можна трактувати як кімнату денного перебування, яку вночі використовують як спальню, або навпаки, як спальню, що трансформується в кімнату денного перебування. Останнім часом все частіше номер розглядають як кімнату денного перебування. Для зручності мешкання в номері меблі і устаткування необхідно розставити раціонально, щоб зонувати простір кімнати.

У сучасному готельному номері зазвичай виділяють 3 основні функціональних зони:

- зону для сну,
- робочу зону,
- зону денного відпочинку.

Залежно від призначення готелю одній з них віддають перевагу, наприклад, в номерах готелів для ділових людей перевагу віддають робочій зоні; у курортних - зоні денного відпочинку, яку поширюють також на літнє приміщення.

При розміщенні в номері меблів доцільно враховувати початкові габарити, які виявлені на основі антропометрії, зручності проходу і прибирання, а також гігієнічних вимог, і визначають мінімально необхідні відстані між предметами меблів і між меблями і стіною (табл. 2).

Таблиця 2

Норми розривів і проходів в меблюванні номеру

Розподіл зв'язку між предметами меблів	Відстань, см	
	Розрив	Прохід
1	2	3
Ліжком і стіною	60	60
Двома ліжками, що стоять паралельно		60
Двома ліжками, що стоять один за одним	10-40	
Ліжком і шафою		60
Торцем столу і ліжком	75	75-90
Торцем ліжка і столом	10	110
Столом і ліжком на протилежній стіні		90-100
Двома ліжками, поставленими у протилежних стін		110-120
Кріслом і журнальним столиком	30	
Кріслом і стіною	20	60-80
Столом і стільцем	10	
Двома кріслами, що стоять поряд	30	
Стіною і письмовим столом	75	75-90
Стіною і предметами, що стоять біля неї	5	

У номері основним предметом меблювання як за своїм призначенням, так і за займаною площею є ліжко. Розташування ліжка (або ліжок) визначає розміщення решти предметів обстановки, а отже, і характер всього інтер'єру.

В світовій практиці виділяють наступні типи ліжок:

- *односпальне ліжко (singl)* – стандартне ліжко для однієї особи з мінімальними розмірами 80 x 190 см;
- *збільшене односпальне ліжко (queen)* – збільшене ліжко на одну особу з мінімальними розмірами 90 x 200 см;
- *двоспальне ліжко (double)* – стандартне ліжко для 1 або 2 осіб з мінімальними розмірами 140 x 190 см;
- *велике двоспальне ліжко (king)* – велике ліжко для 1 або 2 осіб з мінімальними розмірами 160 x 200 см;
- *дитяче ліжко (children's bed)* – ліжко для дитини (до 2-х років) з високими бічними стінками;
- *додаткове ліжко (extra bed)* – ліжко, яке, при необхідності, додатково ставиться в номер;

- *двох'ярусне ліжко (two-story bed)* – два ліжка, розташовані одне над одним та з'єднані драбинкою з відстанню до стелі від верхнього ліжка не менше ніж 75 см.

У *одномісному номері* розташування ліжка залежить від ширини кімнати і місця розташування дверного отвору. Мінімальна ширина приміщення - 3,1 м, і знаходження дверей в самому кутку кімнати дозволяє поставити ліжко паралельно вікну; при меншій ширині його можна ставити тільки перпендикулярно до вікна, уздовж стіни.

У *типовому двомісному номері* може бути чотири основні прийоми розташування ліжок:

- паралельно вікну і одне одному, торцями до стіни;
- перпендикулярно до вікна, уздовж стіни, одне за одним;
- у протилежних стін паралельно одне одному (по діагоналі);
- під кутом один до одного.

Спосіб розміщення ліжок паралельно вікну, торцями до стіни, одне проти іншого і розділених невеликим проходом зручний в експлуатації (під час прибирання номера). Такий спосіб доцільний, головним чином, для спалень пансіонатів і курортних готелів, де двомісні номери зайняті переважно подружніми парами, близькими друзями або рідними. У номерах готелів, де поселяються незнайомі люди, ліжко краще ставити під кутом один до одного або у протилежних стін (по діагоналі). Цей спосіб зручний і для розміщення стаціонарних меблів із столом у вигляді підвіконної навісної полиці або меблів, що навішені на панелі.

У цьому прийомі, так само як і при розташуванні ліжок під кутом, можна замінити одне ліжко диваном. Тоді така кімната може стати комфортабельною для однієї людини і запасним місцем для сну другої, що приїхала з нею (при перевантаженні готелю і відсутності вільного двомісного номера).

Оскільки розстановка меблів залежить від ширини кімнати і розташування дверного отвору, можна по самій конфігурації кімнати, її ширині і довжині, розміщенню вікна і дверей визначити найбільш раціональний прийом розстановки меблів.

Установка ліжок паралельно вікну (одне з них біля стіни) можлива при ширині кімнати 3,1 м і розміщенні дверей шириною 85 см. в кутку кімнати не більше 10 см від стіни. Якщо довжина кімнати дозволяє, можна відсунути ліжко від стіни на 90 см, тобто на ширину дверей при закритому отворі (двері відкриваються усередину) і не менш ніж на 60 см при відкритому. Отвір може бути відкритим – при відповідній організації шлюзу і безпосереднім зв'язком його з кімнатою. Поставлене перпендикулярно до вікна ліжко з відкидною або прибудованою полчкою – нічним столиком – займає 130 см. і дверний отвір - 110 см. В цьому випадку номер може мати мінімальну ширину 2,4 м. При цьому довжина 3,2 м. забезпечить розміщення в одномісному номері письмового столу із стільцем і крісла для відпочинку або платтяної шафи там, де немає вбудованої шафи в шлюзі-передній. Звідси необхідна мінімальна площа одномісного номера – 7,68 м².

При установці ліжка паралельно вікну і тій же довжині кімнати площа одномісного номера повинна бути 3,2х3,1=9,92 м².

У *кімнаті витягнутої конфігурації* (шириною 2,7-2,9 м), що часто зустрічається в перебудованих старих будівлях готелів, раціонально ставити ліжка уздовж стіни, одне за іншим. Тоді добре розмістяться і решта предметів устаткування: стіл, крісла, журнальний столик. Таким чином, на невеликій площі 12-13 м² зручно організовується відпочинок і сон двох людей. Окрім деякої ізоляції мешканців, цей прийом створює і відносний великий вільний простір в кімнаті. Проте композиційно він невдалий, оскільки поставлені упродовж стіни ліжка підкреслюють недолік форми приміщення. Щоб трохи поліпшити ситуацію, можна замінити розташоване ближче до вікна ліжко диваном. В цьому випадку кімната розділиться приліжковою тумбою на дві частини – спальню і місце для відпочинку. При довжині приміщення більш ніж 4,5 м в торці у дверей добре розміщується ніша з умивальником і стаціонарно встановлена платяна шафа. Площа такого номера складе 13,9 м².

У номері, площа якого наближається до квадрата, краще всього розташувати ліжка у протилежних стінах, зрушеними одне щодо іншого настільки, наскільки дозволять габарити приміщення.

При ширині кімнати 3,1 м розташування дверей для такої розстановки ліжок особливого значення не має. Отвір може бути по центру кімнати або ближче до кута. Має значення довжина. Так, мінімальний її розмір 3,6 м дозволяє встановити стаціонарний підвіконний столик і крісло в кутку кімнати. Загальна площа номера 11,16 м² достатня для цілком комфортабельного розміщення всього необхідного устаткування за наявності вбудованої шафи в шлюзі.

Конфігурація площі, що наближається до квадрата, вигідна і для змішаного розташування ліжок під кутом один до одного. Їх можна ставити впритул або розділяти журнальним столиком, розміщувати в протилежних кутах кімнати, якщо простінок біля дверей буде не менше 2 м, тобто достатнім для установки ліжка.

Найцікавіший інтер'єр виходить при розташуванні ліжок або замінюючих їх диванів в одному кутку, а групи м'яких меблів і письмового столу – в протилежному. Композиція виглядає функціонально виправданою і урівноваженою, створює сприятливе враження. Для такої композиції при мінімальній ширині номера 3,1 м двері повинні бути в самому кутку кімнати. При цьому найзручніше було б поставити платтяну шафу біля дверей в кутку, у перегородки. Але тоді двері повинні бути декілька віддалена від стіни (на глибину шафи), а ширина кімнати не менша за 3,7 м, що викличе збільшення площі з 10,2 м до 13,3 м.

Двох- і трикімнатні номери вищої категорії складаються із спальні на двох осіб і вітальні. Вітальня двокімнатного номера служить кабінетом-приймальною, їдальною і кімнатою відпочинку. Третю кімнату номера зазвичай обладнують як кабінет.

У спальні встановлюють туалетний столик з пуфом, іноді платтяну шафу, крісло для відпочинку; у загальній кімнаті-вітальні – невеликий обідній стіл і стільці, диван, підставку для приймача або телевізора, одно- або двотумбовий письмовий стіл, дзеркала, килими, меблі малих форм і декоративні вироби.

У багатокімнатних номерах ставлять іноді музичні інструменти – рояль, піаніно. Наявність у готелі одного або декількох номерів з музичним інструментом бажана, оскільки їх потребують артисти, що приїжджають на гастролі. При плануванні багатокімнатних номерів слід звернути увагу на зручний зв'язок спальні з санвузлом.

Номери вищої категорії обладнують спеціальними гарнітурними меблями: спальними гарнітурами з платтяними шафами, трельяжем і кріслами, гарнітуром загальної кімнати-вітальні з сервантом і групою столових меблів на 2-4 особи, кабінетним гарнітуром для третьої кімнати. У другій і третій кімнатах номеру розташовують м'які меблі, в одній з них – диван, який може служити додатковим спальним місцем.

Кімнати цих номерів розділяють перегородками з дверима, розсувними стінами і заскленими перегородками або з відкритими отворами.

У літніх і курортних готелях влаштовують так звані *номера підвищеної комфортності*, з окремою невеликою спальнею, що має зазвичай тільки два ліжка і столик. Ця частина номера відокремлена отвором, задрапірованим тканиною або легкою розсувною перегородкою, у тому числі і вертикально встановленим жалюзі, або іншим подібним способом.

Передні номерів в основному мають невеликі розміри, проте повинні дозволити монтаж вбудованої шафи.

Передню від житлової кімнати відокремлюють дверима, що зазвичай зустрічається в номерах з двох і більше кімнат. У однокімнатних вони відділяються тільки просторово. У однокімнатних номерах в передній іноді розміщують також кухню-шафу або кухню-нішу. Пристрій кухні-ніші (або кухні-шафи) дозволяє мешканцю готелю самому готувати їжу, якщо він не хоче користуватися підприємствами ресторанного господарства. Зазвичай кухні-шафи, або кухні-ніші передбачають в номерах готелів, розрахованих на тривале

перебування (в апарт-готелях), та готелях що не надають своїм гостям широкого переліку послуг з харчування (сімейні готелі; мотелі).

До номерів з підвищеним рівнем комфорту відносять номери-люкс і апартаменти.

У вітчизняних готелях *номера-люкс* складаються з двох або трьох кімнат. За своїм планувальним рішенням такі номери наближаються до квартир без кухонь. Найбільшого поширення у вітчизняній практиці набули номери-люкс з двох кімнат (спальні, вітальні), а також передньої, одного, рідко – двох санітарних вузлів, обладнаних ванною, умивальником, унітазом, рушникосушителем, а в готелях вищого рівня комфорту – біде.

Трикімнатні номери-люкс складаються із спальні, вітальні, кабінету, передньої, одного або двох санітарних вузлів (один завжди обладнаний ванною, умивальником, унітазом, рушникосушителем, біде), в деяких готелях при спальні є вбиральня, а при передній – валізова. Іноді номери люкс розміщують в двох рівнях.

Номери-апартаменти найбільш комфортабельні. У зарубіжних готелях їх число (включаючи номери з 2-3 кімнат) зазвичай не перевищує 10% номерного фонду. Апартаменти мають до 8 кімнат: вітальня, одна або декілька спалень, кабінет, одна або декілька передніх, 2 і більш санітарних вузла (один - обов'язково обладнаний біде), вбиральня і вбудовані шафи, у ряді випадків - кухні або кухні-ніші. Площа апартаментів різна і в основному залежить від числа кімнат і рівня комфорту готелю. По суті, такими номерами є багатокімнатні квартири.

Для можливості гнучкішого використання номерного фонду люкси і апартаменти компонують з двох і більше номерів, сполучаючи їх між собою дверима і отримуючи так звані *номери-комплекси*. Це дозволяє залежно від попиту здавати номер по частинах, наприклад, як однокімнатні або як люкси з різним числом кімнат, або разом як багатокімнатний апартамент, що має 2-3 ізольованих входи із загального коридору, це зручно при використанні номера для ділових зустрічей, переговорів.

У готелях для відпочинку, головним чином розташованих в теплих і жарких районах країни, обов'язкова приналежність номера - балкон, веранда або лоджія. Зазвичай їх використовують для денного відпочинку, розміщуючи крісла, шезлонги, журнальні столики. При будівництві готелю поблизу водоймищ в літньому приміщенні іноді роблять спеціальні пристосування (поручні) для сушки купального приладдя.

При орієнтації фасаду будівлі на південь літні приміщення виконують роль стаціонарних сонцезахисників номерів, оберігаючи їх від надмірної інсоляції.

Санітарні вузли номерів по планувальному рішенням і устаткуванню різноманітні. Найчастіше застосовують суміщені, обладнані ванною або душем, умивальником, унітазом, а також рушникосушителем. При умивальнику повинні бути дзеркало, поличка для туалетного приладдя, рушникотримач, штепсельна розетка для електробритв. Номери з ванною вважають комфортабельнішими і оцінюють дорожче, ніж з душем.

У санітарних вузлах номерів з двох і більше кімнат, а також однокімнатних одномісних і частини двомісних номерів розташовують також біде.

У номерах готелів високого рівня комфорту іноді встановлюють умивальники із збільшеним розміром підстілля, яке виконується з кераміки, штучного мармуру або інших матеріалів.

Вхід в санітарний вузол номера в основному роблять з передньої. У номерах вищої категорії іноді є другий вхід в санвузол із спальні, з тамбура-шлюзу або вбиральні, розташованої при спальні.

У номерах готелів високого рівня комфорту (зокрема однокімнатних) у ряді випадків передбачають роздільний санвузол, туалет або туалет з умивальником і ванну кімнату (ванна, умивальник, іноді також біде).

При роздільному санвузлі вхід в туалет роблять з передньої, у ванну – з передньої, спальні або вбиральні, розташованої при спальні. Для підвищення зручності мешкання в двокімнатних номерах на 3 чоловік і більше нерідко роблять роздільний санітарний вузол або два санвузли, обидва з входами з передньої.

У номерах другої і третьої категорії санвузли обладнують тільки умивальником і унітазом.

У разі відсутності у всіх номерах повного санітарного устаткування на житлових поверхах розташовують загальні санітарні вузли і кабінки особистої гігієни жінок, а також ванні кімнати або душові загального користування.

У готелях малої місткості ванні кімнати і душові загального користування іноді розміщують в одному місці, частіше в цокольному або підвальному поверсі будівлі.

Проте якість номера і зручність мешкання в ньому залежать не тільки від числа кімнат, їх площі і ширини, від облаштування санітарного вузла, але і від природного і штучного освітлення, комфортного режиму мікроклімату, оснащення сучасним санітарно-технічним і інженерним устаткуванням (радіо, телефон, телебачення, електро- і слабкострумові пристрої, сигналізація, кондиціювання), забезпечення належної звукоізоляції житлових приміщень, їх орієнтації по сторонах світла, вигляду, що відкривається з вікна.

Природне освітлення номерів і інших приміщень готелю створюється за рахунок прямого бічного світла, що проникає крізь віконні отвори, і світла, відбитого від стін, стелі, меблів і інших предметів. За наявності світлих тонів в обробці і меблюванні номера освітленість його збільшується. Кількість світла, проникаючого в приміщення, залежить в основному від розмірів, форм і розташування віконних отворів, їх орієнтації по сторонах світла, найближчого оточення будівлі, конструкцій прольотів, типу освітлення.

Система штучного електричного освітлення номера повинна забезпечувати максимум зручності для постояльців готелю. Це багато в чому залежить від того, які типи світильників застосовуються. Їх розташування бажано пов'язувати з прийомами меблювання номерів і загальним вирішенням інтер'єру приміщення. Зазвичай в номері (у тому числі і однокімнатному) є декілька джерел штучного освітлення: біля ліжка (приліжкові бра), на столі (настільна лампа), біля крісла для відпочинку (торшер) і стельове освітлення. Останнім часом від стельових світильників часто відмовляються, замінюючи їх підлоговими або настінними світильниками (торшери, бра і т. д.), що мають включення світла біля входу в кімнату і біля спального місця і що суміщають функції загального і місцевого освітлення.

Ізоляція житлових кімнат номерного фонду від внутрішніх шумів досягається зниженням галасливості (унітарно-технічного і інженерного устаткування, конструктивними заходами, що забезпечують нормальну звукоізолюючу здатність захисних конструкцій і планувальними заходами. Для захисту від вуличних шумів у ряді готелів, розташованих в великих містах, застосовують потрійне віконне скління, а туристські і курортні готелі, мотелі і кемпінги будують на відстані не ближче 50 метрів від проїжджої частини швидкісних доріг і висаджують уздовж цих доріг і вулиць дерева по 3-4 ряди.

Зв'язок і сигналізація. Основним засобом зв'язку в готелі є телефон (міський і внутрішній). Телефон може бути встановленим постійно або переносним і його можна встановити у ванній кімнаті на час гоління або купання. Ванні кімнати номерного фонду вищої категорії обладнані стаціонарним телефонним зв'язком.

Внутрішня сигналізація в номерах готелів обмежується установкою пластинки з кнопками. Застосовуються пластинки з піктографічними символами відповідних послуг. Найчастіше вони розміщуються поблизу ліжка. У ванних кімнатах встановлюють сигнальні дзвінки на випадок поганого самопочуття під час купання. Досить часто вони обладнуються у вигляді шнура, який при необхідності потрібно натягнути (щоб уникнути поразки струмом при несправних кнопках). За бажанням клієнтів до номеру за додаткову плату можуть бути встановлені персональний комп'ютер або факс, другий телефон.

Практична робота 3

Тема: Стандартизація та сертифікація готельних послуг

Стандартизація якості готельних послуг.

До основних методів державного контролю якості послуг належить їхня стандартизація — найвагоміший спосіб управління, що встановлює норми і правила, сформульовані у вигляді нормативного документа з юридичної чинності.

Стандарт — це нормативно-технічний документ, який визначає комплекс норм, правил і вимог до якості готельних послуг, затверджений компетентним органом стандартизації. Стандарти встановлюють порядок та методи планування підвищення якості обслуговування на всіх етапах гостьового циклу, вимоги до засобів і методів контролю й оцінки якості обслуговування. Державний стандарт якості готельних послуг відображає міждержавні, галузеві стандарти, стандарти якості окремих готельних корпорацій.

Основна цільова установка систем якісного обслуговування спрямована на відповідність стандартам ISO 9000, які на міждержавному рівні визначають вимоги стосовно якості. Згідно з міждержавними стандартами ISO 9000, для забезпечення якості необхідна:

- відповідна матеріальна база готельного підприємства;
- кваліфіковані працівники (персонал), котрі високопродуктивно виконують фахові обов'язки;
- раціонально обґрунтована організаційно-функціональна структура і чітке управління підприємством загалом та управління якістю обслуговування зокрема.

Матеріальна база та кваліфікований персонал формують основу високоякісних послуг, а організація й управління підприємством зумовлюють реалізацію можливостей матеріальної бази і людського чинника.

Норми міжнародної стандартизації, відображені в ISO 9000, зумовили початок сертифікації систем якісного обслуговування — самостійний напрям управління якістю обслуговування, визначили єдиний міждержавний підхід до договірних умов за оцінкою систем якості й одночасно регламентували відносини між готельним підприємством і клієнтами. Норми міждержавного стандарту ISO 9000 забезпечують відвідувачеві право активніше впливати на якість готельних послуг, а також законодавчу базу, що передбачає активну роль клієнта в процесі обслуговування, зумовлюють необхідність обґрунтування управлінських рішень, систем планування. Особливе значення надається якості обслуговування, безпосередньо пов'язаної з виробництвом готельних послуг, — контролю якісного обслуговування технологічних процесів, своєчасному виявленню порушень якості послуг.

Для сучасного ефективного обслуговування у готелях система якісного обслуговування повинна діяти згідно зі стандартами ISO 9000, і сертифікат відповідності її вимогам — необхідна умова позиціонування на ринку готельного підприємства.

Сертифікація готельних послуг.

Сертифікація та ліцензування — це система заходів, які на завершальному етапі засвідчують і документально підтверджують відповідність послуг установленим державним стандартам.

Сертифікація відповідності послуг — документ, що підтверджує якість готельних послуг та їхню відповідність конкретному стандарту або іншому нормативному документу.

Ліцензування на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням послуг, — спеціальний дозвіл, який підтверджує право його власника на здійснення відповідного виду або комплексу видів діяльності, визначених згідно зі законодавством.

Сертифікацію готельних послуг здійснюють з метою:

- недопущення реалізації послуг, товарів, окремих видів робіт, небезпечних для життя, здоров'я споживачів, їхнього майна та навколишнього середовища;
- сприяння у свідомому виборі споживачами послуг, товарів і видів робіт;
- гарантування дотримання обов'язкових норм, правил, вимог з охорони довкілля, екологічної безпеки, використання природних ресурсів;
- гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами та правилами стосовно вимог до об'єктів розміщення і туристських послуг.

Згідно з "Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні", затвердженому Наказом Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України, послуги готельних підприємств і підприємства громадського харчування підлягають обов'язковій сертифікації.

Об'єктами обов'язкової сертифікації є готельні послуги, які надають суб'єкти туристичної діяльності, — засоби розміщення (готелі, мотелі, туристські бази, гірські притулки, кемпінги, заклади здоров'я, заклади відпочинку та ін.), а також процес надання послуг.

В Україні обов'язкову сертифікацію готельних послуг мають право здійснювати підприємства (організації, установи) державної форми власності, уповноважені як органи сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО. Ці органи детально поінформовані про вимоги та порядок проведення сертифікації відповідно до довідника УкрСЕПРО, виданого Держкомстатом України у 1997 р. Цей довідник, окрім фахівців органів з сертифікації послуг та випробовувальних (соціологічних) лабораторій, призначений для суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язаної з наданням туристських і готельних послуг в Україні.

Уповноважений готельного підприємства для обов'язкової сертифікації готельних послуг в УкрСЕПРО подає заявку на здійснення цієї сертифікації та надання категорії установленої форми в акредитований орган сертифікації готельних послуг, а якщо відсутня інформація про його наявність — у Держстандарт України, який надсилає заявку в акредитований орган сертифікації готельних послуг. Останній розглядає заявку і спрямовує заявникові опитувальну анкету з пропозицією її заповнення для попереднього аналізу (опитувальну анкету можна надавати водночас із заявкою). Анкету оформляють як додаток до заявки, і вона є додатковим матеріалом для прийняття рішення згідно зі заявкою.

Після отримання заповненої опитувальної анкети орган сертифікації готельних послуг приймає рішення на здійснення обов'язкової сертифікації готельних послуг за результатами попередньої оцінки у термін, не більше місяця з моменту її одержання органом сертифікації. У випадку прийняття рішення про неможливість здійснення сертифікації, заявку повертають заявникові з письмовою аргументацією прийнятого рішення. Якщо заявник у десятиденний термін після отримання рішення не повідомив про свої наміри стосовно виконання заходів з коригування, процес зі здійснення обов'язкової сертифікації припиняється.

Якщо заявник має намір оскаржити рішення відповідно до заявки на сертифікат послуг, він подає письмову апеляцію в орган сертифікації готельних послуг не пізніше місяця після отримання повідомлення про рішення. Подача апеляції не припиняє рішення, прийнятого органом сертифікації.

Орган сертифікації розглядає апеляцію у місячний термін від часу її надходження. Для розгляду спірних питань створюють апеляційну комісію, на якій заявник має право бути заслуханим. У випадку незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право у десятиденний термін від часу отримання рішення звернутись у Комісію з апеляції Національного органу із сертифікації або в суд.

На підставі заявки та позитивного рішення орган сертифікації направляє заявнику разом із супровідним листом договір про організацію і проведення обов'язкового

комплексу заходів з обов'язкової сертифікації готельних послуг. До цього договору додають:

- календарний план заходів, де зазначені основні види заходів, вартість і термін їхнього виконання, а також інші організації, задіяні до виконання робіт із сертифікації;
- протокол узгодження договірної ціни.

Після узгодження зі заявником орган сертифікації може виконувати роботи етапами — за окремим договором, а також за прямим договором із субпідрядними організаціями. Заявник, підписавши договір, попередньо оплачує вартість здійснення робіт. У випадку негативного результату обов'язкової сертифікації заявник не звільняється від оплати виконаних робіт.

Орган сертифікації формує комісію з проведення сертифікації випробувань (перевірок). Головою призначають атестованого аудитора зі сертифікації готельних послуг, а членами можуть бути аудитор та кандидати в аудитор з сертифікації готельних послуг, аудитор зі сертифікації системи якості, кваліфіковані спеціалісти з готельного господарства і захисту прав споживачів. Фахівці у складі комісії не повинні бути співробітниками підприємств і організацій, зацікавлених у результатах сертифікації.

Практична робота 4

Тема: Організація створення безпечних умов готельного бізнесу

Вимоги щодо забезпечення безпеки постояльців готелю

Під час надання туристичних послуг слід створювати безпечні умови для життя і здоров'я постояльців та співробітників готельної установи (ступінь ризику як за звичайних умов, так і за надзвичайних ситуацій (стихійних лихах і т.п.) повинен бути мінімальним).

Ризик для життя і здоров'я людини в готелі виникає в умовах:

- існування джерел ризику;
- прояву даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- схильності людини до впливу джерел небезпеки.

Шкідливі фактори (фактори ризику) в готелях можуть бути класифіковані таким чином: травмонебезпека; вплив навколишнього середовища; пожежонебезпека; біологічний вплив; психофізіологічні навантаження; небезпека випромінювань; хімічний вплив; підвищена запиленість і загазованість та інші.

Травмонебезпека може виникнути в результаті переміщення механізмів і предметів, тіл, несприятливих ергономічних характеристик використовуваного готельного обладнання, що викликають травми, небезпечних атмосферних явищ (атмосферна електрика, блискавки і т.п.). Зниження травмонебезпеки забезпечується:

- захисними пристроями і огорожами при використанні рухомих механізмів, предметів, небезпечних ділянок території;
- використанні засобів індивідуального захисту;
- дотриманням ергономічних вимог до готельного обладнання;
- дотриманням вимог БНіП 2.08.02 до житлових і громадських будівель;
- дотриманням правил експлуатації використовуваного інвентарю і устаткування (ліфтів, підйомників, візків та ін.), забезпечуючи його безпечну роботу;
- попереджувальним інформуванням гостей про фактори ризику і заходи щодо попередження травм. Гості повинні бути інформовані про те, як уникнути можливих травм і які екстрені заходи слід застосувати у разі отримання травми.

Вплив навколишнього середовища обумовлений підвищеною або зниженою температурою навколишнього середовища, вологістю і рухливістю повітря в зоні обслуговування гостей, різкими перепадами барометричного тиску. Показники мікроклімату в приміщеннях обслуговування туристів (спальнях, закладах харчування, клубах та інших) повинні відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам. Попередження шкідливого впливу даного фактора ризику забезпечується:

- вибором сприятливої пори року, доби для здійснення подорожі;
- оснащенням приміщень готелю пристроями кондиціонування, дезодорації повітря, опалювання, автоматичного контролю і сигналізації тощо.

Номенклатура вимог і показників щодо забезпечення пожежобезпеки туристів і методи їх перевірки повинні відповідати ГОСТ 12.1.004. Експлуатацію приміщень готелю необхідно здійснювати в суворій відповідності з вимогами затверджених нормативних документів (Правил пожежної безпеки).

Біологічні фактори (патогенні мікроорганізми і продукти їх життєдіяльності, мікроорганізми, комахи і тварини, що є переносниками інфекційних захворювань, або викликають опіки, алергічні та інші токсичні реакції). Вплив даних факторів ризику на постояльців та обслуговуючий персонал можна запобігти шляхом:

- дотриманням встановлених санітарних норм і правил обслуговування;
- застосуванням устаткування і препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації;
- використанням знаків безпеки і необхідного маркування на предметах оснащення і спорудах, використовуваних при обслуговуванні постояльців (посуду, кухонного та столового інвентарю тощо);
- проведенням попередніх і періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу;
- попереджувальним інформуванням туристів про небезпечних місцевих комах, про те, як уникнути небажаних контактів і які екстрені заходи слід вжити у разі отримання травми (контакту).

Виключення або зниження впливу психофізіологічних факторів ризику (фізичні і нервово-психічні перевантаження) досягаються в основному раціональною побудовою програми обслуговування клієнтів.

Небезпечними випромінюваннями є: підвищений рівень ультрафіолетового випромінювання, радіологічного випромінювання. Попередження клієнтів про небезпеку ультрафіолетової радіації забезпечується:

- інформуванням про вплив ультрафіолетового випромінювання на людину;
- використанням засобів індивідуального захисту (захисних масок, кремів, одягу, що закриває тіло, руки і ноги, сонцезахисних окулярів).

Для запобігання впливу хімічних факторів ризику при обслуговуванні клієнтів необхідно:

- здійснювати регулярний контроль за вмістом шкідливих хімічних речовин в повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування та інших біологічних середовищах;
- здійснювати будівництво і розміщення готелів у сприятливому, з точки зору впливу хімічних факторів ризику, середовищі;
- застосовувати препарати для дезінфекції і дезінсекції в суворій відповідності з інструкцією із використання, виключаючи можливість контактів постояльцю з цими засобами.

Вимоги до допустимого рівня шкідливих речовин в повітрі зон обслуговування постояльців, приміщень, транспортних засобів повинні бути не нижче санітарно-гігієнічних норм, встановлених ГОСТ 12.1.005 та санітарними нормами і правилами. Безпека забезпечується дотриманням вимог до оснащення приміщень, транспортних засобів вентиляцією з очищенням повітря.

До інших факторів ризику належать небезпеки, пов'язані з відсутністю необхідної інформації про послугу та її номінальні (запроектовані) характеристики. Необхідно передбачати:

- надання клієнтам достатньої інформації про готельні послуги, що надаються - відповідно до вимог, встановлених діючою нормативною документацією;
- проведення для постояльців необхідних інструктажів з безпеки.

- рівнем професійної підготовки обслуговуючого персоналу. Безпека проживання в готелі забезпечується дотриманням:

- вимог будівельних норм і правил при проектуванні і будівництві готельних споруд;

- вимог безпеки технічної експлуатації будівель, споруд і устаткування, що встановлені нормативними документами;

- технічним оснащенням, що відповідає діючим нормативам;

- заходами, що гарантують особисту безпеку постояльців і збереження їхнього майна.

З метою забезпечення безпеки життя і здоров'я постояльців повинні дотримуватися встановлені в нормативних документах вимоги щодо зберігання, транспортування і приготування харчових продуктів відповідно до СанПіН.

Санітарно-гігієнічні і протиепідемічні правила й норми

У готелях повинні дотримуватися санітарно-гігієнічні і протиепідемічні правила і норми зокрема:

- утримання санітарно-технічного устаткування та інвентарю, видалення відходів і захисту від комах і гризунів;

- стану території, місць загального користування, приміщень будівлі;

- обробки (прання, прасування, зберігання) білизни тощо.

Готелі мають розташовуватися в сприятливих екологічних умовах. Питна вода повинна бути безпечна в епідеміологічному відношенні, нешкідлива за хімічним складом. За відсутності гарантії хорошої якості питної води повинні бути обладнані спеціальні установки для обробки води.

Використовувані препарати для дезінфекції, дезінсекції, дезодорації, миючі засоби, що увійшли до переліку товарів, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікат відповідності і застосовуватися відповідно до нормативних вимог.

При експлуатації електричного, газового устаткування слід дотримуватися вимог ППБ 01, ГОСТ 12.1.004 і правил експлуатації, встановлених заводом-виробником в нормативній документації на конкретне устаткування.

Допустимий рівень звукового тиску і рівень звуку в приміщеннях повинні відповідати вимогам державних стандартів.

Організації та окремі підприємці, що надають в засобах розміщення послуги харчування, хімічного чищення, перукарень та інші види робіт і послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікати відповідності Державній системи сертифікації.

У кожному готелі мають бути розроблені і затверджені плани дій персоналу в надзвичайних ситуаціях (стихійних лихах, пожежах і ін.), що включають взаємодію з місцевими органами управління, що беруть участь у рятувальних роботах. Керівник готелю несе відповідальність за підготовку персоналу до дій в надзвичайних ситуаціях.

Вимоги до безпеки обслуговування для конкретних видів готельних послуг встановлюються нормативною документацією на відповідні види послуг: державними стандартами, правилами, статутами, кодексами та іншими.

Готельні комплекси зобов'язані ознайомити туристів з елементами ризику кожної конкретної готельної послуги і заходами щодо їх запобігання.

Інформація, що забезпечує безпеку життя і здоров'я постояльців в процесі обслуговування, надається в порядку, встановленому діючою нормативною документацією.

Контроль за виконанням вимог безпеки

Контроль за виконанням вимог безпеки в готелях здійснюють органи державного управління відповідно до їх компетенції.

Контроль здійснюється на початку сезону - при перевірці готовності готелю до експлуатації, а також в ході поточних перевірок. Поточні перевірки забезпечення безпеки

постояльців проводяться відповідно до планів і графіків технічних оглядів (випробувань) готельних будівель і споруд, готельного устаткування, перевірок приготування їжі, термінів і умов зберігання і транспортування продуктів харчування тощо.

Контроль безпеки обслуговування клієнтів здійснюється на основі використання таких методів:

- візуального;
- з використанням засобів вимірювання;
- соціологічних досліджень;
- аналітичного.

Організації забезпечення безпеки готельного бізнесу

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців.

Поняття безпеки включає в себе не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще більшою мірою створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.

Головний принцип готельних систем безпеки - вона не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, як правило, докорінно відрізняються від "звичайних", що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готелі включає багато компонентів. Це й люди (служба охорони), і замки в номерах та інших приміщеннях, і сейфи, якими можуть користуватися гості готелю. Багато хто вважає також необхідним заходом встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи не схвалюється клієнтами.

Концепція безпеки в готелі є офіційно прийнятою системою поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями стосовно забезпечення безпеки і стійкого розвитку будь-якого готельного господарства, життя і здоров'я персоналу і гостей в ньому, їх прав і свобод в умовах можливих зовнішніх і внутрішніх небезпек і загроз.

Розробка заходів щодо забезпечення безпеки готельного бізнесу, механізму їх реалізації здійснюється з урахуванням загроз, які можуть протистояти даному об'єкту в цілому.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готельної установи вимагає системного підходу, заснованого на аналізі функціонування об'єкту, виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складанні всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і виробленню адекватних заходів протидії.

Комплексний підхід передбачає оптимальне поєднання організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію. Ключового значення набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

До організаційних заходів належать: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, які відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Необхідно особливо зазначити, що велику (можливо, головну) небезпеку для готелів є можливість пожежі, випадкового або навмисного підпалу, що також вимагає розробки і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів протидії і є однією з найважливіших складових комплексної системи безпеки.

Необхідно реалізувати такі організаційні заходи: розробити детальні інструкції дій у всіх можливих позаштатних ситуаціях і донести їх до кожного працівника; скласти короткі, кольорові, високоінформативні й інтуїтивно зрозумілі інструкції із користування

апаратурою безпеки для гостей, у які повинні бути внесені короткі правила поведінки в екстремальній ситуації; регулярно проводити заняття з підвищення кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичної і бойової підготовки; провести навчання всього персоналу готельного комплексу правилам користування апаратурою комплексу безпеки; організувати для персоналу періодичну (не менш одного разу на рік) перевірку знань стосовно безпеки, проводити додаткове навчання в міру зміни кадрів і модернізації комплексу; організувати нечисленну, але професійну інженерну службу (у межах штату служби безпеки), до обов'язків якої ввійшло б проведення технічного обслуговування комплексу автоматизації готельної структури, проведення навчання і консультування працівників інших служб готельного комплексу; інші заходи (розробляються індивідуально для кожного готелів).

Працівники служби безпеки мають постійно вивчати досвід експлуатації готельного господарства і роботи його служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань:

- забезпечення охорони і безпеки постояльців та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;
- захист готельного майна від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);
- забезпечення захисту готелю (самої будівлі і всього, що в ній є) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- підтримання громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;
- забезпечення постояльцям спокою і конфіденційності під час їхнього перебування в готельному комплексі;
- забезпечення можливості негайного та ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готельного комплексу або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності і чесності всього персоналу готелю;
- гарантування можливості надання готельним комплексом спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги.

Застосування цих заходів не лише зробить перебування клієнта в готельному комплексі безпечним, але й захистить працівників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готельного комплексу і, як наслідок, збільшить його заповнюваність.

Для будь-якого готельного комплексу характерними є такі групи загроз, як природні, техногенні, екологічні, терористичні та інші.

Рівні небезпеки загроз різного виду залежать від політичної обстановки в країні і світі, стабільності соціально-економічного розвитку як держави, так і регіону.

Багатогранність сфери забезпечення безпеки клієнтів і персоналу готелю, також як і завдання стосовно захисту інформації вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію низки необхідних захисних заходів.

При організації системи безпеки готельної установи необхідно чітко уявляти собі, для яких цілей і за рахунок яких коштів вона функціонуватиме.

При вирішенні питань безпеки керівники готелів схильні вдаватися до двох крайнощів: або вони витрачають значні кошти на організацію надскладних систем безпеки, які призначені для об'єктів підвищеної секретності, або майже не приділяють питанням безпеки належної уваги. Безперечним фактом є те, що в сучасних умовах безпека готельного підприємства, його співробітників і клієнтів стає одним з чинників

підвищення конкурентоспроможності бізнесу. Але не можна забувати і про те, що будь-який готель, як комерційне підприємство, є предметом особливого інтересу конкурентів.

Наявність на ринку розвиненої системи отримання комерційної інформації визначає правомірність створення не менш розвиненої системи її захисту від несанкціонованого отримання і зловмисного використання. Ці функції має виконувати служба безпеки готельного господарства. Класифікація загроз, включаючи небезпеки, що виникають при різних видах взаємодії, свідчить про те, що в сучасних умовах для створення безпеки як персоналу, клієнтів, готельної структури, так і його самого як комерційного підприємства, окремими заходами не вдасться. Потрібна постійно діюча система, що охоплює все різноманіття форм і методів забезпечення безпеки персоналу, клієнтів і комерційної діяльності готелів.

Для створення такої системи безпеки важливо провести класифікацію різних типів небезпек і загроз, що виникають в процесі взаємодії сторін. Учасники взаємодії вступають як в безпосередній фізичний контакт так і в інформаційну і фінансову взаємодію, тому всі загрози можна умовно розділити на три категорії: фізичні, інформаційні та фінансові.

Фізичні загрози - наслідок фізичного впливу. Вони завдають шкоди здоров'ю людей, їхньому майну, власності готелю; побічно впливають на розмір прибутків і збитків.

Фінансові загрози - заподіюють збитки і прямі фінансові втрати як готельного господарства, так і клієнтів.

Інформаційні загрози - наслідок взаємодії у сфері комунікації, призводять до непрямих фінансових втрат і моральних витрат.

Останніми роками серйозною міжнародною проблемою став тероризм. Особливу небезпеку він являє саме для великих готелів. Теракти стають все більш великомасштабними, багатоликими за очікуваними цілями і видами прояву.

Проблема ключів від гостьових кімнат була і залишається найсерйознішою серед всіх проблем, якими доводиться займатися службі безпеки. Звичайно в офісі головного адміністратора зберігаються дублікати всіх ключів і, щоб бути впевненими в їх надійності, час від часу треба проводити їх вибірккову перевірку. Необхідно мати спеціальний журнал, в якому службовці розписуються, коли беруть або здають ключі. У деяких готелях в посвідченні особи службовців робиться позначка, які ключі він (або вона) має право брати під розписку.

Система обслуговування в готелі повинна бути побудована і матеріально обладнана так, щоб була забезпечена недоступність ключів на стійці портьє для сторонніх, особливо коли там нікого немає. Консьєрж і співробітники служби прийому і розміщення повинні пройти підготовку щодо здійснення контролю за входом і виходом з будівлі готелю. Не завадять і додаткові засоби безпеки дверей (замки усередині номера, вічка). Важливу роль в забезпеченні безпеки відіграють зовнішнє освітлення стоянок, входів і виходів, внутрішнє освітлення коридорів, громадських місць. Важливо також передбачити сейфи або в службі прийому, або в кожному номері для зберігання цінних речей і грошей клієнтів. І звичайно ж кімната повинна мати відповідну страховку.

Практична робота 5

Тема: Оцінка персоналу в готельному бізнесі

Відповідальність за підбір співробітників цілком лягає на плечі менеджера по кадрах. Процес підбору кадрів такий же складний і точний, як і будь-яка інша управлінська робота. На цьому етапі особливо важливо ґрунтовно і правильно визначити і роз'яснити сутність майбутньої роботи, інакше можна витратити багато часу на прийом і бесіди з людьми, що не мають потрібної кваліфікації. І тут менеджер повинен використовувати один з методів оцінки персоналу - експертну оцінку, що базується на проведенні тестів, вирішення задач і виконанні вправ.

Оцінка персоналу - це цілеспрямований процес встановлення відповідності кількісних і якісних професійних характеристик персоналу вимогам посади (робочого місця), підрозділу і готельного підприємства в цілому.

Оцінка персоналу в готельному бізнесі повинна проводитися регулярно, з тим, щоб співробітники бачили результати своєї праці, справедливо оцінені керівниками, а керівники за наслідками оцінки могли краще управляти співробітниками і ефективніше їх використовувати. Важлива роль у здійсненні оцінки належить фахівцям з управління персоналом, менеджерам, в цілому керівникам різного рангу.

Визначення ступеня ефективності праці полягає у поліпшенні результативності роботи персоналу, допомагаючи йому реалізувати і повністю використати його потенціал; забезпечити працівників і керівників інформацією, необхідною для прийняття рішень, пов'язаних з роботою.

У цьому полягає основна мета оцінки результатів діяльності персоналу, яку можна розділити на три групи функцій: адміністративну, інформаційну і мотиваційну.

Адміністративні функції: підвищення або пониження по службі, переведення із одного структурного підрозділу до іншого, припинення трудового договору. Кожний готель повинен здійснювати оцінку праці свого персоналу для прийняття адміністративних рішень про підвищення, переведення і припинення трудового договору. Просування по службі допомагає готельному бізнесу, оскільки дозволяє йому заповнювати вакансії службовцями, які вже проявили свої здібності. Воно допомагає і службовцям, задовольняючи їх прагнення до успіху, досягнень і самоповаги. Просування по службі - чудовий спосіб визнання досягнень працівника. Проте під час прийняття рішення про просування по службі керівництво повинне заохочувати тільки тих, хто має здібності для ефективного виконання обов'язків на новій посаді.

Переведення можна використовувати з метою розширення досвіду працівника, а також в тих випадках, коли керівництво вважає, що він працюватиме ефективніше на іншій посаді. Іноді переведення використовується і в тих випадках, коли людина працює незадовільно, але у зв'язку з її великим стажем або минулими заслугами керівництво вважає, що припинення трудового договору з нею було б неетичним. У такій ситуації переведення є пониженням в посаді, і працівник опиняється на такій посаді, де він ще може приносити якусь користь, але не "блокуватиме" кар'єру молодому здібному працівнику.

У тих випадках, коли працівнику повідомили оцінку результатів його праці і запропонували достатні можливості для її поліпшення, але він не хоче або не може працювати за стандартами готельного бізнесу, трудовий договір з ним повинен бути розірваний. Яка б не була адміністративна ситуація, ясно, що без ефективного методу оцінки результатів діяльності неможливо прийняти рішення.

Інформаційні функції. Оцінка результатів діяльності потрібна для інформування людей про відносний рівень їхньої роботи. При належній постановці цієї справи працівник дізнається не тільки про те, чи досить добре він працює, але і які сильні або слабкі сторони і в якому напрямі він може удосконалювати.

Мотиваційні функції пов'язані з тим, що, визначивши сильних працівників, адміністрація може належним чином винагородити їх подякою, зарплатою або підвищенням на посаді. Систематичне позитивне підкріплення поведінки, що асоціюється з високою продуктивністю, повинно вести до аналогічної поведінки і в майбутньому. Інформаційні, адміністративні і мотиваційні функції трудової діяльності взаємозв'язані і діють як система.

Оцінка діяльності персоналу вимагає наявності стандартів, за якими співвідноситься його діяльність. У стандарти виконання слід включати два основні види інформації: що зроблено і як добре це зроблено. Стандарти виконання націлені на те, як добре завдання виконані. Кожен стандарт повинен бути достатньо ясно викладений, для того, щоб керівник і підлеглий знали, чого чекати і чи буде це досягнуто. Оскільки

стандарти виконання і трудові завдання тісно зв'язані між собою, загальноприйнятим є їх взаємний розвиток. Стандарти виконання виводять вимоги до роботи на рівень: прийнятних або неприйнятних для поведінки працівника. Вони відіграють критичну роль в системі "аналіз роботи - оцінка виконання".

Методи оцінки персоналу

В індустрії гостинності оцінку діяльності персоналу проводять за двома напрямками:

- облік результатів праці (пряма оцінка);
- аналіз ділових і особистих якостей працівника, що впливають на ці результати (непряма оцінка).

Прямі види оцінок вимагають, щоб керівник і підлеглий разом визначили узгоджені конкретні цілі, які згодом будуть використані як стандарт для майбутніх оцінок.

Непрямі оцінки є традиційними, вони сфокусовані на таких рисах характеру працівника, як ініціатива, здатність спрацьовуватися з колективом, надійність, людські взаємини, тобто розглядаються особисті якості працівника в порівнянні з його посадовими обов'язками.

Прямий вид оцінки діяльності персоналу може бути здійснений як система оцінки результатів праці і управління за цілями. Процедура оцінки результатів праці персоналу досить складна і багато в чому нагадує процедуру проведення якісної оцінки робіт. Відмінність полягає в тому, що в другому випадку за базу оцінки береться сама робота, а в першому - її виконання і ділові якості персоналу. За допомогою оцінки результатів праці визначають, наскільки ефективно працівник виконує свою роботу в порівнянні з кінцевою метою готельного комплексу (ця процедура застосовна тільки відносно постійних (штатних) працівників).

Для того, щоб процедура оцінки результатів праці була ефективною, вона повинна:

- встановити "стандарти" результативності праці для кожного робочого місця;
- встановити процедуру оцінки результативності праці (коли, наскільки часто і хто проводить оцінку, критерії і методи оцінки);
- спонукати осіб, які проводять оцінку, на те, щоб вони збирали інформацію про результативність праці працівників;
- обговорити результати оцінки з працівником;
- прийняти рішення і задокументувати оцінку.

Облік результатів праці в тій або іншій формі практикується практично відносно всього персоналу, оскільки є основою оплати праці. Для робітників і частини службовців результати праці виражаються у встановленні ясних і чітких цільових показників, на які повинен вийти працівник через певний термін. Для тих категорій персоналу, чия праця не може бути строго нормована, головними критеріями результативності їхньої праці можуть виступати:

- продуктивність праці;

відповідність заздалегідь поставленим цілям на певний період. Під продуктивністю в даному контексті розуміються кількісні і якісні результати роботи персоналу за певний період.

Роботи певного виду і якості можуть бути виміряні в одиницях кількості послуг, що надаються, на одиницю часу. Співмірність різних видів результатів праці і їх якості можна забезпечити шляхом порівняння зі стандартом. Результат праці у принципі залежить від продуктивності працівника, продуктивності використовуваних чинників і умов праці.

До об'єктивних чинників продуктивності належать засоби праці (машини), допоміжні і виробничі матеріали, методи і організація надання послуг, організація робочого місця і умов праці, час і структура праці.

Суб'єктивні чинники продуктивності можуть зосереджуватися в самому співробітнику (здібність і бажання до праці) або в соціальній структурі готельного бізнесу

(відносини начальників та підлеглих, робочий клімат, психологічні обставини у групах). Продуктивність визначається здібностями (статура, обдарованість, освіта, досвід) і можливостями праці (здоров'я, втома, біоритм). Бажання працювати стало залежати від суб'єктивної оцінки стимулів діяльності (задоволення від праці), причому важливу роль відіграють чинники винагороди праці, можливостей розвитку, участі у прийнятті рішень, умови праці, безпека тощо.

Для простої оцінки продуктивності можуть бути використані показники надання послуг. При диференційованій оцінці продуктивності співробітника в оцінку повинні бути включені, перш за все, його продуктивність (кількість і якість результатів праці), його поведінка при виконанні роботи (за ставленням до колективу готельного комплексу і клієнтів, дотримання інструкцій і розпоряджень, надійність тощо) і його придатність до використання в роботі (самостійність, гнучкість). Оцінку окремих критеріїв можна провести за зваженою шкалою бальних оцінок.

Критеріями, за якими можна виміряти участь працівника у досягненні поставлених завдань, є:

- виконана працівником робота (години, кількість продукції, якість);
- соціальний статус і приналежність працівника до готельного бізнесу;
- участь в створенні вартості;
- поводження із гостями чи співробітниками; розвиток обороту;
- результат діяльності готельного бізнесу;
- розподіл прибутку.

Критерії можуть бути відносно об'єктивно визначені за допомогою системи обліку в готельному бізнесі (наприклад, річного балансу).

Оскільки становище працівника в готельному бізнесі визначається його робочим місцем або посадою, то його внесок в діяльність готельного бізнесу повинен визначатись на підставі того, наскільки добре він справляється зі своїми обов'язками.

Аналіз посадових вимог і змісту роботи

Аналіз посадових вимог і змісту роботи на робочих місцях принципово важливий для встановлення цілей. Його слід проводити в такому порядку:

1. Розглянути необхідність або доцільність того або іншого виду трудової діяльності та її внеску в результати діяльності підрозділу (або готельного бізнесу в цілому).
2. Визначити ключові аспекти цієї діяльності, від яких залежить успіх досягнення кінцевої мети, і ранжувати їх у порядку пріоритету. Якщо цілі діяльності численні і різноманітні, їх слід ранжувати так, щоб працівнику було ясно, що вимагає першочергових зусиль і особливої уваги.
3. Обґрунтувати норми трудової поведінки, які відображають бажаний результат. Він повинен бути прийнятним для даного готельного підприємства, тобто відповідати його вимогам до виконання службових обов'язків на тих або інших робочих місцях.
4. Обрати систему одиниць вимірювання для оцінки працівників (слід виробити показники, що дозволяють представити в кількісному виразі навіть ті сторони діяльності або якості працівників, які погано піддаються вимірюванню).
5. Визначити, що потрібно для поліпшення роботи і способу її виконання і як це може бути досягнуто працівником за певний період.

Аналіз діяльності працівників, виходячи з якості виконання функціональних обов'язків, дозволяє встановити причини або "вузькі місця", що стали причиною невиконання запланованих цілей. При цьому можливість обґрунтовано розподіляти відповідальність між керівниками і підлеглими з'являється в тому випадку, якщо, незважаючи на ефективну роботу виконавців, загальні завдання готельного бізнесу виявляються невиконаними.

Для контролю за ходом досягнення мети необхідно орієнтуватися на нормативи. При формуванні нормативів можна керуватися такими загальними установками на:

- аналіз результатів діяльності за низку попередніх періодів;
- оцінку реалістичності передбачуваних нормативів;
- визначення відмінності в рівнях трудової діяльності у вигляді відхилення від нормативів в той чи інший бік;
- оцінку впливу змісту функціональних обов'язків на нормативи і усунення зайвих, малопродуктивних елементів роботи або способів її виконання.

Зміст і структура вимог, що висуваються до працівників на робочих місцях, впливають на нормативи трудової діяльності. Закріплення неправильних методів виконання роботи в якості нормативних здатне призвести до спотворення очікуваних результатів, тому нормуванню трудових операцій повинен передувати аналіз змісту виконуваних функцій. Участь працівників в розробці пропозицій щодо вдосконалення виконуваних функцій, їх спрощення, поєднання або розділення - неодмінна умова для підвищення ефективності роботи.

В даний час оцінка результатів діяльності перетворюється на один з головних інструментів формування і розвитку трудового колективу. Глибокі знання в цій галузі є однією з основних складових стилю керівництва сучасного менеджера. Кажучи про методологію оцінки, фахівці кадрових служб підкреслюють значення так званого зворотного зв'язку, тобто доведення її результатів до самих працівників, з тим, щоб вони могли зіставити свої успіхи з результатами інших. Гласність - одна з найважливіших умов підвищення ефективності будь-яких систем оцінки. Оцінка результатів діяльності вимагає, щоб керівники збирали інформацію про те, наскільки ефективно кожен працівник виконує делеговані йому обов'язки. Повідомляючи ці відомості своїм підлеглим, керівник дає їм можливість виправити свою поведінку, якщо вона не відповідає прийнятій. Разом з тим оцінка результатів діяльності дозволяє керівництву визначити найкращих працівників і реально підняти рівень їх досягнень, перевівши їх на привабливіші посади.

Окрім безпосереднього керівника і кадрової служби, до участі в оцінці все більше залучаються самі оцінювані та їх колеги. Самооцінка повинна обов'язково враховуватися, оскільки інформація, що повідомляється працівниками, не тільки дає точнішу картину, але і значно покращує відносини всередині готельного підприємства. Для досягнення максимальної точності оцінки результатів трудової діяльності бажано, щоб співбесіда носила двосторонній характер. І врешті, керівник повинен намагатися оцінювати роботу підлеглих якомога об'єктивніше.

Сьогодні визнано, що оцінка результатів діяльності – необхідна, через вочевидь недостатні дані для прийняття кадрових рішень. Не меншого значення набула оцінка ділових і особистих якостей, що виявляються в самому процесі праці. Цей вид оцінки характеризує діяльність працівника за критеріями, що відповідають ідеальним уявленням про виконання своїх обов'язків і про необхідні якості для досягнення максимальної результативності праці. До таких якостей належать, перш за все, професійні навички, а також психологічні здібності.

Контрольно-професійні індивідуальні завдання

Завдання 1.

1. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування делегації і сформулювати технологічну схему розміщення туристів.

Персонал, задіяний в обслуговуванні туристів:

1) співробітники служби прийому розміщення:

- ❖ головний адміністратор
- ❖ адміністратори
- ❖ касири
- ❖ паспортисти
- ❖ чергові довідкового бюро
- ❖ портье

2) працівники бюро обслуговування:

- ❖ завідувач
- ❖ перекладач
- ❖ посильний
- ❖ підносчик багажу
- ❖ швейцари
- ❖ гардеробники

Запам'ятайте! Послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях

Завдання 2

Спроекувати та схематично оформити однокімнатний двомісний номер з розташуванням меблів та обладнанням.

Завдання 3

Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних: у номер люкс вартістю 270 грн. заселилася молода жінка з дитиною (2 роки). У номер клієнтка замовила колиску вартістю 25 грн./доба. Проживання дітям до 3-х років безкоштовне.

Заїзд: 10.03 в 18.00 Виїзд: 17.03 в 17.00

Потрібно пам'ятати! Якщо в готелі передбачена знижка – вона розповсюджується тільки на вартість проживання, на додаткові послуги знижка не передбачена.

Завдання 4

Співробітник постійно ухиляється від відповідальності, перепитує, як слід виконувати поточну роботу, але в результаті все робить дуже старанно. Співробітник працює в готелі більше півроку. Чим може бути викликана ця ситуація? Які Ваші дії?

Завдання 5

У співробітника, який раніше давав відмінні результати, різко знизилася ефективність роботи, при цьому формально він виконує свої обов'язки. Чим може бути викликана така ситуація і які Ваші дії?

Завдання 6

Припустимо, у Вас в підпорядкуванні працює людина, яка кілька переросла свою посаду. Однак через різні об'єктивні причини кар'єрний ріст не можливий, а дохід достатньо високий, є також комісійні. Знайдіть шляхи додаткової мотивації такого співробітника.

Завдання 7

Готель „Світязь” в 2019 році прийняв наступні управлінські рішення:

- 1) збільшити обсяг продажів на 37%;
- 2) довести рівень рентабельності з 26 до 33%;
- 3) розширити відділ маркетингу та збуту%
- 4) погасити заборгованість постачальнику обладнання;
- 5) зробити передоплату за нові меблі;
- 6) переобладнати частину номерів;
- 7) виплатити преміальні працівникам готелю;
- 8) розширити асортимент пропонованих додаткових послуг;
- 9) підвищити продуктивність праці на 20%;
- 10) запровадити доплату до заробітку працівникам за приріст прибутку

Класифікуйте прийняті рішення за типами: – Стратегічні – Тактичні – Оперативні.

Завдання 8

В результаті розробки управлінських рішень (УР) керівнику організації запропоновані наступні варіанти управлінського рішення за трьома основними критеріями, оцінених у балах, які наведені у таблиці:

Варіанти УР	Критерій №1	Критерій №2	Критерій №3
Альтернатива №1	10	50	100
Альтернатива №2	3	60	100
Альтернатива №3	5	80	90
Альтернатива №4	10	75	95

Яку з альтернатив повинен прийняти керівник?

Завдання 9

Обсяг потенційного збуту

Вибрати один з сегментів ринку за критерієм максимального розміру збуту, виходячи з таких показників:

Характеристика сегмента	Сегмент 1	Сегмент 2	Сегмент 3
Ємність, тис. од.	4500	2800	1700
Передбачувана частка ринку закладу	1/30	1/25	1/15

Завдання 10

Визначення структури відділу збуту

Керівнику відділу збуту необхідно з'ясувати, хто вигідніше готелю – торговий агент або торговий представник. Для торгових агентів передбачений оклад в 5800 грн. на місяць і 2% комісійних, торговому представнику – оклад 3700 грн. і 5% комісійних. На обслуговується ними території очікують місячний оборот в 175 000 грн.

Завдання 11

Короткостроковий економічний ефект від реклами

Готельно-ресторанний комплекс „Срібні лелеки” розповсюдило листівки про сезонні знижки на 15 видів салатів, витрати на рекламу склали 35500 грн. Необхідно визначити ефект від реклами, виходячи їх наведених у таблиці даних про зміну товарообігу.

Період	Число днів	Товарообіг, грн.	Середньоденний товарообіг
До проведення реклами (Д ₁)	10	354900	35560
Після реклами (Д ₂)	20	980500	67000

Завдання 12

Ефективність рекламної кампанії

Готельно-ресторанний комплекс «Рест парк» з вересня по грудень 2018 року проводив серію рекламних акцій. Всього на цю рекламну кампанію було витрачено 42 тис. грн. За аналогічний період 2017 року прибуток готельно-ресторанного комплексу склав 750 тис. грн. Необхідно визначити ефект від проведеної рекламної кампанії, якщо кожна окрема рекламна акція принесла комплексу наступні додаткові кошти:

- Акція „Осінній блюз” – 12300 грн.;
- Акція „2 за ціною 1” – 25200 грн.;
- Акція „День студента” – 6300 грн.;
- Акція „Хелловін” – 9700 грн.;
- Акція „Зимові знижки на коктейлі” – 7300 грн.;
- Акція „Корпоратив” – 105600 грн.

Завдання 13

Вибір рекламного носія

Готель планує розмістити рекламні матеріали в місцевій пресі. Вартість реклами в газеті „А” – 37 тис. грн., в газеті „Б” – 29 тис. грн., в газеті „В” – 20 тис. грн. Середній тираж видань – 47 тис., 38 тис. і 24 тис. відповідно. Згідно з соціологічними дослідженнями, 8% споживачів регіону здійснюють покупки, отримавши інформацію з газет. Середній прибуток готелю від обслуговування одного споживача складає 240 грн. Яку газету вибрати готелю для ефективного поширення своєї реклами?

Список рекомендованої літератури:

1. Про туризм: Закон України // Відомості Верховної Ради. — 1995. — № 31. — С. 241.
2. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України від 1 червня 2000 р. // Відомості Верховної Ради України. — 2000. — № 36. — С. 299.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 р. № 37. — Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 15 квітня 1999 р. за № 236/3529.
4. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19.
5. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник / М.П. Мальська. — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 472 с.
6. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : Навчальний посібник / Х.Й. Роглев. — К.: Кондор, 2005. — 408 с.
7. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник / Н.Г.Салухіна , О.М Язвінська — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.

Т 86 **Організація готельного господарства [Текст] :** методичні вказівки для виконання практичних завдань для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форм навчання/. Л.М. Поліщук., І.В. Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2019. – 45 с.

Комп'ютерний набір
Редактор

Л.М. Поліщук
Л.М. Поліщук

Підп. до друку «__» _____ 2019 р. Формат 60х84/16. Папір офс.
Гарн. Таймс. Ум. друк. арк. 3,25.
Тираж 10 прим.

Інформаційно-видавничий відділ
Луцького національного технічного університету
43018, м. Луцьк, вул. Львівська, 75
Друк – ІВВ Луцького НТУ