Зміст

[Вступ](#_Toc250912465)

[1.Сучасні системи класифікації підприємств готельного господарства](#_Toc250912466)

[1.1 Національні системи класифікації закордонних готелів](#_Toc250912467)

[1.2 Класифікація підприємств готельного господарства за вітчизняними стандартами](#_Toc250912468)

[1.3 Порядок сертифікації готельних послуг](#_Toc250912469)

[2. Технологія надання послуг в готелі на прикладі готелю «YES» (м.Запоріжжя)](#_Toc250912470)

[2.1 Загальна характеристика технології надання послуг в готелі Yes](#_Toc250912471)

[2.2 Загальна структура служби покоївок в готелі «Yes»](#_Toc250912472)

[2.3 Технологія роботи покоївок по прибиранню жилих номерів](#_Toc250912473)

[Висновки](#_Toc250912474)

[Література](#_Toc250912475)

# Вступ

Курсова робота на тему Класифікація підприємств готельного господарства містить 36 с., 25 використаних джерел.

Мета роботи – дослідити поняття та методи класифікації підприємств готельного господарства.

Завдання дослідження:

* зібрати науково-методичні матеріали з теми дослідження;
* на основі систематизації та ґрунтовного вивчення зібраних матеріалів визначити поняття класифікації підприємств готельного господарства;
* вивчити міжнародні системи класифікації підприємств готельного господарства;
* дослідити засоби та критерії класифікації готелів в світі та Україні.

Послуги готелю, мабуть, мають найбільш складну і багатопланову структуру серед усіх сервісних галузей. Величезна кількість візуальних і операційних аспектів сервісу, різні категорії обслуговуючого персоналу, з якими зіштовхується клієнт (портьє, покоївки, адміністратори), час, який він проводить в готелі, додаткові сервіси (ресторан, конференц-зал) - усе це виділяє послуги готелю в особливий, складний клас у керуванні якістю обслуговування, що визначає актуальність обраної теми дослідження.

Послуги готелю зв'язані з забезпеченням надання послуг гостинності клієнтам, що проводять тривалий час під його дахом. І якість персональної взаємодії співробітників готелю з клієнтом-єдиний інструмент створення в клієнта відчуття гостинності й уваги в обраному їм готелі.

Крім персонального обслуговування, у готельному бізнесі значну роль відіграють "операційні" стандарти, пов'язані з чистотою, охайністю, комплектацією номерів, освітленням, зовнішнім і внутрішнім дизайном готелю, функціонуванням устаткування. При цьому підтримка операційної частини сервісу в ідеальному стані ніколи не компенсує байдужого і недоброзичливого відношення з боку персоналу. Клієнти не стануть повертатися навіть у самий чудовий і сучасний готель, що виблискує чистотою й оздобленням номерів, якщо персонал у ньому грубий і негостинний.

У забезпеченні сервісу в мережі готелів, так само як в одиничному готелі, незалежнно від його "зірковості", важлива ретельна стандартизація послуг, контроль виконання стандартів, мотивація персоналу до якісного обслуговування клієнтів, система навчання персоналу і комунікацій з персоналом у контексті якості сервісу - усе, що позначається як "система сервіс-менеджменту" [1, 23].

Всесвітня Туристична організація (ВТО) кілька років назад спробувала ввести універсальну систему класифікації готелів. Секретаріат ВТО виніс на розгляд міжнародним готельним компаніям новий звід правил для визначення "зірковості" готелів. Приміром, "нові зірки" прижилися в Польщі, де більшість готелів відкрито американськими фірмами, що опираються у своїй роботі на стандарти ВТО. Втім, фахівці готельного бізнесу з жалем відзначають, що критерії Всесвітньої Туристської організації теж недосконалі.

У світі здійснювалися спроби створення єдиної міжнародної класифікації готелів. Так Міжнародною Готельною Асоціацією разом з Міжнародною Торговельною Палатою й Міжнародним Союзом Офіційних Туристських Організацій був розроблений проект єдиної міжнародної класифікації готелів. Але цей проект не був схвалений національними асоціаціями, членами МГА через різний підхід до оцінки якості встаткування, різниці в кліматичних й інших умов. Більшість країн визнали неможливим створення єдиної класифікації, придатної для використання повсюдно в кожній з них.

У цей час у світі діють близько 30 різних національних систем класифікації готелів (система зірок від 1до 5; система букв - А, В, С, D; система "корон" або "ключів", "діамантів" і т.д.), які можна об'єднати у дві основні групи, "європейський" тип, в основу якого покладена французька національна система, і бальна оцінка, в основі якої лежить індійська національна система.

# Сучасні системи класифікації підприємств готельного господарства

## 1.1 Національні системи класифікації закордонних готелів

Всі існуючі в світі національні системи класифікації готелів можна об'єднати в дві основні групи:

- європейська система, в основу якої покладено французьку національну систему і яка застосовується у більшості розвинених країн;

- індійська система, яка грунтується на бальній оцінці і застосовується здебільшого у країнах, що розвиваються [8].

Французька національна система передбачає розподіл готелів на 5 категорій зірок від 1 до 4 і 4 зірки-лкже, що також називають «5 зірок». Головними критеріями оцінки є: обладнання та площа номерів, елементи комфорту, набір послуг, що надаються, і кваліфікація персоналу. Розмір готелю практично не впливає на його класність. В структурі готельного фонду Франції частка п'ятизіркових готелів становить - 3,6%, чотиризіркових - 5,3%, тризіркових - 18,3%, двозіркових - 32,2%, однозіркових 40,6%, тобто переважають готелі середнього классу [24] .

Готельна база Італії налічує близько 40 тис. готелів. Класифікація італійських готелів досить заплутана. І хоча мандрівники часто можуть побачити знайомі зірки, офіційно зіркової класифікації в країні немає. Згідно прийнятих в Італії норм, готелі диференціюють в межах трьох категорій. При цьому можна умовно визначити, що перша відповідає рівню \*\*\*\*, друга — \*\*\*, третя — \*\*. Крім того, в межах кожної категорії існує своя довільна градація. Згідно з умовною відповідністю «зірковій» класифікації слід відзначити більш рівномірний розподіл готелів за категоріями: 5,1% — п'ятизіркові, 13,2% — чотири зіркові, 30,9% — тризіркові, 23,5% — двозіркові, 27,3% — однозіркові.

До найбільш помітних особливостей італійських готелів слід віднести їх невеликі розміри (50-80 кімнат) [14].

Одним із визнаних лідерів з прийому туристівів є Австрія. Тільки в гірській частині цієї країни нараховується понад 20 тис. готелів. До найдешевших засобів розміщення відносять молодіжні готелі (youth hotel), яких в Австрії не менше 100. В таких недорогих молодіжних гуртожитках можна купити ночівлю, але особливі зручності навряд чи гарантовані.

Готелі Австрії оцінюються також за 5-ти зірковою системою, але в сільській місцевості нерідко зустрічаються так звані 4позакатегорійиі готелі\* — невеликі одно-три поверхові будинки, які найчастіше обслуговує фермерська родина. Австрійські готелі 3-5-ти зіркової категорії, на перший погляд, мало відрізняються між собою. Більшість готелів мають басейн, сауну, солярій, ресторан, буфет. Подібність посилюється поширеним в Австрії «романтичним стилем» у декорі інтер'єрів. В цілому готелі категорії 4 і 5-ти зірок у порівнянні з тризірковими виправдовують свою класифікацію завдяки більшій площі кімнат та різноманіттю послуг, що надаються [14].

«Зіркова» категоризація використовується і при класифікації готелів в Єгипті. Але слід враховувати, що реально відповідають «зірковим» стандартам лише заклади, що належать до міжнародних готельних ланцюгів. Готелі місцевих власників досить часто вказують завищену на 1-2 зірки даний готель користується в субаренд! з більш потужним закладом, необхідно мати квиток, але жодний з працівників готелю (крім директора/управляючого) про це й гадки не мають, - тим не менше управляючий/директор власноручно вручить гостеві квиток і дуже поважно засвідчить який він радий прислужитися і догодити клієнтові особисто [14].

Ізраїль має високоякісний курортно-готельиий комплекс на берегах Середземного і Червоного морів. Кількість готелів постійно збільшується, а зіркова класифікація, яка використовувалася десятиліття тому, анульована. Натомість виникла диференціація готелів за трьома категоріями. Для зручності, при роботі з клієнтами, все одно звертаються до більш звичної зіркової категоризації закладів розміщення.

В тризіркових готелях Ізраїлю, незважаючи на їх відому скромність, клієнти мають можливість отримати мінімально необхідний для повноцінного відпочинку набір послуг. Чотиризіркові готелі відрізняються від тризіркових не тільки більшим комфортом, але й кращим розташуванням і більш високим рівнем обслуговування. Готелі вищої категорії відрізняються особливим шармом та аристократизмом і відповідають усім необхідним вимогам [20].

В Іспанії також існує градація засобів розміщення за категоріями:

* готелі (hotele) п'яти категорій від 1 до 5 зірок.
* будинки готельного типу, бунгало та ін. (hotele-appartmente) чотирьох категорій від 1 до 4 зірок;
* заїжджі двори (hotale) трьох категорій від 1 до З зірок;
* пансіони (panione) трьох категорій.

Крім того, існують державні заклади прийому туристівів (paradore), які знаходяться під контролем Державного міністерства по туризму. Вони здебільшого розміщені в найбільш мальовничих районах, де майже немає інших можливостей для розміщення мандрівників. До них відносять старовинні фортеці, замки, палаци, які обладнані як готелі «люкс» [21].

В Греції користується популярністю «літерна» система класифікації, хоча на фасадах готелів можна побачити і звичні зірки. Всі грецькі готелі поділяються на чотири категорії: А, В, С, І). Готелі категорії «А» відповідають чотиризірковому рівню, «В» - тризірковому, «С» - двозірково-му. Готелям найвищого класу часто присуджується категорія de Luxe. Але, незважаючи на наведену класифікацію, засоби розміщення Греції однакової категорії значно відрізняються один від одного.

До найменш комфортних засобів розміщення відносять апартаменти (скромні квартирки в невеликих будинках). В готелях категорії «С» (двозіркових) пропонують мінімальний набір послуг і розташовуються вони здебільшого на самому березі моря. Готелі категорії «В» (тризіркові), якщо вони знаходяться в курортній зоні, майже завжди розташовуються на узбережжі. Готелі категорії «А» (чотиризіркові) відрізняє більш високий рівень обслуговування. Готелі, які претендують на найвищу категорію, за звичай, відповідають міжнародним стандартам [14].

В США немає офіційної національної системи класифікації готелів за рівнем комфортності й обслуговування. На думку американських спеціалістів, розвиток ряду готелів зі своїми стандартами та система перевірок є чудовою гарантією якості. Ініціатором появи служб, що займаються оцінкою якості обслуговування (Rating ervice) є Американська автомобільна асоціація (AAA). Оцінка якості, що проводиться AAA, дозволяє підприємству бути внесеним у той чи інший довідник, які популярні серед подорожуючих [24].

В класифікації готелів США використовуються зовсім інші критерії: тип, розмір готелю, рівень обслуговування, умови проживання, тип споживачів, ціна, вид управління. За розміром готелі поділяють на 4 категорії: до 150 номерів, від 150 до 299, від 300 до 600, понад 600. За типом виділяють готелі-люкс, мотелі, курортні готелі, тайм-шер готелі. Традиційно рівень обслуговування визначається трьома категоріями: люкс, середній та економічний. Формулювання характеристик досить загальні. Наприклад, для готелів – люкс обслуговування визначається як «висока якість, добре навчений персонал для виконання будь-яких побажань гостей; умови проживання елітарні, дороге оздоблення приміщень». Для готелів середнього класу - «широкий набір послуг, персонал для усіх видів послуг; дорогі меблі та обладнання, великий вестибюль, ресторани». Економічний клас передбачає обмежений рівень обслуговування та кваліфікації персоналу, просте та швидке обслуговування.

Розвиток готельної бази США все більше орієнтується на певний сегмент ринку і найближчим часом очікується остаточне закріплення в практиці трьох основних категорій готелів:

1. Люкс — з великою кількістю персоналу і надзвичайно високим рівнем сервісу для найвибагливіших клієнтів.

2. Готель середнього рівня, що максимально використовує сучасні технології, прагне за рахунок автоматизації знизити експлуатаційні витрати, і, відповідно, ціни.

3. Невеликий тихий готель для тих клієнтів, які бажають мати більше персональної уваги до себе, але за помірними цінами [15].

Така ж тенденція простежується у готельній індустрії європейських країн.

Деякі каталоги досить складної системи класифікації готельних закладів у Великобританії пропонують традиційну зіркову категорійність, але, як правило, на фасаді зображено не зірки, а корони. Для перекладу з мови корон на мову зірок необхідно від загальної кількості корон відняти одну.

Найбільш уживаною вважається класифікація запропонована Британським управлінням подорожей - Britih Travel Authority (BTA):

* бюджетні готелі (\*) розміщуються найчастіше в центрі міста і мають мінімум зручностей;
* готелі Туристського класу (\*\*) мають ресторан і бар;
* готелі середнього класу (\*\*\*) відзначає досить виский рівень обслуговування;
* готелі першого класу (\*\*\*\*) характеризує дуже висока якість проживання і відмінний рівень обслуговування;
* готелі вищої категорії (\*\*\*\*\*) забезпечують рівень обслуговування і проживання екстракласу.

У порівнянні з іншими країнами, англійські готелі мають ряд особливостей. Треба мати на увазі, що деякі лондонські -отелі знаходяться у повній власності, деякі належать акціонерним товариствам, компаніям і т.ін. За умови інших рівних ознак, перевага віддасться готелю, який знаходиться у володінні одного власника. Незважаючи на те, що більша частина британських готелів управляється англійськими менеджерами, велика кількість з них входить до міжнародних ланцюгів [18].

Цікавим с досвід з класифікації та оцінки якості обслуговування у готелях і ресторанах Автомобільною Асоціацією Великобританії. Обов'язкова класифікація включає 5 категорій зірок чорною та червоного кольору.

Кожне підприємство інспектують щорічно і класифікують за особливими критеріями. Проводять роботу з класифікації спеціальні інспектори, робота яких полягає у регулярному та детальному обстеженні готелю. Кожний інспектор повинен мати спеціальну освіту у готельній і ресторанній справі, теоретичну і практичну підготовку. Вони зобов'язані регулярно проходити навчання на спеціальних курсах, щоб гарантувати дотримання загальнонаціональних стандартів. Готелі перевіряються анонімно. Оселившись на одну добу, як звичайний клієнт, і одержавши на ранок рахунок, інспектор відрекомендовується і після цього проводить детальну перевірку всього підприємства. Після одержання схвальної оцінки та присудження заслуженої кількості зірок готель інспектується таким самим чином щорічно. При зміні власника готель автоматично втрачає свою кваліфікаційну оцінку і має бути переатестованим під управлінням нового власника. Плату за роботу з атестації диференційовано в залежності від розмірів готелю, ступеню оснащеності обладнанням, крім того оплачується реєстрація присвоєної категорії.

Як правило, готелям Великобританії присвоюється від 1 до 5 зірок за критеріями ВТА — чорного кольору. Вони означають виконання єдиних прийнятих в країні стандартів від найпростіших до висококласних готелів. Крім чорних зірок, готелям присвоюється додаткова оцінка в процентах. Проценти відбивають якісну різницю в обслуговуванні у готелях з однаковою кількістю зірок. Цю процентну оцінку виставляє інспектор, керуючись враженнями від обслуговування:

* 50-59% — готель задовольняє усім мінімальним вимогам стандартів, забезпечує скромний, але пристойний рівень розміщення, зручностей і послуг.
* 60-69% — готель, що відповідає мінімальним вимогам і при цьому забезпечує більш високі стандарти якості за деякими видами обслуговування.
* 70-85% — в цілому дуже хороший готель, який можна рекомендувати як такий, що забезпечує високий рівень розміщення, харчування та обслуговування, відмінне виконання стандартів усіма службами.

Крім зірок чорного кольору, британці використовують більш престижну класифікацію — готелям, які забезпечують прекрасний рівень гостинності та комфорту присвоюють від 1 до 5 зірок червоного кольору. Така оцінка присвоюється щорічно окремій групі готелів, визнаних кращими в межах своєї категорії. У цьому випадку процентна оцінка вже не обов'язкова [12].

Асоціація готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія) має свою міжнаціональну класифікацію. Вона побудована за принципом французької або європейської системи, тільки клас готелів визначається не зірками, а «сонечками». Знак має вигляд половинки сонця, що сходить на фоні неба. Клас готелю визначають експерти Асоціації. У скандинавських країнах дуже поширені позначення для послуг у вигляді піктограм, що використовуються у каталогах Асоціації. Таким чином, клієнт одержує повну інформацію про те, яке обслуговування чекає на нього в кожному готелі. Для заміських готелів молодіжного і сімейного відпочинку та кемпінгів існують інші критерії оцінки, менш суворі, ніж для готелів. Система класифікації цих засобів розміщення також передбачає розподіл на п'ять зірок і для них випускають інші каталоги.

У системі класифікації заміських готелів Данії оцінюються переважно споруда, номери, загальна площа й основний набір послуг. При цьому до уваги не береться атмосфера та краса околиці. Класифікація базується на 33 різних вимогах, виконання яких забезпечує присвоєння категорії від найнижчої до найвищої. Вимоги можуть бути приблизно охарактеризовані наступним чином:

\* — для готелів, які відповідають мінімальним вимогам;

\*\* — готелі, що крім мінімальних вимог, пропонують камеру зберігання та окремі сейфи для зберігання особистих коштовностей. Служба прийому й обслуговування працює впродовж тривалого часу, є кіоск. Номери обладнано необхідними меблями, добре обладнані холи, є кухня, де можна приготувати каву або чай;

\*\*\* — готелі, що мають спеціальну стойку для служби прийому, стіл інформації. Площа номерів залежить від кількості в них постояльців. Деяка частина номерів має окрему ванну та туалет. Кімнати мебльовано. В кухні для гостей має бути мікрохвильова піч і традиційна плита. Окремий хол з телевізором. Крита стоянка для велосипедів. Можливі послуги хімчистки. Забезпечується сніданок, обід і вечеря;

\*\*\*\* — у готелі всі номери з ванною та туалетом. У деяких випадках два номери можуть мати спільний санвузол. Під час сезону служба прийому і обслуговування працює, як мінімум з 8 до 12 і з 15 до 21 години. Є приміщення для прання білизни, обладнане пральною машиною і апаратом для сушіння білизни. Хороші умови для паркування машин і велосипедів;

\*\*\*\*\* — у готелі всі номери з повним санвузлом. Крім всіх зручностей є ігрова кімната і майданчик для дітей. В кухні для гостей — мікрохвильова та газова печі. Гарячі та холодні напої подаються цілодобово. У сезон служба прийому і розміщення працює з 7 до 21 години. Приймаються до оплати як мінімум два типи міжнародних кредитних карток [10].

Кемпінги Данії поділяються на 5 категорій, і вимоги до них суттєво нижчі, ніж для готелів. Висування нижчих вимог до заміських засобів розміщення, ніж для готелів, що розташовані у містах, обумовлено тим, що вимоги самого споживача щодо послуг обмежуються лише тими, які пов'язані з відпочинком і дозвіллям. Цілком зрозуміло, що підходити з однаковими мірками до великого міського готелю та туристської бази сезонної дії у курортному містечку неможливо та й непотрібно [14].

Досить незвичні категорії, готелів виділяються в східних країнах. Так, наприклад, в Китаї для оцінки закладів розміщення використовується п'ятизіркова система, хоча поза нею в країні існує і своя специфічна шкала, у відповідності до якої до найпримітивніших баз прийому відносять «гостьові будинки» (zhaodaiuo). Такі заїжджі будинки, або хостели, можуть бути порівняні із студентськими гуртожитками. Більш комфортними вважаються «будинки для гостей» (binguan). По суті - це готелі дво-, тризіркового рівня. До найбільш престижних засобів розміщення, що відповідають вимогам, які висуваються до готелів три-чотири зірки можна віднести Туристичні готелі, а до готелів чотири - п'ятизіркової категорії — «винні будинки» (jindian). При цьому китайські стандарти якості не поступаються європейським [24].

П'ять категорій має також індійська система класифікації. Па відміну від європейської, відповідність вимогам оцінюється в балах, при цьому за кожним пунктом стандарту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання категорії готелю необхідно набрати мінімальну суму балів, кількість балів за кожним пунктом повинна бути не менше 50% від максимальної суми. Категорію надає спеціальна комісія за загальною кількістю балів, що складає для:

\* - 100 балів

\*\* - 150 балів

\*\*\* - 210 балів

\*\*\*\* - 260 балів

\*\*\*\*\* - 290 балів

Свого часу і в Україні використовувався такий принцип для атестації готелів, який було покладено в основу системи Держкомінтуристу. Бальна система класифікації «Інтуристу» розподіляла готелі на 2 типи: для короткотермінового проживання туристів і бізнесменів та рекреаційні готелі, до яких висувалися додаткові вимоги, пов'язані з організацією відпочинку та лікування. Ця система проіснувала до початку 90-х років XX ст. паралельно з розподілом готелів на розряди [20].

## 1.2 Класифікація підприємств готельного господарства за вітчизняними стандартами

Стандарт «Засоби розміщення. Загальні вимоги» введений у нашій країні вперше. Він регламентує вимоги до матеріально-технічної бази засобів розміщення і наданих ними послуг з урахуванням параметрів, висунутих Всесвітньою Туристичною організацією.

Відповідно до нового стандарту, засоби розміщення діляться на колективні та індивідуальні. До перших належать готелі та аналогічні їм засоби розміщення. До других — кімнати, орендовані в сімейних будинках, і житло, орендоване в приватних осіб або через агентства, а також неосновне особисте житло, яке надають безплатно родичам і знайомим.

Якими мають бути засоби розміщення? По-перше, із зручними під’їзними шляхами, необхідними дорожніми знаками і вимощеними пішохідними доріжками. По-друге, впорядкованою має бути прилегла територія: освітленою, озелененою, із наявністю урн тощо. Паркування і довідково-інформаційний стенд — обов’язкові.

Неодмінна «начинка» засобу розміщення — освітлення (у номерах — природне і штучне, у коридорах — цілодобове), холодна й гаряча вода (у районах із перебоями у водопостачанні резервний запас має забезпечувати добу безбідного існування), вентиляція (природна чи штучна), телефонний зв’язок, радіо і ліфт (якщо є необхідність). Температура повітря в приміщеннях може коливатися від 18 до 22 градусів [23].

Площа житлової кімнати — не менше восьми квадратних метрів, причому на одну людину має припадати не менше шести квадратних метрів у закладах цілорічного обслуговування і не менше чотирьох із половиною в закладах сезонного обслуговування; для таборів — не менше чотирьох квадратних метрів на людину. Не перераховуватимемо всі обов’язкові атрибути кімнати й санвузлів, зазначимо лише, що кількість рушників у кімнатах має бути не менше двох на одну людину. Камера схову, місце для прання і сушіння, приміщення «для перегляду передач і інших культурно-масових заходів» у кожному засобі розміщення є обов’язковим. У випадку, якщо в тому ж готелі немає їдальні, кімнати доведеться обладнувати кухнею.

А ось мінімальний список послуг, які зобов’язані надавати засоби розміщення: цілодобовий прийом, щоденне прибирання кімнат і санвузлів (окрім гуртожитків, робочих таборів, гірських притулків тощо), заміна білизни (не рідше, ніж раз на п’ять днів), рушників (раз на три дні), відправлення і прийом пошти, охорона цінностей і багажу, медична допомога й Туристична інформація.

«Послуги Туристичні. Класифікація готелів» класифікує готелі на категорії (тобто «зірки») відповідно до матеріально-технічного устаткування, наданих послуг і кваліфікації персоналу. Зауважимо, що категоризація чи присвоєння «зірок» — справа зовсім не обов’язкова. Обов’язковим є лише сертифікація на безпеку. До речі, з прийняттям нової редакції закону «Про туризм» кількість сертифікованих готелів зросла — адже турфірми, відповідно до нового закону, мають право працювати лише із сертифікованими засобами розміщення [2].

Послуги які можна отримати в готелі. Розпочнемо з під’їзних шляхів. Автостоянка має розташовуватися на відстані не більш 400 м для одно-, дво- і тризіркових готелів. Їх чотири-, п’ятизіркові «колеги» зобов’язані мати власну стоянку. Кількість паркувальних місць у першому випадку — не менше 20% від кількості номерів, у другому — не менше 25%.

На дзвінок із рецепції можна розраховувати в будь-якому готелі, а ось на телефон у номері — лише починаючи з рівня «трьох зірок». Телефони з виходом на міжнародну лінію мають бути в усіх чотири-, п’ятизіркових готелях. Останні також припускають наявність телефонів у кожній кімнаті в багатокімнатних номерах, а гості п’ятизіркових багатокімнатних апартаментів зможуть зателефонувати навіть із ванної [11].

Такі поняття, як три-, чотиримісні (і більше) номери можна застосовувати лише до одно-, двозіркових готелів. У їх три-, чотири- і п’ятизіркових «побратимах» усі номери — або одно-, або двомісні.

Кількість номерів із повним санвузлом в однозіркових готелях має бути не менше 25%, у двозіркових — не менше 50%, в інших — 100%. У нових готелях не залежно від категорії номерів без «зручностей» бути не може.

Кондиціонування та підтримку постійної температури (18—22 ) і вологості (45—60%) зобов’язані забезпечувати лише чотири-, п’ятизіркові готелі. На загальне освітлення і світильник біля ліжка можуть розраховувати гості готелів будь-якої категорії. У нових і реконструйованих готелях рівня чотирьох-п’яти зірок біля узголів’я ліжка має бути також дистанційне управління загального освітлення. Телевізор у номері має бути в усіх готелях від трьох зірок і вище [4].

Від категорії готелю залежить і розмір ліжок. Так, односпальне ложе в одно-, двозіркових готелях має бути не менше 80х190 см. У готелях вищої категорії — не менше 90х200 см. Дитяче чи розкладне ліжко (на прохання) має видаватися в будь-якому готелі, незалежно від його категорії. На обов’язковий фен у номері можуть розраховувати лише чотири-, п’ятизіркові пожильці, на халат і капці — тільки гості п’ятизіркових готелів.

Для рівня трьох зірок і вище обов’язковий універсальний зал для проведення культурних, ділових заходів з аудіо- і відеоапаратурою. А ось бізнес-центр із копіювальною технікою і підключеними до Інтернету комп’ютерами обов’язковий лише в чотирьох-, п’ятизіркових готелях.

Плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал - увесь цей набір повністю зустрічається далеко не в усіх готелях, але щоб було право претендувати на три-п’ять зірок, готель повинний мати як мінімум два об’єкти з переліченого вище. Плавальний басейн обов’язковий лише для п’ятизіркових готелів [3].

Щоденне прибирання і заправка ліжок має здійснюватися в усіх готелях незалежно від їхньої категорії. В три-, п’ятизіркових білизна і рушники змінюються щодня (або за бажанням гостя), в готелях класом нижче — раз на три дні.

На прання особистих речей можуть розраховувати пожильці всіх категоризованих готелів. Єдина відмінність — час повернення речей: для одно-, тризіркових цей термін становить 24 години, для чотири-, п’ятизіркових — 12 годин. В останніх прасування можна передоручити обслуговуючому персоналу (працюють і у вихідні), одно-, тризіркові зобов’язані надати пожильцям праску і дошку.

У готелях рівня три-п’ять зірок може бути й хімчистка. Дрібний ремонт одягу, відповідно до стандартів, виконується в усіх готелях. У чотири-, п’ятизіркових взуття чистить персонал, у тризіркових — або персонал, або спеціальний автомат. Послугами секретаря, стенографіста, перекладача, посильного можуть скористатися гості чотири-, п’ятизіркових готелів. За бажання в готелях рівня три-п’ять зірок можуть надати в користування (самостійне або за участі обслуговуючого персоналу) комп’ютери, електронні засоби зв’язку, відео- і аудіообладнання.

Збереження цінностей у сейфі адміністрації та багажу передбачено в усіх готелях. Обміняти рублі-долари-євро можна в тризіркових готелях і вище (у чотири-, п’ятизіркових — цілодобово; для тризіркових припускається наявність обмінного пункту чи банкомату на відстані до 100 м). Кредитні картки мають приймати в готелях рівня три-п’ять зірок. Чотири-, п’ятизіркові організують зустрічі та проводжання в аеропорті чи на вокзалі й допомагають з орендою авто. Бронюванням квитків на транспорт зобов’язані займатися готелі від трьох зірок і вище, а бронюванням і продажем квитків до театру, кіно тощо — від двох зірок і вище. Три-, чотири- і п’ятизіркові готелі зобов’язані надавати пожильцям сніданки, а також туристичні послуги [10].

## 1.3 Порядок сертифікації готельних послуг

Згідно з Законом України «Про туризм» від 15.05.1995 р. готельні послуги та послуги харчування, що надають суб'єкти Туристської діяльності, підлягають обов'язковій сертифікації. Для Туристичних і готельних послуг вона запроваджена з 04.04.1998 p., а для послуг громадського харчування з 01.07.1998р.

Сертифікація - це діяльність з підтвердження відповідності послуг встановленим вимогам. її здійснюють органи з сертифікації Системи УкрСЕПРО, зареєстровані у Держкомстаті України. Для готелів з 01.01.1997 р. діє Державний Стандарт України «Класифікація готелів» (ДСТУ 28681.4 95). Його було розроблено в Росії на основі європейської системи класифікації готелів і прийнято як міждержавний стандарт для країн СНД.

Відповідно до цього документу готелі України поділяють на п'ять категорій зірок, що позначаються символом «\*», на підставі комплексу вимог до матеріально-технічного забезпечення, номенклатури та якості послуг, рівня обслуговування. Особливої уваги заслуговують вимога безпеки та вимоги до персоналу, що є новими для нашого готельного господарства.

Проведення сертифікації передбачає дві схеми. Перша з них — це проведення атестації готелю з перевіркою на відповідність вимогам нормативних документів'. В результаті готелю надається певна категорія — зірки та видається сертифікат відповідності, термін дії якого 2 роки. Друга схема складніша, оскільки проводиться перевірка системи якості готельних послуг. Термін дії сертифіката, виданого за такою схемою, не більше 3 років. Якщо готель не відповідає у повному обсязі вимогам найнижчої категорії «\*», але відповідає вимогам безпеки, то йому буде видано сертифікат з терміном дії на 1 рік.

Можливо, вимоги нового стандандарту «Класифікація готелів» здаються завищеними для сьогоднішнього стану української готельної бази, але, орієнтир на міжнародні стандарти обслуговування значно підвищує ефективність спроб української індустрії туризму активно включитися в міжнародний Туристичний обмін.

Серед актуальних завдань — опанування міжнародною системою піктограм, яка допомагає організаторам обслуговування і споживачам користуватися путівниками національних і регіональних підприємств розміщення, де споживач змушений розуміти різноманітні правила, символи та інформацію. Уніфікувати пікторами готельного та ресторанного сервісу вдалося ХОТРЕК (HOTREC) — Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів в Європейському Економічно му співтоваристві, яка була заснована в 1982 році. Вона є найвищим органом 22 національних асоціацій готелів, ресторанів і кафе у 12 країнах ЄС і представляє понад 1 млн. підприємств, понад 4 млн. службовців, має загальний обіг близько 100 млрд. Евро [21] .

ХОТРЕК розробила Європейську Інформативну Систему для індустрії гостинності, що була прийнята Радою Міністрів ЄЕС 23 грудня 1986 року. Така інформаційна система описує об'єктивним чином ті умови та зручності, наявність яких гість може очікувати у готелі чи ресторані. Система Стандартизованої Інформації як надійний супутник споживача має ряд переваг. Вона об'єктивна, інформативна, легка в управлінні та піддається контролю через застосування чинного законодавства захисту прав споживача, що не допускає трактувань, які вводять в оману, допомагає значно легше знаходити потрібну інформацію, незалежно від того, до якої країни Європи планується подорож. I складається з величезної кількості піктограм, які використовуються в усьому світі . Особливу увагу привертають до себе такі незвичайні, але ж необхідні символи, як спеціальні зручності для інвалідів і «зелений ключ» на білому фоні, який символізує екологічну чистоту території заміського готелю. Для того, щоб над готелем почав майоріти прапор з таким символом треба пройти оцінку за суворими екологічними вимогами до сміттевидалення, екологічної чистоти миючих засобів і продуктів харчування, що використовуються в готелі, хімічного складу води та дотримання норм витрат води та енергії.

Цей досвід заслуговує на те, щоб бути впровадженим у рекреаційних зонах України, де розвивається оздоровчий туризм. Дарма, що санітарні та екологічні служби постійно контролюють підприємства гостинності, адже українці та іноземні гості не мають можливості отримати інформацію про результати такого контролю. Запровадження заходів, спрямованих на підвищення зацікавленості готелів у підтримуванні екологічного стану території, що лі йтимуть через споживача, сприяло 6 поліпшенню еко чиного становища рекреаційно-туристичних регіонів України.

# 2. Технологія надання послуг в готелі на прикладі готелю «YES» (м.Запоріжжя)

## 2.1 Загальна характеристика технології надання послуг в готелі Yes

[Готель «Yes», Запоріжжя – містить](http://yes-hotel.com.ua) 38 готельних номерів, 6 категорій.

Розташований поруч із парковою зоною поблизу річки Дніпро.

Гостям готеля пропонуються елітні номера, ресторан, пральня, інтернет (Wi-Fi), телебачення, сніданок, цілодобове обслуговування, автостоянка та додаткові послуги. Кожний номер обладнаний вентиляційною системою, кондиціонером, системою опалення, телебаченням, мінібаром, телефонним зв'язком, одноразовими предметами побуту на рівні 4-х зіркового готеля.

Технологічні процеси готельного обслуговування є такі: основні, допоміжні, обслуговуючі. Основні технологічні процеси відповідають основній функції певного виробництва, в даному випадку – готельне підприємство надає “дах”, тобто надання ночівлі, проживання.

В структуру цих процесів входить:

* + порядок оформлення проживання у готелі;
  + порядок бронювання номерів в готелі;
  + оплата проживання.

Допоміжні технологічні процеси забезпечують умови, необхідні для здійснення основних процесів: контроль за технічним і естетичним станом, устаткування помешкань, їхнє обслуговування і ремонт.

Обслуговуючі технологічні процеси, пов’язані з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення). Це здійснюється складськими, транспортними і технічними службами. До обслуговуючих процесів належать соціальні послуги, надані працівниками на підприємстві розміщення.

Основний технологічний процес споживання готельних послуг – експлуатація приміщень житлового поверху, включає в себе такі види технологічних циклів:

1. Основний технологічний цикл, який визначається умовами гостинності, культурою і якістю обслуговування, формою організації праці (в готельному комплексі "Yes" організація праці – бригадна і індивідуальна), видами клінінгових технологій. Розрізняють три види основних технологічних циклів – замкнутий, розімкнутий, технологія гостинності, у даному випадку це розімкнута технологія в готелі, це визначається відсутністю своєї пральні і т.д.
2. Обслуговуючий технологічний цикл пов’язаний з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення), збереженням і переміщенням сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції, інформації. Вони здійснюються складськими, транспортними і технічними службами. Розрізняють такі види обслуговуючих технологічних процесів: клінінговий технологічний цикл житлових і не житлових приміщень, технологічний цикл ведення білизняного господарства .
3. допоміжний технологічний цикл забезпечує умови, необхідні для здійснення основних циклів6 контроль за технічним і естетичним станом устаткування і приміщень, їхнє обслуговування і ремонт. Розрізняють два види допоміжних технологічних цикли: техноцикл контролю за технічним та естетичним станом приміщень; техноцикл контролю за технічним станом обладнання, механізмів, автоматів.

Складові клінінгових технологічних циклів житлових помешкань готелю:

* + поточне щоденне прибирання;
  + проміжне прибирання;
  + прибирання номерів після виїзду гостей;
  + генеральне прибирання.

В структуру служби на поверсі входять закріплені покоївки, чергових на поверсі немає.

## 2.2 Загальна структура служби покоївок в готелі «Yes»

Завідувач службою покоївок несе відповідальність за роботу персоналу з підтримки чистоти і порядку в житлових і у службових приміщеннях готелю.

До житлових приміщень відносяться номери, коридори, фойє, переходи і всі громадські вбиральні. Службові приміщення включають зони обслуговування і переходи між ними, а та-кожусі службові кабінети. Обов'язок служби покоївок полягає у підтриманні в цих приміщеннях чистоти і порядку.

Старша покоївка отримує завдання, яке розподіляє серед підлеглих. До її компетенції входить розподіл роботи з урахуванням штатного розкладу, а також виконання всіх адміністративних функцій, покладених на неї керівництвом. Старша покоївка здійснює контроль за справністю санітарно-технічного й іншого обладнання в закріплених за нею номерах і службових приміщеннях, утримання їх у чистоті й порядку; забезпечення схоронності інвентарю та обладнання; організацію прибирання номерів; прийняття номерів від проживаючих при від'їзді; прийом замовлень на додаткові платні послуги; контроль за схоронністю майна та інвентарю, що знаходиться на поверсі; звітність за схоронність білизни; виклик чергового персоналу технічної служби для усунення можливих технічних по-шкоджень.

Покоївка безпосередньо підкоряється старшій покоївці. Здійснює прибирання і провітрювання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні. Постійно утримує у чистоті житлові номери, санвузли та інші приміщення, замінює постільну білизну і рушники. Прибирання вона зобов'язана здійснювати в суворій відповідності з технологією прибирання, дотримую-чись інструкцій і встановленого порядку заміни білизни. При виклику до проживаючого потрібно негайно з'явитися в номер, прийняти доручення і забезпечити його виконання відповідно до переліку послуг, що надаються. Покоївка повинна вміти користуватися технічним обладнанням і приладами, що застосовуються для прибирання приміщень. Форма організації діяльності служби покоївок може бути як індивідуальною, так і бригадною. Індивідуальна організація роботи передбачає замкнутий технологічний цикл, виконання всіх операцій у но-мері однією покоївкою. Бригадна організація роботи передбачає розімкнутий технологічний цикл, тобто розподіл технологічних операцій за їхньою однотипністю (здійснення лише однієї операції).

До обов'язків прибиральниці входить утримання у належному санітарному стані коридорів, сходових площадок і маршів, санвузлів, ванн і душових загального користування, вестибулів і холів, а також інших приміщень загального користування, що знаходяться на закріпленій ділянці. Такождо її обов'язків входить миття стін і підлоги, дверей, вікон, меблів, килимових виробів, що знаходяться в службових приміщеннях і місцях загального користування; чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування тощо. Прибиральниця підпорядковується старшій покоївці, черговому по поверху.

Для того, щоб покоївка могла почати свій робочий день, вона повинна набути відповідного вигляду і зробити ряд необхідних дій: надягти формений одяг (його вид залежить від готелю), взуття; одержати від старшої покоївки список-завдання на прибирання із зазначенням номерів і видів прибиральних робіт; одержати ключі від номерів; перевірити наявність і стан інвентарю; одержати чисту білизну; одержати рекламні матеріали; укомплектувати візок покоївки.

Укомплектований візок покоївки повинен містити в собі прибиральні матеріали: миючі засоби; дезинфікуючі засоби; засоби для відмивання усіх видів поверхонь; засіб для підлог з будь-яким видом покриття; восковмісні засоби для натирання; жиророзчинні засоби; засоби для чищення пластикових поверхонь; засіб для обробки дерев'яних меблів; засоби, що дезодорують; пристрій для миття вікон; знімні насадки для миття і дезінфекції; бавовняні знімні насадки для прибирання; прогумований фартух; набір засобів індивідуального користування: туалетний папір; набір гігієнічних серветок; паперові рушники; рідке мило; туалетне мило; чиста білизна; набір рекламних матеріалів; прибиральний інвентар: пилосос, швабру, совок; 2 відер; мішок для брудної білизни; мішок для сміття; щітки; ганчір'я; гумові рукавички.

Покоївка повинна знати тимчасові нормативи здійснення усіх видів прибиральних робіт. Це допоможе їй виконати необхідний обсяг робіт з мінімальними витратами сил і часу.

Покоївка повинна чітко знати правила поведінки в номері. Культура поведінки покоївки і взагалі персоналу є важливим критерієм для визначення рівня культури обслуговування в даному закладі. Порушення цих правил карається аж до звільнення.

Покоївці, що працює в номері, забороняється: закриватися в номері; дивитися телевізор, слухати музику; користуватися туалетом, ванною, обладнанням цього номера; курити в номері; сидіти в номері без справи; сидіти з гостем; залишати візок у коридорі перед дверима номера; торкатися особистих речей проживаючого, викидати з письмового столу папери (самостійно).

Покоївка повинна вміти правильно ввійти в номер, грамотно і чітко відповісти на питання проживаючих (у тому числі іноземною мовою).

Культура праці працівника готелю виявляється у свідомому відношенні до своїх службових обов’язків.

Покоївка повинна постійно знаходитись на своєму робочому місці в холі поверху крім випадків, коли проводиться прибирання в номерах.

Покоївка повинна пильно відноситись до майна готелю та уважно до майна проживаючих.

Покоївка повинна бути тактичною, ненав’язливою, не вступати з проживаючими в розмови, які не стосуються службових обов’язків. Покоївка повинна проявляти витримку, мати почуття власної гідності, зберігати достойну поведінку і не проявляти емоцій та грубощів на недостойну поведінку проживаючого, а реагувати у встановленому порядку.

Покоївка не повинна виконувати послуги, які не входять до її службових обов’язків. Відповідати проживаючому необхідно тільки в межах службової компетенції також в межах правил внутрішнього розпорядку готелю та в межах встановлених додаткових послуг.

Покоївка не повинна з’являтися в громадських місцях у фірменному одязі, сидіти на кріслах у холі та інших місцях, призначених для проживаючих, а також залишати робочий інвентар в холах та коридорах. Забороняється вести по телефону неслужбові розмови.

## 2.3 Технологія роботи покоївок по прибиранню жилих номерів

Основним змістом роботи покоївки є підтримання чистоти та порядку у закріплених за нею приміщеннях (номерах, холах, службових кімнатах). Якісне обслуговування у готелі українських та іноземних громадян. Виконує свої обов’язки без перешкод перебуванню і відпочинку в готелі проживаючих.

Перед початком роботи покоївка одягає чистий і добре випрасуваний формений одяг. Покоївки одержують наряд на роботу, де повинно бути вказано6 номер кімнати, час від’їзду, вид прибирання.

Покоївка перевіряє наявність притирального інвентарю та матеріалів, бере необхідну кількість комплектів постільної білизни, рушників та рекламних матеріалів. Комплектує візок предметами і засобами прибирання:

* + для підтримки блиску полірованих меблів, для чистки ковроліну, м’яких меблів, для миття паркетної підлоги і керамічної плитки, для миття скла, санітарних приладів;
  + інвентарем для прибирання: пилососом (віником, совком для сміття), щіткою (ганчіркою) для миття Ван, “єршами” для промивання унітазів, пластмасовими відрами, ганчіркою для витирання пилу, фартухом, капролактамовими або гумовими рукавичками.

Під час прибирання візок ставиться у безпосередній близькості від номеру, який прибирається, але так, щоб він не заважав проходу проживаючим.

Номери прибираються під час відсутності проживаючих, за виключенням тих випадків, коли у номері знаходиться хворий, або живе велика родина, члени якої завжди у номері. При цьому прибирання здійснюється з дозволу проживаючих.

Перед тим, як відчинити вхідним ключем номер, покоївка повинна постукати в двері, навіть якщо впевнена, що у номері нікого немає. Прибирання здійснюється при відчинених дверях.

Покоївки повинні дотримуватися наступної послідовності прибирання номерів:

1. Поточне прибирання заброньованих номерів.

Якщо заброньовані номери вже прибрані, витерти пил з полірованої поверхні меблів, перевірити якість прибирання санвузла, роботу освітлювальних приладів, телевізору, холодильника, телефону, радіо, перевірити наявність рекламного та довідкового матеріалу.

2. Прибирання номерів після від’їзду проживаючих.

Після прибирання покоївка відразу здає по телефону підготовлений номер до заселення черговому адміністратору (оператору).

3. Поточне прибирання номерів, зайнятих проживаючим.

4. Генеральне прибирання здійснюється згідно плану та під контролем зав. секцією один раз у 7-10 днів у вільних номерах.

Покоївки повинні здійснювати наступну послідовність прибирання кімнат у номерах:

1. У двокімнатному номері: прибирати у спальні, гостинній, передпокої, а потім у санвузлі.

2. У однокімнатному номері: прибирати жилу кімнату, передпокій, потім прибрати у санвузлі.

Об’єм та послідовність поточного щоденного прибирання. Покоївка здійснює прибирання у жилій кімнаті, передпокої. Відкриває вікно (по сезону) для провітрювання приміщення. Знімає та кладе на стілець ковдру, подушку, покривало. Збирає брудну постільну білизну та кладе її в мішок для брудної білизни.

Забирає з візка чисту білизну та кладе її на стілець у номері. Прибирає стіл. Готельний посуд добре миє. Посуд ресторану повертає в ресторан, для чого телефонує до офіціанта (метрдотеля). Попільничку та стакан кладе у відро з 0,5 % розчином хлору.

Прибирає ліжко. Міняє білизну, керуючись при цьому наступними вимогами:

– напівлюкси та одномісні номери – постіль та рушники міняє кожного дня;

– двомісні номери – рушники міняє кожен день, постіль – 1 раз у 3 дні.

Перевіряє справність ліжка, чистоту матрацу, наматрацника. Кладе простирадло на ліжко та підгинає з країв під царгу ліжка. Надягає наволочку на подушку та кладе клапаном до голови ліжка. Нічні сорочки і піжами кладе під подушку. Вправляє ковдру у підодіяльник, кладе його поверх простирадла і подушки, так, щоб виріз знаходився по центру. Накриває покривалом ліжко, так, щоб краї були чіткими. Халат і тапочки виносять у передпокій.

Витирає письмовий стіл, якщо на ньому немає документів, ледь мокрою ганчіркою. Перекладати документи на письмовому столі заборонено. Попільничку протирає досуха та ставить на стіл. Витирає телефонний апарат, настільну лампу, ледь мокрою ганчіркою. Телевізор протирає сухою ганчіркою.

Холодильник миє, видирає насухо і залишає відкритим до повного висихання.

Ледь мокрою ганчіркою витирає вікно, підвіконня, радіатори, плінтуси.

Сухою ганчіркою витирає поперечки і ніжки стільців та стола а також поліровану поверхню меблів.

Перевіряє кількість плічок у шафі, щіток для одягу та взуття, кількість стаканів у номері та наявність ключа для відкриття пляшок. при необхідності поповнює відсутні предмети.

Розкладені в номері особисті речі проживаючих перекладати та складати у валізи заборонено.

Перевіряє роботу електроосвітлювачів, телефону, радіоприймача, телевізора та холодильника.

При виявленні недоліків дає заявку диспетчеру для виклику робітника ремонтної служби.

Пилососом чистить коврове покриття, меблі, стіни. Після закінчення прибирання витирає пил з меблів, підвіконня. Зачиняє вікно, вимикає світло.

При виявленні в номері пошкоджень, зроблених проживаючим, докладає зав секцією. Для пред’явлення претензій проживаючим складається акт в трьох примірниках. В акті вказується, яке пошкодження зроблено та його ціна.

При сплаті проживання безготівково пошкодження може бути сплачено за рахунок організації. Такий акт підписує представник організації. Покоївка відносить в розрахункову частину служби прийому.

Потім здійснює прибирання в санітарному вузлі. Перед початком прибирання поливає 0,5-1% розчином хлорного вапна ванну, умивальник та унітаз. Для обробки санвузла застосовується 0,5% розчин вапна: 1000 г хлорного вапна на 10 л води – відстоюємо 1 добу в закритому відрі. Після цього рідина зливається – 10% розчин – 0,5 л цього розчину вливають в відро води. Термін зберігання – 3 дні.

При прибиранні санітарного вузла покоївка повинна суворо додержуватись вимог санітарних норм.

Послідовність прибирання санітарного вузла:

* + виносять рушники і кладуть у мішок для брудної білизни;
  + виносить сміття з урни та миє її;
  + миє кахель миючими засобами;
  + миє туалетну поличку та дзеркало над нею, витирає досуха;
  + миє склянки і ставить їх на поличку дном донизу;
  + кладе туалетний папір та мило;
  + вішає чисті рушники; махрове – на пристосування для тримання рушників, для ніг – на пристосування для сушіння рушників, чистить миючими засобами умивальник, миє його гарячою водою і обливає розчином вапна. Витирає досуха. Умивальник необхідно мити з внутрішньої та зовнішньої сторони а також його сифон;
  + миє ванну, обдає вапном та витирає досуха. Мити ванну та умивальник соляною та іншими кислотами заборонено;
  + унітаз та бачок обдає гарячою водою, чистить миючими засобами та обмиває його хлорним розчином, витирає досуха;
  + миє гумовий килим;
  + миє підлогу.

Прибирання номерів після від’їзду проживаючих. Покоївка приймає номер від проживаючих при виїзді з готелю.

Виконує під час прийому наступне:

* + перевіряє справність телевізора та іншого обладнання;
  + знімає з ліжка ковдру, простирадло, перевіряє матрац і перевіряє, чи немає там забутих речей, відкриває для цього шухляди в тумбочках, двері в шафі;
  + уважно перевіряє майно в готелі

При виявленні забутих речей, зіпсованого майна, негайно докладає завідуючій секцією.

Складається акт в трьох примірниках з зазначенням дати, часу, номеру кімнати, прізвища проживаючого, перелічує забуті речі (жіночі, чоловічі, колір, тканина).

Речі з одним примірником акту здаються в камеру схову, другий примірник – завідуючій, третій залишається на поверсі.

На зіпсоване майно складається акт з зазначенням суми збитку.

Замінює білизну, рушники, поповнює довідковий матеріал, кладе мило, туалетний папір.

Виконує всі необхідні об’єми прибирання номеру.

На санітарне обладнання кладе етикетку – “дезінфіковано”.

Генеральне прибирання здійснює кожна покоївка в закріплених за нею номерах:

* + обов’язково чистить ковролінову і кахельну підлогу;
  + пилососом чистить м’які меблі, миючим засобом – плями;
  + миє двері з обох боків;
  + вікна миє зсередини;
  + чистить та натирає до блиску сантехніку та дзеркало;
  + протирає плафони, бра (знімає їх електрик);

Потім виконує роботу, вказану в розділі “Поточне щоденне прибирання”.

Після закінчення генерального прибирання здає номер завідуючій секцією для перевірки.

# Висновки

Гостинність - сфера готельного й ресторанного бізнесу є провідним чинником і базою величезної індустрії туризму.

Готель - це щось більше, ніж просто місце для ночівлі, він багато в чому визначає спосіб життя - на той час, поки триває подорож, доки гість проживає у готельному номері. Індустрія гостинності - це індустрія, що працює на благо людей. Це – потужний механізм, що активно функціонує та розвивається, вимагаючи при цьому максимальної підтримки з боку держави та більших інвестицій.

В багатьох країнах Європи найпоширеніша система класифікації готелів - по зірках. Але за піввіку існування такої системи, дотепер так і не виникло єдиних правил присвоєння готелям певної категорії. У більшості країн число "зірок" на фасаді готелю – справа абсолютно добровільна. Проте, власники готелів різних країн у прагненні додати певний статус об'єкту керуються національними засадами відповідності.

У різних країнах готелю з рівною кількістю "зірок" можуть відрізнятися за рівнем сервісу, комфортабельності номерів, місцю розташування й т.д.

За французькою системою готелі класифікуються на 5 категорій. Для одержання певної категорії готелі повинні відповідати встановленим вимогам для конкретної категорії: по кількості номерів з певною площею, по наявності ресторану або кафі, стоянки для автомобілів, по наявності різного встаткування (центральне опалення, телефони, водопостачання, ліфти, звукоізоляція), по розмаїтості послуг і кваліфікації службовців. Французька система заснована на обліку устаткування номерів, окремих елементах комфорту й розмірів загальних приміщень.

Індійська система класифікації включає також 5 категорій: "1 зірка", "2 зірки", "3 зірки", "4 зірки", "5 зірок", які привласнює спеціальна комісія на основі бальної оцінки. Комісія може за своїм розсудом дати до 15 балів за будь-які, на передбачені кваліфікаційними вимогами, додаткові послуги. Для одержання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для даного класу мінімальну суму балів, причому їхня кількість по кожному пункті повинна становити не менш 50% максимальної оцінки.

Наприклад, готель категорії „1 зірка” повинен бути розташований у гарному районі, у споруді придатній для розміщення гостей з усіма необхідними зручностями. Для отримання відповідної категорії слід набрати мінімальну суму балів: 1 зірка – 100 балів; 2 зірки – 150 балів; 3 зірки – 210 балів; 4 зірки – 260 балів; 5 зірок – 290 балів.

Стандарт «Засоби розміщення. Загальні вимоги» введений у нашій країні вперше. Він регламентує вимоги до матеріально-технічної бази засобів розміщення і наданих ними послуг з урахуванням параметрів, висунутих Всесвітньою Туристичною організацією.

Готель працює в безперервному режимі обслуговування, а отже, до нього висуваються високі санітарно-гігієнічні вимоги. До якої б категорії не відносився готель, він постійно повинен бути чистим, так само, як і прилегла до нього територія. Це вимагає величезної повсякденної праці персоналу готелів з прибирання території, подвір'я, житлових і адміністративно-господарських приміщень. Тому важливо знати, як краще організовувати і проводити роботи з благоустрою і прибирання, забезпечення чистоти в готельному господарстві.

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

• висококваліфікований професійно підготовлений персонал;

• повноцінний інвентар, сучасні прибиральні матеріали;

• сучасні види прибиральних машин і механізмів. Важливим є правильний розподіл часу, що витрачається на прибиральні роботи. Необхідно, щоб прибирання здійснювалось швидко і без зайвих витрат часу і зусиль з боку обслуговуючого персоналу.

При виконанні прибиральних робіт існує кілька важливих принципів:

• поверховий персонал повинний якнайменше потрапляти на очі гостеві;

• прибиральний інвентар і прибиральні інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;

• покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.

Покоївка повинна знати тимчасові нормативи здійснення усіх видів прибиральних робіт. Це допоможе їй виконати необхідний обсяг робіт з мінімальними витратами сил і часу.

Покоївка повинна чітко знати правила поведінки в номері. Культура поведінки покоївки і взагалі персоналу є важливим критерієм для визначення рівня культури обслуговування в даному закладі. Порушення цих правил карається аж до звільнення.

Обслуговуючий персонал не повинен звертати увагу на фізичні недоліки, неправильності у вимові, засуджувати традиції та звичаї гостей, необізнаність прийнятих у нас правил поведінки.

При від’їзді проживаючих працівник готелю повинен подякувати за проживання їх саме у нашому готелі, побажати їм доброї дороги і запросити приїздити наступного разу.

Робітник готелю повинен пам’ятати, що він є об’єктом спостереження інших людей, оцінок і висновків про культуру та вихованість громадян України. Тому працівник готелю повинен весь час контролювати свої дії та вчинки. Невиконання правил, прийнятих у наших готелях, манера поведінки персоналу може призвести до негативного відношення проживаючих до персоналу і взагалі невірній уяві про наш побут.

Персоналу готелю при виконанні службових обов’язків необхідно виробити звичку ходити м’яко, спокійно, тихо, впевнено, не бігати, але й не йти дуже повільно. Спокійна, впевнена хода підкреслює службове положення посадової особи.

Формений одяг працівника готелю, значок підкреслює офіційність посадової особи, належність саме до цього підприємства, допомагає проживаючому легко знайти представника готелю, при необхідності звернутися до нього з питанням, проханням про надання послуг та допомоги.

Відношення поміж робітників на поверсі повинні будуватися на принципах чемності та поваги відповідно з нормами службового етикету.

# Література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. — К.: ВИРА-Р, «Альтерпрес», 2001. - 208 с.

1. Бойко М.Г. Сучасний стан та особливості розвитку підприємництва в готельному господарстві України // Вісн. Акад. праці і соц. відносин Федерації профспілок України.–2001.- № 4.- С. 59–66.
2. Бойко М.Г. Еволюція та моделі розвитку підприємництва у готельному господарстві України // Економіка і підприємництво: стан та перспективи: Зб. наук. праць. - К.:КНТЕУ, 2002. - С.159 - 166.
3. Бойко М.Г. Франчайзинг в системі розвитку підприємництва в Україні // Матеріали міжн. наук.-практ. конф. "Стратегія розвитку Yesичної індустрії та громадського харчування". - К: КДТЕУ. - 2000. - С.33–39.
4. Ткаченко Т.И., Бойко М.Г. Применение системного подхода в деятельности гостиничных предприятий // Материалы междунар.науч.-практ. конф. "Туризм: практика, проблемы, перспективы".- М: БГЭУ.–2001.-С.117-118.
5. Бланк И.А. Управление финансовой стабилизацией предприятия. - К.: Эльга, 2003. — 483 с.
6. Браимер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. — М.: Аспект Пресс, 1995. — 382 с.
7. Букович У., Ушлъямс Р. Управление знаниями: руководство кдействию: Пер. с англ. - М. ИНФРА-М, 2002. - 503 с.
8. Буряк Л.Д. Фінансовий менеджмент у малому бізнесі: Навч.-метод. посібник для самост. вивчення дисципліни/ Київський національний економічний ун-т. — К.: КНЕУ, 2002. — 84с.
9. Веснин В.Р. Менеджмент персонала: Учеб, пособие для уч-ся сред -спец. учеб, заведений/ 3 изд., испр., доп. — М. Элит, 2000-2003-300 с.
10. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. — М.: Феникс, 2003. — 352 с.
11. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. М.: Феникс, 2003. - 386с.
12. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. — М.: Феникс, 2003.-384 с.
13. Дорошев В.И. Введение в теорию маркетинга: Учеб. пособие для студ. вузов. -М.: ИНФРА-М, 2000. - 284 с.
14. Ефимова О.П., Ефимова Н. А. Экономика гостиниц и ресторанов. — М.: Новое знание, 2004. — 391 с.
15. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой вузов. — 3 изд., испр. — Минск: ООО «Новое знание», 2002. — 409с.
16. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. Серия: Экономическое образование. — Минск: Новое знание, 2000 г. — 216 с.
17. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник для студ. спец. «Экономика и управлениє социально-культурной сферой» вузов. — 4 изд., стер. — Минск: Новое знание, 2003 — 368 с.
18. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. — Минск: Новое знание, 2002. — 368 с.
19. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник для студ. вузов, обучающихся по спец. «Менеджмент организации» , «Управление персоналом» / Государственный ун-т управления.-М.: ИНФРА-М, 2003. - 304 с.
20. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Стратегии конкуренции в гостиничном бизнесе. — М.: Талер, 2001. — 544 с.
21. Лук 'янова Л.Г., Дорошенко Т Т., Мініч І.М. Уніфіковані технологи готельних послуг: Навч. посіб./Заред. проф. В.К. Фе-дорченка. — К.: Вища шк., 2001 — 237 с.
22. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / Учебник для начального профессионального образования. — М.:, Академия, 2002. — 208 с.
23. Мунін Г.Б. Ефективність управління товарно-матеріальними запасами в готельному комплексі // Збірник наукових праць "Продуктивні сили і регіональна економіка". — К.: РВПС України НАН України, 2002р.
24. Худолій Л.М. , Мунін Г.Б. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готелю // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. — 2002. -17.