

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ

ПРАКТИКУМ

з дисципліни «Технологія готельної справи»

(для студентів 4 курсу 242 «Туризм»)

**Укладач: доцент кафедри туризму,
к.е.н., доц Безуглий І. В.**

**Затверджено на засіданні кафедри туризму
протокол № 1 від 26.08.2017 року**

Чернігів-ЧНТУ, 2017 р.

Практикум з дисципліни «Технологія готельної справи» / укладач
І. В. Безуглий, к.е.н., доцент. – Чернігів: ЧНТУ, 2017. – 100 с.

Рецензенти:

Декан факультету життєдіяльності, природокористування і туризму –
д.е.н., доц. М. М. Забаштанський;

Доцент кафедри туризму ЧНТУ – к.е.н., доц. А. В. Роговий.

Зміст:

Практична робота № 1 «Використання «транспортної задачі» в готельній справі»

Практична робота № 2 «Технологічний цикл обслуговування гостей, регламент процесів «Порядок бронювання номерів», «Порядок поселення в готелі»»

Практична робота № 3 «Технологічний цикл обслуговування гостей. Регламент процесів «Організація обслуговування на поверхах», «Організація харчування гостей»»

Практична робота № 4 «Технологічний цикл обслуговування гостей. Регламент процесів «Додаткові послуги населенню», «Виселення з номерів»»

Практична робота № 5 «Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства»

Практична робота № 6 «Організація праці на підприємствах готельного господарства»

Практична робота № 7 «Складання графіків роботи персоналу готелю»

Практична робота № 8 «Організація робочих місць основних працівників готельного комплексу»

Практична робота № 9 «Трудові процеси та витрати робочого часу»

Практична робота № 10 «Вивчення порядку роботи з нормативними документами»

Практична робота № 11 «Стандарти для класифікації засобів розміщування»

Практична робота № 12 «Алгоритм визначення категорію готелю»

Практична робота № 13 «Порядок сертифікації готельних послуг»

Практична робота № 14 «Дослідження показників якості»

Практична робота № 15 «Управління якістю туристичних послуг»

Практична робота № 1.

Тема: Використання «транспортної задачі» в готельній справі

Ключові слова: транспортна задача, потенціал, метод північно-західного кута, метод мінімального елемента

Мета: оволодіти методикою побудови опорних планів транспортних задач та їх оптимізації

Теоретичні відомості

У загальному вигляді транспортні задачі записуються та розраховуються у вигляді таблиці:

Таблиця 1.1

Пункт відправлення	Пункти призначення				Кількість прибулих туристів
	B_1	B_2	$\dots B_j$	$\dots B_n$	
A_1	c_{11}	c_{12}	c_{1j}	c_{1n}	a_1
	x_{11}	x_{12}	x_{1j}	x_{1n}	
A_2	c_{21}	c_{22}	c_{2j}	c_{2n}	a_2
	x_{21}	x_{22}	x_{2j}	x_{2n}	
$\dots A_i$	c_{i1}	c_{i2}	c_{ij}	c_{in}	$\dots a_i$
	x_{i1}	x_{i2}	x_{ij}	x_{in}	
$\dots A_m$	c_{m1}	c_{m2}	c_{mj}	c_{mn}	$\dots a_m$
	x_{m1}	x_{m2}	x_{mj}	x_{mn}	
Кількість місць розміщення	b_1	b_2	$\dots b_j$	$\dots b_n$	$\sum b_j = \sum a_i$

де c_{ij} – тарифи на перевезення (вартість квитка), x_{ij} – кількість перевезених пасажирів.

До задач закритого типу відносяться такі, у яких загальна кількість прибулих туристів дорівнює загальній кількості місць розміщення $\sum a_i = \sum b_j$.

До задач відкритого типу відносяться такі, у яких $\sum a_i \neq \sum b_j$.

Для рішення транспортної задачі відкритого типу, необхідно:

1. Коли $\sum a_i > \sum b_j$, то вводиться додатковий фіктивний стовбець "j+1" з потребою $b_{j+1} = \sum a_i - \sum b_j$. Щоб задача не змінилася, тарифи у фіксованому стовпці госписок книги прирівнюються до 0, тобто $c_{i(j+1)} = 0$.

2. Коли $\sum a_i < \sum b_j$, то вводиться додаткова фіктивна строчка "i+1" із запасом $a_{i+1} = \sum b_j - \sum a_i$. Для того щоб задача не змінилася, тарифи у фіктивній стрічці прирівнюються до 0, тобто $c_{(i+1)j} = 0$.

Методика рішення транспортної задачі

Із чотирьох вокзалів необхідно доставити прибулих туристів у три готелі. Дані щодо кількості туристів та місць в готелях наведені у таблиці 1.2.

Приведемо задачу до «закритого типу», тобто коли $\sum a_i > \sum b_j$, вводимо додатковий стовпчик (табл. 1.3)

Таблиця 1.2

Вокзали	Готелі			Кількість туристів
	B_1	B_2	B_3	
A_1	3	8	9	50
A_2	10	15	8	60
A_3	7	6	4	40
A_4	3	2	3	30
Кількість місць	25	40	30	180
				95

Таблиця 1.3

Вокзали	Готелі				Кількість туристів
	B_1	B_2	B_3	B_4	
A_1	3	8	9	0	50
A_2	10	15	8	0	60
A_3	7	6	4	0	40
A_4	3	2	3	0	30
Кількість місць	25	40	30	85	180

1. Опорний план в транспортних задачах можливо скласти за допомогою методу «північно-західного» кута (табл. 4).

Таблиця 1.4

Метод північно-західного кута

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3 25	8 25	9	0	50
A_2	10	15 15	8 30	0+ 15	60
A_3	7	6	4	0 40	40
A_4	3	2+	3	0 30	30
Кількість місць	25	40	30	85	180

Заповнення таблиці 1.4 починається з верхньої клітинки (тобто північно-західної клітинки). Із залишених знову обирають північно-західну та так далі. Число заповнених клітинок має дорівнювати $(m+n)-1$. Коли отримаємо кількість клітинок менше заповнених, то необхідно із розгляду вивести стовпчик (строчку) з рівною кількістю місць та туристів. Задача вирішується без цього стовпчика (стрічки). На другому кроці він вводиться знову. Таким чином «розбивається» доставка.

Таблиця 1.5

Метод мінімального елемента

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів

A_1	3	8	9	0 50	50
A_2	10 15	15 10	8	0 35	60
A_3	7 10	6	4 30	0	40
A_4	3	2 30	3	0	30
Кількість місць	25	40	30	85	180

Заповнення таблиці 5 починають з клітини з мінімальним тарифом. Коли таких тарифів декілька, то обирають будь-яку клітину, і так поводяться на наступному кроці. Кількість заповнених клітинок має дорівнювати $(m+n)-1$.

Визначаємо вартість плану (табл. 4 та табл. 5). Для цього складаємо матрицю рішення:

$$A(4 \times 4) = \begin{pmatrix} 25 & 25 & 0 & 0 \\ 0 & 15 & 30 & 15 \\ 0 & 0 & 0 & 40 \\ 0 & 0 & 0 & 30 \end{pmatrix} S_a = 740 \text{ грн.}$$

$$B(4 \times 4) = \begin{pmatrix} 0 & 0 & 0 & 50 \\ 15 & 10 & 0 & 35 \\ 10 & 0 & 30 & 0 \\ 0 & 30 & 0 & 0 \end{pmatrix} S_b = 550 \text{ грн.}$$

Подальші розрахунки проводимо за результатами, які отримані будь-яким із методів. Візьмемо за основу опорний план, який отриманий методом північно-західного куту.

Перевіряємо чи є опорний план оптимальним.

Теорема: для деякого плану $X(x_{ij})$, $i=1, \dots, m$; $j=1, \dots, n$ існують такі числа $\alpha_1, \alpha_2, \dots, \alpha_m$ и $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$, що $\beta_j - \alpha_i = c_{ij}$ при $x_{ij} > 0$ і $\beta_j - \alpha_i \leq c_{ij}$ при $x_{ij} = 0$, то план X є оптимальним, де α_i - потенціали пунктів відправлення; β_j - потенціали готелів.

Для кожної незаповненої клітини визначається потенціал z_{ij} ;

$$\beta_j - \alpha_i - c_{ij} = z_{ij}.$$

Опарний план не є оптимальним, коли існує позитивний потенціал (не використаний).

Оптимізація проводиться за самим великим загубленим потенціалом. Для нашого прикладу опорний план не є оптимальним, так як $z_{31} = 3$; $z_{32} = 9$; $z_{33} = 4$; $z_{41} = 7$; $z_{42} = 13$; $z_{43} = 5$.

Для клітини з максимальним потенціалом z_{42} виділяємо контур перерахунку (дивись табл. 1.4) та отримуємо новий опорний план (табл. 1.6). Контур перерахунку – замкнута ломані лінія у клітинці $x_{ij} > 0 \rightarrow \max$. Усі точки перегину мають знаходитись у заповнених клітинках, та мати кут повернення 90° . Формальний перетин не є точкою контуру. Кожній вершині контуру по

черзі присвоюється знак "+" чи "-". Має дотримуватися умова: кількість "+" дорівнює кількості "-".

Таблиця 1.6

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3 25	8 25	9	0	50
A_2	10	15	8 30	0+ 30	60
A_3	7	6	4	0 40	40
A_4	3	2 15	3	0 15	30
Кількість місць	25	40	30	85	180

У дану вільну клітинку ($z_{ij} > 0$ – максимальне) переносять x_{ij} – мінімальне значення із клітинок із значенням "-". Після цього отримуємо новий опорний план, для якого існує матриця рішення.

Даний, новий опорний план необхідно перевірити на оптимальність, тобто повторити методику, яка викладена раніше.

Завдання до практичної роботи

Необхідно скласти план-графік доставки туристів із аеровокзала у готелі ($B_j, j = 1, n$). У розпорядженні тур фірми є декілька автобусів ($A_i, i = 1, m$).

Контрольні запитання:

1. Які існують методи для рішення транспортної задачі ?
2. Які задачі називаються відкритими, закритими ?
3. Як привести задачу до закритого типу ?
4. Який план називається оптимальним ?
5. Чому у фіктивному стовпчику тарифи рівні 0 ?
6. Що таке контур перерахунку ?
7. Назвіть декілька умов для побудови контуру перерахунку.

Варіанти завдань

Варіант 1

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	9	7	5	100
A_2	4	2	6	8	50
A_3	1	2	3	5	50
Кількість місць	40	40	120	100	

Варіант 2

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів

A_1	3	5	6	7	70
A_2	9	10	1	2	30
A_3	5	7	9	8	50
Кількість місць	50	30	120	50	

Варіант 3

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	2	3	8	9	100
A_2	4	5	1	2	20
A_3	6	7	3	4	30
Кількість місць	50	120	30	50	

Варіант 4

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	4	5	6	3	40
A_2	7	8	9	4	50
A_3	10	1	2	5	10
Кількість місць	20	30	110	40	

Варіант 5

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	7	6	5	60
A_2	3	4	2	1	50
A_3	10	9	7	8	90
Кількість місць	150	100	30	20	

Варіант 6

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	4	9	10	100
A_2	5	6	1	2	20
A_3	7	8	3	4	40

Кількість місць	140	40	40	40	
-----------------	-----	----	----	----	--

Варіант 7

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	4	5	6	60
A_2	10	8	7	6	60
A_3	3	2	1	5	80
Кількість місць	65	135	50	50	

Варіант 8

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	5	9	7	70
A_2	4	6	10	9	70
A_3	3	7	8	9	60
Кількість місць	60	140	40	60	

Варіант 9

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	6	9	1	100
A_2	4	7	10	2	200
A_3	5	8	11	3	300
Кількість місць	200	150	250	100	

Варіант 10

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	4	1	5	150
A_2	8	3	3	6	150
A_3	9	2	4	7	200
Кількість місць	100	120	80	100	

Варіант 11

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів

A_1	7	8	3	4	100
A_2	9	10	5	6	60
A_3	1	2	9	10	40
Кількість місць	80	120	60	40	

Варіант 12

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	4	8	7	6	60
A_2	5	3	2	1	140
A_3	9	10	10	3	100
Кількість місць	50	50	50	50	

Варіант 13

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	4	5	6	60
A_2	3	2	1	4	140
A_3	5	8	9	10	100
Кількість місць	50	50	50	50	

Варіант 14

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	4	5	6	200
A_2	4	6	8	10	20
A_3	5	7	9	11	100
Кількість місць	100	150	100	150	

Варіант 15

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
--	-------	-------	-------	-------	--------------------

A_1	8	4	2	9	90
A_2	7	5	1	8	100
A_3	6	3	10	7	10
Кількість місць	50	100	80	70	

Варіант 16

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	7	4	1	4	40
A_2	6	3	2	5	50
A_3	5	2	3	6	60
Кількість місць	110	40	50	50	

Варіант 17

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	7	2	1	100
A_2	6	5	2	3	130
A_3	4	3	4	5	50
Кількість місць	40	40	50	60	

Варіант 18

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	4	9	10	100
A_2	5	6	11	2	120
A_3	7	8	3	4	80
Кількість місць	50	50	50	50	

Варіант 19

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	9	7	6	3	50
A_2	5	4	3	5	50
A_3	2	1	3	6	50
Кількість місць	120	40	30	60	

Варіант 20

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	9	7	1	70
A_2	6	4	3	2	110
A_3	2	1	3	3	70
Кількість місць	40	60	25	25	

Варіант 21

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	8	7	1	30
A_2	6	5	5	2	60
A_3	3	3	2	3	10
Кількість місць	40	40	110	10	

Варіант 22

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	4	3	4	60
A_2	5	2	8	5	140
A_3	9	1	3	6	200
Кількість місць	100	100	50	50	

Варіант 23

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	7	9	10	8	160

A_2	1	1	2	9	120
A_3	4	5	6	10	60
Кількість місць	60	60	60	60	

Варіант 24

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	5	9	4	90
A_2	10	1	2	5	120
A_3	4	5	6	6	60
Кількість місць	50	35	35	50	

Варіант 25

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	2	5	8	2	80
A_2	3	6	9	3	100
A_3	4	7	10	4	100
Кількість місць	140	60	80	100	

Варіант 26

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	6	9	3	90
A_2	4	7	10	5	10
A_3	5	8	1	10	100
Кількість місць	100	50	120	25	

Варіант 27

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	8	2	7	55
A_2	4	10	3	1	105
A_3	5	1	4	5	40
Кількість місць	50	60	50	140	

Варіант 28

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	7	4	9	45
A_2	3	2	1	11	110
A_3	10	3	5	10	35
Кількість місць	10	30	25	25	

Варіант 29

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	3	4	5	11	30
A_2	6	8	7	3	50
A_3	7	9	8	7	70
Кількість місць	70	30	125	25	

Варіант 30

	B_1	B_2	B_3	B_4	Кількість туристів
A_1	8	4	5	5	300
A_2	3	2	1	2	250
A_3	4	5	6	4	100
Кількість місць	100	200	150	150	

Практичне заняття № 2

Тема: Технологічний цикл обслуговування гостей, регламент процесів «Порядок бронювання номерів», «Порядок поселення в готелі»

Ключові слова: типи бронювання, регламент.

Мета: Ознайомитися з технологічним циклом обслуговування гостей. Вивчити посадові інструкції робітників служби приймання та бронювання. Закріпити знання організації процесів: «Порядок бронювання номерів», «Порядок поселення в готелі». Придбати навички введення документації, яка пов'язана з бронюванням та поселеннями в готель.

Методичні вказівки до проведення занять

Питання для обговорення:

1. Етапи обслуговування гостей в готелях усіх категорій.
2. Типи бронювання та їх характеристика.

3. Функції служби бронювання.
4. Порядок бронювання номерів.
5. Порядок поселення в готелі.

Загальні положення

Процес обслуговування гостей в готелі будь-якої категорії можливо представити у вигляді етапів:

- попереднє замовлення місць в готелі;
- приймання, реєстрація та розміщення гостей;
- надання послуг проживання та харчування;
- надання додаткових послуг;
- остаточний розрахунок та оформлення виїзду гостя.

У готелі бронювання місць здійснює служба бронювання, яка виконує наступні функції:

- приймання заявок та їх опрацювання;
- складання необхідної документації (графіків заїздів на день, тиждень, місяць, квартал, рік; карти руху номерного фонду).

Типи бронювання: гарантоване бронювання, негарантоване бронювання, подвійне бронювання.

Гарантоване бронювання – це резервування із спеціально реєстрованим підтвердженням готелю, що він гарантує клієнту отримання замовленого номеру в необхідний час. Клієнт, у свою чергу, гарантує оплати номер, навіть коли не зможе їм скористатися, у випадку неявки. Оплата за невикористаний номер стягується з клієнта у тому випадку, коли він не зміг своєчасно анулювати замовлення на розміщення в готелі.

До видів гарантованого бронювання відносяться:

- бронювання за попередньою оплатою;
- бронювання з виставленням рахунку;
- бронювання під гарантію кредитної картки;
- бронювання під гарантію компанії.

Негарантоване бронювання – тип бронювання, який не гарантує, що гість отримає номер, а готель, у випадку неявки гостя, - оплату за заброньований номер. Цей тип бронювання використовується, коли клієнт впевнений, що прибуде в готель раніше офіційної години відміни бронювання та не бажає мати будь яких зобов'язань перед готелем.

Подвійне бронювання – маркетингова політика готелю, коли бронювання місць в готелі відбувається більше ніж є в наявності. Подвійне бронювання широко використовується за кордоном, в Україні використовується рідко в наслідок недосконалості законодавства.

Мета процесу бронювання – формування попереднього замовлення на місця та номери в готелі; максимальне завантаження готелю; маркетингові дослідження ринку готельних послуг.

При поселенні гостей необхідно враховувати їх національні особливості, традиції, звички та спосіб життя. Це допомагає гостям готелю відчувати себе комфортно.

Наприклад, коли гість мусульманин чи буддист, то бажано, щоб їх номер видив вікнами на схід. Оскільки кожного дня молитву мусульмани вимовляють на схід. У багатьох європейських готелях такі номери облаштовані килимками для молитов. При заселенні китайців та японців

особливістю є те, що вони віддають перевагу розміщенню у сусідніх номерах, щоб постійно бути разом. Американці намагаються розміститися на різних кінцях коридору чи на різних поверхах.

Не слід ігнорувати і кольорову гамму номерів, щоб не зачепити естетичні відчуття представників різних народів.

Відповідальний за процес бронювання та розселення в готелі є старший адміністратор.

Розробка регламенту (стандарту) дій персоналу сприяє стійкому рівню якості готельних послуг. Під регламентом служб готелю розуміються правила, які встановлюють порядок технологічних операцій в готелі, час проведення заходів та дій, сприяють здійсненню господарській діяльності та обмежують процеси певними рамками. Регламенти в обслуговуванні можуть варіюватися в залежності від концепції готелю, її категорії та цільової аудиторії. Для того щоб навчити персонал готелю від покоївки до менеджера, необхідно розробити для кожного виду діяльності професійний регламент (стандарт). Їх суть у тому, яким має бути обслуговування у кожному підрозділі готельного комплексу. Ні при яких обставинах не має бути допущено відхилення від регламенту. Виконання регламенту гарантує стабільність якісних показників: не може бути «поганої» чи «хорошої» зміни офіціантів, покоївок, усі завжди працюють так. Консьєрж, водій, охоронець, адміністратор чи офіціант – кожен із них має знати, розуміти та неухильно дотримуватися професійних регламентів (стандартів). Уявіть собі, що буде, якщо кожна покоївка сама буде вирішувати, як їй застеляти ліжко, як розкладати рушники та аксесуари у ванній або керуватися своїм власним життєвим досвідом, вирішуючи, чи варто взагалі прибирати номер або досить просто винести сміття.

Порядок проведення заняття. Оформлення та захист звіту

Студентам пропонується вирішити ситуаційні завдання із складання регламенту процесів «Порядок бронювання номерів», «Порядок поселення в готелі» для готелю у відповідності з варіантом завдання, який визначає викладач.

Рішення завдань здійснюється в наступним чином:

1. визначаються цілі процесу;
2. визначається період процесу;
3. визначається відповідальний за процес, ознайомлення з його посадовою інструкцією (додатки А, Б в moodle на сайті ЧНТУ);
4. визначення прав, обов'язків, ресурсів, які виділяються в розпорядження відповідального за процес;
5. виділення під процесів;
6. встановлення для кожного підпроцесу вимог, строку виконання, відповідального;
7. заповнення бланків документації.

У звіті щодо виконаної роботи студенти надають представлені вирішені ситуаційні завдання.

Захищається звіт кожним студентом індивідуально шляхом співбесіди з викладачем.

Варіанти завдань:

1. Розробити регламент процесу «Порядок обслуговування номерів» для готелю-люкс. Виділити підпроцеси згідно таблиці 2.1. Заповнити бланки: «Форма бланка при зміні та ануляції бронювання», «Згода щодо гарантування бронювання»; «Заявка на бронювання місць»; «Журнал реєстрації бронювань номерів (форма № 7-г)»; «Підтвердження заявок на бронювання»; «Відмова заявок на бронювання»; «Графік завантаження на тиждень»; «Карта завантаження номерного фонду».

Таблиця 2.1

Підпроцеси для регламенту процесу «Порядок бронювання номерів»

Підпроцес	Послідовність виконання операцій	Вимоги	Час виконання / відповідальний за процедуру
1. Підготовка робочого місця до роботи			
2. Розбір та реєстрація листів-заявок на бронювання номерів			
3. Пошук за базою даних номерного фонду готелю місць (номерів), згідно отриманій заявці			
4. Внесення до бази даних «Завантаження номерного фонду на дату та час» програмного продукту місць (номерів), згідно заявки			
5. Анулювання чи зміна заявок за проханням клієнту			
6. Формування графіку заїзду гостей на кожен день, тиждень, місяць			
7. Планування діяльності служби бронювання			

2. Розробити регламент процесу «Порядок бронювання номерів» для готелю середнього класу. Виділити під процеси згідно таблиці 2.1. Заповнити бланки: «Форма бланку при зміні та ануляції бронювання»; «Згода щодо гарантування бронювання»; «Заявка на бронювання місць»; «Журнал реєстрації бронювань номерів (форма № 7-г)»; «Підтвердження заявок на бронювання»; «Відмова заявок на бронювання»; «Графік завантаження на тиждень»; «Карта завантаження номерного фонду».

3. Розробити регламент процесу «Порядок бронювання номерів» для готелю економ класу. Виділити під процеси згідно таблиці 2.1. Заповнити бланки: «Форма бланку при зміні та ануляції бронювання»; «Згода щодо гарантування бронювання»; «Заявка на бронювання місць»; «Журнал

реєстрації бронювань номерів (форма № 7-г)); «Підтвердження заявок на бронювання»; «Відмова заявок на бронювання»; «Графік завантаження на тиждень»; «Карта завантаження номерного фонду».

4. Розробити регламент процесу «Порядок бронювання номерів» для готелю готель-курорт. Виділити під процеси згідно таблиці 2.1. Заповнити бланки: «Форма бланку при зміні та ануляції бронювання»; «Згода щодо гарантування бронювання»; «Заявка на бронювання місць»; «Журнал реєстрації бронювань номерів (форма № 7-г)); «Підтвердження заявок на бронювання»; «Відмова заявок на бронювання»; «Графік завантаження на тиждень»; «Карта завантаження номерного фонду».

5. Розробити регламент процесу «Порядок поселення в готелі» для готелю-люкс. Виділити під процеси згідно таблиці 2.2. Заповнити бланки: «Анкета проживаючого (форма № 1-г)); «Реєстраційна картка (форма № 2-г); «Журнал обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5-г)); «Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі (форма № 6-г); «Рахунок (форма № 4-г)); «Квитанція на повернення коштів»; «Касовий звіт (форма № 8-г))».

Таблиця 2.2

Підпроцеси для регламенту процесу «Порядок поселення в готелі»

Підпроцес	Послідовність виконання операцій	Вимоги	Час виконання / відповідальний за процедуру
1. Отримання від клієнта заявки щодо необхідності зустрічі в аеропорту чи залізничному вокзалі (на далеких підступах)			
2. Зустріч гостя в аеропорту чи на залізничному вокзалі (на далеких підступах)			
3. Зустріч гостя у вестибюлі готелю (на ближніх підступах)			
4. Пред'явлення гостем черговому адміністратору документа, який засвідчує його особу			
5. Реєстрація клієнта, який має броню			
6. Реєстрація клієнту, який не має броні			
7. Повернення клієнту грошових коштів			
8. Здавання квитанції на повернення грошових коштів в бухгалтерію			
9. Повернення грошових коштів гостю			

10.	Заповнення анкети гостя		
11.	Складання касового звіту		

6. Розробити регламент процесу «Порядок поселення в готелі» для готелю середнього класу. Виділити під процеси згідно таблиці 2.2. Заповнити бланки: «Анкета проживаючого (форма № 1-г)»; «Реєстраційна картка (форма № 2-г)»; «Журнал обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5-г)»; «Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі (форма № 6-г)»; «Рахунок (форма № 4-г)»; «Квитанція на повернення коштів»; «Касовий звіт (форма № 8-г)», «Відомість руху номерів у готелі (форма № 9-г)», «Журнал обліку осіб, які проживають на поверсі (форма № 10-г)».

7. Розробити регламент процесу «Порядок поселення в готелі» для готелю економічного класу. Виділити під процеси згідно таблиці 2.2. Заповнити бланки: «Анкета проживаючого (форма № 1-г)»; «Реєстраційна картка (форма № 2-г)»; «Журнал обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5-г)»; «Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі (форма № 6-г)»; «Рахунок (форма № 4-г)»; «Квитанція на повернення коштів»; «Касовий звіт (форма № 8-г)», «Відомість руху номерів у готелі (форма № 9-г)», «Журнал обліку осіб, які проживають на поверсі (форма № 10-г)».

8. Розробити регламент процесу «Порядок поселення в готелі» для готелю-курорту. Виділити під процеси згідно таблиці 2.2. Заповнити бланки: «Анкета проживаючого (форма № 1-г)»; «Реєстраційна картка (форма № 2-г)»; «Журнал обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5-г)»; «Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі (форма № 6-г)»; «Рахунок (форма № 4-г)»; «Квитанція на повернення коштів»; «Касовий звіт (форма № 8-г)», «Відомість руху номерів у готелі (форма № 9-г)», «Журнал обліку осіб, які проживають на поверсі (форма № 10-г)».

Практичне заняття № 3

Тема: Технологічний цикл обслуговування гостей. Регламент процесів «Організація обслуговування на поверхах», «Організація харчування гостей»

Ключові слова: ресторан, кафе, бар, обслуговування в номерах готелів, харчування.

Мета: Закріпити етапи замкнутого технологічного циклу обслуговування гостей. Вивчити посадові інструкції працівників служби розміщення і бронювання. Закріпити знання організації процесів: «Організація обслуговування на поверхах», «Організація харчування гостей».

Методичні вказівки до проведення заняття

Питання для обговорення:

1. Підготовка покоївки до роботи.
2. Види збиральних робіт.
3. Збиральні матеріали, техніка, інвентар та їх коротка характеристика.
4. Надання послуги харчування в готелях.
5. Робота підрозділів з обслуговування банкетів і конференцій.
6. Робота служби «обслуговування в номерах».

Загальні положення:

Основні обов'язки поверхового персоналу полягають у:

- підтримці необхідного санітарно-гігієнічного стану в гостьових кімнатах, службових і громадських приміщеннях;
- здійснення підготовки номерів до заїзду клієнтів згідно з прийнятими в готелі стандартам;
- надання вечірнього сервісу (підготовка зайнятих кімнат до нічного відпочинку гостей);
- організація роботи пов'язана із зберіганням, обліком, поповненням запасів миючих засобів, а також доглядом за інвентарем та обладнанням;
- надання послуг міні-бару (може здійснюватися штатом поверхового персоналу або силами персоналу служби організації харчування).

У готелях виконуються наступні види робіт з прибирання:

- прибирання заброньованих номерів;
- щоденна поточне прибирання номерів;
- генеральне прибирання;
- експрес-прибирання;
- прибирання приміщень загального користування;
- прибирання санвузлів (в номерах і загального користування).

Для виконання різних видів збиральних робіт вдаються до використання збиральних матеріалів, техніки, інвентарю.

У процесі збирання покоївки використовують різні збиральні матеріали (чистячі і миючі засоби), вибір яких повинен:

- значно спрощувати і прискорювати прибирання;
- робити її максимально безпечною для персоналу і не завдавати шкоди навколишньому середовищу;
- забезпечувати найвищі стандарти в області збирання (клінінгу);
- бути економічними і ефективними. Всі матеріали для прибирання, миючі засоби повинні мати сертифікати якості та необхідні інструкції по використанню.

До збиральної техніки відносять: всілякі збиральні і сервісні візки, пилососи для сухого прибирання, пилевідсос, коввроочістители і ковромойкі, одноступеневі машини (натирачі), миття підлоги комбайни, подметательные машини, автомати для миття ступенів ескалаторів.

До готельних збиральних візків висуваються такі вимоги:

- вони повинні бути виготовлені з високоякісних матеріалів, що гарантують тривалий термін експлуатації і надійності;
- тканина мішків повинна бути виготовлена з високоміцної і довговічної тканини;
- візки повинні мати захисні бампери, щоб уберегти від пошкоджень стіни готельних приміщень;
- колеса візків повинні бути на підшипниках, надавати їм гарну маневреність;
- відра і лотки повинні бути виконані з ударостійкого і термостійкого пластика;
- габаритні розміри візків повинні відповідати місткості існуючих в гостинці кабін службових ліфтів.

Для проведення різних збиральних робіт в готелі потрібні візки, як з мінімальним, так і з максимальним набором устаткування.

Візок для покоївки укомплектована, як правило, багаторазовим мішком для брудної білизни і мішком для сміття на відкидних власниках. Ця модель повинна мати ряд полиць. На нижніх полицях найчастіше розташовують чисту білизну, на верхніх - витратні матеріали. Така візок забезпечена платформою для пилососа, відер. До неї можуть бути додані додаткові багатофункціональні навісні, легкознімні лотки для розміщення всілякого прибирального інвентарю і аксесуарів.

Повністю екіпірована до роботи візок для покоївки має досить велику вагу. Сучасні моделі збиральних візків забезпечені електроприводом, який дає можливість легко управляти візком і навіть їхати на ній.

Для досягнення відмінних результатів прибирання персонал використовує в роботі різний інвентар: пристосування для сухого та вологого прибирання, пристосування для миття вікон і вітрин, пристосування для нанесення лаку і воску, стяжки для видалення рідин з підлоги, щітки, відра для віджиму ганчірок, ганчірки для прибирання статі, всілякі серветки, рукавички та губки для чищення раковин і ванн, драбини, драбини, драбини-платформи, відра, совки, віники, корзини для збиральних приладдя.

Забезпеченням гостей послугами харчування в готелі займається служба організації харчування, що включає в себе: ресторани, кафе, бари, поверхові буфети, підрозділи по обслуговуванню банкетів і конференцій, службу обслуговування в номерах (room-service).

Ресторан - підприємство громадського харчування з широким асортиментом страв складного приготування, включаючи замовлені і фірмові страви та вироби, алкогольні, прохолодні, гарячі і інші види напоїв, борошняні кондитерські і булочні вироби, тютюнові вироби, покупні товари, з високим рівнем обслуговування і, як правило в поєднанні з організацією відпочинку та розваг.

Кафе - підприємство громадського харчування з організації харчування і (або без) відпочинку споживачів з наданням обмеженого у порівнянні з рестораном асортименту продукції ресторанного господарства, що реалізує фірмові, замовлені страви, вироби та алкогольні та безалкогольні напої.

Бар - підприємство громадського харчування, обладнане барною стійкою і реалізує в залежності від спеціалізації алкогольні і (або) безалкогольні, гарячі і прохолодні напої, коктейлі, холодні і гарячі закуски і страви в обмеженому асортименті, покупні товари.

Бари можна класифікувати в залежності від їх розташування в готельному комплексі в такий спосіб: Вестибюльні бар, ресторанний бар, допоміжний бар, банкетний бар, міні-бар. Буфет - підприємство громадського харчування, що реалізує зі споживанням на місці обмежений асортимент продукції громадського харчування з напівфабрикатів високого ступеня готовності, в тому числі холодні страви, закуски, гарячі, солодкі страви нескладного виготовлення, борошняні кулінарні, булочні і кондитерські вироби і покупні товари.

Обслуговування в номерах готелів - ведеться на замовлення проживають в готелях за додаткову плату (15% суми рахунку). Хворі обслуговуються в номерах без додаткової плати.

Прийом замовлень на обслуговування в номерах може здійснюватися:
- в поверхових барах (буфетах);

- безпосередньо в ресторані (кафе) через чергового адміністратора або метрдотеля (по телефону або особисто);
- в спеціальних диспетчерських пунктах, де встановлюється телефон або обладнується сигналізацією для виклику в номер офіціанта.

Вибір форми прийому замовлення залежить від місцевих умов (місткістю готелі, розташування номерів, зв'язку з поверхами).

У готелях на поверхах виділяють спеціальні приміщення для офіціантів, які обслуговують проживають в номерах. У готелях з високим рівнем обслуговування існує спеціальний підрозділ *room-service*, метою якого є доставка їжі гостеві в будь-яке місце в межах готелю (в номер, офіс, хол).

Room-service може мати свою кухню зі спеціальним посудом і обладнанням, що допомагає зберегти потрібну температуру їжі.

Режим роботи room-service цілодобовий. Співробітник цього підрозділу (його посада називається order taker) приймає замовлення від проживають в готелі на обслуговування в номерах сніданками, обідами і вечереми. Замовлення приймається за спеціальним меню, з замовником узгоджується спосіб приготування страв, час подачі, вид сервіровки, особливості обслуговування. Разом із замовленням гість отримує чек, який оплачує при виїзді з готелю, картку з побажаннями «смачного» і проханням повідомити, коли можна прибрати посуд.

При організації банкетів час і характер обслуговування заздалегідь обумовлюються в процесі переговорів з особою відповідальною за цей напрямок діяльності підприємства.

Послуги харчування є в готельному підприємстві другими після послуг розміщення за обсягом принесеного доходу. Способи та форми обслуговування харчуванням проживають в готелі залежать від її рівня.

Порядок проведення заняття. Оформлення і захист звіту

Практичне заняття проводиться в спеціалізованому кабінеті. Студентам пропонується вирішити ситуаційні завдання зі складання регламенту процесів «Організація обслуговування на поверхах», «Організація харчування гостей» для готелю у відповідності з варіантом завдання, який визначає викладач.

Рішення завдань відбувається у наступному порядку:

1. Визначення цілі процесу;
2. Визначення періоду процесу;
3. визначення відповідального за процес, ознайомлення з його посадовою інструкцією;
4. Визначення прав, обов'язків, ресурсів, які виділяються в розпорядження відповідального за процес;
5. Виділення підпроцесів;
6. Встановлення для кожного підпроцесу вимог, строку здійснення, відповідального;
7. Заповнення бланків документації.

У звіті щодо зробленої роботи студенти надають представлені ситуаційні завдання. Захищається кожним студентом індивідуально шляхом співбесіди з викладачем.

Зразкові варіанти завдань:

1. Розробити регламент процесу «Організація обслуговування на поверхах» для готелю-люкс. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 3.1. Заповнити бланки: «Бланк оперативного обліку проживаючих на поверсі громадян»; «Наряд на прибирання номерів»; «Карта замовлення на сніданок».

Таблиця 3.1

Підпроцеси для регламенту процесу «Організація обслуговування на поверхах»

Підпроцес	Послідовність виконання операцій	Вимоги	Час виконання / відповідальний за процедуру
12. Підготовка номерів до заселення			
13. Організація прибиральних робіт			
14. Прибирання санвузлів (у номерах та загального користування)			
15. Надання гостям безоплатних послуг			
16. Надання гостям платних додаткових послуг			

2. Розробити регламент процесу «Організація обслуговування на поверхах» для готелю середнього класу. Виділити підпроцеси згідно таблиці 3.1. Заповнити бланки: «Бланк оперативного обліку проживаючих на поверсі громадян»; «Наряд на прибирання номерів»; «Карта замовлення на сніданок».

3. Розробити регламент процесу «Організація обслуговування на поверхах» для готелю економічного класу. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 3.1. Заповнити бланки: «Бланк оперативного обліку проживаючих на поверсі громадян»; «Наряд на прибирання номерів»; «Карта замовлення на сніданок».

4. Розробити регламент процесу «Організація обслуговування на поверхах» для готелю готель-курорт. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 3.1. Заповнити бланки: «Бланк оперативного обліку проживаючих на поверсі громадян»; «Наряд на прибирання номерів»; «Карта замовлення на сніданок».

5. Розробити регламент процесу «Організація харчування гостей» в ресторані для готелю-люкс. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 3.2.

6. Розробити регламент процесу «Організація харчування гостей» в ресторані для готелю середнього класу. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 3.2.

7. Розробити регламент процесу «Організація харчування гостей» в ресторані для готелю економічного класу. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 3.2.

8. Розробити регламент процесу «Організація харчування гостей» в ресторані для готелю готель-курорт. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 3.2.

Таблиця 3.2

Підпроцеси для регламенту процесу «Організація харчування гостей»

Підпроцес	Послідовність виконання операцій	Вимоги	Час виконання / відповідальний за процедуру
1. Резервування столу			
2. Зустріч відвідувачів			
3. Подача меню, карти вин			
4. Приймання замовлення згідно меню			
5. Приймання замовлення згідно карти вин			
6. Завершення приймання замовлення			
7. Передача замовлення на виробництво			
8. Підготовка до обслуговування			
9. Подавання закусок та напоїв до них			
10. Подавання супів			
11. Подавання других гарячих справ та напоїв до них			
12. Подавання солодких страв і напоїв до них			
13. Подавання чаю, кави			
14. Розрахунок з відвідувачем			
15. Проводи відвідувача			

Практичне заняття № 4

Тема: Технологічний цикл обслуговування гостей. Регламент процесів «Додаткові послуги населенню», «Виселення з номерів»

Ключові слова: послуги, виселення з номерів, розрахунок клієнтів.

Мета: Ознайомитися з організацією процесів: «Додаткові послуги населенню», «Виселення з номерів», закріпити отримані знання.

Методичні вказівки до проведення заняття

Питання для обговорення:

1. Характеристика додаткових послуг, що надаються в готелях.
2. Порядок надання додаткових послуг гостям, що перебувають в готелі.
3. Порядок виселення з готелю.

Загальні положення

Додаткові види послуг готелі поділяються на додаткові безкоштовні послуги і додаткові платні послуги. Надання гостям додаткових послуг покликане зробити перебування в готелі зручним і комфортабельним. До додаткових безкоштовних послуг відносяться:

- побудка гостя до певного часу;
- виклик таксі;
- приготування та доставка в номер чаю і кави (не включаючи вартість чаю, кави, цукру);
- надання інформації про бронювання квитків в театри і глядацькі зали;

- підносить ручного багажу на прохання гостя (з машини в номер і з номера в машину);
- надання кип'яченої води для чаю і кави на прохання гостя;
- виклик швидкої допомоги, користування аптечкою;
- вручення кореспонденції гостям;
- надання голок, ниток на прохання гостя;
- надання дитячого ліжечка в номер.

До додаткових платних послуг відносяться:

- прання;
- хімчистка;
- прасування;
- ремонт взуття;
- ремонт одягу;
- прокат праски;
- прокат рушники;
- прокат комплекту постільної білизни;
- замовлення екскурсій;
- користування сейфом;
- послуги автостоянки;
- послуги бізнес-центру;
- салону краси і т.д.

Кількість додаткових послуг залежить від категорії готелю, в деяких країнах світу їх число налічується близько 300 видів. Порядок проведення заняття. Оформлення та захист звіту Практичне заняття проводиться в спеціалізованому кабінеті. Студентам пропонується вирішити ситуаційні завдання зі складання регламенту процесів «Організація обслуговування на поверхах», «Організація харчування гостей» для готелю відповідно до варіанта завдання, який визначає викладач.

Рішення задач здійснюється в наступному порядку:

1. Визначення мети процесу;
2. Визначення періоду процесу;
3. Визначення відповідального за процес
4. Визначення прав, обов'язків, ресурсів, що виділяються в розпорядження відповідального за процес;
5. Виділення підпроцесів;
6. Встановлення для кожного підпроцесу вимог, терміну здійснення, відповідального;
7. Заповнення бланків документації.
8. Складання анкети про якість послуг готелю (для задач 5, 6, 7, 8).

Анкета повинна включати в себе не менше 12-15 питань. У звіті про виконану роботу студенти представляють вирішені ситуаційні задачі. Захищається звіт кожним студентом індивідуально шляхом співбесіди з викладачем.

Зразкові варіанти завдань:

1. Розробити регламент процесу «Додаткові послуги населенню» для готелю-люкс. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.1. Заповнити бланки: «Бланк послуги «Побудка»; «Лист замовлення автомобілів»; «Бланк

замовлення для хімчистки та пральні»; «Документ для користування депозитної осередком»; «Квитанція «Автостоянка»»; «Квитанція на надання додаткових платних послуг».

Таблиця 4.1

Підпроцеси для регламенту процесу «Додаткові послуги населенню»

Підпроцес	Послідовність виконання операцій	Вимоги	Час виконання / відповідальний за процедуру
8. Надання безоплатних послуг			
9. Надання платних послуг			

3. Розробити регламент процесу «Додаткові послуги населенню» для готелю середнього класу. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.1. Заповнити бланки: «Бланк послуги «Побудка»»; «Лист замовлення автомобілів»; «Бланк замовлення для хімчистки та пральні»; «Документ для користування депозитним ящиком»; «Квитанція «Автостоянка»»; «Квитанція на надання додаткових платних послуг».

4. Розробити регламент процесу «Додаткові послуги населенню» для готелю економічного класу. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.1. Заповнити бланки: «Бланк послуги «Побудка»»; «Лист замовлення автомобілів»; «Бланк замовлення для хімчистки та пральні»; «Документ для користування депозитним ящиком»; «Квитанція «Автостоянка»»; «Квитанція на надання додаткових платних послуг».

5. Розробити регламент процесу «Додаткові послуги населенню» для готелю готель-курорт. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.1. Заповнити бланки: «Бланк послуги «Побудка»»; «Лист замовлення автомобілів»; «Бланк замовлення для хімчистки та пральні»; «Документ для користування депозитним ящиком»; «Квитанція «Автостоянка»»; «Квитанція на надання додаткових платних послуг».

6. Розробити регламент процесу «Виселення з номерів» для готелю-люкс. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.2, скласти анкету про якість послуг готелю. Заповнити бланки: «Акт про псування майна»; «Розрахунок оплати за бронювання та проживання за безготівковим розрахунком»; «Пропуск на винос речей».

Таблиця 4.2

Підпроцеси для регламенту процесу «Виселення із номерів»

Підпроцес	Послідовність виконання операцій	Вимоги	Час виконання / відповідальний за процедуру
1. Отримання від гостя сповіщення про його намір виїхати з готелю			
2. Огляд готельного номера на предмет збереження матеріальних цінностей			
3. плата гостем зіпсованих			

матеріальних цінностей			
4. Остаточний розрахунок з вибуття			
5. Виписка клієнту пропуску на винос речей			
6. Виїзд клієнта з готелю			

7. Розробити регламент процесу «Виселення з номерів» для готелю середнього класу. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.2, скласти анкету про якість послуг готелю. Заповнити бланки: «Акт про псування майна»; «Розрахунок оплати за бронювання та проживання за безготівковим розрахунком»; «Пропуск на винос речей».

8. Розробити регламент процесу «Виселення з номерів» для готелю економічного класу. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.2, скласти анкету про якість послуг готелю. Заповнити бланки: «Акт про псування майна»; «Розрахунок оплати за бронювання та проживання за безготівковим розрахунком»; «Пропуск на винос речей».

9. розробити регламент процесу «Виселення з номерів» для готелю готель-курорт. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 4.2, скласти анкету про якість послуг готелю. Заповнити бланки: «Акт про псування майна»; «Розрахунок оплати за бронювання та проживання за безготівковим розрахунком»; «Пропуск на винос речей».

Практичне заняття № 5

Тема: Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства

Ключові слова: середовище гостинності, готельний продукт, технологічний цикл обслуговування, бронювання, системи бронювання, культура обслуговування, корпоративна культура.

Мета: формування практичних навичок щодо організації прийому туристів.

Питання для самопідготовки

1. Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві.
2. Види послуг, що надаються готельний господарством.
3. Суть технологічного процесу виробництва готельних послуг.
4. Особливості організації роботи служб готельного підприємства.

Практичне завдання № 1

Ви – менеджер служби прийому готелю «А». готель уклав угоду на обслуговування групи туристів. Перед Вами поставлено завдання:

1. Розрахувати вартість на проживання в готелі залежно від дати й часу заїзду й виїзду відповідно до даних.
2. Підготувати інформаційний лист для туристичної фірми щодо проведеного розрахунку.

№	Категорія номера	Вартість номера, грн.	Заїзд		Виїзд	
			дата	час	дата	час
1	Стандарт(одномісний)	160	15.03	19 ⁰⁰	19.03	06 ⁰⁰

2	Стандарт (двомісний)	105	12.03	13 ⁰⁰	15.03	12 ⁰⁰
3	Люкс	250	11.03	23 ⁰⁰	16.03	14 ⁰⁰
4	Люкс	270	10.03	18 ⁰⁰	17.03	17 ⁰⁰
5	Люкс	220	15.03	20 ⁰⁰	17.03	20 ⁰⁰
6	Люкс	180	19.03	21 ⁰⁰	22.03	23 ⁰⁰
7	Люкс	330	15.03	02 ⁰⁰	16.03	15 ⁰⁰
8	Апартаменти	500	19.03	07 ⁰⁰	19.03	16 ⁰⁰
9	Апартаменти	300	21.03	05 ⁰⁰	24.03	22 ⁰⁰
10	Одномісний	135	14.03	16 ⁰⁰	21.03	11 ⁰⁰
11	Двомісний	190	11.03	17 ⁰⁰	16.03	02 ⁰⁰
12	Люкс	300	10.03	20 ⁰⁰	12.03	17 ⁰⁰
13	Люкс	210	17.03	17 ⁰⁰	22.03	17 ⁰⁰
14	Люкс	240	16.03	10 ⁰⁰	20.03	19 ⁰⁰
15	Люкс	130	26.03	15 ⁰⁰	30.03	20 ⁰⁰
16	Люкс	280	17.03	15 ⁰⁰	18.03	16 ⁰⁰
17	Апартаменти	700	21.03	03 ⁰⁰	21.03	20 ⁰⁰
18	Апартаменти	290	17.03	06 ⁰⁰	23.03	19 ⁰⁰
19	Стандарт (одномісний)	90	20.03	14 ⁰⁰	27.03	14 ⁰⁰
20	Стандарт (одномісний)	120	8.03	14 ⁰⁰	10.03	12 ⁰⁰

Проаналізуйте ситуації (наведені нижче), які можуть виникати в процесі прийому та розміщення споживачів готельних послуг. Надайте обґрунтовані відповіді щодо їх вирішення.

1. На адресу власника готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятним ?
2. Група туристів у складі 13 чоловік буде проживати в готелі згідно з укладеним контрактом 15 днів. Після закінчення семи днів відбулася заміна цін на готельні послуги. Чи необхідно у цьому випадку власнику готелю дотримуватися цін, передбачених контрактом ? Після закінчення якого терміну з моменту їхньої зміни можуть застосовуватися нові ціни ?
3. Турагент уклав контракт з готелем і направив у готель групу туристів, прийняв на себе зобов'язання щодо сплати рахунка за надані послуги. Рахунок був сплачений протягом 36 днів від дня його одержання. Вкажіть:
 - чи вчасно сплатив рахунок турагент ?
 - які суми повинен виплатити турагент у випадку пропущення встановлених термінів сплати рахунка ?
4. Які дії власника готелю, якщо туристи перебувають у ньому більш тривалий час, ніж обумовлено в договорі ?
5. Власник готелю вирішив не приймати кредитні картки при оплаті наданих послуг. Чи правомірні дії власника готелю, якщо контрактом передбачено, що сплата за послуги, заброньовані турагентом, здійснюється споживачем готельних послуг ?
6. Турист продовжив термін свого проживання в готелі на п'ять днів. Турагент направив відповідний запит на продовження перебування туриста в

готелі. Чи виплачуються в цьому випадку комісійні турагенту ? У яких випадках комісійні турагенту не виплачуються ?

7. Сплату за отримання послуги у готелі безпосередньо здійснив турист. Протягом 30 днів після від'їзду клієнта власник готелю виплатив комісійну винагороду турагенту. Як здійснюється сплата турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін ?

8. Турагент анулював замовлення на надання готельних послуг у терміни, передбачені контрактом. У продовж якого часу з моменту ануляції повинна бути повернута турагенту сума, отримана власником готелю в якості попередньої оплати ? Вкажіть порядок сплати турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін ?

9. У готелі відбулася пожежа. Через це готель не зміг виконати свої зобов'язання. Чи звільняється в цьому випадку від відповідальності готель ? Які заходи необхідні, щоб зменшити суму збитку, який може бути задіяний турагентству невиконанням відповідних зобов'язань ?

10. Турагент повідомив за 10 днів до дати прибуття групи туристів, що замовлення на надання готельних послуг анулюється. Чи стягуються в цьому випадку компенсація ? які розміри компенсації передбачені ? Які мінімальні терміни для ануляції існують у готелях, призначених для груп туристів у «сезон пік».

11. Відповідно до «Правил надання готельних послуг» у договорі про надання готельних послуг індивідуальним туристам за ануляцію обслуговування на термін від трьох діб й більше в «мертвий сезон» передбачена компенсація в розмірі добової вартості всіх замовлених готельних послуг. Який розмір компенсації передбачений за ануляцію обслуговування на термін менше трьох діб й трьох бід і більше в «сезон пік» ?

12. Турист виїхав з готелю на чотири дні раніше встановленого в угоді терміну. Як компенсуються фактичні збитки, зазанані готелем, оскільки передбачений від'їзд виник не з вини власника готелю ?

13. Турист не прибув у готель у призначений термін і турагент не інформував готель про пізнє прибуття. Бронювання послуг не було вчасно анульовано. Хто і в якому розмірі, в які терміни зобов'язаний компенсувати реальний збиток, заподіяний готелю ? Які правила застосовуються у випадку пізнішої ануляції ?

14. Турагент направив власникові готелю за 14 дуб до прибуття групи список її членів на розміщення. Які відомості, крім прізвища, імені та по-батькові, повинні бути відтворені в списку ? Чи зобов'язаний власник готелю інформувати турагента у випадку, якщо список групи на розміщення не був ним отриманий за два тижні до прибуття групи ? як повинен діяти менеджер служби прийому та розміщення, якщо група туристів надала список у день прибуття ?

15. У готель надійшли кошти від турагента у розмірі 50 % від всієї суми за 30 днів до прибуття групи туристів. В які терміни повинен бути зроблений остаточний розрахунок за надані готельні послуги ? Який порядок існує, якщо оплата зроблена пізніше встановленого терміну ?

16. Турагентство проінформувало службу бронювання готелю про скасування заявки на розміщення 50 % (15 чол.) учасників групи туристів за 21 день до приїзду. Який мінімальний термін існує у випадку скасування

заявки на розміщення менш 50 % від групи ? Чи є право на компенсацію й у якому розмірі, якщо ануляція зроблена пізніше встановленого терміну ?

17. Через неприбуття літака з іншого міста група туристів затрималась на одну добу. Представник турагентства інформував готель про пізнє прибуття. Чи виплачується в цьому випадку компенсація готелю ? Чи змінився б порядок виплат, якби турагентство не інформувало готель про пізнє прибуття групи туристів ?

18. Група туристів забронювала п'ять номерів в одному із готелів Харкова. До призначеної дати прибуття в готель група запізнилася на одну добу. Яким чином та у якому розмірі стягується плата за бронювання й проживання в цьому випадку ? Який порядок заселення існує при запізненні групи більш, ніж на добу, й відмові від оплати за бронювання ?

19. Відомо, що плата за проживання в готелі стягується відповідно до встановленої розрахункової години – з 12.00 поточної доби за місцевим часом. Яким чином буде стягуватися плата за розміщення туриста до розрахункової години, наприклад з 00:00 до 12.00.

20. В одному готелі м. Києва турист затримався з виїздом до 15.00 місцевого часу. Визначте порядок оплати за проживання в цьому випадку.

21. Група туристів заїхала в готель о 20:00, а виїхала після закінчення третьої доби о 18.00 за місцевим часом. Яким чином буде зроблена оплата за проживання протягом усього періоду ?

22. Жінка з шестирічною дитиною заїхала в готель о 14.00. приживши п'ять діб, вона виїхала з готелю після 13 годин. Як буде здійснюватися оплата за проживання в готелі в цьому випадку ?

Практичне завдання № 2

Ви менеджер готельного комплексу «Турист», яке має сертифікат відповідності категорії «***». У ДП ПрАТ Готельний комплекс «Турист» постало питання комплексної автоматизації системи управління та процесів бронювання, розрахунків зі споживачами готельних послуг, агентами, туроператорами тощо. Перед Вами керівництво готельного комплексу поставило такі завдання:

1. Визначте принципи побудови й механізм функціонування ДП ПрАТ Готельного комплексу «Турист».
2. Вкажіть відомі Вам напрями удосконалення управлінських технологій у готельному бізнесі.
3. Проаналізуйте потоки інформації на підприємстві (її одержання, зберігання, обробка, аналіз і відображення, що лежать в основі АСУ).
4. Аналізуючи готельне підприємство як сукупність функціональних відділів, змодельуйте структуру АСУ та охарактеризуйте зміст модулів, які доцільно об'єднати в автоматизовану структуру управління.
5. База даних номерного фонду є інформаційною карткою готельного комплексу. Визначте та опишіть змістовне наповнення бази даних номерного фонду.
6. База даних модуля резервування є початком готельного циклу потенційного споживача готельних послуг. Визначте типові функції модуля резервування, які нададуть можливість оперативної ідентифікації споживача, його потреби та оптимізувати графік роботи персоналу.

7. Змодельуйте декілька варіантів архітектури основних блоків запропонованої Вами структури та обґрунтуйте найбільш раціональний її варіант.

Практичне заняття № 6

Тема: Організація праці на підприємствах готельного господарства

Ключові слова: функціональні обов'язки, якість обслуговування, гостинність, система управління якістю.

Мета: формування практичних навичок щодо організації праці на підприємствах готельного господарства і забезпечення відповідного рівня якості обслуговування.

Питання для самопідготовки

1. Особливості організації праці в готельному господарстві.
2. Професійно-кваліфікаційна структура працівників.
3. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства.
4. Форми організації праці на готельних підприємствах, їх характеристика.

Практичне завдання № 1

Готель «Салют» функціонує на ринку готельних послуг м. Києва і, крім основних послуг, пропонує споживачам додаткові послуги, а саме: трансфер аеропорт-готель-аеропорт; паркування; цілодобова служба ресторанного обслуговування в номерах; послуги пральні та хімчистки; Інтернет, бронювання та продаж авіаквитків на міжнародні та внутрішні рейси; послуги гіда-перекладача; перукарня; банківські послуги; побутові послуги; торговельні послуги.

Для споживачів готельних послуг в готелі розроблені спеціальні програми: «Постійний гість», «VIP-гість», «Молодята», «Щасливий weekend» тощо. Надання готельних послуг високої якості є складовою постійної уваги керівництва готелю. Аналіз основних показників господарської діяльності засвідчив тенденцію до їх зменшення. У готелі проведено аналіз причин, які обумовили низку виявлених тенденцій, серед яких визначено погіршення якості обслуговування, яка є фактором споживчої привабливості підприємства готельного господарства. Вам як менеджеру з якості доручено розробити заходи з поліпшення обслуговування. Для вирішення зазначеної проблеми необхідно вирішити низку завдань, а саме:

1. Проаналізувати рівень складових якості обслуговування, а саме: компетентність; надійність; чуйність; доступність; розуміння комунікації; довіра та безпека; відчутність.
2. Сформувати систему управління якістю готельних послуг на підприємстві та узагальнити в таблиці 6.1:

Таблиця 6.1

Цільові установки	Компоненти суб'єкта, що беруть участь у реалізації	Комплекс заходів
1. Формування структурного, нормативно-правового і методичного базису управління якістю готельних послуг		

2. Побудова організаційного середовища управління якістю готельних послуг		
3. Забезпечення ефективності управління якістю готельних послуг у довгостроковій перспективі		

3. Ідентифікувати фактори, що впливають на стимулювання персоналу, його професійне зростання, ставлення до праці та, в кінцевому результаті, на якість обслуговування споживачів готельних послуг.

4. Розробити програму внутрішнього маркетингу, яка містить такі елементи: культура обслуговування; маркетинговий підхід до управління кадрами; розповсюдження маркетингової інформації серед робітників готелю; застосування системи нагородження працівників по службі.

Практичне завдання № 2

1. Скласти фактичний та проектований баланси витрат робочого часу при умові. Що підготовчо-заключний час покоївки складе 48 хв. Оперативний час - 560 хв., час обслуговування робочого місця – 15 хв., регламентовані перерви – 41 хв. (в т.ч. технічні перерви), нерегламентовані перерви – 15 хв. Запроектований оперативний час передбачається довести до 590 хв.

2. Розрахувати коефіцієнт використання робочого часу покоївки та можливе зростання продуктивності праці, якщо підготовчо-заключний час складе 48 хв., оперативний час – 560 хв., час обслуговування робочого місця – 15 хв., регламентовані перерви – 41 хв. (в т.ч. технологічні перерви – 6 хв.), нерегламентовані перерви – 15 хв.. Передбачається запроектований робочий час довести до 590 хв.. Розрахувати збільшення продуктивності праці покоївки за рахунок удосконалення структури витрат робочого часу, якщо запроектований оперативний час складе 590 хв..

3. Розрахувати умовну економію чисельності працівників готелю за рахунок механізації праці покоївки, якщо витрати часу на обслуговування одного робочого місця покоївки складуть при ручній доставці білизни та мийних засобів 5 хв., а при використанні возика – 2 хв.. Кількість номерів у готелі -185, денний фонд робочого часу покоївки складає 480 хв..

4. Розрахувати коефіцієнт завантаження готелю, враховуючи такі умови: кількість місць у готелі – 125; середня тривалість ремонту номера за рік – 5 діб; циклічність проведення ремонту – кожних 3 роки; середній час проживання одного гостя в готелі – 3-4 доби.

5. Розрахувати коефіцієнт використання робочого часу, якщо підготовчо-заключний час складе 58 хв., оперативний час – 550 хв., час обслуговування робочого місця – 15 хв., регламентовані перерви – 41 хв. (в т.ч. технологічні перерви), нерегламентовані перерви – 15 хв.. Загальна тривалість робочого дня – 690 хв..

6. Розрахувати збільшення продуктивності праці покоївки за рахунок удосконалення структури робочого часу, якщо запроектований оперативний час складе 580 хв., а фактичний оперативний час – 560 хв.

7. Розрахувати коефіцієнт завантаження готелю при умові: кількість місць у готелі – 250; середня тривалість ремонту номеру за рік – діб; циклічність

проведення ремонту – кожні 4 роки; середній час перебування одного споживача готельних послуг у готелі – 3-4 доби.

8. Розрахувати коефіцієнт завантаження готелю при умовах: кількість місць в готелі – 125; середня тривалість ремонту за рік – 5 діб; циклічність проведення ремонту – кожні 3 роки; середній час підготовки номера до розміщення гостя – 1 год.; середній час перебування одного споживача готельних послуг у готелі – 2-3 доби.

9. Розрахувати економію чисельності працівників готелю за рахунок механізації праці покоївки, якщо витрати часу на обслуговування робочого місця покоївки становитимуть – 2 хв.. Кількість номерів в готелі – 190, денний фонд робочого часу складе 480 хв.

10. Розрахувати збільшення продуктивності праці покоївки за рахунок удосконалення структури витрат робочого часу, якщо запроєктований оперативний час – 590 хв., а фактичний оперативний час – 570 хв..

11. Розрахувати коефіцієнт використання робочого часу покоївки та можливе збільшення продуктивності праці, якщо запроєктований оперативний час складе 48 хв., оперативний час – 550 хв., час обслуговування робочого місця – 25 хв., регламентовані перерви – 41 хв. (в т.ч. технологічні перерви – 6 хв.), нерегламентовані перерви – 15 хв., запроєктований оперативний час складе 590 хв.

12. Скласти фактичний та проектований баланс витрат робочого часу при умові, що підготовчо-заклучний час покоївки складе 38 хв., оперативний час 560 хв., час обслуговування робочого місця – 25 хв., регламентовані перерви – 41 хв. (в т.ч. технологічні перерви – 6 хв.), нерегламентовані перерви – 15 хв., запроєктований оперативний час складе 590 хв.

13. Вивчення досвіду роботи покоївок високої кваліфікації дозволило освоїти раціональні способи праці при прибиранні в номерах. Так, при освоєння нових способів прибирання ліжка, миття ванни, раковин, полицок тощо дозволило скоротити кількість допоміжних способів і рухів, що, в свою чергу, дало можливість зменшити норму часу на прибирання одного номера на 7,5 %. Середньооблікова чисельність покоївок - 45 осіб. Розрахувати відносну економію чисельності покоївок в результаті скорочення норми часу на прибирання номера.

14. Вивчення фотографії робочого дня показало, що удосконалення режиму праці та відпочинку працівників служби обслуговування, впровадження восьмигодинного робочого дня, перехід на ступеневий графік виходу на роботу тощо, дозволило на 12 % скоротити витрати їх робочого часу. Заходи вирішено включити у план впровадження. Обґрунтувати доцільність раціоналізації режиму праці та відпочинку, користуючись даними, наведеними у таблиці 8.2:

Таблиця 6.2

№	Показники	Одиниці виміру	Кількість
1	Середньооблікова чисельність робітників служби обслуговування	чол.	22
2	Середньомісячна оплата праці одного працівника служби обслуговування	грн.	1220
3	Величина відрахувань (податок з доходу, пенсійний фонд, соцстрах, фонд зайнятості)	%	37,5

4	Витрати на організацію робочого місця та вартість спецодягу на 1-го робітника в рік	грн.	570
---	---	------	-----

15. У готелі «А» впроваджена бригадна форма організації покоївок, що дозволило скоротити витрати робочого часу та підвищити інтенсивність праці завдяки розподілу виробничих функцій між членами бригади. Середньооблікова чисельність покоївок – 45 осіб. Витрати робочого часу до впровадження заходу – 17 %, після – 5 %. Розрахувати відносну економію чисельності та підвищення продуктивності праці покоївок.

16. На основі фотографії робочого часу покоївки скласти фактичний і проєктований баланси робочого часу. Режим роботи покоївки з 9.00 до 17.00. Вихідні дані наведені у таблиці 8.3:

Таблиця 6.3

Витрати робочого часу покоївки	Поточний час (хв.)	Тривалість (хв.)	Індекс
Переодягання	9.00-9.40		
Приймала зміну	9.40-9.50		
Отримала завдання	9.50-10.00		
Прийняла номер 705	10.00-10.40		
Отримала миючі засоби	10.40-10.45		
Взяла ключі від номера	10.45-10.48		
Прибирала номер 709	10.48-11.20		
Взяла ключі від номера 711	11.20-11.23		
Прибирала номер 711	11.23-12.00		
Обідня перерва	12.00-13.00		
Взяла ключі від номера 708	13.00-13.03		
Прибирала номер 708	13.03-13.40		
Отримала чисту білизну	13.40-13.50		
Взяла ключі від номера 711	13.50-13.53		
Перестелила ліжко в номері 711	13.53-14.00		
Отримала туалетний папір і мило	14.00-14.10		
Прибирала номер 719	14.10-15.00		
Розмовляла з іншою покоївкою	15.00-15.20		
Відпочивала	15.20-15.40		
Прибирала заброньований номер	15.40-16.00		
Розмовляла з адміністратором	16.00-16.15		
Передяглася і пішла додому	16.15-16.25		

17. Розрахувати чисельність прибиральників приміщень загального користування в готелі «А» при нормі на одного прибиральника 60 м²/год., якщо загальна площа цих приміщень дорівнює 12700 м², та скласти однотижневий графік їх виходу на роботу. Місячний фонд робочого часу – 182 год.

18. Вивчення структури витрат робочого часу покоївок довело, що кожна покоївка близько двох годин за зміну витрачає на отримання та доставку чистої білизни із пральні в номери, що призводить до зниження продуктивності паці. Тому пропонується облаштувати робочі місця покоївок возиками для транспортування білизни. Це дозволить скоротити витрати робочого часу кожної покоївки для доставки чистої білизни в номери у середньому на півтори години. Загальна середньооблікова чисельність покоївок – 67 осіб. Розрахувати приріст продуктивності праці та відносну економію чисельності покоївок завдяки частковій механізації їх праці.

19. Фотографія робочого часу працівників підприємства готельного господарства «А» засвідчила, що із середньооблікової чисельності працівників кількістю 360 осіб – 30 % порушують дисципліну праці. Це призводить до витрат 12 % робочого часу. Розрахувати відносну економію чисельності працівників завдяки впровадженню заходів щодо покращення дисципліни праці.

20. Розрахувати чисельність слюсарів-сантехників для підприємства готельного господарства, якщо загальна площа номерного фонду складає 2150 м² при нормі обслуговування на одного працівника 340 м² за робочий день. Місячний фонд робочого часу – 182 години. Скласти однотижневий графік виходу на роботу слюсарів-сантехників.

21. На основі фотографії робочого дня покоївки розроблений фактичний і проєктований баланси робочого часу. Розрахувати: коефіцієнт використання робочого часу, коефіцієнт можливого ефективного використання робочого часу завдяки зменшенню витрат на підготовчо-заклучні операції та скорочення перерв. Визначити показник можливого підвищення продуктивності праці. Вихідні дані подано у таблиці 6.4:

Таблиця 6.4

Індекс	Найменування витрат робочого часу	Фактичні витрати робочого часу		Проєктовані витрати робочого часу		Витрати робочого часу, що підлягають скороченню, хв.
		хв.	%	хв.	%	
T _{пз}	Підготовчо-заклучний час	78	16,2	45,5	9,5	32,5
T _{оп}	Операційний час	300	62,0	383,7	80	-
T _{орм}	Час обслуговування робочого місяця	32	6,7	31,2	6,5	-
T _{пп}	Перерви, пов'язані з порушенням трудової дисципліни	39	7,9	-		39
T _{рег}	Регламентна перерва	31	6,4	19,6	4,0	11,4
	Разом	480	100	480	100	

Практичне заняття № 7

Тема: Складання графіків роботи персоналу готелю

Ключові слова: режим праці, графік роботи, лінійний графік, ступеневий графік, правила внутрішнього трудового розпорядку.

Мета: формування практичних навичок складання графіків роботи персоналу готелю.

Питання для самопідготовки

1. Робочий час: поняття і види.
2. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства.
3. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства.
4. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах.

Важливе місце в системі заходів з удосконалення організації праці у готельному господарстві повинно займати впровадження раціональних режимів праці та відпочинку.

Режим праці та відпочинку – це встановлений на підприємстві порядок, який регламентує певне чергування часу роботи і відпочинку протягом робочої зміни (добі, тижня, місяці).

Підставою для розробки графіків виходу на роботу є правила внутрішнього трудового розпорядку підприємств готельного господарства, а також Конституція України та Кодекс законів України про працю.

Основні положення щодо складання графіків виходу на роботу:

1. Відповідно до ст. 58 КЗпП при змінних роботах чергування по рівномірних змінах встановлюється правилами внутрішнього трудового розпорядку та графіками змінності, якими передбачено час початку та закінчення зміни. При цьому перехід з однієї зміну в іншу, як правило, має відбуватися через кожен робочий тиждень у години, визначені графіками.

2. Положеннями ст. 69 КЗпП визначено, що на підприємствах, припинення роботи яких неможливе через необхідність безперервного обслуговування населення, вихідні надаються в різні дні тижня по чергово – кожній групі працівників згідно із графіком змінності.

3. Режим роботи, тривалість робочого часу і відпочинку визначається у колективному договорі та затверджується власником або уповноваженим ним органом за погодженням з виборним органом первинної профспілкової організації підприємства.

4. Тривалість робочих змін встановлюється керівництвом кожного готелю самостійно і може бути різною.

5. Тривалість робочого часу не може перевищувати 40 годин на тиждень.

6. Для всіх працівників, які не залучені до процесу обслуговування тимчасових мешканців готелю, встановлюється 40-годинний робочий час та 5-денний робочий тиждень. Робочий час триває по 8 годин щоденно:

- початок роботи о 9.00;
- закінчення роботи о 18.00;
- перерва з 13.00 до 14.00.

7. Для всіх працівників, які залучені до забезпечення процесу обслуговування тимчасових мешканців готелю, встановлюється підсумковий облік робочого часу за місяць із оплатою відповідно чи чинного законодавства.

8. Безперервне обслуговування забезпечується роботою обслуговуючого персоналу у 3 зміни по 8 годин щоденно протягом 6 днів по 2 дні у кожній зміні без обідньої перерви. Час початку та закінчення змін такий:

- 1 зміна (денна) – з 7.00 до 15.00;
- 2 зміна (вечірня) – з 15.00 до 23.00;
- 3 зміна (нічна) – з 23.00 до 7.00.

9. Для всіх працівників, які не залучені до процесу обслуговування тимчасових мешканців готелю, встановлюються 2 вихідні дні: субота та неділя.

10. Для всіх працівників, які залучені до процесу обслуговування тимчасових мешканців готелю, встановлюється 2 дні відпочинку після третьої (нічної) зміни згідно із графіком змінності.

11. Час початку роботи та зміни при 5-ти денному чи 6-ти денному робочому тижні передбачається правилами внутрішнього розпорядку та графіками змінності згідно з чинним законодавством України.

12. Між змінами для кожної бригади робітників повинна бути передбачена перерва, яка не може бути меншою за подвійну тривалість часу роботи за попередню добу (включаючи час перерви на обід).

13. Усім робітникам закладів готельного господарства надається під час роботи перерв для відпочинку та прийняття їжі тривалістю не більше двох годин. Перерва не включається в час роботи.

14. Тривалість перерви під час робочого дня встановлюється правилами внутрішнього трудового розпорядку конкретного підприємства і може бути різною: 30 хв, 45 хв., 1,5 год. Час перерви використовується робітником на його розсуд.

15. На роботах, де через умови обслуговування перерву встановити не можна, працівникові має надаватися можливість приймання їжі протягом робочого часу – з визначенням переліку таких робіт, порядку та місця харчування.

16. При підсумковому обліку робочого часу звичайних вихідних днів на тиждень не передбачається, вони встановлюються відповідно до графіка.

17. Категорії працівників, яких забороняється залучати до понад нормованих робіт та до роботи в нічний час, визначено у таблиці 7.1:

Таблиця 7.1

№	Залучати забороняється	
	до понад нормованих робіт	до роботи в нічний час
1	вагітних жінок	вагітних жінок без їхньої згоди
2	жінок, які мають дітей до 3-х років	жінок, які мають дітей до 3-х років без їхньої згоди
3	жінок, які мають дітей віком від 3-х до 14-ти років або дитину-інваліда, без їхньої згоди	
4	працівників, які навчаються в загальноосвітніх школах і професійно-технічних училищах без відриву від виробництва, в дня занять	
5	інвалідів без їхньої згоди і за умов, що суперечать медичним рекомендаціям	інвалідів без їхньої згоди і за умов, що суперечать медичним рекомендаціям
6	працівників інших категорій, передбачених законодавством	працівників інших категорій, передбачених законодавством

На підприємствах готельного господарства використовуються такі види графіків виходу на роботу:

- Лінійний;
- Ступеневий;
- Підсумкового обліку робочого часу;
- двохбригадний (трьохбригадний).

Лінійний графік передбачає одночасний початок і закінчення роботи. Його перевагою є однакова міра відповідальності за виконання виробничого

завдання у зв'язку з постійним складом бригади протягом зміни. Лінійний графік використовується для адміністративно-управлінського персоналу.

Для підприємств, які працюють більше, ніж в одну зміну, з нерівномірним потоком клієнтів, рекомендується використовувати ступеневий графік виходу на роботу, при якому робітники виходять на роботу не всі одночасно, а групами чи самотійно в різний час протягом робочого дня. Такий графік виходу на роботу рекомендовано у закладах ресторанного господарства при готельно-ресторанних комплексах (для кухарів, офіціантів, роздавальників та інших).

Таким чином, в часи найбільшого завантаження окремих ділянок підприємства можна зосередити достатню кількість робітників для виконання необхідного обсягу роботи в установлені терміни та забезпечити безперервне обслуговування споживачів.

Підсумковий облік робочого часу дозволяється використовувати у тих підрозділах готельного господарства, які працюють у 1,5 зміни (у закладах ресторанного господарства при готельно-ресторанних комплексах).

Необхідними умовами використання підсумкового обміну робочого часу за місяць є:

- відповідність загальної кількості робочих годин певного місяця, розрахованого за календарем шестиденного робочого тижня, правильне чергування робочих днів та днів відпочинку, при цьому максимальна тривалість робочого часу не повинна перевищувати 11 год. 30 хв. при умові обов'язкового надання відпочинку наступного дня;
- компенсація місячної норми робочих годин здійснюється в поточному звітному місяці шляхом залучення робітників до додаткового виходу на роботу на відповідну кількість годин чи надання йому додаткових годин відпочинку.

Суть двохбригадного (трьохбригадного) графіка полягає у тому, що на підприємстві створюються дві (три) бригади, які однаково укомплектовані за кваліфікаційним складом і чисельністю. Коли одна з них працює, інша (інші) у цей час відпочивають. Трьохбригадний графік використовується для всіх працівників, які залучені до забезпечення процесу обслуговування мешканців готелю.

В умовах ринкової економіки, в період скрутного становища – безробіття, недостатньої кількості робочих місць – може використовуватися графік неповного робочого дня. Залежно від роботи підприємства графіки можуть бути: з двома постійними вихідними днями; одним постійним вихідним днем і другим за графіком.

До початку місяця графіки виходу на роботу затверджуються директором і доводяться до відома всіх робітників. На основі цих графіків заповнюється таблиць фактичного обліку робочого часу, який є підставою для оплати праці. У графіках виходу на роботу вказуються години початку та закінчення роботи (зміни, час перерви в роботі, порядок надання днів відпочинку, чергування змін).

Святковим днями в Україні вважаються у 2017 році:

- 1 січня – Новий рік;
- 7 січня – Різдво Христове;
- 8 березня – Міжнародний жіночий День;

4	Служба обслуговування													
	консьєрж	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	швейцар													
	гардеробник	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	комірник камери схову	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
	ліфтер													
	потужний													
5	Служба експлуатації номерного фонду та надання послуг													
	директор номерного фонду	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	завідуючий номерного фонду													
	покоївка (I зміна)		9	10	11	13	13	13	15	11	12	12	13	14
	Покоївка (II та III зміни)	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
	кастелянша	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	черговий поверху													

Таблиця 7.3

Варіанти індивідуальних завдань

№	Назва структурних підрозділів та посад працівників готельних господарств	Готелі категорії «3 зірки»								Готелі категорії «4 та 5 зірок»					
		Варіанти індивідуальних завдань													
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	Адміністратор готелю														
	директор	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	заступник директора	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	
	менеджер з реклами	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	
	інспектор з кадрів	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
2	Бухгалтерія														
	головний бухгалтер	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	бухгалтер I категорії	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	бухгалтер II категорії	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	Служба прийому та розміщення														
	адміністратор готелю	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	порт'є з прийому попередніх замовлень місць в готелі	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	
	реєстратор	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	касир служби прийому	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	
	черговий відділу пропусків	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	
4	Служба обслуговування														
	консьєрж	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	швейцар	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
	гардеробник	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	комірник камери схову	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	ліфтер	-	-	-	-	-	-	4	4	4	4	4	4	4	

	посильний	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
5	Служба експлуатації номерного фонду та надання послуг													
	директор номерного фонду	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	завідуючий номерного фонду	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	покоївка (I зміна)	11	12	13	13	13	15	14	14	14	17	18	20	21
	Покоївка (II та III зміни)	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
	кастелянша	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	черговий поверху	6	6	7	7	8	10	8	8	8	10	10	12	12

Додаток А

Зразок виконання індивідуального завдання

посада	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця	Субота	Неділя	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця	Субота	Неділя	Час на обід
Директор	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Заступник директора	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	13-14
Менеджер з реклами	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Інспектор з кадрів	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Гол.бухгалтер	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Бухг. I кат.	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Бухг. II кат.	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	13-14
Бухг. II кат.	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	13-14
Касир	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Адміністратор	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	
Адміністратор	В	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	
Адміністратор	15-23	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Адміністратор	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Порт'є прийому перед. замов. місць в готелі	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Реєстратор	В	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	8-17	12-13
Реєстратор	8-17	В	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	11-22	8-17	13-22	17-18
Реєстратор	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	13-22	8-17	В	13-22	В	
Касир служби прийому	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Касир служби прийому	9-18	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	13-14
Черговий відділу перепусток	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Черговий відділу перепусток	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	13-14
Консьєрж	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-17	

Консьєрж	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Консьєрж	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Консьєрж	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Швейцар	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	
Швейцар	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Швейцар	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Швейцар	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Гардеробник	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	В	12-13
Гардеробник	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	8-17	18-19
Гардеробник	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	14-23	
Комірник камери схову	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	7-15	
Комірник камери схову	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Комірник камери схову	23-7В	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Комірник камери схову	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Ліфтер	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	
Ліфтер	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Ліфтер	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Ліфтер	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Посильний	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	8-17	12-13
Посильний	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	14-23	18-19
Посильний	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	В	
Директор номерного фонду	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Завідувач номерного фонду	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	13-14
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	13-14
3 покоївки І зміни	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	13-14
3 покоївки І зміни	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	13-14
3 покоївки І зміни	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	13-14
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	13-14
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	13-14
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	13-14
Покоївка ІІ зміни	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	В	В	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	В	В	
Покоївка ІІ зміни	В	В	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	В	В	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	
Покоївка ІІІ зміни	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	В	В	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	В	
Покоївка ІІІ зміни	В	В	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	В	В	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	
Кастелянша	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
4 чергових поверху	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	
4 чергових поверху	В	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	

4 чергових поверху	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
4 чергових поверху	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	

Практичне заняття № 8

Тема: Організація робочих місць основних працівників готельного комплексу

Ключові слова: робоче місце, посадова інструкція, функціональні обов'язки, структурні працівники готельного підприємства.

Мета заняття: закріпити теоретичні знання та набути практичних навичок щодо організації робочих місць основних працівників готельного підприємства.

Питання для самопідготовки

1. Раціональна організація праці: суть, завдання.
2. Робоче місце – зона трудових дій виконавця або групи виконавців.
3. Класифікація робочих місць.
4. Принципи організації робочих місць.

Ефективна організація роботи готельно-ресторанного комплексу передбачає, в першу чергу, раціональну організацію робочих місць персоналу. У системі заходів з удосконалення організації праці робітників готельного підприємства вона займає важливе місце: сприяє оптимізації трудового процесу шляхом надання максимальних зручностей не тільки робітнику при виконанні певного завдання, в також і гостях при будь-яких процедурах, що виконуються персоналом готелю.

Робочим місцем назується ділянка виробничої площі, на якій розміщені обладнання, інвентар, пристрої (технічна засоби, оргтехніка), нормативна та інша документація тощо, необхідна для виконання певних технологічних операцій. Площа робочого місця має бути достатньою для зручного і компактного розміщення обладнання, пристроїв, документації, інших інструментів роботи та створення безпечних умов праці.

Посадова інструкція – це організаційно-правовий документ, у якому визначені основні функції, обов'язки, права та відповідальність працівника підприємства сфери готельно-ресторанного сервісу при здійсненні ним діяльності на певній посаді. Вона складається за кожною посадовою одиницею, що міститься у штатному розкладі готелю (ресторану), має безособовий характер і надається співробітнику під роспис при укладанні з ним трудової угоди (трудового контракту). Таким чином, посадова інструкція є детальним описом дій робітника при виконанні ним своєї роботи, тобто регламентацією певного технологічного процесу.

Послідовне та якісне виконання всіх операцій технологічного процесу можливе тільки за умов чіткої налагодженої організації праці персоналу готелю, зокрема – належної організації робочих місць, що обумовлена забезпеченням потрібних технічних засобів, оргтехніки спеціалізованого обладнання, нормативної та іншої документації.

Кожен готель має свої особливості організаційної структури і самостійно визначає вимоги до персоналу, права робітника, функціональні обов'язки і відповідальність (відповідно до трудового законодавства). Тому у

додатку А наведений приблизний опис функціональних обов'язків основних працівників готельного комплексу.

Для більш повного розуміння студентом поставленого перед ним завдання наведено приклад організації робочого місця адміністратора (порт'є) у наведеному готелі.

Практичне завдання

1. Ознайомитися із зразком «Організація робочого місця адміністратора (порт'є)».
2. Вивчити функціональні обов'язки певного робітника готельно-ресторанного комплексу (відповідно до варіанта індивідуального завдання у додатку).
3. Організувати (детально описати) робоче місце працівника готельного підприємства відповідно до його функціональних обов'язків.

Зразок виконання роботи

Робоче місце адміністратора (порт'є) повинно бути зручним, комфортним і облаштованим усім необхідним устаткуванням. У великому готелі стійка Reception часто з'єднана з кімнатою адміністратора, в якій розміщена основна частина оргтехніки. У малому готелі така можливість відсутня і все необхідне повинно вміститися в зоні Reception.

У цій зоні розташовуються такі технічні засоби: компютер. Принтер, копіювальний апарат, сканер, телефонну станцію, факсимільний апарат, кнопку «тривожної» сигналізації, монітор системи відеоспостереження, контрольно-касовий апарат або факсимільний регістратор, термінал для прийому кредитних карток, домофон, настінний годинник, блок вимикачів для обслуговування світлових приборів лоббі, системи централізованої вентиляції та кондиціонування тощо. Крім оргтехніки та технічних засобів тут повинні бути:

- необхідна документація (папка з анкетами гостей, касовий журнал, журнал реєстрації іноземних громадян, книга відгуків, журнал реєстрації перевірок контролюючих органів тощо);
- блок сейфових чарунок;
- рекламна поліграфія (буклети, корпоративні візитки тощо);
- папір, ручки тощо;
- рамки з сертифікатами, дипломами та ін.

Комплексне використання стійки Reception вимагає як оптимального дизайнерського, так і інженерного облаштування.

Стійка Reception повинна мати достатню кількість електричних, телефонних та інтернет-розеток. При цьому необхідно розташувати їх таким чином, щоб адміністратор не плувався у переплетінні проводів.

Враховуючи велику кількість оргтехніки, необхідно прийняти рішення про те, чи застосувати окремі апарати для кожної функції (наприклад, телефонний апарат окремо і факсимільний апарат окремо), що з точки зору якості та надійності більш прийнятне, або засувувати сумісні системи (телефон/факс в одному апараті), що оптимізує використання площі.

З точки зору дизайнерського оформлення необхідно також вирішити два завдання – створити гарний об'єкт, що привертає увагу, і одночасно зробити так, щоб він не нищився валізами та взуттям гостей та щоб гостям

було зручно спілкуватися з адміністратором, знаходячись по різні сторони стійки Reception.

Таблиця з варіантами завдань

Порядковий номер у списку групи	Варіант завдання у додатку	Порядковий номер у списку групи	Варіант завдання у додатку
1	А	16	П
2	Б	17	Р
3	В	18	С
4	Г	19	Т
5	Д	20	У
6	Є	21	Ф
7	Ж	22	Х
8	З	23	Ц
9	І	24	Ч
10	Ї	25	Ш
11	К		
12	Л		
13	М		
14	Н		
15	О		

Додаток А
Варіант А

Функціональні обов'язки директора готелю:

- 1) організовує роботу і забезпечує економічну ефективність діяльності готелю;
- 2) здійснює контроль за якістю обслуговування клієнтів відповідно до класу готелю, обліку, розподілу і правильного використання житлових номерів і вільних місць, а також дотримання паспортного режиму;
- 3) спрямовує роботу персоналу і служб готелю на забезпечення збереження і підтримання в справному стані приміщень і майна відповідно до правил та норм експлуатації, безперебійної роботи устаткування, впорядкування і комфортності, дотримання санітарно-технічним і протипожежних вимог;
- 4) забезпечує рентабельність ведення готельного господарства, своєчасне та якісне надання мешканця комплексу послуг;
- 5) організовує роботу із профілактичного огляду житлових номерів, підсобних та інших приміщень готелю, проведення капітального і поточного ремонтів, зміцнення і розвитку матеріально-технічної бази, підвищення рівня комфортабельності;
- 6) забезпечує ведення і своєчасне подання встановленої звітності про результати господарсько-фінансової діяльності готелю, сплату податків і зборів;
- 7) здійснює заходи із забезпечення готелю кваліфікованим персоналом, правильного поєднання економічних і адміністративних методів керівництва, а також впровадження прогресивних форм організації праці й обслуговування клієнтів;
- 8) сприяє розвитку комерційної діяльності.

Повинен знати постанови, розпорядження, накази інші керівні та нормативні документи безпосередніх керівних й інших органів, що стосуються сфери обслуговування; правила утримування житлових та інших приміщень готелю; організацію матеріально-технічного забезпечення,

передовий вітчизняний і зарубіжний досвід готельного обслуговування; порядок складання звітності про господарсько-фінансову діяльність готелю; форми і системи оплати праці; економіку, організацію праці й організацію готельного господарства; законодавство про працю; правила і норми охорони праці.

Варіант Б

Функціональні обов'язки адміністратора готелю:

- 1) здійснює роботу щодо ефективного і культурного обслуговування клієнтів, створення для них комфортних умов;
- 2) забезпечує контроль за збереженням матеріальних цінностей;
- 3) консультує клієнтів з питань щодо послуг, які надаються;
- 4) здійснює заходи із запобігання і вирішення конфліктних ситуацій;
- 5) розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням клієнтів, проводить необхідні організаційно-технічні заходи;
- 6) здійснює контроль за відповідним оформленням приміщень, стежити за розміщенням, оновленням і станом реклами всередині приміщення і зовні будівлі;
- 7) забезпечує чистоту і порядок у приміщенні та на прилеглий до будівлі території;
- 8) контролює дотримання підлеглими працівниками трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни;
- 9) інформує керівництво про наявні недоліки в обслуговуванні клієнтів, заходи щодо їх ліквідації;
- 10) забезпечує виконання працівників вказівок керівництво готелю.

Повинен знати постанови, розпорядження, накази інші керівні та нормативні документи безпосередніх керівних й інших органів, що стосуються сфери обслуговування; правила утримування житлових та інших приміщень готелю; організацію матеріально-технічного забезпечення, передовий вітчизняний і зарубіжний досвід готельного обслуговування; порядок складання звітності про господарсько-фінансову діяльність готелю; форми і системи оплати праці; економіку, організацію праці й організацію готельного господарства; законодавство про працю; правила і норми охорони праці.

Варіант В

Функціональні обов'язки порт'є із прийому попередніх замовлень місць у готелі:

- 1) здійснює прийом і обробку попередніх замовлень місць у готелі телефоном, факсом, поштою та особисто;
- 2) веде облік попередніх замовлень, кореспонденції відповідно до встановленої системи;
- 3) надає допомогу в роботі служби із прийому попередніх замовлень місць у готелі;
- 4) швидко і делікатно вирішує всі питання, що стосуються попередніх замовлень;
- 5) здійснює прийом і обробку замовлень на бронювання як на тривалий, так і на короткий термін, включаючи реєстрацію та облік відповідно до встановленої методики;

- б) дотримується положень інструкцій про надання кредиту, працює в тісному зв'язку з начальником кредитної служби;
- 7) постійно контролює стан номерного фонду, наявність вільних готельних номерів;
- 8) обробляє авансові депозити, дотримуючись їх чітку реєстрацію для того, щоб на їх основі надавати кредит клієнтам.

Порт'є із прийому попередніх замовлень місць у готелі несе відповідальність за ефективний і коректний прийом і обробку попередніх замовлень місць у готелі; обробку інформації про поточне і перспективне бронювання місць у готелі. Він перебуває під безпосереднім контролем завідувача службою прийому попередніх замовлень.

Повинен знати постанови, розпорядження, накази інші керівні та нормативні документи безпосередніх керівних й інших органів, що стосуються сфери обслуговування; правила утримування житлових та інших приміщень готелю; організацію матеріально-технічного забезпечення, передовий вітчизняний і зарубіжний досвід готельного обслуговування; порядок складання звітності про господарсько-фінансову діяльність готелю; форми і системи оплати праці; економіку, організацію праці й організацію готельного господарства; законодавство про працю; правила і норми охорони праці.

Варіант Г

Функціональні обов'язки реєстратора:

- 1) приймає, розміщує і реєструє гостей, що виїжджають, відповідно до встановленої процедури і можливостей, включаючи формальності кредитного оформлення;
- 2) розподіляє і закріплює номери, проводить попередню реєстрацію гостей відповідно до існуючої системи;
- 3) займається оформленням виїздом гостей;
- 4) перебуваючи у розпорядженні служби прийому, виконуючи різну адміністративну роботу;
- 5) інформує господарські служби про номери, що звільнюється, веде облік номерів, зданих під заїзд;
- б) перевіряє звіти господарських служб про готовність номерів до заїзду;
- 7) займається фактами розбіжності в цих звітах; проблемами гостей, що звернулися до служби прийому.

Реєстратор повинен підтримувати постійний зв'язок з касирами служби прийому, службою прийому попередніх замовлень у готелі та господарськими службами. Він несе відповідальності за задоволення всіх потреб гостей, що проживають чи будуть проживати, точне виконання адміністративних функцій і забезпечення високого рівня особистого обслуговування гостей.

Перебуває під безпосереднім контролем старшого на зміні; керівника службою прийому; старшого чергового адміністратора.

Повинен знати постанови, розпорядження, накази інші керівні та нормативні документи безпосередніх керівних й інших органів, що стосуються сфери обслуговування; правила утримування житлових та інших приміщень готелю; організацію матеріально-технічного забезпечення, передовий вітчизняний і зарубіжний досвід готельного обслуговування; порядок складання звітності про господарсько-фінансову діяльність готелю;

форми і системи оплати праці; економіку, організацію праці й організацію готельного господарства; законодавство про працю; правила і норми охорони праці.

Варіант Д

Функціональні обов'язки касира служби прийому:

- 1) оформлює гостей і стягує оплату за рахунками, контролюючи повне оформлення рахунку мешканця відповідно до встановленої процедури, включаючи підтвердження кредитної картки;
- 2) здійснює касовий розрахунок гостей (оплату готівкою, чеками, обмін валюти й інші операції), дотримуючись характерних для готельного підприємства процедур оплати з властивими операціям обмеження;
- 3) несе матеріальну відповідальність за збереження грошових сум у сейфах;
- 4) веде облік, депонує готівкою і чеки в кінці кожної зміни відповідно до вимог;
- 5) постійно контактує зі службою прийому, реєстраторами, бухгалтером-ревізором нічної зміни;
- 6) несе відповідальність за ефективне і коректне обслуговування гостей.

Знаходиться під безпосереднім контролем головного касира і ревізора.

Перебуває знати правила і методи організації обслуговування відвідувачів; види послуг, що надаються; тарифні розцінки оплати за помешкання, зокрема корпоративні й інші тарифи; постанови, розпорядження, накази інші керівні та нормативні документи безпосередніх керівних й інших органів, що стосуються роботи підприємств, установи, організації; структуру управління, права й обов'язки працівників і режим їх роботи.

Варіант Є

Функціональні обов'язки завідувача відділом перепусток:

- 1) організовує роботу відділу відповідно до встановленого порядку і діючих керівних документів щодо організації пропускового режиму готелю;
- 2) забезпечує дотримання пропускового режиму і здійснює контроль за правильністю оформлення, виданням і поверненням пропусків, що надають право входу (виходу) або в'їзду (виїзду) на територію готелю, а також обліку і зберігання бланків і повернення пропусків;
- 3) керує роботою щодо підготовки необхідних звітів і довідок, пов'язаних із діяльністю відділу і виданням пропускових документів;
- 4) складає в установленому порядку акти на знищення документів, термін зберігання яких закінчився.

Повинен знати постанови, розпорядження, накази, інші керівні та нормативні документи вищих органів, що стосуються організації пропускового режиму; правила і порядок видання пропусків; структуру організації і режим роботи її підрозділів; порядок обліку та зберігання бланків і повернених пропусків; керівний склад працівників організації і зразки підписів осіб, що мають право дозволяти видання пропусків; основи організації праці; законодавство про працю; правила внутрішнього трудового розпорядку; правила і норми охорони праці.

Варіант Ж

Функціональні обов'язки чергового відділу перепусток:

- 1) виписує, оформляє і видає відповідно до встановленого порядку постійні, тимчасові та разові перепуски й інші документи, надають правило входу (виходу), в'їзду (виїзду) на територію готелю;
- 2) реєструє в журналах або в інших первинних документах пропускні документи і веде облік одержаних незаповнених бланків, виданих і повернутих перепусток;
- 3) передає на підпис керівнику постійні перепуски, стежить за своєчасним їх поверненням;
- 4) складає щоденні звіти про видання і повернення перепусток різного виду і готує необхідні довідки, пов'язані з оформленням пропускних документів;
- 5) забезпечує збереження незаповнених бланків і повернутих перепусток.

Повинен знати нормативні акти, положення, інструкції й інші керівні матеріали і документи, що регламентують пропускний режим на підприємстві; структуру підприємства і режим роботи його підрозділів; правила і порядок видання пропусків та інших пропускних документів; порядок отримання, обліку та зберігання бланків і повернутих відпусток; форми документів, на підставі яких оформлюються різні види перепусток; порядок обліку та складання встановленої звітності; основи організації праці; основи законодавства про працю; правила внутрішнього трудового розпорядку; правила і норми охорони праці.

Варіант 3

Функціональні обов'язки чергового (із видання довідок, залу, поверху готелю, кімнати відпочинку; гуртожитку та ін.):

- 1) здійснити прийом клієнтів, їх реєстрацію, розрахунки за надані послуги;
- 2) оформляє необхідну документацію при роботі з клієнтами, надає виписки і зберігає у відповідному порядку документацію при роботі з клієнтами, надає виписки і зберігає у відповідному порядку документи, що відносяться до роботи;
- 3) приймає і передає необхідні повідомлення клієнтам особисто або телефоном;
- 4) забезпечує справність і збереження інвентарю, устаткування й іншого майна;
- 5) здійснює контроль за своєчасністю та якістю проведення робіт із прибирання приміщень обслуговуючим персоналом;
- 6) стежити за дотриманням клієнтами протипожежних і санітарних правил;
- 7) веде журнал чергувань.

Повинен знати нормативні положення, інструкції, інші керівні матеріали і документи, що стосуються роботи чергового; порядок реєстрації, ведення обліку і складання встановленої звітності; основи організації праці; основи законодавства про працю; правила внутрішнього розпорядку; правила і норми охорони праці.

Варіант І

Функціональні обов'язки головного консьєржа:

- 1) шляхом керівництва, спостереження і контролю забезпечує гостям ефективно, швидко і ввічливо надання різних послуг;
- 2) керує персоналом, забезпечуючи гостей послугами швейцара, носильника багажу, розсильного, а також поштовими, інформаційними й іншими послугами;

- готує розклад чергувань, організує зміни для забезпечення укомплектованості персоналу у будь-який час;
 - веде табель робочого часу для оформлення платіжної відомості;
 - за узгодженням із відділом кадрів наймає і звільняє персонал, застосовує дисциплінарні заходи;
 - дає рекомендації щодо навчання в процесі роботи, а також особисто здійснює навчання:
- 3) вживає заходи за скаргами гостей;
 - 4) стежить, щоб інформація про готельні послуги, а також район, в якому розташовувався готель, була досяжна і своєчасна;
 - 5) приймає від гостей замовлення на квитки в театри, місця в ресторанах, автомашини, екскурсії та ін.;
 - 6) контролює переміщення і зберігання багажу та пакетів гостей. Забезпечує дотримання процедури винесення багажу у контакті зі службою розміщення і касиром;
 - 7) відповідає за забезпечення ефективного і ввічливого обслуговування носильниками і за належне використання їх інвентарю;
 - 8) проявляє пильність в питаннях безпеки гостей, їх майна, а також самого готелю;
 - 9) здійснює безпосередній контроль за черговими носильниками, швейцарами, нічними носильниками, розсильними.

Головний консьєрж безпосередньо підпорядкований завідувачу службою обслуговування, директору готелю.

Повинен знати правила і методи організації обслуговування відвідувачів, види послуг, що надаються; тарифні розцінки оплати за проживання, зокрема корпоративні й інші тарифи; постанови, розпорядження, накази, інші керівні нормативні документи вищих органів, що стосуються роботи підприємства, установи, організації; структуру управління, права й обов'язки працівників, режим їх роботи.

Варіант І

Функціональні обов'язки швейцара:

- 1) постійно знаходиться біля вхідних дверей, спостерігає за чистотою та порядком у вестибюлі та на території перед під'їздом готелю;
- 2) вітає гостей при їх прибутті, допомагає їм з багажем і пакетами, контролює та організовує під'їзд, паркування і від'їзд автомобілів від готелю;
- 3) спостерігає за входом і виходом відвідувачів готелю, перевіряє пропуски на право винесення речей і т.д.;
- 4) прощається з гостями, що відбувають;
- 5) направляє таксі за замовленням, допомагає гостям у посадженні і або виході із автомобіля;
- 6) контролює і направляє носильників для обслуговування гостей, допомагає з доставкою і завантаженням їх багажу, згортків і направляє автомобілі;
- 7) підтримує під'їзд до готелю в чистоті та не допускає заторів автотранспорту біля під'їзду.

Перебуває під безпосереднім контролем головного консьєржа і чергового служби обслуговування.

Всі роботи швейцар виконує за завданням чергового адміністратора. Перед початком зміни швейцар перевіряє чистоту у вестибюлі та на майданчику, у разі потреби доводить до відома адміністратора, що потрібен прибиральник.

Повинен знати правила і методи організації обслуговування відвідувачів, види послуг, що надаються; тарифні розцінки оплати за проживання, зокрема корпоративні й інші тарифи; постанови, розпорядження, накази, інші керівні нормативні документи вищих органів, що стосуються роботи підприємства, установи, організації; структуру управління, права й обов'язки працівників, режим їх роботи.

Варіант К

Функціональні обов'язки гардеробника:

В обов'язки гардеробника входять прийом, зберігання і видання верхнього одягу й інших особистих речей відвідувачів і працівників, що проживають у готелі.

Перед початком роботи при прийомі чергування гардеробник приймає від працівників зміни під розписку в спеціальній книзі всі речі, що знаходяться в гардеробі, а також устаткування гардероба і номерні жетони.

Протягом зміни гардеробник зобов'язаний постійно знаходитися в гардеробі. При прийомі верхнього одягу і речей гардеробник видає власнику жетон; видання речей здійснюється після його пред'явлення.

Робочим місцем гардеробника є приміщення гардероба.

Повинен знати правила і методи обслуговування відвідувачів; види послуг, що надаються; нормативні документи вищих органів, що стосуються роботи готелю; структуру управління, обов'язки працівників і режим їх роботи; правила внутрішнього трудового розпорядку.

Перебуває в підпорядкуванні менеджера служби обслуговування.

Варіант М

Функціональні обов'язки комірника складу матеріальних цінностей.

В обов'язки комірника складу матеріальних цінностей входять прийом на склад, зважування, зберігання і видання зі складу різних матеріальних цінностей.

При прийомі на зберігання комірник перевіряє відповідність матеріальних цінностей, що приймаються на зберігання, супровідним документам.

Комірник веде облік наявності на складі матеріальних цінностей. Після прийняття цінностей на зберігання здійснюється їх переміщення до місць зберігання з розкладанням (сортуванням) за видами, якістю, призначенням та іншими ознаками.

Після закінчення роботи комірник здійснює прибирання приміщення складу.

Комірник повинен знати постанови, розпорядження, накази, інші керівні та нормативні документи вищих й інших органів, що стосуються діяльності підприємства, установи, організації; порядок роботи; основи організації праці; основи законодавства про працю; правила внутрішнього трудового розпорядку; правила і норми охорони праці.

Перебуває в підпорядкуванні менеджера служби обслуговування.

Варіант Н

Функціональні обов'язки ліфтера

В обов'язки ліфтера входить спостереження за правильною роботою ліфтів під час їх експлуатації, а також за виконанням пасажирями правил прийому експлуатації.

Перед початком роботи ліфтер перевіряє роботу телефону або аварійну сигналізацію, здійснює пробну поїздку без пасажирів із зупинкою на кожному поверсі, випробує кнопку «стоп». У разі виявлених несправності ліфтер вимикає ліфт і негайно повідомляє про це механіку по ліфтах і адміністрації, зробивши в ліфтовому журналі запис про несправність.

Після припинення роботи ліфта в нічний час ліфтер ставить кабінку на нижньому поверсі, вимикає мотор-генератор і освітлення кабінки, закриває шахтні двері, визначає час свого відходу в журналі.

Обслуговування ліфтів у готелях може бути таке:

- 1) ліфтер супроводжує кожну кабінку (з зміну на один ліфт одно людина) і протягом зміни постійно перебуває в кабінці;
- 2) ліфтер обслуговує декілька ліфтів, у цьому випадку пасажирі користуються ліфтом самостійно, ліфтер перебуває на наглядовому пункті майданчика нижнього поверху (у зміну на один пост – одна людина).

Повинен знати правила і методи обслуговування відвідувачів; види послуг, що надаються; нормативні документи вищих органів, що стосуються роботи готелю; структуру управління, обов'язки працівників і режим їх роботи; правила внутрішнього трудового розпорядку.

Перебуває в підпорядкуванні менеджера служби обслуговування.

Варіант О

Функціональні обов'язки посильного

- 1) надає дрібні послуги гостям, підносить ручну поклажу, перевіряє готовність номера, пояснює гостеві, як працює устаткування номера;
- 2) доставляє поштові відправлення, повідомлення, посилки й інші предмети в номер гостей;
- 3) виконує доручення гостей і поза межами готелю за вказівкою чергової служби прийому;
- 4) доставляє листи або повідомлення в інші відділи готелю;
- 5) виконує прибирання вестибюля: викидає сміття з попільничок, прибирає газети та ін.;
- 6) інформує гостей і дає їм довідки із загальних питань;
- 7) задовольняє скарги гостей або швидко повідомляє при них чергового, якщо не може задовільнити скаргу сам.

Повинен знати правила і методи обслуговування відвідувачів; види послуг, що надаються; нормативні документи вищих органів, що стосуються роботи готелю; структуру управління, обов'язки працівників і режим їх роботи; правила внутрішнього трудового розпорядку.

Перебуває в підпорядкуванні менеджера служби обслуговування.

Варіант П

Функціональні обов'язки директора номерного фонду

- 1) забезпечує:
 - безперервну і стійку роботу департаменту номерного фонду, а також його структурних підрозділів;

- підтримку у належному стані житлових та інших приміщень готелю відповідно до встановлених стандартів;
- надає клієнтам інформацію про пропоновані послуги;
- 2) здійснює контроль:
 - за якістю обслуговування клієнтів відповідно до внутрішніх стандартів готелю;
 - за правильним використанням, обліком, розподілом житлових номерів і місць;
 - за дотриманням паспортного режиму;
- 3) направляє роботу персоналу і служб готелю на забезпечення збереження і утримання приміщень і майна в справжньому стані відповідно до правил і норм експлуатації, безперебійної роботи устаткування, зовнішнього впорядкування, дотримання санітарно-технічних і протипожежних правил;
- 4) організовує роботу:
 - щодо профілактичного огляду житлових номерів, підсобних та інших приміщень готелю;
 - щодо проведення капітального і поточного ремонтів;
- 5) здійснює заходи зі зміцнення і розширення матеріально-технічної бази готелю, підвищення рівня її комфортабельності;
- 6) забезпечує своєчасне постачання структурним підрозділам департаменту необхідним запасом витратних матеріалів, матеріальних цінностей і напоїв для міні-барів (сумісно з відділом постачання);
- 7) відповідає:
 - за справну роботу технологічного устаткування;
 - дотримання встановлених санітарних правил, чистоту і дезінфекцію житлових і службових приміщень готелю.

Директор номерного фонду підпорядковується безпосередньо генеральному директору готелю.

Під безпосереднім керівництвом директора номерного фонду перебувають:

- 1) керівник відділу прийому (що включає службу бронювання і службу розміщення);
- 2) керівник відділу обслуговування номерів;
- 3) керівник служби консьєржів.

Повинен знати постанови, розпорядження, накази, інші керівні та нормативні документи вищих органів, що стосуються організації пропускового режиму; правила і порядок видання пропусків; структуру організації і режим роботи її підрозділів; порядок обліку та зберігання бланків і повернених пропусків; керівний склад працівників організації і зразки підписів осіб, що мають право дозволяти видання пропусків; основи організації праці; законодавство про працю; правила внутрішнього трудового розпорядку; правила і норми охорони праці.

Варіант Р

Функціональні обов'язки завідувача номерних фондів

- 1) організує, планує, контролює через завідувачів підрозділами роботу, поєднану з номерним фондом готелю, технікою безпеки, для забезпечення найзручнішого і приємного перебування гостей;

2) розробляє і проводить політику та спеціальні програми, що здійснюються кваліфікованим ввічливим персоналом, для забезпечення найзручнішого і приємного перебування гостей;

3) керує:

- господарсько-адміністративною діяльністю шляхом правильного використання кваліфікованого персоналу для того, щоб всі номери і громадські приміщення були чистими, комфортабельними, затишними, готовими до продажу й експлуатації;

- роботою пральної готелю в цілях забезпечення виробництва чистою білизною, необхідно для утримання на найвищому рівні номерів і харчоблоку;

- роботою технічних служб готелю, включаючи високовольтну підстанцію, освітлення і електроенергію, системи і служби профілактики та повсякденного ремонту й обслуговування, устаткування на випадок пожежі та гарантування безпеки, щоб виробничі приміщення і комунікації готелю працювали з максимальною ефективністю і гості перебували в комфортабельних і приємних умовах;

4) керує здійсненням ефективних з економічної точки зору удосконалень служб і технічних засобів шляхом складання і внесення пропозицій щодо замовлень на нове устаткування;

5) керує роботами системи безпеки в готелі так, щоб гарантувати безпеку гостей і службовців готелю та захист від нанесення збитку, руйнування і (або) втрати їх власності та майна готелю;

6) керує всіма системами зв'язку в готелі, щоб забезпечувати правильне встановлення і безперебійну роботу існуючого і нового устаткування;

7) оцінює, координує і стимулює роботу службовців готелю для досягнення якнайкращих результатів;

8) несе відповідальність за підтримку максимально можливих високих стандартів відносно обслуговування і чистоти в готелі відповідно до встановлених вимог;

9) несе відповідальність за всю діяльність, пов'язану з наявністю, товарним станом, чистотою і зовнішнім виглядом у готелі. Прямих грошових операцій не здійснює.

Завідувач номерним фондом підпорядковується безпосередньо генеральному директору.

Під керівництвом завідувача номерним фондом перебувають:

1) адміністратор-розпорядник адміністративно-господарського відділу;

2) начальник служби безпеки;

3) головний інженер;

4) завідувач пральні;

5) головний оператор телефонної станції;

Повинен знати постанови, розпорядження, накази, інші керівні та нормативні документи вищих органів, що стосуються організації пропускового режиму; правила і порядок видання пропусків; структуру організації і режим роботи її підрозділів; порядок обліку та зберігання бланків і повернених пропусків; керівний склад працівників організації і зразки підписів осіб, що мають право дозволяти видання пропусків; основи організації праці; законодавство про працю; правила внутрішнього трудового розпорядку; правила і норми охорони праці.

Варіант С

Функціональні обов'язки покоївки

В обов'язки покоївки входять підтримка в належній чистоті номерів та інших приміщень, спостереження за збереженням майна, устаткування й інвентарю, а також прийом від мешканців замовлень на додаткові побутові послуги і забезпечення їх своєчасного виконання відповідно до переліку готельних послуг, що надаються.

У першу зміну покоївки здійснюють прибирання номерів у такій послідовності: відкриваються квартирки або вікна, змінюється вода в графині, змінюється постільна білизна або збирається ліжка для денного утримування, протираються підлоги, чистяться килими і м'які меблі, протираються всі поліровані або лаковані поверхні, після прибирання житлових кімнат здійснюється прибирання санітарного вузла.

Покоївки здійснюють прийом від виїжджаючих гостей номерів, що звільнилися, і готують їх для нового заселення.

Залежно від місцевих умов застосовуються такі форми організації праці покоївок:

- 1) індивідуальна, коли за кожною покоївкою закріплюються певні номери для прибирання обслуговування мешканців;
- 2) бригадна, коли прибирання й обслуговування номерів здійснюється бригадою покоївок.

Старші покоївки призначаються із загальної кількості покоївок із виконанням функцій бригадира.

Посадові обов'язки:

- 1) прибирати доручені номери, ванні кімнати і коридори відповідно до стандартів чистоти і гігієни, встановленим в готелі;
- 2) проявляти пильність в питаннях безпеки гостей і їх майна, докладаючи начальнику поверху про всі підозрілі випадки;
- 3) діяти згідно з правилами готелю:
 - здійснювати контроль за користуванням ключами покоївками;
 - приносити всі забуті в номерах речі в адміністративно-господарський відділ;
 - дотримуватися заходів протипожежної безпеки.

Відповідаючи за чистоту в доручених номерах, ванних кімнатах і коридорах, повинна:

- 1) підготувати візок зі всіма необхідними засобами для прибирання номерів, ванних кімнат і коридорів;
- 2) підтримувати візок постійно в акуратному стані;
- 3) заправляти ліжка в номерах після кожного використання, стежачи при цьому за тим, щоб білизна була чистою, випрасуваною і у хорошому стані;
- 4) витирати дерев'яні меблі, дзеркала, картини, телевізори і полиці в гардеробі. Витирати вологою ганчіркою всі ящики;
- 5) змивати плями з дверей і стін;
- 6) здійснювати прибирання килимових покриттів порохотягом, зокрема під ліжками і меблями;
- 7) витрушувати і мити попільнички та кошики для паперів. Протирати телефонний апарат;
- 8) стежити, щоб додаткові подушки і ковдри були на місцях;

- 9) поповнювати необхідні запаси напоїв для гостей відповідно до встановлених стандартів;
 - 10) прибирати ванну кімнату, включаючи ванну, раковину, туалет, плитку на стінах і підлозі та полицях. Витирати і доводити до блиску дзеркала і металеві деталі;
 - 11) замінювати використані рушники і поповнювати необхідні запаси відповідно до встановлених стандартів;
 - 12) здійснювати прибирання порохотягом, витирати пил і змивати плями зі стін і з підлоги в коридорі.
- Перебуває під безпосереднім контролем старшої покоївки, а також під контролем директора з експлуатації.

Варіант Т

Функціональні обов'язки кастелянши

В обов'язки кастелянши входять зберігання та експлуатація білизни в готелі. Всі роботи кастелянша виконує за завданням завідувача білизняної. Видання чистої і прийом брудної білизни відбувається за графіком в певні дні та години.

Кастелянша здійснює кількісний і сортовий облік білизни на спеціальних картках, що відкриваються на кожен вид білизни. Брудну білизну кастелянша в установленому порядку здає у прання, оформлюючи відповідні документи.

Основним робочим місцем кастелянши є центральна білизняна, яка повинна складатися з приміщень для зберігання чистою білизни і для зберігання брудної білизни.

Кастелянша також здійснює ремонт і прасування білизни.

Кастелянша підпорядковується менеджеру господарської служби, завідувачу білизняної.

Варіант У

Функціональні обов'язки шеф-кухаря

Основне завдання шеф-кухаря – контроль за виробничими процесами, що відбуваються на кухні ресторану.

У рамках своїх обов'язків шеф-кухар відповідає за належне вирішення таких питань:

- 1) здійснює правильну організацію виробничого процесу, забезпечує застосування нового устаткування і прогресивної технології, впровадження раціональної організації праці та передових методів роботи;
- 2) відповідає за керівництво і координацію операцій, пов'язаних з приготуванням їжі й оформленням страв; за організацію кухонного виробництва, приготування їжі, поданням страв;
- 3) забезпечує своєчасне, високоякісне приготування їжі й оформлення страв на кухні відповідно до виробничих, і фінансових норм, встановлених керівництвом:
 - відповідає за ведення калькуляційно-технологічних карт;
 - розробляє рецептуру нових страв;
 - бере участь у складанні меню ресторану, виходячи з наявності продуктів, їх вартості, пори року і затвердження кошторису;
 - готує заявку на необхідні продукти, забезпечує їх своєчасне отримання зі складу;

контролює якість сировини, що входить у виробництво;

- 4) постійно керує процесом приготування їжі й оформленням страв відповідно до встановлених норм і вимог:
 - суворо дотримується технології приготування їжі, норм закладки сировини, термінів реалізації готової продукції;
 - вводить нові технології приготування їжі спільно з директором служби харчування і напоїв;
 - застосовує заходи із підвищення продуктивності праці й ефективного використання устаткування;
- 5) стежить за станом всього кулінарного устаткування, забезпечуючи його регулярний профілактичний ремонт;
- 6) забезпечує виконання вимог до санітарного стану кухні відповідно до місцевих законодавчих норм і норм, прийнятих в готелі;
- 7) контролює витрати на приготування їжі відповідно до кошторису, розміри порцій і використання запасів;
- 8) керує навчанням і підвищенням кваліфікації працівників кухні
- 9) розподіляє обов'язки серед працівників кухні, складає графік виходу на роботу, проводить інструктаж за технологією приготування їжі й іншими виробничими питаннями;
- 10) складає звіти в установленому порядку, систематично проводить інструктаж із охорони праці й техніки безпеки, контролює за дотриманням правил охорони праці та техніки безпеки.

Шеф-кухар може усунути від роботи будь-якого підлеглого йому працівника.

Безпосередньо під його керівництвом перебуває помічник шеф-кухаря, а також всі працівники кухні.

Шеф-кухар несе відповідальність за виконанням всіх покладених на нього обов'язків і завдань, зокрема: за своєчасне і доброякісне приготування їжі, правильне зберігання і витрачання продуктів, санітарний стан кухні, посуду і всього кухонного інвентарю, роботу підлеглого персоналу.

Шеф-кухар підпорядковується безпосередньо директору служби харчування.

Варіант Ф

Функціональні обов'язки кухара ділянки кухні

- 1) відповідає за певну ділянку кухні, роботу персоналу на своїй ділянці й узгодженість роботи з іншими ділянками;
- 2) готує та оформлює страви, типові для певної ділянки, відповідно до визначених стандартів і установленому порядку;
- 3) контролює і навчає весь персонал своєї ділянки;
- 4) стежить, щоб продукти харчування, що використовуються на його ділянці були свіжими і придатними для вживання та зберігалися належним чином;
- 5) стежить, щоб його ділянка утримувалася в чистоті й дотримувалися всі правила санітарії та гігієни;

Перебуває під безпосереднім контролем помічника шеф-кухаря і шеф-кухаря

Повинен знати правила обліку, норми витрат продуктів, калькуляцію страв, стандарти, вимоги і технічні умови на продукти, правила зберігання сировини, напівфабрикатів, готової продукції, сучасні види технологічного

устаткування і принципи його роботи, вимоги до виробничих приміщень, устаткування, інвентарю, посуду і т.п.

Варіант X

Функціональні обов'язки стюард кухні:

- 1) відповідає за чистоту всіх предметів, оброблених на мийній, і предметів для кухні, за чистоту кухні, устаткування і кухонних приладь, використовуючи для цього наявні механізми, за видалення сміття і повернення вичищених предметів на відповідні ділянки;
- 2) миє кухню, включаючи підлогу і стіни, стежить за чистотою кухонних пристосувань і устаткування;
- 3) чистить холодильники, шафи, плити, печі, пароварки, полиці для зберігання й інше устаткування після його використання;
- 4) прибирає і сортує сміття по відповідним бачкам;
- 5) виносить бачки із сміттям в сміттезбиральну зону для вивозу або здору, чистить сміттеві бачки в сміттезбиральній зоні перед поверненням їх на кухню;
- б) забезпечує чистоту всього устаткування і механізмів, що миють та чистять, а також їх робочий стан.

Перебуває під керівництвом старшого стюарда, а також шеф-кухаря або його помічника.

Варіант Ц

Функціональні обов'язки метрдотеля:

- 1) забезпечує роботу ресторану, здійснює керівництво, загальне спостереження і контроль з метою високого рівня обслуговування, діючи в рамках встановленого бюджету;
- 2) виконує адміністративні обов'язки, відвідує наради служби харчування та напоїв і підтримує зв'язок з кухнею щодо якості їжі та її оформлення;
- 3) відповідає за бюджетні доходи у встановлено розмірі, загальне керівництво персоналом у ресторані:
 - формує розклад чергувань і організовує зміни, щоб забезпечити повний комплект персоналу у будь-який час;
 - веде таблиць робочого часу для платіжних відомостей;
 - проводить навчання у формі інструктажу перед початком обслуговування відповідно до встановленої програми навчання;
 - наймає і звільняє працівників, здійснює дисциплінарні заходи;
 - стежить, щоб працівники були одягнені у формений одяг, мали охайний вигляд;
- 4) забезпечує безпосередній контроль за поданням страв і напоїв;
- 5) визначає разом із шеф-кухарем або призначеною ним особою придатність якості їжі, її оформлення. Допомогає шеф-кухарю в складанні меню;
- б) зустрічає гостей ресторану, що приходять;
- 7) приймає замовлення в особливо важливих клієнтів ресторану, надає їм особливі знаки уваги як представник адміністрації закладу;
- 8) вирішує будь-які проблеми, які виникають у клієнтів під час обслуговування:
 - всіляко перешкоджає розростанню конфлікту;
 - відповідає на будь-які претензії гостей ресторану;

- веде журнал, записуючи скарги гостей, зведення про доходи, витрати й інші дані;
- 9) підтримує регулярні внутрішні контакти зі всіма відділами і зовнішні контакти з постійними клієнтами;
- 10) здійснює контроль за старшими офіціантами, офіціантами, помічниками офіціантів, сомельє і барменами, стежить за якістю обслуговування;
- 11) контролює розрахунки клієнтів з офіціантами, підписує рахунки;
- 12) забезпечує організацію і проведення обслуговування на банкетах.

Метрдотель здійснює контроль: за матеріальними цінностями, визначає наявність достатньої кількості продуктів, а також стежить за станом меблів і устаткуванням ресторану; робить замовлення на поставки необхідних продуктів, а також заявки на ремонт і профілактику устаткування; стежить, щоб ресторан утримувався в чистоті та порядку.

Метрдотель підпорядковується директору або керівнику ресторану. Він керує офіціантами, барменами, які працюють в залі, приборальницями, посудомийками, працівниками сервісної. Метрдотель взаємодіє зі всіма наявними службами, що забезпечують життєдіяльність закладу і безперебійну роботу ресторану (електрики, сантехніки, ліфтери, охорона і т.д.).

Варіант Ч

Функціональні обов'язки бармена

Професія бармен – одна з найбільш творчих у ресторанному бізнесі: щоб змішувати коктейлі, треба володіти не тільки відповідними знаннями, але і креативним мисленням, фантазією, добрим смаком і бажанням вигадувати власні рецепти.

Бармен виконує такі функції:

- 1) забезпечує чітке і ввічливе обслуговування гостей і персоналу, діючи в рамках як готельних, так і державних правил;
- 2) відповідає за приготуванням напоїв, звітність у розрахунків з гостями, зовнішній вигляд бару, рівень обслуговування:
 - готує та подає напої гостям і офіціантам бару відповідно до готельних рецептів та стандартів;
 - готує і реєструє рахунки, здійснює облік готівки депозитів і документів із вивіряння рахунків відповідно до інструкції;
- 3) одержуючи напої зі складу, звіряє із заявкою кількість і об'єм пляшок;
- 4) відповідає за підтримку в чистоті бару і прилеглих до нього приміщень, збереження напоїв, що вставляються в барі, оформлює вітрину бару, готує аксесуари до напоїв (лимони, горіхи, оливки і т.д.).

Підпорядковується безпосередньо головному бармену і директору служби харчування.

Варіант Ш

Функціональні обов'язки офіціанта

- 1) сервірування столу відповідно до встановлених стандартів. Сервірування столу – це справне мистецтво, наприклад, застелити скатертиною стіл можна десятьма способами, а прийомів скручування тканинних серветок і ще більше. З посудом і приладдям ситуація аналогічна: передбачена в ресторанному бізнесі мінімальна кількість столових предметів для однієї особи дорівнює 12, максимальна – 50 (кришталь для всіляких

напоїв, різноманітні тарілки, ложки, виделки, ножі, спеціальні прилади для екзотичних делікатесів);

2) контроль за чистотою, станом і комплексністю приладів посуду, скатертин і серветок на закріплених за офіціантами столах;

3) знання меню, основних і сезонних страв та напоїв, пропонувані гостям;

4) консультування гостей з приводу особливостей страв і напоїв при складанні замовлення;

5) прийом замовлень від клієнтів;

6) подання страв і напоїв згідно зі встановленими правилами обслуговування;

7) здійснення заходів у межах своєї компетенції із вирішенням проблем, що виникають у клієнта;

8) створення в закладі атмосфери гостинності (відношення до гостей, манера поведінки, зовнішній вигляд);

9) керівництво помічником офіціанта;

10) представлення рахунку гостям і отримання платні.

Офіціант підпорядковується метрдотелю або старшому офіціанту зміни та керує помічниками офіціанта і бас-боями.

Офіціант взаємодіє з кухнею, баром, касою, сервісною та іншими службами, чіткий контакт з якими дозволяє йому забезпечити високий рівень обслуговування і створити атмосферу гостинності.

Офіціант може підтримувати спілкування з гостями, почате за їх ініціативою. Має право нагадувати гостям про правила, встановлені в ресторані, а також про необхідність розплатитися. У всіх випадках, коли офіціант самостійно не може задовольнити прохання або скаргу гостей, він може звернутися до метрдотеля або адміністрації ресторану.

Практичне заняття № 9

Тема: трудові процеси та витрати робочого часу

Ключові слова: фотографія робочого часу; хронометраж; фотохронометраж; оперативна робота, допоміжні операції.

Мета: формування практичних навичок щодо розрахунку витрат робочого часу працівників готельних підприємств.

Питання для самопідготовки

1. Суть, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві.
2. Система норм праці.
3. Принципи нормування праці.
4. Класифікація витрат робочого часу і характеристика його частин.
5. Порядок розрахунку всіх норм праці.

Фотографія робочого часу дає можливість вивчити й аналізувати робочий час окремого працівника чи бригади в цілому протягом певного періоду. Якщо спостереження проводяться протягом зміни, то одержані результати мають назву «фотографія робочого часу».

Хронометраж – це вивчення й вимірювання часу, протягом якого виконуються окремі циклічно повторювані елементи операцій.

Фотохронометраж – одночасне проведення фотографії робочого часу й хронометражних спостережень.

Для кожного із видів витрат робочого часу встановлюється умовне позначення (індекс). Індксація операцій робочого часу здійснюється у відповідності до прийнятої класифікації.

Робочий час поділяється на час роботи і час перерв. Час роботи, в свою чергу, складається з підготовчо-заключного, оперативного часу і часу обслуговування робочого місця. Час перерв поділяється на час регламентованих і нерегламентованих перерв.

Підготовчо-заключний час (T_{nz}) витрачається на підготовку до виконання виробничого завдання, а також дій, пов'язаних із завершенням роботи.

Підготовчо-заключний час включає:

- одягання спецодягу, отримання завдання, інструментів, пристроїв, матеріалів, мийних засобів, білизни тощо;
- увімкнення освітлення, перевірку на справність приладів;
- складання звітів щодо виконаної роботи;
- прибирання робочого місця, відходів, сміття;
- переодягання.

Час оперативної роботи (T_{on}) включає основний і допоміжний час.

Час основної роботи (T_o) витрачається на прийоми і дії, направлені на якісну або кількісну зміну предмета праці, які повторюються з виконанням окремого обсягу робіт.

Час основної роботи включає:

- виконання процесів: прибирання номерів, громадських та службових приміщень;
- виконання операцій щодо безпосереднього обслуговування клієнтів готелю (бронювання, прийом замовлень, здійснення оплати);
- обслуговування машин та пристроїв;

Допоміжний час (T_ϕ) витрачається на дії, спрямовані на сприйняття виконання основної роботи. Допоміжний час, як і основний, циклічно повторюється з виконанням окремого обсягу робіт. Він включає:

- переміщення сировини, продукції, інвентарю, білизни тощо;
- переміщення працівника на інші робочі місця;

Час обслуговування робочого місця (T_{ob}) включає витрати часу на підтримання порядку на робочому місці, прибирання сміття, відходів, обслуговування обладнання.

Час регламентованих перерв, обумовлених технологій та організацією виробництва ($T_{\text{вон}}$) включає:

- перерви на обід, пиття води, відвідування туалету;
- перерви на відпочинок після однієї години роботи або більше, після початку роботи чи після тривалої (не менше 10-12 хв.) інтенсивної роботи.

Час регламентованих перерв, обумовлених технологією та організацією виробництва (T_{nm}) включає:

- отримання інструктажу;
- заповнення поточних документів, здавання документів;

- очікування замовлення від клієнта готелю, виконання замовлення або очікування самого клієнта;
- санація рук, приведення до ладу спецодягу в процесі роботи.

Час простоїв з організаційно-технічних питань (T_{nom}) включає:

- пошук виконавцем інструменту, інвентарю;
- простої внаслідок відсутності електроенергії, поломок обладнання тощо;
- нещасні випадки, травматизм (окрім випадків, викликаних порушенням правил техніки безпеки).

Час простоїв через порушення трудової дисципліни (T_{np}) включає:

- залишення робочого місця без поважних причин;
- неслужбові розмови телефоном х іншими працівниками;
- запізнення на роботу або передчасне її закінчення;
- нещасні випадки, травматизм, викликані порушенням правил техніки безпеки.

Практичне завдання

Ознайомившись з режимом роботи конкретного працівника готельного підприємства, виконати такі завдання:

1. Обробка фотографії робочого дня

У спостережному листі фотографії робочого дня (табл. 9.1) послідовно фіксуються всі дії виконавця і перерви в його роботі

Таблиця 9.1

Спостережний лист фотографії робочого часу

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час		Тривалість, хв.	Індекс
		годин	хвилин		
	Початок робочого дня	7	00	-	-
1	Переодягнення у спецодяг	7	10	10	T_{nz}
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів	7	20	10	T_{nz}
3	Отримує завдання від старшої покоївки	7	26	6	T_{nm}
4	Підіймається на шостий поверх	7	31	5	T_o
5

Студенти отримують завдання (наведені у додатку Б), в яких вказано лише поточний час, а тривалість кожної операції та її індекс студент визначає самостійно.

У графі «Поточний час» позначено час початку процесу. Тривалість кожної операції кожної операції визначається шляхом розрахунку попереднього значення поточного часу із наступного. У графі «Індекс» проставляється відповідний індекс операції.

2. Аналіз структури витрати робочого часу і розробка фактичного та проектного балансів

На основі даних, одержаних у процесі аналізу фотографії робочого дня, слід звести витрати робочого часу за видами. Визначаються суми витрат кожного елемента робочого часу.

У подальшому аналіз результатів спостереження, виявляються непродуктивні або нехарактерні для певної категорії робітників витрати робочого часу. При цьому фактичні витрати робочого часу порівнюють з нормативними. Згідно з прийнятними даними нормативні витрати робочого часу в % від оперативного повинні складати не більше:

- $T_{пз}$ - 10 %;
- $T_{воз}$ - 10 %;
- $T_{нт}$ - 2 %.

У результаті проведеного аналізу розробляють фактичний і проектований баланси робочого часу (табл. 9.2).

Таблиця 9.2

Фактичний і проектований баланси витрат робочого часу

Елементи витрат робочого часу	Індекс	Фактичний		Проектований	
		хвилини	%	хвилин	%
1.Час основної роботи	T_o			360	75
2.Час допоміжної роботи	T_δ			58	12
Разом, операційний час	$T_{оп}$			418	87
3.Підготовчо-заключний час	$T_{пз}$			24	5
4.Час обслуговування робочого місця	$T_{об}$			10	2
5.Час регламентних					
- на відпочинок і особисті потреби	$T_{вон}$			24	5
- обумовлені технологією та організацією виробництва	$T_{нт}$			4	1
6.Час регламентованих перерв:					
-з організаційно-технічних причин	$T_{пнт}$			-	-
-через порушення трудової дисципліни	$T_{пнт\delta}$			-	-

Разом				480	100
-------	--	--	--	-----	-----

У проектований баланс не заносяться витрати часу, пов'язані з порушенням трудової дисципліни ($T_{ном}$) і з організаційно-технічних причин ($T_{ном}$), за рахунок чого збільшується основний час (T_o).

3. Розробка пропозицій з удосконалення використання робочого часу

На основі розрахунку проектового і фактичного балансів визначається резерви щодо підвищення витрат часу на основні роботи за рахунок зменшення часу на перерви.

Проведення спостереження за роботою працівників дають можливість визначити такі показники:

- можливе зростання продуктивності праці за рахунок усунення втрат часу:

$$П = \frac{T_{он.п} - T_{он.ф.}}{T_{он.ф.}} \times 100,$$

де $T_{он.п}$ $T_{он.ф.}$ - проектований і фактичний оперативний час;

- коефіцієнт втрат робочого часу:

$$K_в = \frac{T_{пт} + T_{он} + T_{воп} + T_{об}}{T_{роб.часу}},$$

- коефіцієнт використання робочого дня:

$$K_{вр} = \frac{(T_{пнд} + T_{воп.п.})}{T_{роб.часу}}$$

де $T_{воп.ф.}$ і $T_{воп.п.}$ - перерви на відпочинок у проектованому і фактичному балансах.

Порядок виконання роботи

1. Вивчити теоретичний матеріал з теми «Трудові процеси та витрати робочого часу».
2. В індивідуальному завданні (варіанти завдань наведені у додатку А і відповідають порядковому номеру студента у списку групи) самостійно визначити тривалість кожної операції та її індекс.
3. Розробити фактичний і проектований баланси витрат робочого часу.
4. Сформулювати пропозиції з удосконалення використання робочого часу.
5. Зробити висновки стосовно розроблених фактичного і проектового балансів та пропозицій з удосконалення використання робочого часу.

Додаток Б

Варіант 1

Спостережний лист покоївки І зміни чотирьохзіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
	Початок робочого дня	7	00
1	Переодягається у спецодяг	7	10
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів, білизни та рушників	7	20
3	Отримує завдання від старшої покоївки	7	26
4	Підіймається на шостий поверх	7	31
5	Стукає у двері та заходить до номера	7	33

6	Провітрює приміщення	7	43
7	Перевіряє справність обладнання в номері	7	47
8	Видаляє сміття з кошика для сміття	7	49
9	Замінює білизну	7	55
10	Протирає вікна	8	07
11	Відпочиває	8	10
12	Видаляє пил з поверхні дивана та крісел	8	16
13	Перевіряє якість аксесуарів (телефонний довідник, інформаційна папка, анкета тощо)	8	18
14	Миє підлогу	8	24
15	Миє полицю у шафі	8	26
16	Укомплектовує аксесуари для взуття	8	28
17	Розмовляє мобільним телефоном	8	32
18	Переходить до прибирання у санвузлі	8	33
19	Одягає рукавиці	8	34
20	Витирає полицю і дзеркало у санвузлі	8	36
21	Миє кахель біля санприладів	8	38
22	Витирає поверхню душових кабін	8	41
23	Миє умивальник і ванну	8	47
24	Миє унітаз	8	51
25	Миє підлогу у санвузлі	8	53
26	Змінює мішок для сміття в кошику	8	54
27	Миє руки	8	55
28	Розставляє аксесуари (склянку, зубний набір, туалетний папір мило тощо)	8	57
29	Перевіряє справність обладнання фен, електрорушник	9	00
30	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні	9	06
31	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	9	07
32	Зачиняє двері номера	9	08
33	Переходить до іншого номера	9	10
34	Стукає у двері та заходить до номера	9	11
35	Прибирає кімнату	9	51
36	Відпочиває	9	55
37	Миє підлогу	9	59
38	Переходить до прибирання у санвузлі	10	00
39	Одягає рукавиці	10	01
40	Прибирає у санвузлі	10	24
41	Миє руки	10	25
42	Відпочиває	10	31
43	Здійснює прибирання порохопотягом	10	37
44	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	10	40
45	Зачиняє двері номера	10	41

46	Обідає	11	05
47	Йде у кімнату	11	18
48	Переходить до іншого номера	11	25
49	Стукає у двері та заходить до номера	11	22
50	Прибирає кімнату	12	08
51	Розмовляє з іншої номера	12	12
52	Переходить до прибирання у санвузлі	12	12
53	Одягає рукавиці	12	14
54	Прибирає у санвузлі	12	34
55	Мие руки	12	35
56	Здійснює прибирання порохотягом	12	38
57	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	12	41
58	Зачиняє двері номера	12	42
59	Переходить до іншого номера	12	45
60	Стукає у двері та заходить до номера	12	46
61	Прибирає кімнату	13	36
62	Мие підлогу	13	42
63	Переходить до прибирання у санвузлі	13	43
64	Одягає рукавиці	13	44
65	Прибирає у санвузлі	14	07
66	Мие руки	14	08
67	Відпочиває	14	13
68	Здійснює прибирання порохотягом підлоги у вітальні	14	20
69	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	14	24
70	Зачиняє двері номера	14	26
71	Виносить мішки із сміттям у сміттєві баки	14	39
72	Здійснює інвентаризацію брудної білизни	14	44
73	Переносить брудну білизну до пральні	14	52
74	Інформує адміністратора про виконання робіт	14	54
	Кінець роботи	15	00
	Разом		

Варіант 2

Спостережний лист покоївки І зміни п'ятизіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
	Початок робочого дня	7	00
1	Переодягається у спецодяг	7	10
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів, білизни та рушників	7	15
3	Отримує завдання від старшої покоївки	7	20
4	Підіймається на четвертий поверх	7	23
5	Стукає у двері та заходить до номера	7	24

6	Приносить іонізатор		7	25
7	Виходить із номера під час роботи іонізатора		7	35
8	Виключає іонізатор і провітрює приміщення		7	43
9	Перевіряє справність обладнання в номері		7	45
10	Повідомляє адміністратора про несправний телевізор		7	46
11	Видаляє сміття з кошика для сміття		7	48
12	Виносить з номера посуд готелю		7	51
13	Замінює білизну		7	59
14	Перевіряє, чи залишив клієнт брудний одяг у пакеті		8	00
15	Відносить пакет до пральні		8	07
16	Протирає вікна		8	18
17	Видаляє пил з поверхні дивана та крісел		8	28
18	Перевіряє якість аксесуарів (телефонний довідник, інформаційна папка, анкети тощо)		8	30
19	Мие підлогу		8	34
20	Мие полицю у шафі		8	36
21	Укомплектовує аксесуари для взуття		8	41
22	Відпочиває		8	43
23	Переходить до прибирання у санвузлі		8	44
24	Одягає рукавиці		8	45
25	Витирає полицю і дзеркало у санвузлі		8	48
26	Мие кахель біля санприладів		8	52
27	Витирає поверхню душових кабін		8	54
28	Мие умивальник і ванну		9	10
29	Полірує крани і хромовані аксесуари		9	14
30	Мие унітаз		9	19
31	Мие підлогу у санвузлі		9	23
32	Змінює мішок для сміття в кошику		9	24
33	Мие руки		9	25
34	Розставляє аксесуари (склянку, зубний набір, туалетний папір мило тощо)		9	27
35	Перевіряє справність обладнання фен, електрорушник		9	30
36	Перевіряє поверхню дверей у санвузлі		9	33
37	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні		9	38
38	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю		9	40
39	Зачиняє двері номера		9	41
40	Переходить до іншого номера		9	42
41	Стукає у двері та заходить до номера		9	43

42	Провітряє приміщення		9	53
43	Перевіряє справність обладнання в номері		9	55
44	Повідомляє адміністратора про несправний телефон		9	56
45	Прибирає кімнату		10	31
46	Розмовляє з іншою покоївкою		10	34
47	Мие підлогу		10	37
48	Переходить до прибирання у санвузлі		10	38
49	Одягає рукавиці		10	39
50	Прибирає у санвузлі		10	59
51	Мие руки		11	00
52	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні		11	04
53	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно вимогами готелю		11	05
54	Зачиняє двері номера		11	06
55	Переходить до іншого номера		11	07
56	Стукає у двері та заходить до номера		11	08
57	Прибирає кімнату		11	45
58	Переходить до прибирання у санвузлі		11	46
59	Одягає рукавиці		11	47
60	Прибирає у санвузлі		12	14
61	Мие руки		12	15
62	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні		12	22
63	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю		12	24
64	Зачиняє двері номера		12	25
65	Переходить до іншого номера		12	26
66	Стукає у двері та заходить до номера		12	27
67	Прибирає кімнату		13	17
68	Мие підлогу		13	24
69	Переходить до прибирання в санвузлі		13	25
70	Одягає рукавиці		13	26
71	Прибирає у санвузлі		13	54
72	Мие руки		13	55
73	Відпочиває		14	08
74	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні		14	13
75	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю		14	15
76	Зачиняє двері номера		14	16
77	Виносить мішки зі сміттям у смітцеві баки		14	28
78	Здійснення інвентаризації брудної білизни		14	37
79	Переносить брудну білизну до пральні		14	49

80	Інформує адміністратора про виконання робіт		14	52
81	Переодягається		14	59
	Кінець роботи		15	00
	Разом			

Варіант 3

Спостережний лист покоївки І зміни тризіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів, білизни та рушників	7	16
3	Отримує завдання від старшої покоївки	7	20
4	Підіймається на третій поверх	7	23
5	Стукає у двері та заходить до номера	7	24
6	Провітрює приміщення	7	34
7	Видаляє сміття з кошика для сміття	7	48
8	Замінює білизну	7	59
9	Витирає вікна	7	59
10	Видаляє пил з поверхні дивані та крісел	8	07
11	Перевіряє якість аксесуарів (телефонний довідник, інформаційна папка, анкета тощо)	8	08
12	Мие підлогу	8	15
13	Відпочиває	8	20
14	Переходить до прибирання у санвузлі	8	21
15	Одягає рукавиці	8	22
16	Витирає полицю і дзеркало у санвузлі	8	24
17	Мие кахель біля санприладів	8	28
18	Мие умивальник і ванну	8	40
19	Мие унітаз	8	44
20	Мие підлогу у санвузлі	8	46
21	Змінює мішок для сміття в кошику	8	48
22	Мие руки	8	49
23	Розставляє аксесуари (склянку, зубний набір, туалетний папір мило тощо)	8	51
24	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні	8	55
25	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	8	56
26	Зачиняє двері номера	8	57
27	Читає журнал	9	06
28	Переходить до іншого номера	9	07
29	Стукає у двері та заходить до номера	9	08
30	Провітрює приміщення	9	18
31	Прибирає кімнату	9	43
32	Мие підлогу	9	48

33	Переходить до прибирання у санвузлі	9	49
34	Одягає рукавиці	9	50
35	Прибирає у санвузлі	10	11
36	Мие руки	10	12
37	Здійснює прибирання порохотягом підлоги у вітальні	10	17
38	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно вимогами готелю	10	18
39	Зачиняє двері номера	10	19
40	Переходить до іншого номера	10	20
41	Стукає у двері та заходить до номера	10	21
42	Провітрює приміщення	10	29
43	Прибирає кімнату	10	59
44	Мие підлогу	11	05
45	Переходить до прибирання у санвузлі	11	06
47	Одягає рукавиці	11	07
48	Прибирає у санвузлі	11	21
49	Здійснює прибирання порохотягом підлоги у вітальні	11	28
50	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	11	29
51	Переходить до іншого номера	11	30
52	Стукає у двері та заходить до номера	11	31
53	Прибирає кімнату	12	00
54	Переходить до прибирання у санвузлі	12	01
55	Одягає рукавиці	12	02
56	Прибирає у санвузлі	12	19
57	Мие руки	12	20
58	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні	12	27
59	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	12	28
60	Зачиняє двері номера	12	29
61	Переходить до іншого номеру	12	31
62	Стукає у двері та заходить до номера	12	32
63	Прибирає кімнату	13	07
64	Мие підлогу	13	14
65	Переходить до прибирання в санвузлі	13	15
66	Одягає рукавиці	13	16
67	Прибирає у санвузлі	13	33
68	Мие руки	13	34
69	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні	13	39
70	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	13	40
71	Зачиняє двері номера	13	41
72	Переходить до іншого номера	13	42

73	Стукає у двері та заходить до номера	13	43
74	Прибирає кімнату	14	12
75	Мие підлогу	14	14
76	Переходить до прибирання у санвузлі	14	15
77	Одягає рукавиці	14	16
78	Прибирає у санвузлі	14	33
79	Мие руки	14	34
80	Здійснює прибирання порохопотягом підлоги у вітальні	14	38
81	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	14	39
82	Виносить мішки зі сміттям у сміттєві баки	14	45
83	Здійснює інвентаризацію брудної білизни	14	50
84	Переносить брудну білизну до пральні	14	56
85	Інформує адміністратора про виконання робіт	14	57
86	Переодягається і завершує роботу	15	00
	Разом		

Варіант 4

Спостережний лист покоївки І зміни двозіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів, білизни та рушників	7	17
3	Отримує завдання від старшої покоївки	7	20
4	Підіймається на другий поверх	7	23
5	Стукає у двері та заходить до номера	7	24
6	Провітрює приміщення	7	34
7	Видаляє сміття з кошика для сміття	7	38
8	Замінює білизну	7	48
9	Витирає вікна	7	59
10	Видаляє пил з поверхні дивана	8	07
11	Перевіряє якість аксесуарів (телефонний довідник, інформаційна папка, анкета тощо)	8	08
12	Мие підлогу	8	15
13	Відпочиває	8	20
14	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	8	21
15	Зачиняє двері номера	8	22
16	Переходить до іншого номера	8	24
17	Стукає у двері та заходить до номера	8	26
18	Провітрює приміщення	8	36
19	Прибирає кімнату	9	01
20	Мие підлогу	9	06
21	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	9	07

22	Зачиняє двері номера	9	08
23	Йде до туалету	9	13
24	Переходить до іншого номера	9	14
25	Стукає у двері та заходить до номера	9	16
26	Провітрює приміщення	9	26
27	Прибирає кімнату	9	54
28	Миє підлогу	9	59
29	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готел	10	00
30	Зачиняє двері номера	10	01
31	Переходить до іншого номера	10	02
32	Стукає у двері та заходить до номера	10	03
33	Провітрює приміщення	10	13
34	Прибирає кімнату	10	46
35	Миє підлогу	10	50
36	Перевіряє, щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	10	51
37	Зачиняє двері номера	10	52
38	Розмовляє телефоном	10	59
39	Переходить до іншого номера	11	00
40	Стукає у двері та заходить до номера	11	01
41	Провітрює приміщення	11	13
42	Прибирає кімнату	11	47
43	Миє підлогу	11	51
44	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	11	53
45	Зачиняє двері номера	11	54
46	Обідає	12	19
47	Переходить до іншого номера	12	20
48	Стукає у двері та заходить до номера	12	22
49	Провітрює приміщення	12	30
50	Прибирає кімнату	12	59
51	Миє підлогу	13	07
52	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	13	08
53	Зачиняє двері номера	13	09
54	Переходить до іншого номера	13	10
55	Стукає у двері та заходить до номера	13	11
56	Провітрює приміщення	13	22
57	Прибирає кімнату	13	49
58	Миє підлогу	13	53
59	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	13	54
60	Зачиняє двері номера	13	55
61	Переходить до іншого номера	13	56
62	Стукає у двері та заходить до номера	13	57

63	Провітрює приміщення	14	06
64	Прибирає кімнату	14	26
65	Мие підлогу	14	28
66	Перевіряє щоб номер був прибраний згідно з вимогами готелю	14	29
67	Зачиняє двері номера	14	30
68	Виносить мішки зі сміттям в сміттєві баки	14	44
69	Здійснює інвентаризацію брудної білизни	14	50
70	Інформує адміністратора про виконання робіт	14	55
71	Переодягається	14	56
	Кінець робочого дня	15	00
	Разом		

Варіант 5

Спостережний лист прибиральника службових та громадських приміщень малого готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів	7	12
3	Отримує завдання	7	16
4	Витирає коридор 1-го поверху	7	29
5	Витирає дерев'яні поверхні	7	44
6	Витирає рамки картин	7	59
7	Витирає світильники	8	18
8	З'ясовує, що один світильник несправний, повідомляє про це адміністратора і фіксує несправність у журналі	8	20
9	Переходить на другий поверх	8	30
10	Мие коридор 2-го поверху	8	50
11	Витирає світильники	9	05
12	Витирає рамки картин	9	17
13	Витирає світильники	9	28
14	Переходить до прибирання стійки адміністратора	9	31
15	Витирає поверхню стійки	9	39
16	Витирає полиці, прилади та обладнання, рамки картин і сертифікатів	9	50
17	Змінює мішок для сміття	9	55
18	Мие або прибирає порохотягом зону стійки	10	12
19	Відпочиває	10	20
20	Переходить до прибирання холів	10	24
21	Витирає стільці та крісла	10	45
22	Переходить до каміну	10	46
23	Видаляє зону, витирає дверцята та решітки	10	57
24	Вичищає і витирає піддон для дров	11	06
25	Витирає аксесуари для каміну	11	13

26	Видаляє пил з дивана та подушок	11	27
27	Витирає картини, піаніно, комод, колони тощо	11	35
28	Витирає настільні світильники	11	54
29	Мие підлогу в холі	12	09
30	Поливає квіти	12	13
31	Переходить до прибирання зони для куріння	12	14
32	Вичищає підлогу попільничку	12	19
33	Витирає майданчик біля попільниці та вікно	12	25
34	Обідає	12	35
35	Відсутній на робочому місці	13	25
36	Переходить до прибирання кухні	13	27
37	Витирає вікно та підвіконня	13	37
38	Витирає поверхню кухонних меблів, стіл, холодильник, СВЧ-піч, мийку	13	47
39	Змінює мішок для сміття	13	48
40	Мие підлогу	13	53
41	Переходить до прибирання службових санвузлів	13	54
42	Витирає полицку та дзеркало	13	59
43	Мие кахель біля сантехприладів	14	05
44	Мие умивальник	14	13
45	Полірує крани і хромовані аксесуари	14	21
46	Наносить мийний засіб на поверхню унітаза	14	22
47	Чекає	14	32
48	Мие унітаз	14	35
49	Змінює мішок для сміття	14	37
50	Мие підлогу санвузла	14	42
51	Перевіряє наявність туалетного паперу	14	43
52	Витирає двері в санвузол	14	51
53	Переодягається	14	53
	Закінчення роботи	15	00

Варіант 6

Спостережний лист прибиральника службових та громадських приміщень тризіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів	7	11
3	Отримує завдання	7	16
4	Витирає коридор 1-го поверху	7	29
5	Витирає дерев'яні поверхні	7	44
6	Витирає рамки картин	7	59
7	Витирає світильники	8	18
8	Переходить на другий поверх	8	20

9	Мие коридор 2-го поверху	8	35
10	Витирає дерев'яні поверхні	8	45
11	Витирає рамки картин	8	57
12	Витирає світильники	9	11
13	Розмовляє з клієнтами	9	28
14	Переходить до прибирання стійки адміністратора	9	31
15	Витирає поверхню стійки	9	39
16	Витирає полиці, прилади та обладнання, рамки картин і сертифікатів	9	50
17	Змінює мішок для сміття	9	55
18	Мие або прибирає порохотягом зону стійки	10	12
19	Відпочиває	10	18
20	Переходить до прибирання холів	10	24
21	Витирає стільці та крісла	10	45
22	Витирає пил з дивана та подушок	10	59
23	Витирає картини, піаніно, комод, колони тощо	11	16
24	Витирає настінні світильники	11	30
25	Мие підлогу в холі	11	38
26	Поливає квіти	11	42
27	Переходить до прибирання зони для куріння	11	45
28	Вичищає підлогу попільницю	11	56
29	Витирає майдан біля попільниці, підвіконня та вікно	12	19
30	Переходить до прибирання службових санвузлів	12	22
31	Витирає полицку та дзеркало	12	33
32	Мие кахель біля сантехніки	12	40
33	Мие умивальник	12	47
34	Обідає	13	05
35	Наносить мийний засіб на поверхню унітаза	13	27
36	Чекає	13	37
37	Мие унітаз	12	54
38	Знімає мішок для сміття	13	06
39	Мие підлогу санвузла	13	24
40	Перевіряє наявність туалетного паперу	14	25
41	Витирає двері в санвузол	14	30
42	Видаляє сміття з порохопотяга	14	33
43	Переходить до офісу	14	36
44	Витирає всі поверхні офісу від пилу	14	50
45	Змінює мішки для сміття	14	52
46	Інформує адміністратора про виконання робіт	14	59
47	Закінчення роботи	15	00
	Разом		

Спостережний лист прибиральника службових та громадських приміщень чотиризіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів	7	13
3	Отримує завдання	7	17
4	Мие коридор	7	29
5	Витирає дерев'яні поверхні	7	54
6	Витирає рамки картин	8	19
7	Витирає світильники	8	48
8	Переходить на другий поверх	8	53
9	Переходить до прибирання стійки адміністратора	9	22
10	Витирає поверхню світильника	9	32
11	Витирає полиці, прилади та обладнання, рамки картин і сертифікатів	9	47
12	Змінює мішок для сміття	9	50
13	Мие або прибирає порохопотягом зону стійки	10	02
14	Відпочиває	10	11
15	Переходить до прибирання холу	10	13
16	Витирає стільці та крісла	10	24
17	Видаляє пил з дивана та подушок	10	35
18	Витирає картини, піаніно, комод, колони тощо	10	49
19	Витирає настільні світильники	11	02
20	Мие підлогу в холі	11	10
21	Поливає квіти	11	17
22	Переходить до прибирання зони для куріння	11	19
23	Вичищає підлогу попільницю	11	26
24	Витирає майданчик біля попільниці та вікно	11	40
25	Переходить до прибирання службових санвузлів	11	42
26	Витирає поличку та дзеркало	11	42
27	Мие кахель біля сантехприладів	11	52
28	Мие умивальник	12	03
29	Полірує крани і хромовані аксесуари	12	16
30	Наноситься мийний засіб на поверхню унітаза	12	24
31	Чекає	12	36
32	Мие унітаз	12	43
33	Змінює мішок для сміття	12	47
34	Мие підлогу санвузла	12	54
35	Перевіряє наявність туалетного паперу	12	57
36	Витирає двері в санвузол	13	14
37	Видаляє сміття з порохопотяга	13	16

38	Переходить до прибирання кімнати відпочинку	13	19
39	Поливає квіти	13	24
40	Миє підвіконня та вікно	13	29
41	Прибирає порохотягом кімнату	13	58
42	Витирає двері	14	16
43	Переходить до кімнати для сушіння	14	20
44	Миє підлогу в кімнаті для сушіння	14	49
45	Інформує адміністратора про виконання робіт	14	55
46	Переодягається і завершує роботу	15	00
	Разом		

Варіант 8

Спостережний лист адміністратора тризіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Чекає	7	13
3	Вітає клієнта, називає готель	7	17
4	Приймає заявку на бронювання номера	7	19
5	Надає інформацію про наявність вільних номерів	7	24
6	Повідомляє про вартість номера та умови бронювання	7	29
7	Дознається про контактні телефони клієнта, прізвище та ім'я	7	34
8	Заповнює картку клієнта	7	38
9	Вітає клієнта, перевіряє наявність заброньованих для них номерів і перевіряє дані в картці клієнта	7	40
10	Оформлює в'їзні картки і передає для підпису клієнтам	7	49
11	Повідомляє клієнтів про додаткові послуги у готелі	7	52
12	Заносить необхідну інформацію про клієнтів у відповідні журнали або програми	7	55
13	Прощається із клієнтами	7	57
14	Приймає замовлення на виклик таксі	8	00
15	Викликає таксі	8	02
16	Чекає	8	20
17	Підіймає слухавку телефону, вітається	8	22
18	Приймає заявку на бронювання номера	8	24
19	Надає інформацію про наявність вільних номерів	8	26
20	Повідомляє про вартість номера та умови бронювання	8	29
21	Дізнається про контактні телефони клієнта, прізвище та ім'я	8	31

22	Заповнює картку клієнта	8	35
23	Прощається з клієнтом	8	37
24	Чекає	8	50
25	Читає журнал	9	00
26	Дізнається у клієнта готелю чи надавати їм завтра сніданок	9	15
27	Вислуховує прохання клієнта замовити вечерю в ресторані	9	18
28	Оформлює замовлення в ресторані	9	22
29	Приймає замовлення клієнта на зміну білизни у номері	9	26
30	Повідомляє покоївку про замовлення	9	29
31	Приймає замовлення на квитки в драматичний театр	9	34
32	Замовляє квитки в театр	9	39
33	Чекає	9	45
34	Надає покоївці інструкції	9	59
35	Вітається із клієнтом	10	00
36	Розмовляє з клієнтом про оплату додаткових послуг	10	03
37	Приймає гроші та перевіряє їх за додаткову детектора	10	05
38	Прощається із клієнтом	10	07
39	Чекає	10	15
40	Нагадує клієнтам готелю про кінцеву дату резервування номера	10	26
41	Вітається із клієнтом	10	30
42	Перевіряє, чи оплатив клієнт, який хоче виїхати, проживання та додаткові послуги	10	35
43	Перевіряє чи здав клієнт ключ від номера	10	37
44	Дає завдання покоївці зайти у щойно звільнений номер для перевірки забутих клієнтом речей	10	39
45	Чекає покоївку	10	49
46	Приймає звіт покоївки	10	54
47	Читає книгу	11	00
48	Йде у кафе готелю	12	00
49	Вітає клієнтів, перевіряє наявність заброньованих для них номерів і перевіряє дані в картці клієнта	12	19
50	Оформляє в'їзні картки і передає для підпису клієнтам	12	23
51	повідомляє клієнтів про додаткові послуги	12	27
52	Заносить необхідну інформацію про клієнтів у відповідному журналі або програми	12	30
53	Прощається із клієнтами	12	34
54	Приймає замовлення на виклик таксі	12	58

55	Викликає таксі	13	05
56	Чекає	13	20
57	Підіймає слухавку телефону, вітається	13	27
58	Приймає заявку на бронювання номера	13	47
59	Надає інформацію про наявність вільних номерів	14	03
60	Повідомляє про вартість номера та умови бронювання	14	15
61	Дізнається про контактні телефони клієнта, прізвище та ім'я	14	17
62	Заповнює картку клієнта	14	25
63	Прощається із клієнтом	14	27
64	Чекає	14	35
65	Піднімає слухавку, вітається	14	38
66	Вислуховує прохання клієнта відремонтувати у номері світильник	14	40
67	Дає завдання слюсарю відремонтувати світильник	14	42
68	Приймає від слюсаря звіт про виконання роботи	14	54
69	Здає зміну іншому адміністратору	14	56
70	Переодягається	15	00
	Разом		

Варіант 9

Спостережний лист адміністратора чотиризіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Чекає	7	13
3	Вітає клієнта, називає готель	7	17
4	Оформлює візні картки і передає для підпису клієнтам	7	19
5	Повідомляє клієнтів про додаткові послуги у готелі	7	24
6	Заносить необхідну інформацію про клієнтів у відповідні журнали або програми	7	29
7	Прощається	7	34
8	Приймає замовлення на квитки на потяг	7	38
9	Замовляє квитки на потяг	7	40
10	Чекає	7	47
11	Вітає клієнта, називає готель	7	49
12	Приймає заявку на бронювання номера	7	52
13	Надає інформацію про наявність вільних номерів	7	55
14	Повідомляє про вартість номера та умови бронювання	7	57

15	Дізнається про контактні телефони клієнта, прізвище та ім'я	8	00
16	Заповнює картку клієнта	8	02
17	Прощається з клієнтом	8	04
18	Розмовляє зі швейцаром	8	19
19	Читає газету	8	24
20	Вітає клієнтів, перевіряє наявність заброньованих для них номерів і перевіряє дані в картці клієнта	8	26
21	Оформлює візні картки і передає для підпису клієнтам	8	29
22	Повідомляє клієнтів про додаткові послуги у готелі	8	31
23	Заносить необхідну інформацію про клієнтів у відповідні журнали або програми	8	35
24	Прощається із клієнтом	8	37
25	Приймає від клієнта цінності та гроші, кладе їх у конверт і дає його на підпис клієнтові	8	50
26	Кладе конверт у сейф	8	54
27	Прощається із клієнтом	8	56
28	Чекає	9	05
29	Вітається із клієнтом	9	08
30	Приймає від клієнта оплату за проживання	9	14
31	Перевіряє гроші за допомогою детектора	9	16
32	Перевіряє, чи здав клієнт ключ від номера	9	19
33	Дає завдання покоївці зайти у щойно звільнений номер для перевірки забутих речей	9	22
34	Чекає	9	32
35	Приймає звіт покоївки	9	38
36	Відправляє посильного із забутими речами на залізничний вокзал за клієнтом	9	42
37	Чекає	9	58
38	Приймає вдячність клієнта і звіт від посильного	10	05
39	Приймає замовлення на купівлю квітів від клієнта готелю	10	07
40	Дає завдання посильному купити квіти	10	09
41	Чекає	10	26
42	Приймає звіт від посильного	10	30
43	Перебирає папери на стойці	11	00
44	Обідає	11	30
45	Отримує вказівки від директора номерного фонду	12	00
46	Грає у пасьянс «Павук» на комп'ютері	12	19
47	Йде до санвузла	12	23
48	Чекає	12	40

49	Піднімає слухавку, вітається	12	42
50	Вислуховує прохання клієнта відремонтувати у номері світильник	12	44
51	Дає завдання слюсарю відремонтувати світильник	12	47
52	Приймає від слюсаря звіт про виконання роботи	13	10
53	Чекає	13	20
54	Вітає клієнта, називає готель	13	22
55	Приймає заявку на бронювання номера	13	28
56	Надає інформацію про наявність вільних номерів	13	24
57	Повідомляє про вартість номера та умови бронювання	13	32
58	Дізнається про контактні телефони клієнта, прізвище та ім'я	13	40
59	Заповнює картку клієнта	13	45
60	Прощається із клієнтом	13	47
61	Чекає	14	05
62	Вітається із клієнтом	14	07
63	Приймає від клієнта оплату за проживання	14	09
64	Перевіряє гроші за допомогою детектора	14	12
65	Перевіряє, чи здав клієнт ключ від номера	14	17
66	Дає завдання покоївці зайти у щойно прибраний звільнений номер для перевірки забутих клієнтом речей	14	20
67	Чекає	14	35
68	Приймає звіт покоївки	14	38
69	Здає зміну іншому адміністратору	14	54
70	Переодягається	15	00
	Закінчення роботи		
	Разом		

Варіант 10

Спостережний лист адміністратора двозіркового готелю

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час	
		годин	хвилин
1	Переодягається у спецодяг	7	00
2	Чекає	7	13
3	Читає газету	7	17
4	Приймає замовлення на виклик таксі	7	19
5	Викликає таксі	7	22
6	Вітає клієнтів, перевіряє наявність заброньованих для них номерів і перевіряє дані в картці клієнта	7	29
7	Оформлює в'їзні картки і передає для підпису клієнтам	7	34

8	Повідомляє клієнтів про додаткові послуги у готелі	7	38
9	Заносить необхідну інформацію про клієнтів у відповідні журнали або програми	7	40
10	Прощається	7	43
11	Приймає замовлення на квитки до Берліна	7	49
12	Замовляє квитки	7	52
13	Вітає клієнта, називає готель	7	55
14	Приймає заявку на бронювання номера	7	57
15	Надає інформацію про наявність вільних номерів	8	00
16	Повідомляє про вартість номера та умови бронювання	8	02
17	Дізнається про контактні телефони клієнта, прізвище та ім'я	8	05
18	Заповнює картку клієнта	8	15
19	Прощається з клієнтом	8	17
20	Чекає	8	36
21	Вітає клієнтів, перевіряє наявність заброньованих для них номерів і перевіряє дані в картці клієнта	8	39
22	Оформлює в'їзні картки і передає для підпису клієнтам	8	41
23	Повідомляє клієнтів про додаткові послуги у готелі	8	45
24	Заносить необхідну інформацію про клієнтів у відповідний журнал або програми	8	50
25	Прощається з клієнтом	8	54
26	Приймає від клієнта цінності та гроші, кладе їх у конверт і дає його на підпис клієнтові	9	07
27	Кладе конверт у сейф	9	14
28	Приймає від покоївки повідомлення про несправність обладнання у номері	9	15
29	Приймає від покоївки повідомлення про несправність обладнання у номері	9	18
30	Дає завдання слюсарю звіт про виконання роботи	9	22
31	Чекає	9	42
32	Приймає від слюсаря звіт про виконання роботи	9	48
33	Приймає від клієнта скаргу на неадекватну поведінку його сусіда по номеру	10	00
34	Викликає охоронця	10	05
35	Вгамовує клієнта	10	17
36	Вітається з клієнтом	10	19
37	Приймає від клієнта оплату за проживання	10	26
38	Перевіряє гроші за допомогою детектора	10	30

39	Перевіряє, чи здав клієнт ключ від номера	10	34
40	Дає завдання покоївці зайти у щойно звільнений номер для перевірки забутих клієнтом речей	10	37
41	Чекає	10	51
42	Приймає звіт від покоївки	10	53
43	Оформлює акт щодо забутого у номері годинника клієнта	11	10
44		11	15
45	Обідає	11	47
46	Вивчає інструкції адміністратора	12	00
47	Вивчає клієнтів, перевіряє наявність заброньованих для них номерів і перевіряє дані в картці клієнта	12	19
48	Оформлює в'їзні картки і передає їх для підпису клієнтам	12	27
49	Повідомляє клієнтові про додаткові послуги у готелі	12	33
50	Заносить необхідну інформацію про клієнтів у відповідні журнали або програми	12	39
51	Прощається із клієнтами	12	44
52	Чекає	13	00
53	Розмовляє з покоївками (не пов'язано і роботою)	13	20
54	Вітається з клієнтом	13	25
55	Приймає від клієнта цінності та гроші, кладе їх у конверт і дає його на підпис клієнтові	13	37
56	Кладе конверт у сейф	13	45
57	Прощається з клієнтом	13	50
58	Чекає	14	09
59	Перебирає папери на столі	14	32
60	Отримує інструкції від директора номерного фонду	14	44
61	Здає зміну іншому адміністратору	14	51
62	Перевдягається	14	58
	Кінець роботи		
	Разом		

Практична робота № 10

Тема: Вивчення порядку роботи з нормативними документами

Ключові слова: стандартизація, нормативний документ, стандарт, ідентичний стандарт, модифікований стандарт, кодекс усталеної практики, технічні умови, технічний регламент, об'єкт стандартизації.

Мета: Ознайомитися з класифікатором та покажчиком державних стандартів. Набути навички пошуку стандартів по бібліографічним джерелам.

Теоретичні відомості.

Стандартизація – діяльність, що полягає у розробленні положень для загального та багаторазового застосування щодо наявних можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усунення бар'єрів у торгівлі, сприяння науково-технічній співпраці.

Нормативний документ – документ, який визначає правила, загальні принципи чи характеристики різних видів діяльності або їх результати. Цей термін охоплює такі поняття як «стандарт», «кодекс ustalеної практики» та «технічні умови».

Стандарт – документ, містить правила для загального й багаторазового застосування, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу.

Ідентичний стандарт – це стандарт, повністю еквівалентний міжнародному;

Модифікований стандарт – це національний стандарт, який має технічні відхилення, але відтворює структуру міжнародного стандарту.

Кодекс ustalеної практики – документ, у якому подані правила чи процедури проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування, експлуатації, обладнання, конструкцій чи виробів. Кодекс ustalеної практики може бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

Технічні умови – документ, що містить технічні вимоги, яким мають відповідати продукція, процеси чи послуги. Технічні умови можуть бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом;

Технічний регламент – нормативно-правовий акт, затверджений органом державної влади, що передбачає технічні вимоги до продукції, процесів чи послуг безпосередньо або через посилання на стандарти чи відтворює їх зміст.

Об'єктами стандартизації називають предмети (продукцію, процеси, послуги), що підлягають стандартизації. Ними можуть бути тільки результати людської діяльності (вироби, документи, міри, норми, тощо). Не можуть бути об'єктами стандартизації натуральні продукти (нафта, вугілля, руди та інші корисні копалини), однак продукти їх перероблення, як результат людської діяльності, підлягають стандартизації.

Класифікація нормативних документів

Класифікація полягає у розміщенні документів у заданому порядку та послідовності, придатних для користування, та присвоєння їм відповідних позначень (кодів).

Процес розміщення документів у заданому порядку називають **систематизацією**.

Показчик стандартів

Показники стандартів надають можливість:

- визначити нормативні документи, що діють у конкретній галузі;
- ознайомитися з бібліографічними описами нормативних документів;
- визначити перелік необхідних нормативних документів;
- побачити динаміку розвитку технічного законодавства в конкретній галузі;

- сформуувати та регулярно оновлювати фонд стандартів.

В переліку нормативних документів за галузями стандартизації документи згруповані відповідно до Українського класифікатора нормативних документів (ДК 004-2003).

Алфавітний покажчик

Алфавітний покажчик подано у вигляді ключових слів у контексті назв стандартів. Форма подання інформації відповідає формі, прийнятній в каталогах стандартів. Назви стандартів з'являються поряд з ключовими словами. Ключові слова (надруковані жирним шрифтом) розташовані в алфавітному порядку одним стовпцем на сторінку. Кожна назва стандарту записується лише в один рядок для кожного ключового слова з цієї назви, і тому назви, що містять понад 120 знаків, скорочені. Ключові слова відокремлені від назв стандартів символом «•» за винятком тих випадків, коли назва починається з ключового слова. Для економії місця ключові слова у запису назви стандарту замінені на символ «#».

Хід роботи

1. Отримати допуск до виконання практичної роботи.
2. Ознайомитися та вивчити класифікацію стандартів до допомогою класифікатора ДК 004-2003. При цьому слід звернути увагу на принцип поділу стандартів на класи, групи та підгрупи.
3. За заданим викладачем класом вибрати з електронної бази нормативні документи, що відносяться до заданого класу. За результатами пошуку оформити таблицю 9.1.

Таблиця 9.1

Ч/ч	Позначення НД	Назва НД	Стан	Дата внесення змін	Код УКНД	Група відповідно до ДК 004-2008	Підгрупа відповідно до ДК 0004-2008
1	2	3	4	5	6	7	8

4. Скласти опис нормативних документів, виданих викладачем. Заповнити таблицю 9.2.

Таблиця 9.2

Ч/ч	Позначення НД	Назва НД	Вид НД	Чинність	Класифікація відповідно до ДК 004-2008
1	2	3	4	5	6

Продовження таблиці 9.2

На заміну	Об'єкт стандартизації	Область розповсюдження
7	8	9

5. Навести висновки.

Контрольні питання:

1. Що таке стандартизація ?
2. Що таке стандарт ?
3. Що таке нормативний документ ?
4. Об'єкти стандартизації. Які з них не підлягають стандартизації ?
5. Покажчики стандартів.
6. Алфавітний покажчик.
7. Для чого служить класифікатор ДК 004 ?
8. Що представляє собою електронна база нормативних документів ?

9. Що таке показчик нормативних документів ?

Індивідуальні завдання:

1. Із класифікатора ДК 004-2008 виписати усі нормативні документи, які мають відношення до туризму згідно заданого класу і занести до таблиці.

Клас	Назва
03	Послуги. Організація підприємств, керування та якість. Адміністрування. Транспортна соціологія
11	Охорона здоров'я
13	Захист довкілля та здоров'я
33	Пакування та розподіл товарів
55	Сільське господарство
91	Будівельні матеріали та будівництво
97	Побутова техніка та торговельне устаткування. Відпочинок. Спорт

2. За одним із нормативних документів заповнити таблицю 1.

Перелік рекомендованих джерел:

1. Український класифікатор нормативних документів ДК 004:2008.

Практична робота № 11

Тема: Стандарти для класифікації засобів розміщування

Ключові слова: послуги туристичні, засоби розміщення.

Мета: Ознайомитися з класифікацією засобів розміщування відповідно до ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення». Вивчити основні вимоги до засобів розміщування згідно з вимогами ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».

Теоретичні відомості

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».

Хід роботи

1. Отримати допуск до виконання практичної роботи.
2. Ознайомитися з класифікацією засобів розміщення відповідно до ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
3. За заданими викладачем типами засобів розміщення описати їх діяльність, а саме...
 - а.) Вказати назву засобу розміщення, реквізити.
 - б.) Дати визначення засобу розміщення (готель, мотель...).
 - в.) Вказати на основі яких нормативних документів здійснюється діяльність (ЗУ, НД...).
 - г.) Описати основну діяльність засобу розміщення.

- д.) Вказати інформацію, яка доводиться до відома споживача (Правила проживання, сертифікати, свідоцтва, ціни, кількість місць...).
- е.) Додаткові послуги (телебачення, комп'ютери, поштові послуги, харчування...). Платні та безкоштовні послуги.
- ж.) Описати загальні вимоги до засобів розміщення та до послуг, що надаються відповідно до вимог ДСТУ 4268.
- и.) Вказати вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища згідно з якими повинні функціонувати задані засоби розміщення відповідно до вимог ДСТУ 4268.
4. Навести висновки.

Контрольні питання:

1. *Що таке засоби розміщення ?*
2. *Індивідуальні засоби розміщення.*
3. *Колективні засоби розміщення.*
4. *Нормативна база діяльності засобів розміщення.*
5. *Загальні вимоги до засобів розміщення.*
6. *Загальні вимоги до послуг, які надають засоби розміщення.*
7. *Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища.*

Перелік рекомендованих джерел:

1. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення.»
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.»

Практична робота № 12

Тема: Алгоритм визначення категорію готелю

Ключові слова: категорія готелю, комісія із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення.

Мета: Ознайомитися з процедурою визначення категорії готелю. Набути навички з визначення категорії готелю з метою подальшої сертифікації готельних послуг.

Теоретичні відомості

ПОЛОЖЕННЯ

про комісію із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)

1. Загальні положення
 - 1.1. Це положення визначає порядок організації діяльності комісії із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) (далі – комісія).
 - 1.2. Комісія утворюється з метою прийняття рішень щодо категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) (далі – готелі).
 - 1.3. Комісія здійснює свою діяльність на основі гласності, добровільності та рівноправності її членів.

2. Завдання, функції та права Комісії

2.1. Основним завданням Комісії є розгляд результатів оцінювання готелів та прийняття рішення щодо видачі свідоцтва про встановлення йому відповідної категорії.

2.2. Комісія:

розглядає протягом 14 днів документи про результати оцінювання готелю та пропозиції щодо встановлення йому відповідної категорії, що надійшли від органів сертифікації;

за результатами розгляду приймає рішення про встановлення категорії готелю; надсилає відомості про присвоєння категорії до органу сертифікації та до управлінь (відділів) з питань туризму і курортів Міністерства курортів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій;

оформлює та видає свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії; виконує інші функції, необхідні для виконання покладених на нею завдань.

2.3. Комісія має право:

отримувати від центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій громадських організацій, а також окремих фахівців у сфері готельного господарства необхідну для своєї діяльності інформацію та матеріали;

залучати центральні та місцеві органи виконавчої влади, підприємства, установи та організації, громадські організації, а також окремих фахівців у сфері готельного господарства до роботи.

3. Склад комісії

3.1. Комісія у складі не більше 15 осіб складається із представників МКТ, Держспоживстандарту, інших зацікавлених центральних органів виконавчої влади, органів з питань сертифікації та за згодою представників громадських організацій.

3.2. Члени Комісії беруть участь у її роботі на громадських засадах.

4. Повноваження Голови Комісії

4.1. Комісію очолює Голова.

4.2. Загальне керівництво Комісією здійснюється Головою, а в разі його відсутності – заступником Голови.

4.3. Голова Комісії:

здійснює керівництво діяльністю Комісії;

організовує діяльність Комісії;

визначає час і місце проведення засідання;

скликає та організовує підготовку засідань;

підписує документи від імені Комісії;

представляє Комісію у взаємовідносинах з центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями.

5. Організаційні засади діяльності Комісії

5.1. Організаційною формою роботи Комісії є її засідання, що проводиться один раз на два тижні, за умови наявності матеріалів для розгляду. У разі необхідності засідання Комісії може бути зібрано Головою Комісії позачергово.

5.2. Головує на засіданнях Комісії Голова, а в разі його відсутності – заступник Голови.

5.3. Засідання Комісії є легітимним, якщо на ньому присутні не менше половини її членів. Комісія приймає рішення відкритим голосуванням простою більшістю голосів її членів, присутніх на засіданні. У разі рівного розподілу голосів голос головуючого на засіданні є вирішальним.

5.4. За результатами кожного засідання Комісії складається протокол, який підписує Голова та члени Комісії.

5.5. Для організації забезпечення роботи Комісії призначається секретар Комісії, який не є членом Комісії та не має права голосу.

5.6. Секретар Комісії забезпечує підготовку засідань Комісії

5.7. Після прийняття рішення секретар Комісії оформлює та подає на затвердження Голові свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії.

5.8. У разі прийняття рішень про неможливість присвоєння відповідної категорії, запропонованої комісією з питань оцінювання, заявник може оскаржити таке рішення в місячний строк, починаючи від дати одержання ним рішення, в комісії з апеляції.

У своїй роботі Комісія використовує печатку Державної служби туризму та курортів України.

6. Підготовка засідань Комісії

6.1. Порядок денний засідання Комісії не пізніше, ніж за 4 дні до чергового засідання, надається членам Комісії для підготовки до засідання.

6.2. Запрошення членів Комісії на чергове засідання здійснюється секретарем Комісії письмово, або в телефонному режимі не пізніше, ніж тиждень до проведення засідання.

6.3. На засіданні Комісії можуть запрошуватися зацікавлені відповідальні особи (відповідальні представники готелю, органу із сертифікації, який здійснював роботи із встановлення відповідної категорії готелю, фахівці у галузі готельного господарства).

Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 «Про затвердження Порядку встановлення категоріям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», із змінами від 5.09.2012 р.

У тексті Порядку слово "Держспоживстандарт" в усіх відмінках замінено словом "Мінекономрозвитку згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

1. Цей Порядок визначає процедуру встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України "Про туризм" та інших нормативно-правових актах з питань туризму.

3. Сертифікацію та оцінювання готелю здійснюють органи із сертифікації, що призначаються Мінекономрозвитку для виконання у державній системі сертифікації УкрСЕПРО робіт із сертифікації (далі - органи із сертифікації).

{Пункт 3 в редакції Постанови КМ № 830 від 05.09.2012}

4. Категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за

результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповноваженою ним особою (далі - заявник) і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії (далі - оцінювання готелю).

{Порядок доповнено пунктом 3-¹ згідно з Постановою КМ № 830 від 05.09.2012}

4. Готелям встановлюються такі категорії: "п'ять зірок", "чотири зірки", "три зірки", "дві зірки" та "одна зірка".

Іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорія встановлюється за рівнем обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий та відповідно п'ятий рівні).

5. Встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (далі - готелі), здійснює уповноважений орган із встановлення категорій готелям.

Функції уповноваженого органу із встановлення категорій готелям виконує Держтуризмкурорт, яке:

утворює комісію із встановлення категорій готелям, до складу якої входять представники Держтуризмкурорт, Мінекономрозвитку, інших заінтересованих центральних органів виконавчої влади, органів з питань сертифікації та за згодою представники громадських організацій і яка приймає рішення про присвоєння категорії готелю за результатами розгляду документів про результати його оцінювання;

{Абзац четвертий пункту 5 виключено на підставі Постанови КМ № 1054 від 17.10.2011}

бере участь у підготовці та атестації аудиторів із сертифікації послуг з тимчасового розміщення;

веде реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям.

{Пункт 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

{Пункт 6 виключено на підставі Постанови КМ № 830 від 05.09.2012}

7. Заявник надсилає заяву про встановлення відповідної категорії готелю організує із сертифікації, на території якого розміщений готель.

Орган із сертифікації розглядає заяву та організовує проведення робіт із встановлення відповідної категорії готелю.

{Пункт 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 830 від 05.09.2012}

8. У разі наявності позитивних результатів проведення добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) орган із сертифікації утворює комісію з питань оцінювання готелю і призначає її голову.

{Абзац перший пункту 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 830 від 05.09.2012}

До складу комісії з питань оцінювання можуть залучатися висококваліфіковані фахівці готельного господарства та туризму, не більш як три аудиторів із сертифікації, представники Держтуризмкурорт, інших

центральных органів виконавчої влади, управлінь (відділів) з питань туризму і курортів Міністерства курортів і туризму Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій (за згодою їх керівників).

Склад комісії затверджується керівником органу із сертифікації.

{Пункт 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

9. Роботи з оцінювання готелів виконуються відповідно до вимог ДСТУ 4269 "Послуги туристичні. Класифікація готелів".

Для проведення зазначених робіт заявник зобов'язаний створити сприятливі для роботи комісії з питань оцінювання готелю умови, у тому числі безперешкодний доступ до приміщень, де надаються послуги, та необхідних документів.

10. Орган із сертифікації надсилає документи про результати оцінювання готелю та пропозиції щодо встановлення йому відповідної категорії комісії із встановлення категорій готелям, яка протягом 14 днів розглядає їх і приймає рішення більшістю голосів.

У разі прийняття рішення про неможливість присвоєння категорії, на яку претендує заявник, за погодженням із власником готелю або уповноваженим ним органом може бути встановлено нижчу категорію, якщо готель відповідає її вимогам.

11. Комісія із встановлення категорій готелям оформлює та видає заявнику свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії за формою, що розробляється та затверджується Мінінфраструктури.

{Абзац перший пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

Зазначене свідоцтво видається не більш як на три роки або за наявності в готелі системи управління якістю не більш як на п'ять років.

12. Комісія із встановлення категорії готелям надсилає органіві із сертифікації відомості про встановлення готелю відповідної категорії.

13. Інформація про категорію готелю зазначається на фасаді готелю поряд з його назвою.

14. Заявник інформує органи із сертифікації про зміни умов надання послуг, що можуть вплинути на результати оцінювання готелю, підтвержені при встановленні категорії.

15. Зміна встановленої категорії або повторне встановлення категорії готелю здійснюється відповідно до вимог цього Порядку.

16. Вартість проведення робіт з оцінювання готелю зазначається в договорі, що укладається між заявником і органом із сертифікації.

17. Органи із сертифікації та комісія із встановлення категорій забезпечують дотримання конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю.

18. Спірні питання, що виникають під час встановлення категорії готелям, розглядаються комісією з апеляцій, положення про яку затверджується Мінінфраструктури за погодженням з Мінекономрозвитку.

{Пункт 18 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

Хід роботи

1. Отримати допуск до виконання практичної роботи.
2. Ознайомитися Положенням, яке визначає порядок організації діяльності комісії із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначається для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).
3. Ознайомитися з Порядком встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).
4. Описати процедуру визначення категорії готелю.
5. Визначити категорію готелю відповідно до вимог ДСТУ 4269-2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. Дані про засіб розміщування взяти з попередньої практичної роботи.
6. Навести висновки.

Контрольні запитання:

1. *Що таке засоби розміщування ?*
2. *Готелі. Визначення категорії готелю.*
3. *Комісія із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначається для надання послуг з тимчасового розміщення.*
4. *Порядок встановлення категорії готелю.*

Перелік рекомендованих джерел:

1. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.»
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009. р. «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)).

Практична робота № 13

Тема: Порядок сертифікації готельних послуг

Ключові слова: сертифікація, об'єкти сертифікації, суб'єкти сертифікації.

Мета: Ознайомитися з процедурою сертифікації туристичних послуг. Вивчення порядку сертифікації туристичних послуг. Набуття навичок з оформлення документів по сертифікації.

Теоретичні відомості

Сертифікація – сукупність дій і процедур, проведених з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам.

В Україні розрізняють обов'язкову й добровільну сертифікації. Обов'язкова сертифікація здійснюється уповноваженими на то органами сертифікації з метою визначення характеристик (показників) продукції (послуг) та подальший державний нагляд.

Добровільна сертифікація може проводитися з ініціативи самих суб'єктів господарювання на відповідність продукції (послуг) вимогам, які не є обов'язковими.

У відповідності зі статтею 15 Закону про туризм, готельні послуги та послуги харчування, які надаються суб'єктами туристичної діяльності, підлягають обов'язковій сертифікації на їх відповідність вимогам

нормативних документів та відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг та Правила обов'язкової сертифікації послуг по харчуванню затверджені наказом Держкомстандарту України від 27.01.99 р. № 37. Держстандарт України визначив термін введення обов'язкової сертифікації вказаних послуг – з 01.10.99 р.

В разі позитивного вирішення питання сертифікації щодо сертифікації суб'єкта туристичної діяльності йому у встановленому порядку видається сертифікат, що підтверджує рівень якості послуг.

Сертифікація готельних послуг

Суб'єкти сертифікації – суб'єкти туристичної діяльності, які надають готельні послуги.

Об'єкти сертифікації – готельні послуги, які надають суб'єктам туристичної діяльності (готелі, мотелі, туристичні бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, будинки відпочинку, місця для короткочасного проживання в інших приміщеннях), процес надання послуг.

Перелік готельних послуг, які підлягають обов'язковій сертифікації:

- послуги готелів з ресторанами;
- послуги готелів без ресторанів;
- інші місця для короткочасного проживання, в тому числі:
- послуги молодіжних турбаз і гірських притулків;
- послуги кемпінгів, в т.ч. площадки для автофургонів;
- послуги дитячих і студентських літніх таборів;
- послуги центрів і будинків відпочинку;
- послуги курортних закладів оздоровчого характеру;
- послуги по наданню спальних місць у спальних вагонах та інших транспортних закладах.

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють органи сертифікації, акредитовані в Системі сертифікації УкрСЕПРО.

Порядок проведення сертифікації передбачає:

- подачу заяви на сертифікацію готельних послуг;
- розгляд і прийняття рішення по заяві та визначення схеми сертифікації протягом місяця з дня отримання заяви;
- проведення перевірок з метою обов'язкової сертифікації;
- аналіз отриманих результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності і підписання ліцензійної угоди;
- реєстрацію сертифікату відповідності;
- технічний нагляд за наданням обов'язкових сертифікованих послуг сертифікованою системою якості надання послуг;

Термін дії сертифіката відповідності залежить від встановленої заявнику схеми сертифікації і може складати 1 рік, 3 роки, 5 років.

Не пізніше ніж за три місяці до закінчення строку дії сертифіката заявник подає нову заявку для отримання сертифіката на наступний період.

Хід роботи

1. Отримати допуск до виконання практичної роботи.
2. Ознайомитися з Правилами сертифікації послуг розміщення.
3. Описати схему проведення сертифікації.

4. Оформити заявку на проведення сертифікації, опитувальну анкету, сертифікат відповідності.
5. Навести висновки.

Контрольні питання:

1. *Що таке сертифікація ? Види сертифікації.*
2. *Добровільна сертифікація.*
3. *Обов'язкова сертифікація.*
4. *Порядок проведення сертифікації.*

Перелік рекомендованих джерел:

1. ГОСТ 28681-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования.
2. ГОСТ 28683-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
3. Правила обов'язкової сертифікації послуг по харчуванню затверджені наказом Держкомстандарту України від 27.01.99 р.

Практична робота № 14

Тема: Дослідження показників якості

Ключові слова: якість послуг, рівень якості.

Мета: Ознайомлення з поняттям якості послуг. Набуття навичок з розрахунку показників якості

Теоретичні відомості

У наданні готельних послуг найбільш важливу роль відіграють питання якості. Без якісного обслуговування готель не здатен досягти своїх головних цілей.

Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування у готелі. Критерій оцінки якості наданої послуги для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

Конкурентоздатність готельних послуг визначається рівнем їхньої якості і ціни. Якість – це комплексне поняття, що всебічно характеризує ефективність діяльності, стиль управління, стратегію, маркетинг і організацію надання послуг, тому ефективно управління якістю є однією з найбільш актуальних проблем для готелю. Оптиміальне співвідношення критерію «ціна/якість» готельних послуг є визначальним у забезпеченні високого іміджу і підвищенні конкурентного статусу готелю на ринку. Це визначає необхідність перегляду основ управління проектуванням якості як позиції дослідження та прийняття передового світового досвіду.

Якість послуги – це вся сукупність її особливостей, ознак і характеристик, що спираються на її здатність задовольнити заявлену або очікувану потребу клієнта.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду послуги для задоволення конкурентного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання.

Розглянемо спрощену методику оцінювання показників якості.

Для оцінювання показників якості використовуються два методи порівняння показників якості:

1.) За кваліметричною шкалою інтервалів, коли з i -го значення показника, що p_i розглядається віднімається i -те значення показника, якості базової моделі p_{i0} .

2.) За кваліметричною шкалою відносин, в цьому випадку визначаються показники якості K_i .

$$K_i = p_i / p_{i0} \quad (1)$$

$$K_i = p_{i0} / p_i \quad (2)$$

де p_i – значення i -го показника якості оцінюваної послуги; p_{i0} – значення i -го базового показника; i – кількість показників якості послуги.

Вибирають ту формулу, при якій збільшення відносного показника відповідає підвищенню якості послуги. Відносні значення показників якості не повинні відрізнятися від одиниці в обидві сторони більш, ніж на 20 % ($0,8 < K_i < 1,2$), оскільки в цих межах вплив зміни дійсного значення показника p_i на величину відносної зміни показника K_i буде приблизно однаковим при використанні формул (1) або (2).

Якщо вищенаведеної методики недостатньо для однозначної оцінки якості, тоді проводять розрахунок комплексного показника якості.

Розрахунок *комплексного показника якості* передбачає визначення коефіцієнтів вагомості. Комплексними показниками якості є головні, інтегральні та середньозважені. Коли це можливо, для оцінки використовується головний показник, який найбільш повно відображує основне призначення продукції.

Коефіцієнт вагомості показників якості, що потрібні для визначення комплексних показників якості, визначаються експертним методом ранжування.

Застосування *експертного методу* передбачає дотримання наступних умов: експертна оцінка проводиться у разі неможливості використання більш об'єктивних методів; думки експертів повинні бути незалежними; виключена можливість різного тлумачення питань; експерти повинні бути компетентні в розв'язуваних питаннях; відповіді експертів повинні бути однозначними і забезпечувати можливість їх математичної обробки.

До недоліків експертного методу слід віднести властивий йому суб'єктивізм, а також явище конформізму – вплив переважаючого у групі судження на думку експерта.

Сутність експертного методу ранжування припускає розстановку об'єктів вимірювання або показників якості в порядку їх уподобання або важливості. Для цього експертам пропонуються проранжувати параметри в порядку зростання важливості, тобто мінімальний ранг отримує найменш важливий показник, наступний, найменш важливий з решти, отримує ранг $a_{ij} = 2$ і так далі. Найбільш важливому показнику присвоюється ранг n .

Коефіцієнт вагомості q_i показників якості визначається формулою:

$$q_i = a_i / \sum a_i, \quad (3)$$

де a_j – сума балів, присвоєних усіма експертами по j -му показнику якості;
 $\sum a_i$ - сума балів, присвоєних усіма експертами за всіма показниками.

Ступінь узгодженості думок експертів характеризується коефіцієнтом конкордації W . Істотність значення встановлюється за допомогою критерію χ^2_w (розподіл Пірсона).

Значення комплексних показників якості визначається формулою:

$$K = \sum q_j * K_j,$$

де q_i – вагомість показника якості, K_j - відносний показник якості.

Хід роботи

1. Отримати допуск до проведення практичної роботи.
2. Навести показники якості.
3. Провести розрахунки відносних показників якості.
4. Провести процедуру ранжування та визначення коефіцієнтів вагомості в групах.
5. Розрахувати комплексний показник якості.
6. Результати розрахунків оформити у вигляді таблиць.
7. Навести висновки для кожної таблиці.

Контрольні питання

1. Що таке якість ?
2. Що таке рівень якості ?
3. Назвіть одиничні показники якості.
4. Назвіть методи визначення загального рівня якості.
5. Що таке кваліметрія ?
6. Базове значення показника якості.
7. Методи порівняння показників якості.
8. Комплексні показники якості.
9. Застосування експертного методу ранжування.
10. Сутність експертного методу ранжування.

Таблиця 14.1

Характеристика складових якості готельних послуг

Складові якості послуг	Зміст складових якості послуг
Доступність (фізична і психологічна)	Контакт із співробітниками готелю повинен бути легким і приємним
Комунікації	Інформування клієнтів про послуги на зрозумілій мові, адаптованій до особливостей цільової групи
Компетентність	Наявність необхідних навиків і знань для надання послуги
Ввічливість	Увічливість, уважність, дружельюбність персоналу
Надійність	Стабільність роботи, необхідний рівень забезпечується завжди
Довіра	Репутація фірми, її чесність, гарантії серйозного відношення до клієнтів
Відповідальність	Повна відповідальність усім запитам клієнтів
Безпека	Захист від ризику фізичного, фінансового, морального
Відчутність	Матеріальне підтвердження послуг – приміщення, персонал тощо
Розуміння клієнта	Уміння розуміти специфічні потреби клієнта та пристосовуватися

Практична робота № 15

Тема: Управління якістю туристичних послуг

Ключові слова: система управління якістю готельних послуг, політика у сфері якості

Мета: Ознайомлення з поняттям система управління якістю (СУЯ). Вивчення основоположних документів СУЯ. Набуття навичок розроблення документів СУЯ.

Теоретичні відомості

Під управлінням якістю послуг розуміють постійний, планомірний, цілеспрямований вплив на фактори та умови, що забезпечують надання послуг оптимальної якості і їх повноцінне споживання.

Система управління якістю (СУЯ) послуг включає функції стратегічного, тактичного та оперативного управління; прийняття рішень, управляючих впливів, аналізу та обліку, інформаційно-контрольної діяльності; управління науково-технічними, виробничими, економічними і соціальними факторами і умовами та ін..

Останніми роками велике значення придбала добровільна сертифікація СУЯ на відповідність вимогам міжнародних стандартів серії ISO 9000:

ДСТУ ISO 9000-2007 – Система управління якістю. Основні положення та словник;

ДСТУ ISO 9000-2009 – Система управління якістю. Вимоги;

ДСТУ ISO 9000-2001 – Система управління якістю. . Настанова щодо поліпшення діяльності;

ДСТУ ISO 9000-2003 – Настанова щодо здійснення аудиту систем управління якістю та систем управління навколишнім середовищем.

Система управління якістю готельних послуг має включати:

1. Завдання керівництва (політика у сфері якості, організація).
2. Систему документації і планування.
3. Документацію вимог і їх здійсненність.
4. Якість під час розробки (планування, компетентність, документація, перевірка, результат, зміни).
5. Якість під час закупівель, зберігання та переміщення товарно-матеріальних ресурсів (документація, контроль).
6. Якість під час надання послуг (планування, інструкції, кваліфікація, контроль).
7. Перевірка якості (вхідні перевірки, між операційний контроль, остаточний контроль).
8. Коригувальні заходи.
9. Документування якості.
10. Внутрішній контроль за системою підтримки якості в готелі.
11. Навчання персоналу з питань якості послуг.
12. Аналіз якості та сукупності вжитих заходів.

Документи СУЯ

Документація уможливорює передавання змісту та послідовності дій. Її застосування сприяє:

- досягненню відповідності вимогам замовників і поліпшенню якості;
- забезпечення відповідного підготовлення працівників;

- повторюваності та простежуваності;
- забезпечення об'єктивних доказів;
- оцінювання результативності та постійної придатності системи управління якістю.

Розроблення документації має бути не самоціллю, а такою діяльністю, яка додає цінність.

Види документів, які використовуються у системах управління якістю:

а) документи, які подають узгоджену інформацію як внутрішнього, так і зовнішнього використання про наявну в організації систему управління якістю (настанови щодо якості);

б) документи, які описують, як систему управління якістю застосовують до конкретної продукції, послуг, проекту чи контракту (програми якості);

в) документи, в яких викладено вимоги (технічні умови);

г) документи, в яких викладено рекомендації чи пропозиції (методичні настанови);

д) документи, які подають інформацію про послідовність виконання робіт і процесів (задекларовані методики, робочі інструкції та креслення);

е) документи, які зазначають об'єктивні докази щодо виконання робіт або отриманих результатів (протоколи).

Кожна організація визначає обсяг потрібної інформації, а також використовувані показники.

Політика та цілі

Політика – загальні наміри та спрямованість організації, офіційно сформульовані найвищим керівництвом.

Цілі – це бажаний стан досягти якого в перспективі намагається організація. Значення цілей визначається тим, що кожна організація існує заради якогось результату, а цілі дозволяють як визначити його, так і довести інформацію до співробітників.

Політика є основою для стратегічного рівня цілей і планів (рівень компанії), які у свою чергу, формують тактичний рівень (рівень процесів) і далі операційний (рівень підпроцесів). Керівник підприємства відповідає за виробку стратегічних цілей і планів, що відображають основні положення відносно ефективності та результативності організацій. Відповідальні за виконання підпроцесів розробляються оперативні плани рішення конкретних задач і здійснення конкретних заходів, необхідних для досягнення тактичних і стратегічних цілей. Планування здійснюється зверху вниз, поступово формуючи цілі підприємства до рівня виконавців.

Політику й цілі у сфері якості встановлюють як головний напрям для організації. Разом вони визначають бажані результати та допомагають організації використовувати свої ресурси для досягнення цих результатів. Політика у сфері якості забезпечує основу для встановлення та критичного аналізування цілей у сфері якості. Необхідно, щоб цілі у сфері якості були узгоджені з політикою у сфері якості й зобов'язаннями щодо постійного поліпшення та вимірювання послуг. Досягнення цілей у сфері якості може позитивно впливати на якість продукції, послуг, результативності роботи та фінансові показники і, тим самим, на задоволеність і впевненість зацікавлених сторін.

Політика у сфері якості може бути сформульована у вигляді принципу діяльності **готелю** або довгострокової мети і включати:

- поліпшення економічного стану готелю;
- розширення ринку послуг;
- досягнення світового рівня надання послуг;
- орієнтацію на задоволення вимог споживачів з певних регіонів;
- освоєння послуг, функціональні можливості яких реалізуються на нових принципах;
- поліпшення найбільш важливих показників якості послуг;
- виконення випадків надання споживачам неякісних послуг;
- розвиток сервісу.

Керівництво несе відповідальність за розробку політики в сфері якості послуг і задоволення споживачів. Її успішна реалізація залежить від тієї уваги, яку керівництво приділяє розробці та ефективному функціонуванню системи якості. На вище керівництво покладаються відповідальність і зобов'язання за політику готелю у сфері якості. Воно повинне розробити і документально оформити політику якості, що стосується:

- рівня якості наданих послуг;
- репутації готелю щодо якості;
- цілей забезпечення якості послуг;
- вибору підходу до досягнення цілей у сфері якості;
- ролі персоналу готелю, відповідального за реалізацію політики в області якості.

Керівництво повинне забезпечити опублікування політики в сфері якості, забезпечити її зрозумілість, здійсненність і проведення у життя.

Реалізація політики в сфері якості вимагає визначення першочергових задач щодо досягнення цілей у сфері якості. Першочергові завдання повинні включати:

- постійне задоволення вимог споживачів з погляду професійних стандартів і етики;
- безперервне підвищення якості послуг;
- врахування соціальних потреб;
- ефективність при наданні послуг.

Керівництво повинно перетворити першочергові завдання в набір цілей і заходів у сфері якості. Прикладами цього можуть служити:

- чітке визначення потреб споживача і відповідних заходів в області якості;
- вжиття профілактичних заходів з метою попередження невдоволення споживача;
- оптимізація витрат, пов'язаних з якістю, з метою досягнення необхідного рівня якості надання послуг;
- залучення всього персоналу готелю до досягнення необхідного рівня якості;
- безперервний аналіз вимог, що висуваються до послуг, досягнутого рівня, з метою визначення можливостей щодо підвищення їхньої якості;
- попередження несприятливого впливу готелю на суспільство.

Для досягнення цілей у сфері якості керівництво повинне створити структуру системи якості, що забезпечить ефективність управління, оцінку і підвищення якості послуг на всіх етапах їх надання.

Хід роботи:

1. Отримати допуск до проведення практичної роботи.
2. Розробити основоположні документи системи управління якістю, а саме політику та цілі системи управління якістю.
3. Зробити висновки.

Контрольні питання:

1. Що таке СУЯ (система управління якістю) ?
2. Які міжнародні стандарти серії ISO 9000 Вам відомі ?
3. Суть документації СУЯ.
4. Наведіть види документів СУЯ.
5. Які основоположні документи розробляють для забезпечення функціонування системи управління якістю ?
6. Політика у сфері якості.
7. Цілі у сфері якості.
8. Настанова з якості.

Перелік рекомендованих джерел:

1. ДСТУ ISO 9000 – 2007 – Система управління якістю. Основні положення та словник.
2. ДСТУ ISO 9001 – 2009 – Система управління якістю. Вимоги.
3. ДСТУ ISO 9004 – 2001 – Система управління якістю. Настанова щодо поліпшення діяльності.
4. ДСТУ ISO 90011 – 2003 – Настанова щодо здійснення аудиту системи управління якістю та систем управління навколишнім середовищем.

Система управління якістю послуг (СУЯ)							
Мета СУЯП							
Досягнення довготривалого успіху через покращення якості обслуговування клієнтів, зниження операційних витрат, отримання вигоди для усіх співробітників готелю та суспільства, враховуючи критерій прибутковості							
Завдання СУЯП							
Поліпшення економічного стану готелю	Розширення ринку	Досягнення міжнародного рівня надання послуг	Орієнтація на задоволення вимог ринкових сегментів	Освоєння нових послуг	Дотримання й покращення показників якості	Розвиток сервісу	Моніторинг і попередження наданих неякісних послуг
Об'єкти і суб'єкти СУЯП							
Персонал (MEN)	Обладнання (MACHINE)	Матеріали (MATERIAL)	Методи (METHOD)	Навколишнє середовище (MILIEU)			
Елементи СУЯП							
Добір кадрів Досвід Професійні навички Кваліфікація Навчання	Меблі Постійна білизна Посуд Килимові покриття тощо	Устаткування Прилади Інженерно-технічна система Системи Організація Технологія Стиль керівництва Стандарти якості послуг і обслуговування		Імідж Економічний успіх Конкурентоспроможність Захист навколишнього середовища Умови праці			
Функції СУЯП							
Планування	Організація	Мотивування	Моніторинг (облік)	Контролювання	Аналізування		

Часові періоди СУЯП		
Стратегічний	Поточний	Тактичний

Література:

Нормативна:

1. ДСТУ 4268:3003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. – Київ: Держстандарт України, 2003. – 12 с.
2. ДСТУ 4527:2006 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Київ: Держстандарт України, 2006. – 17 с.
3. ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Київ: Держстандарт України, 2006. – 16 с.

Основна:

1. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування / М. П. Мальська. – К.: Знання, 2011. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://westudents.com.ua/knigi/605-organzatsya-gotelno-go-obslugovuvannya-malska-mp.html>
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с. (6.3. Організація і обслуговування гостей службою бронювання. 6.4. Організація і технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. С. 231-272)
3. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2007. – 300 с. (10.4. Основні служби готелю. Служба бронювання, с. 206-208. Служба обслуговування, с. 208-209)
4. Круль Г. Я. Основи готельної справи / Г. Я. Круль. – М.: Центр навчальної літератури, 2001. – 368 с. (9.2.2. Служба управління номерним фондом (служба обслуговування), с. 196-209)
5. Положення про проведення касових операцій у національній валюті в Україні / Державна фіскальна служба України. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sfs.gov.ua/>
6. Порядок використання та заповнення форм документів суворої звітності та первинного обліку в Україні [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0164-98>
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>

Додаткова

8. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие / С. В. Дементьева / Издательство Томского политехнического университета, 2014. – 160 с. (5.5. Обновлённые квалификационные требования к персоналу гостиниц, с. 128-129)
9. Бизнес-энциклопедия «Управление отелем». Дополнение (ноябрь 2009) / А. Т. Корнева, И. А. Капустин. [Електронний ресурс]. (1.3. Основные службы отеля 1.3.1.1. Служба приёма и размещения (front office))
10. Сорокина А. А. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах / А. А. Сорокина. – М.: Инфра-М, Альфа-М, 2009. – 303 с. (4.3. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы. Служба приёма и размещения. Служба бронирования.)
11. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах / М. А. Ёхина. – М.: Издательский дом «Академия», 2008. – 208 с. (Глава 3. Обслуживание гостей. Бронирование номеров, с. 39-64; Глава 4. Приём и размещение гостей, с. 64-86)
12. Лапина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник / Под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. — М.: ПрофОбрИздат, 2001. — 208 с. (Глава 2. Организация и технология службы приёма и размещения гостей. 2.1. Операционные процесс обслуживания и функции службы приёма и размещения, с. 29; 2.2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице, с. 32; 2.3. Порядок регистрации и размещения гостей, с. 38)
13. Организация гостиничного дела: метод. указания к проведению практических и семинарских занятий / сост. О. М. Сергачёва, М. Д. Батраев; СФУ ТЭИ. – Красноярск, 2015. – 81 с.