

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Інститут управління та права
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ
НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Виконала: студентка IV курсу, групи МТЕ-429
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Каграманова В.А.

(прізвище та ініціали)

Керівник Журавльова С.М.

(прізвище та ініціали)

Рецензент _____

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. ЗАЙЦЕВА

«10» грудня 2022 року

ЗАВДАННЯ

НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТА

КАГРАМАНОВОЇ Владислави Артурівни

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи (проекту) Особливості організації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства

керівник роботи (проекту) ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.

затверджені наказом вищого навчального закладу від 09 грудня 2022 року № 426/1

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань розвитку організації обслуговування та готельних послуг, результати проведеного автором дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1) Теоретичні аспекти організації роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства

2) Аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу «Magnolia Rast» Польща

3) Пропозиції щодо вдосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду у готельно-ресторанному комплексі «Magnolia Rast»

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Графічний матеріал кваліфікаційної дипломної роботи має бути: 4 таблиці, 8 рисунків

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	10.12.2022	12.12.2022
2	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	23.01.2023	25.01.2023
3	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	16.03.2023	18.03.2023
Нормоконтроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28.05.2023	

7. Дата видачі завдання 09.12.2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	01-20.11.2022	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11-10.12.2022	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	11.12-31.12.2022	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.01-20.05.2023	виконано
5	Виконання першого розділу	13.12.2022-09.01.2023	виконано
6	Виконання другого розділу	10.01-15.02.2023	виконано
7	Виконання третього розділу	16.02-01.03.2023	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	02-22.03.2023	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	23.03-15.04.2023	виконано
10	Перевірка роботи керівником	16-30.04.2023	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2023	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2023	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2023	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2023	виконано

Студент

(підпис)

КАГРАМАНОВА В.А.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту)

(підпис)

ЖУРАВЛЬОВА С.М.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. Служба експлуатації номерного фонду забезпечує обслуговування туристів в номерах, підтримує необхідний санітарний стан номерів і рівень комфорту, займається наданням побутових послуг. Найважливішою функцією служби експлуатації номерного фонду є дотримання належного рівня комфорту і санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів).

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є вивчення та аналіз особливостей організації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства. Виходячи з поставленої мети, виконано такі **завдання**: розглянуто теоретичні аспекти організації роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства; проаналізовано діяльність готельно-ресторанного комплексу «MAGNOLIA RAST» Польща; надано пропозиції щодо вдосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду у готельно-ресторанному комплексі «MAGNOLIA RAST».

Об'єктом дослідження є служба експлуатації номерного фонду готельного підприємства.

Предметом дослідження є організація роботи служби експлуатації номерного фонду на прикладі готельно-ресторанного комплексу «MAGNOLIA RAST» у Явожині Сілезькій Нижньосилезькому воєводстві Республіки Польща.

Методи дослідження: теоретичного узагальнення, абстрактно-логічний та ретроспективний аналіз – для вивчення основних засад функціонування готельного бізнесу, його сучасних організаційних форм та історичного розвитку; формалізовані методи – традиційні методи економічної статистики: порівняння, групування, графічний – для дослідження ринкових процесів у сфері готельних послуг, прогностичний метод – для визначення перспектив розвитку вітчизняного ринку готельного

обслуговування; системно-аналітичний метод, за допомогою якого здійснено теоретичне узагальнення наукових концепцій, розробок, пропозицій провідних вітчизняних і зарубіжних учених у вивченні факторів розвитку готельного господарства; прогностичний метод – для визначення перспектив розвитку вітчизняного ринку готельних послуг.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні видання України та органів виконавчої влади, статистичні дані Державної служби статистики України, міжнародних економічних організацій, державні стандарти та норми, монографії, наукові публікації, Інтернет-ресурси, власні обстеження.

Практичне значення Досвід організації служби експлуатації номерного фонду готельно-ресторанного комплексу «MAGNOLIA RAST» у Явожині Сілезькій Нижньосилезькому воєводстві Республіки Польща може бути використане у сфері вітчизняного готельного сервісу при організації роботи підприємств.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки 2023» в Національному університеті «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р. на тему: Особливості роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, який налічує 35 джерел та додатків. Кваліфікаційну роботу бакалавра викладено на 70 аркушах (з них 63 сторінки основного тексту) комп'ютерного набору, включаючи 3 таблиці. Перелік посилань містить 35 найменувань.

АНОТАЦІЯ

Каграманова В.А. Особливості організації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства

У роботі розглянуті теоретичні аспекти організації роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства. Класифікація номерів та служба управління номерним фондом в готельних підприємствах. Проаналізована діяльність готельно-ресторанного комплексу «MAGNOLIA RAST» Польща. Надано оцінювання роботи основних служб готелю. Надані пропозиції щодо вдосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду у готельно-ресторанному комплексі «MAGNOLIA RAST».

Ключові слова: готельне господарство, готель, номерний фонд, готельно-ресторанний комплекс, сфера обслуговування, служба експлуатації номерів, обслуговуючий персонал, готельне підприємство.

ANNOTATION

Kahramanova V.A. Peculiarities of Organizing the Operation Service of the Room Fund in the Hotel Business

The paper examines the theoretical aspects of the organization of the operation service of the room fund of the hotel enterprise. Room classification and room management service in hotel enterprises. Analyzed activity of hotel and restaurant complex «MAGNOLIA RAST» Poland. An evaluation of the hotel's main services is provided. Proposals were made to improve the work of the room fund operation service in the «MAGNOLIA RAST» hotel and restaurant complex.

Keywords: hotel management, hotel, room stock, hotel and restaurant complex, service area, room service, service staff, hotel enterprise.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ГРК – готельно-ресторанний комплекс

грн. – гривня

див. – дивись

ДСТУ – Держ. Стандарт України

ін. – інше

м. – місто

млн. – мільйон

м² – метр квадратний

од. – одиниця

р., рр. – рік, роки

рис. – рисунок

т.д. – так далі

т.ін. – таке інше

т.п. – тому подібне

т.ч. – тому числі

табл. – таблиця

тис. – тисяча

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА	12
1.1. Класифікація номерів в готельних підприємствах	12
1.2. Служба управління номерним фондом	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «MAGNOLIA RAST» ПОЛЬЩА	33
2.1. Характеристика комплексу «Magnolia Rast»	33
2.2. Організаційна структура готелю та вимоги до персоналу	37
2.3. Оцінка роботи основних служб готелю	40
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «MAGNOLIA RAST»	51
3.1. Досвід організації роботи служби номерного фонду у провідних готелях світу	51
3.2. Шляхи удосконалення служби експлуатації номерного фонду ГРК «Magnolia Rast»	55
ВИСНОВКИ	62
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	64
ДОДАТКИ	68
Додаток А	69
Додаток Б	70

ВСТУП

В наш час кожна людина знає, що чистота – запорука здоров'я, але не кожен знає як чистота підтримується в готелях і туристичних комплексах і жоден готель не може існувати без цієї служби. Специфіка і всі тонкощі цієї служби, її проблеми та шляхи вдосконалення будуть досліджені на прикладі служби експлуатації номерного фонду готельно-ресторанного комплексу «Magnolia Rast» який розташований у Явожині Сілезькій Нижньосилезькому воєводстві Республіки Польща.

Готель – це досить велике підприємство, яке працює в цілодобовому режимі обслуговування, а відповідно, до нього поставлені високі санітарно-гігієнічні вимоги. Не залежно від категорії і рівня розвитку, готель повинен постійно бути чистим. Це вимагає великої повсякденної праці персоналу готелю. Тому важливо знати, як краще організувати і проводити роботи по благоустрою і прибиранню, забезпеченню чистоти в готельному господарстві.

Служба експлуатації номерного фонду забезпечує обслуговування туристів в номерах, підтримує необхідний санітарний стан номерів і рівень комфорту, займається наданням побутових послуг. Найважливішою функцією служби експлуатації номерного фонду є дотримання належного рівня комфорту і санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів).

Важливими напрямками подальшого розвитку готельного господарства є суттєве поліпшення забезпечення потреб споживачів у різноманітних готельних послугах, їх якості та підвищенні ефективності діяльності готельних підприємств, що набуває особливого значення у сучасних умовах. Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами, які автори вже розглядали цю проблему. Окремі аспекти функціонування готельних підприємств та управління номерним фондом розглядаються у наукових працях вітчизняних і зарубіжних авторів: В.А. Азара, Р.А. Браймера,

Карсекіна, М.Г. Бойко, О.О. Любіцевої, М.П. Мальської, Г.А. Папіряна, Т.І. Ткаченко, Д. Уокера, О.Д. та ін.

Метою роботи є вивчення та аналіз особливостей організації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства. Згідно мети були поставлені наступні завдання.

- розглянути теоретичні аспекти організації роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства;
- проаналізувати діяльність готельно-ресторанного комплексу «MAGNOLIA RAST» Польща;
- надати пропозиції щодо вдосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду у готельно-ресторанному комплексі «MAGNOLIA RAST».

Об'єктом роботи є служба експлуатації номерного фонду готельного підприємства.

Предметом є організація роботи служби експлуатації номерного фонду на прикладі готельно-ресторанного комплексу «MAGNOLIA RAST» у Явожині Сілезькій Нижньосилезькому воєводстві Республіки Польща.

В якості інформаційної бази для вирішення поставлених задач були використані різні навчальні посібники, монографії вітчизняних та зарубіжних фахівців з даної тематики, Інтернет ресурси, статистичні дані.

Для вирішення поставлених завдань у роботі використано такі методи дослідження: системний аналіз, що дозволив забезпечити комплексний розгляд сучасного стану, проблем та перспектив розвитку готельного бізнесу в світі та Україні.

А також методи: теоретичного узагальнення, абстрактно-логічний та ретроспективний аналіз – для вивчення основних засад функціонування готельного бізнесу, його сучасних організаційних форм та історичного розвитку; формалізовані методи – традиційні методи економічної статистики: порівняння, групування, графічний – для дослідження ринкових процесів у сфері готельних послуг, прогностичний метод – для визначення перспектив розвитку вітчизняного ринку готельного обслуговування.

Практичне значення. Досвід організації служби експлуатації номерного фонду готельно-ресторанного комплексу «MAGNOLIA RAST» у Явожині Сілезькій Нижньосилезькому воєводстві Республіки Польща може бути використане у сфері вітчизняного готельного сервісу при організації роботи підприємств.

Апробація результатів дослідження. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки 2023» в Національному університеті «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р. на тему: Особливості роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань та додатків. Робота містить 8 рисунків і 4 таблиці. Загальний обсяг роботи – 70 сторінки друкованого тексту. Перелік посилань містить 35 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Класифікація номерів в готельних підприємствах

У сфері готельного бізнесу на відміну від багатьох інших сфер людської діяльності тісно переплітаються функції створення і реалізації послуг, змикаючись в єдиний виробничий процес. Порівнюючи, наприклад, з промисловими підприємствами, у сфері послуг, як правило, відсутні зовнішні посередники по реалізації її товару. Послуги доводяться до споживачів переважно в індивідуальному порядку.

Процес, пов'язаний з послугами в готельному господарстві, що мають речову форму, можна умовно розділити на дві взаємозалежні частини: організацію обслуговування людини і організацію матеріального виробництва послуг [14].

Номерний фонд – сукупність, загальна кількість номерів (місць) різної категорії в готелі, якими розпоряджаються дирекція готелю, менеджмент готельного ланцюга, дирекція по управлінню готелями, глобальні системи бронювання і резервування місць. Номерним фондом управляє спеціальна дирекція, яка складається із служби порт'є, служби покоївок, служби поточного ремонту, об'єднаної сервісної групи, служби безпеки. Керівник дирекції несе відповідальність за надання основних готельних послуг і підтримку номерного фонду відповідно до прийнятих стандартів [28].

Номер – це приміщення, що складається з одного або декількох місць проживання, обладнаних відповідно до вимог, що пред'являються до готелю цієї категорії.

Койко-місце – площа із спальним місцем, призначена для користування однією людиною. Класифікація готельних номерів.

Готельні номери класифікують по різних підставах:

– по числу місць. Розрізняють номери одномісні, двомісні, тримісні і

так далі. Одномісний номер в готелі, motel – дорожча категорія розміщення одного відвідувача. Двомісний номер призначений для одночасного проживання двох відвідувачів. Тут можуть бути два ліжка, що стоять окремо або поруч, або одне двоспальне ліжко; у останньому випадку двомісний номер використовується для розміщення подружніх пар;

- по кількості кімнат. Є однокімнатні номери, двокімнатні, трикімнатні і так далі;

- за призначенням. Розрізняють номери бізнес-класу, економ-класу, номери-апартаменти та ін. [31].

Номери бізнес-класу призначені для розміщення осіб, що перебувають в ділових поїздках і відрядженнях. В цьому випадку окрім стандартної обстановки в номерах мають бути створені умови для роботи (робочий стіл, телефон, факс, комп'ютер).

Номери економічного класу – номери для розміщення широкого контингенту клієнтів. Відрізняються скромною, недорогою обстановкою і устаткуванням – мінімальним набором необхідних зручностей (у номері – ліжка, тумбочки, стіл, стільці, шафа, за межами номера – душ або ванна, туалет, холодильник, телевізор), що передусім відбивається на ціні розміщення.

Номери-апартаменти – двух-, трьох-, чотирикімнатні номери, призначені, як правило, для довгострокового розміщення сімей. У складі кімнат номера-апартаменту обов'язково має бути кухня з необхідним набором побутової техніки (кавоварка, мікрохвильова піч, міксер), що дозволяє забезпечити практично домашні умови перебування [34].

Номер першої категорії – номер в засобі розміщення, що складається з однієї житлової кімнати з одним чи двома ліжками, з повним санвузлом (ванна або душ, умивальник, унітаз); розрахована на проживання одного – двох осіб.

Номер другої категорії – номер в засобі розміщення, що складається з однієї житлової кімнати з однією чи двома ліжками, з неповним санвузлом

(умивальник, унітаз) або одним повним санвузлом у блоці з двох номерів; розрахована на проживання одного двох осіб.

Номер третьої категорії – номер в засобі розміщення, що складається з однієї житлової кімнати з кількістю ліжок по числу тих, що проживають, з неповним санвузлом (умивальник, унітаз) або одним повним санвузлом у блоці з двох номерів; розрахований на проживання декількох осіб, з площею з розрахунку на того, що одного, що проживає:

- 6 м² у будівлі цілорічного функціонування;
- 4,5 м² у будівлях сезонного функціонування [36].

Номер четвертої категорії – номер в засобі розміщення, що складається з однієї житлової кімнати з кількістю ліжок по числу тих, що проживають, з умивальником; розрахований на проживання декількох осіб, з площею з розрахунку на того, що одного, що проживає:

- 6 м² у будівлі цілорічного функціонування;
- 4,5 м² у будівлях сезонного функціонування.

Номер п'ятої категорії – номер в засобі розміщення, що складається з однієї житлової кімнати з кількістю ліжок по числу тих, що проживають, без умивальника (умивальник в коридорі); розрахований на проживання декількох осіб, з площею з розрахунку на того, що одного, що проживає:

- 6 м² у будівлі цілорічного функціонування;
- 4,5 м² у будівлях сезонного функціонування [32].

Готелі зазвичай надають цілий спектр додаткових послуг (з преїскурантом – ціни на напої в міні-барі, перегляд телепрограм та ін. клієнт може ознайомитися заздалегідь). Чим вище категорія готелю, тим дорожче додаткові послуги. Замовлення виконує служба «room-service»; у висококласних готелях вона працює цілодобово. Найбільш поширені такі додаткові послуги:

- прання, потрібно на спеціальному бланку відмітити, які операції з білизною будуть сплачені клієнтом, узяти в шафі спеціальний пакет, покласти в нього білизну і заповнений бланк. Термінове прання збільшує

тариф в півтора рази;

- замовлення в номер їжі та напоїв;

- перегляд програм кабельного телебачення. За перегляд телепрограм в номері додаткова плата не стягується, за винятком програм кабельних каналів. При цьому впродовж декількох хвилин перегляд безкоштовний. Потім трансляція відключається, а на екрані телевізора з'являється номер, який необхідно набрати для продовження трансляції. Подальший перегляд програми платний. Ці витрати будуть додані до рахунку за номер. Іноді паузи між безкоштовною і платною трансляцією немає, і час перегляду усієї програми автоматично включається в рахунок;

- користування сейфом. У деяких номерах є сейф; про умови користування сейфом можна дізнатися у чергової. Номер готелю відкривається ключем або за допомогою коду. Якщо клієнт їх втратив, він негайно повідомляє про це адміністрацію готелю [29].

Для того, щоб зрозуміти суть класифікації номерів, необхідно з'ясувати, що таке номерний фонд готелю. Це усе має простішу назву, як сукупність усіх номерів в готелі, а розпоряджається цим безпосередньо дирекція по управлінню в готелі, увесь менеджмент цієї готельної системи, великі організації по бронюванню номерів. Усе це в сукупності і є номерний фонд готелю.

Як вже говорилося, за номерний фонд відповідає спеціальна дирекція, вона складається з порт'є, покоївок, служби по ремонту і безпеці. Усі співробітники до єдиного несуть повну відповідальність за те, що усе, що відбувається. На керівника дирекції покладається найбільша відповідальність.

Номери вищої категорії:

«Сюїт» – трикімнатний номер, що складається з вітальні/кабінету, спальні, просторої ванної кімнати, з ванної-джакузі, великим передпокоєм.

«Апартамент» – складається з гостинної/їдальні з кухонним куточком і обіднім столом, спальні, широкого передпокою. Окрім основної туалетної

кімнати, є гостьовий туалет.

«Люкс» – з двох житлових кімнат – вітальня, спальня і туалетна кімната. Кожен «Люкс» не схожий на інший.

«Студія» – великий однокімнатний номер з плануванням, що дозволяє використати приміщення в якості вітальні і спальні. Укомплектований яскравими стильними меблями [35].

Номери І категорії. Однокімнатні підрозділяються:

Стандартний одномісний номер. Номери із стандартним ліжком розширеного метражу – світлі, зручні. Номери з нестандартним ліжком. Два одномісні номери із загальним санвузлом в двокімнатному номері.

Люкс-апартаменти – трьох-, чотирікімнатні номери житловою площею не менше 45 м², у складі яких кухня може бути відсутньою. Це найбільш дорога категорія номерів. Положенням про державну систему класифікації готелів і інших засобів розміщення наприклад в Росії встановлені наступні категорії номерів:

- сюїт – номер в засобі розміщення площею не менше 75 м², що складається з трьох і більше житлових кімнат (вітальні або їдальні, кабінету і спальні) з нестандартним широким двоспальним ліжком (200х200 см) і додатковим гостьовим туалетом;

- апартамент – номер в засобі розміщення площею не менше 40 м², що складається з двох і більше житлових кімнат (вітальні або їдальні, спальні), має кухонне устаткування;

- люкс – номер в засобі розміщення площею не менше 35 м², що складається з двох житлових кімнат (вітальні і спальні); розрахована на проживання одного чи двох осіб [28];

- студія – однокімнатний номер площею не менше 25 м², з плануванням, що дозволяє використати частину приміщення в якості вітальні, їдальні або кабінету; розрахована на проживання одного чи двох осіб. Усі номери укомплектовані холодильником, телевізором, журнальним столиком, робочим столом (окрім стандартного одномісного номера),

обладнані повним санвузлом.

Двомісні: двомісний номер для проживання двох чоловік. Обладнаний стандартним ліжком, телевізором, холодильником, 2-мя стільцями, журнальним столом, повним санвузлом [36].

Європейський стандарт класифікації номерів. У європейських готелях номери класифікуються таким чином:

- double twin – номер з двома ліжками;
- extra bed (чи king size) – номер з одним великим ліжком для сімейної пари;
- triple – номер з двома ліжками і диваном, на якому може спати дитина;
- single – номер таких же розмірів, як і double twin, але з одним ліжком. Іноді одного клієнта вселяють в двомісний номер, в цьому випадку його плата зростає на 25%. Цей варіант називається double for single use;
- unior suite – двомісний однокімнатний номер поліпшеного планування;
- de luxe – такий же номер, але з дорожчою обстановкою;
- suite – номер з вітальною і спальнею з меблями і устаткуванням високої якості;
- business – великий номер з комп'ютером, факсом, придатний для роботи;
- family studio – номер для сім'ї з двома суміжними кімнатами;
- president – найрозкішніші номери готелю, декілька спалень, що мають, кабінет, два-три туалети [32].

Номери в готелі можуть класифікуватися відносно наступних критеріїв: по кількості самих місць в готелі. Кількість місць може коливатися від одного до трьох. Одномісний номер в готелі вважається дорожчим, ніж двох- чи тримісні номери.

За призначенням номера можуть класифікуватися: бізнес-клас, розраховані на людей, які прибувають з метою ділових конференцій і

переговорів, брифінгів і т.д. Номери економічного класу вони призначені безпосередньо для усіх охочих, популярні своєю доступністю. Люкс – це номери з чотирма і більше кімнатами, площею не менше 45 км², з усіма зручностями і шикарними апартаментами, кухня може і не бути включена до складу кімнати. Люкс номера вважаються найдорожчою категорією номерів.

В Україні номери класифікуються за такими критеріями. Номер сюїт, номер, площа якого не менше 75 м² і трьома кімнатами [31].

Апартамент – номер площею не менше 40 м², що складається з двох і більше кімнат.

Люкс – номер, площа якого не менше 35 м² і розрахована на проживанні одного або двох осіб.

Студія – це номер з однією кімнатою площею не менше 25 м² і зроблений за типом вітальня поєднана з кухнею.

Будь-якому клієнтові після того, як він вибрав готель, слід зупинити свій вибір на певній категорії номерів в готелі для подальшого бронювання.

Класифікація номерів готелів ділить їх за такими показниками, як площа номера, вид з вікна, обстановка і т.п.

- STD (standart) – стандартна категорія номерів в готелі;
- BDR, BDRM (bedroom) – номер із спальнею;
- Superior – номер більшого розміру, ніж стандартний;
- corner room – кутова кімната;
- studio – студія, однокімнатний номер більші за стандартний, з вбудованою кухнею;
- family room – сімейний номер, розміром більше за стандартний [37];
- family studio – номер на одну сім'ю з двома суміжними кімнатами;
- king size або extra bed – номер з великим ліжком для сімейної пари;
- suite – номер більший, ніж стандартний, з вітальнею і спальнею, устаткуванням високої якості і дорогими меблями;
- suite mini – номер поліпшеної категорії;
- junior suite – однокімнатний двомісний номер поліпшеного

планування і великого розміру;

- de luxe – номер, аналогічний junior suite, але з дорожчою обстановкою;

- executive suite, suite senior – номер підвищеної комфортності, що складається з двох і більше кімнат;

- business – великий номер з оргтехнікою (наприклад, комп'ютером або факсом), придатний для роботи;

- honeymoon room – номер для молодожонів [26];

- connected rooms – поєднані номери, що мають двері-прохід з одного в іншій;

- duplex – двоповерховий номер;

- apartment – номери, наближені до виду сучасних квартир, місця, що мають, для приготування їжі – двох і більше кімнатна квартира;

- president – найрозкішніший номер в готелі, в нім кабінет, декілька спалень, два-три туалети;

- balcony – номер з балконом.

У класифікації номерів готелів є цілий ряд категорій номерів, вид, що враховує, з вікна:

- city view – номер з видом на місто;

- beach view – номер з видом на пляж;

- pool view – номер з видом на басейн;

- garden view – номер з видом на сад;

- ocean view – номер з видом на океан;

- land view – номер з видом на околиці;

- dune view – номер з видом на дюни, піски [28];

- mountain view – вид на гори;

- park view – номер з видом на парк;

- SV, sea view – номер з видом на море;

- SSV, side sea view – номер з бічним видом на море;

- inside view – номер з видом на атриум або внутрішню частину готелю.

Крім загальних для всіх готелів особливостей організації і функціонування, кожний вид готелів має свою специфіку. Водночас такий поділ важливий не тільки стосовно особливостей функціонування кожного типу підприємств, але і для прийняття рішення споживачами готельних послуг і турагенствами (туроператорами) щодо обрання готельного підприємства та визначення очікуваного рівня комфорту.

Останнім часом все більше уваги приділяють планувальній організації номерів, їх меблюванню та устаткуванню, вимоги до якості яких встановлюють залежно від рівня комфорту готельного комплексу і категорії номера [33].

Сучасні номери, як правило, складаються з житлової кімнати (або кімнат), передпокою, санітарного вузла. Житлова кімната однокімнатного номера суміщає ряд функцій: її використовують для сну, роботи, іноді для денного відпочинку, зберігання речей, їжі, прийому гостей. У зв'язку з цим архітектурно-планувальна організація номера повинна забезпечити можливість зручного розміщення всіх необхідних для цього меблів.

Прийоми розміщення залежать від ширини номера, його житлової площі, розмірів простінків, системи опалення і опалювальних приладів, їх розташування. Для меблювання готельних комплексів потрібні спеціальні готельні меблі, які характеризуються підвищеною міцністю, а також забезпечують зручність користування і прибирання в умовах частої зміни мешканців. У зв'язку з тим, що готельний комплекс – тимчасове житло, число предметів меблів у номері слід обмежувати [35].

У складі наборів слід передбачати меблі для сну, роботи, денного відпочинку, зберігання особистих речей. Різні поєднання їх дозволяють задовольнити всі основні функціональні вимоги, що висувуються до номерів у готельних комплексах різного рівня комфорту. Залежно від характеру меблів і варіантів їх розташування однокімнатний номер можна трактувати як кімнату денного перебування, яку вночі використовують як спальню, або навпаки, як спальню, що трансформується в кімнату денного перебування,

Останнім часом все частіше номер розглядають як кімнату денного перебування. Для зручності проживання в номері меблі та устаткування необхідно розставити раціонально, щоб зонувати простір кімнати [32].

У сучасному готельному номері звичайно виділяють 3 основних функціональних зони: зону для сну, робочу зону, зону денного відпочинку. Залежно від призначення готельного комплексу одній з них віддають перевагу, наприклад, в номерах готельних комплексів для ділових людей перевагу віддають робочій зоні; у курортних – зоні денного відпочинку, яку поширюють також на літнє приміщення.

При розміщенні в номері меблів доцільно враховувати початкові габарити, визначені на основі антропометрії, зручності проходу і прибирання, а також гігієнічних вимог, і визначають мінімально необхідні відстані між предметами меблів і між меблями та стіною. Передпокої номерів у основному мають невеликі розміри, проте повинні дозволяти монтаж вбудованої шафи. Передпокій від житлової кімнати відокремлюють дверима, що звичайно зустрічається в номерах з двох і більше кімнат. У однокімнатних вони відділяються тільки просторово, В однокімнатних вітчизняних номерах готельних комплексів у передпокої іноді розміщують також кухню-шафу або кухню-нішу [31].

Влаштування кухні-ніші або кухні-шафи дозволяє проживаючому самому готувати їжу, якщо він не хоче користуватися закладами ресторанного господарства. Нерідко кухні-шафи, або кухні-ніші передбачають у номерах готельних комплексів, розрахованих на тривале проживання, в апарт-готелях. що не падають своїй клієнтурі широкого переліку послуг з харчування, а також у готельних комплексах для сімейних, у готельних комплексах, що входять до складу курортних комплексів, у мотелях.

Санітарні вузли номерів за планувальним рішенням і устаткуванням можуть бути різноманітними. Найчастіше їх роблять сполученими, обладнують ванною або душем, умивальником, унітазом, а також сушаркою

для рушників. При умивальнику повинні бути дзеркало, поличка для туалетного приладдя, держак рушника, штепсельна розетка для електро-бритв. Номери з ванною вважаються більш комфортабельними та коштують дорожче, ніж номери з душем. У санітарних вузлах номерів з двох і більше кімнат, а також однокімнатних одномісних і частини двомісних номерів встановлюють також біде. У номерах готельних комплексів високого рівня комфорту іноді встановлюють умивальники із збільшеним розміром підстілля, яке зроблено з кераміки, штучного мармуру або інших матеріалів.

Вхід у санітарний вузол номера в основному роблять з передпокою. У номерах вищої категорії іноді є другий вхід у санвузол із спальні, з тамбура-шлюзу або вбиральні, розташованої при спальні. У номерах готельних комплексів високого рівня комфорту (зокрема однокімнатних) у ряді випадків передбачають роздільний санвузол або туалет з умивальником і ванну кімнату (ванна, умивальник, іноді також біде) [29].

При роздільному санвузлі вхід у туалет роблять з передпокою, у ванну – з передпокою, спальні або вбиральні, розташованої при спальні. Для підвищення зручності проживання в двокімнатних номерах на 3 особи та більше нерідко влаштовують роздільний санвузол або два санвузли, обидва зі входами з передпокою. У вітчизняних готельних комплексах є номери, санвузли яких обладнані тільки умивальником і унітазом.

У разі відсутності у всіх номерах повного санітарного устаткування на житлових поверхах розташовують загальні санітарні вузли та кабінки особистої гігієни жінок, а також ванні кімнати або душові загального користування. У готельних комплексах малої місткості та ванні кімнати і душові загального користування іноді розміщують в одному місці, частіше в цокольному або підвальному поверсі споруди.

Разом з однокімнатними номерами на 1 – 2 особи в деяких сучасних готельних комплексах у невеликій кількості є однокімнатні номери на 3 – 4 особи. З метою підвищення комфорту проживання такі номери роблять з двох житлових кімнат із спільним передпокоєм і санітарним вузлом (див.

рис. 1.1) [32].



Рис. 1.1 – Категорія номеру «Двокімнатний стандарт» на дві особи

Іноді в готельних комплексах на першому поверсі передбачають невелике число спеціально обладнаних і мебльованих номерів для інвалідів (див. рис. 1.2). Вхід у готельний комплекс обладнується в обов'язковому порядку пандусами для інвалідних колясок.



Рис. 1.2 – Номер категорії «Однокімнатний стандарт»

До номерів з підвищеним рівнем комфорту відносяться номери-люкс і

апартаменти. У вітчизняних готельних комплексах номери-люкс складаються з двох або трьох кімнат. За своїм плануванням такі номери наближаються до квартир без кухонь. Найбільшого поширення у вітчизняній практиці набули номери-люкс з двох кімнат: спальні, вітальні, а також передпокою, одного, рідко двох санітарних вузлів, обладнаних ванною, умивальником, унітазом, сушаркою для рушників, а в готельних комплексах вищого рівня комфорту – також і біде (див. рис. 1.3).

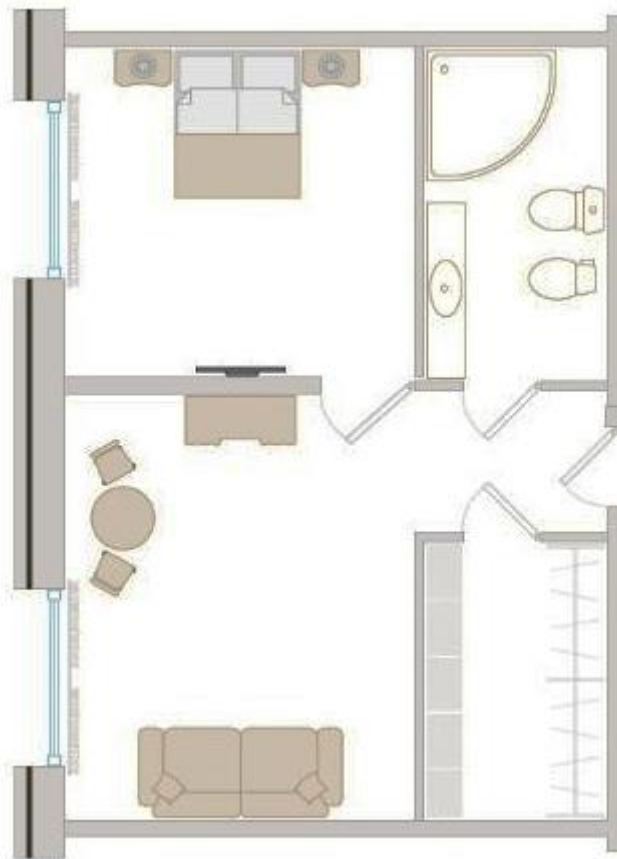


Рис. 1.3 – Номер категорії «Люкс»

Трикімнатні номери-люкс складаються із спальні, вітальні, кабінету, передпокою, одного або двох санітарних вузлів (один завжди обладнаний ванною, умивальником, унітазом, сушаркою для рушників, біде); в деяких готельних комплексах при спальні є вбиральня, а в передпокої – валізова. Іноді номери-люкс розміщують у двох рівнях [33].

Номери-апартаменти найбільш комфортабельні. У зарубіжних готельних комплексах їх кількість (включаючи номери в 2 – 3 кімнати),

звичайно, не перевищує 10% номерного фонду (див. рис. 1.4). Апартаменти мають до 8 кімнат: вітальня, одна або декілька спальень, кабінет, один або декілька передпокоїв, 2 і більше санітарних вузли (один – обов’язково обладнаний біде), вбиральня і вбудовані шафи, у ряді випадків – кухні або кухні-ніші. Площа апартаментів може бути різною і в основному залежить від кількості кімнаті рівня комфорту готельного комплексу. По суті, такі номери є багатокімнатними квартирами.

Для можливості гнучкішого використання номерного фонду номери-люкс і апартаменти компонують з двох і більше номерів, сполучаючи їх між собою дверима і одержуючи так звані номери-комплекси. Це дозволяє залежно від попиту здавати номер по частинах, наприклад, як однокімнатні або як номери-люкс з різною кількістю кімнат, або разом як багатокімнатні апартаменти, що мають 2 – 3 ізольованих входи із загального коридору, що зручно при використанні номера для ділових зустрічей, переговорів та ін.

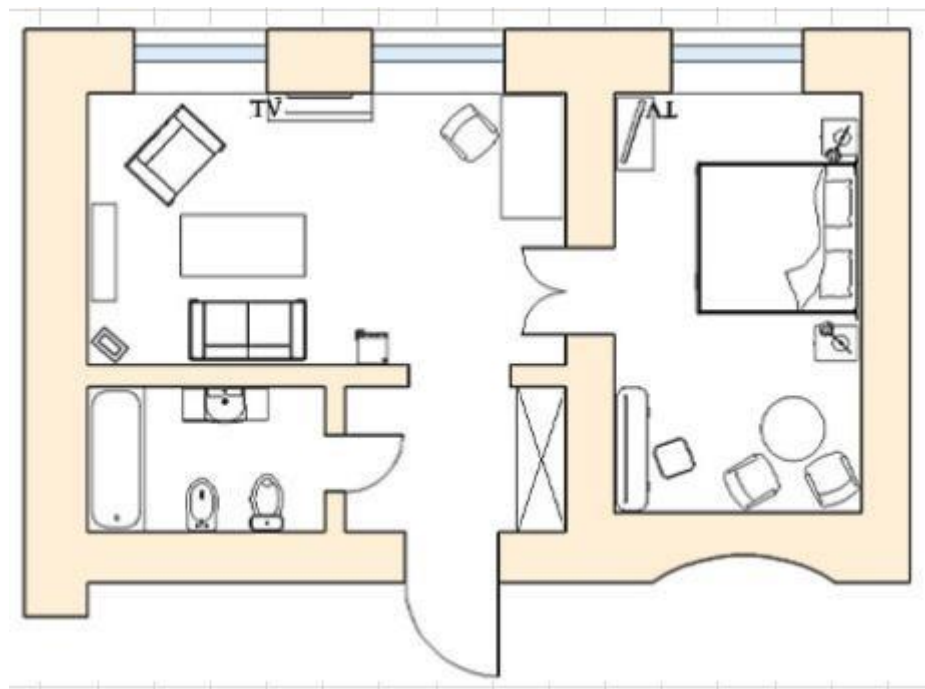


Рис. 1.4 – Схема номеру-апартаменти

У готельних комплексах для відпочинку, головним чином розташованих у теплих і жарких районах, обов’язковою приналежністю

номеру є балкон, веранда або лоджія [28].

При орієнтації фасаду споруди на південь літні приміщення виконують роль стаціонарного сонцезахисту номерів, оберігаючи їх від надмірної інсоляції.

Якість номера і зручність проживання в ньому залежать не тільки від числа кімнат, їх площі та ширини, але і від природного і штучною освітлення, комфортного режиму мікроклімату, оснащення сучасним санітарно-технічним і інженерним устаткуванням (радіо, телефон, телебачення, електричні та слабкострумкові пристрої, сигналізація, кондиціонування), забезпечення належної звукоізоляції житлових приміщень, їх орієнтації по сторонах світу, виду, що відкривається з вікна.

Естетичний комфорт зумовлює позитивний емоційний настрій людини. Це забезпечується завдяки об'єднанню всіх елементів інтер'єру в єдине для сприйняття ціле. Естетичний комфорт інтер'єру залежить, у першу чергу, від гармонійності наочно-просторового оточення, від того, наскільки досягнута цілісність і узгодженість його елементів [29].

Таким чином, номерний фонд готельного комплексу повинен створювати екологічний, функціональний і естетичний комфорт.

1.2. Служба управління номерним фондом

Служба управління номерним фондом займається вирішенням питань, пов'язаних з бронюванням номерів, прийомом туристів, що прибувають в готель, їх реєстрацією і розміщенням по номерах, а також відправкою додому або до наступного пункту маршруту подорожі після закінчення туру, забезпечує обслуговування туристів в номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлах, займається наданням побутових послуг гостям. Залежно від розмірів підприємства, відділ управління номерним фондом може складатися з одного або декількох підрозділів.

Персонал служби обслуговування номерів один з основних у формуванні доходів готелю. Продаж номерів приносить основну частину доходів всього підприємства [8].

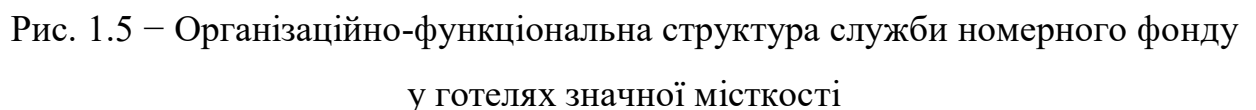
У роботі служби обслуговування номерів гостинність засобу розміщення повинна підкреслюватись не менше інших контактних служб. Гість у готелі найбільше перебуває у номері. Покидаючи свій дім він намагається отримати умови проживання не гірші домашніх, забути проблеми і отримати насолоду від нових вражень. Тому у роботі персоналу служби необхідно виявляти повагу, майстерність в обслуговуванні. Обслуговуючий персонал завжди повинен з усмішкою зустрічати гостей, підтримувати розмову (за бажанням гостя), дати відчутти готовність допомогти.

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

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

Головні з відділу управління номерним фондом, що становлять основу підприємства, це служба портьє, служба прийому гостей і служба покоївок, а також служба бронювання (див. рис. 1.5).

Склад служби: директор або менеджер по експлуатації номерів, служба прийому і розміщення, служба покоївок, об'єднана сервісна служба



- контролем якості обслуговування, станом обладнання і комфорту у

номерах, приміщеннях громадського та службового призначення;

- прийманням необхідних заходів із максимального збільшення доходів від сплати за проживання у готелі, підвищення зайнятості готельних номерів;

- проведення моніторингу системи тарифів на послуги у номерах, визначення у співпраці з економічним відділом та комерційною службою оптимального тарифу;

- ефективним використанням підпорядкованого персоналу та контроль з метою своєчасного виконання обов'язків;

- організацією контролю і управління роботою систем безпеки у готелі для забезпечення безпеки гостей і персоналу, їхнього майна;

- підбором персоналу здатного ефективно виконувати функціональні обов'язки у службі;

- підготовкою і аналізом звітів про перевірку і прогнозування використання номерного фонду впродовж 3 днів, 10 днів, 3 місяців і 12 місяців, які охоплюють аналіз бронювання, неприбуття, блоки номерів, люкси, спеціальні пропозиції, з метою здійснення постійного контролю за номерами, що забезпечує найвищу частку їхньої зайнятості при найвищій середній вартості номера;

- ретельним контролем за витратними матеріалами (миючі засоби, постільна білизна, посуд та ін.), моніторинг ринку витратних матеріалів, укладання угод щодо їх поставок;

- контролем і управління роботою готельної пральні для забезпечення ефективної підготовки чистої білизни, необхідної для утримування на високому рівні номерів і ресторану;

- координацією роботи з іншими службами (службою прийому і розміщення, бронювання, інженерно-експлуатаційною, комерційною);

- забезпеченням підвищення професійно-кваліфікаційного рівня підлеглих;

- регулярним проведенням інвентаризації;

- підтримуванням у колективі принципів високої культури і моралі.

Служба порт'є. Технологічно структура служби порт'є побудована так, щоб успішно виконувалася головна функція – надання інформації. Інформація через службу порт'є рухається в двох напрямках: до гостей і до адміністрації. Інформація йде до гостей, якщо йдеться про інформування про види обслуговування, що надаються готелем. Обов'язок надавати інформацію про готель лежить на усіх працівниках служби порт'є, проте вона може бути цілком покладена на окремих працівників, чиї обов'язки тільки цим і обмежуються. У їх функції входить надання інформації по широкому колу питань, включаючи інформацію про місцеві пам'ятки, роботу міського транспорту і різні місцеві особливості [35].

Традиційна система контролю за номерним фондом в готелі передбачає, що служба порт'є повинна мати картотеку, що містить інформацію про зайнятість номерів і наявність вільних місць. Це дозволяє контролювати завантаження номерів.

Служба покоївок. Завідувач службою покоївок може називатися по-різному. Найчастіше – це виконавчий директор служби покоївок, директор по підтримці номерного фонду, директор внутрішньо-готельного обслуговування. Як би то не було, особа, що обіймає таку посаду, несе відповідальність за роботу персоналу по підтримці чистоти і порядку в житлових і в службових приміщеннях готелю.

До житлового фонду відносяться: номери, коридори, фойє, переходи і усі громадські туалети. Службові приміщення включають зони обслуговування і переходи між ними, а також усі службові кабінети. Обов'язок служби покоївок полягає у збереженні в цих приміщеннях чистоти і порядку. Похідною від цієї функції є функція інформування служби порт'є про готовність номерів до заселення [22].

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

- розподіл виробничих завдань згідно професійних обов'язків;

- організація прибирання номерів, приміщень загального користування та службових приміщень, утримання їх у чистоті та порядку;
- прийом номерів при від'їзді клієнта;
- контроль за цілістю майна та інвентарю у номерах та приміщеннях загального користування закріплених за старшою покоївкою;
- контроль за зберіганням білизни, її станом, технічним станом обладнання у номерах і службових приміщеннях та ін.

Старша покоївка повинна мати значний досвід роботи у готелі, бездоганно знати технологію обслуговування [8].

Покоївка є основною посадовою одиницею персоналу житлових поверхів. До її обов'язків входить своєчасне та якісне прибирання номерів, забезпечення належного санітарного стану житлового поверху, збереженості меблів, інвентаря та обладнання. Вона надає допомогу гостям при поселенні в номер та приймає у них кімнати при виїзді, виконує замовлення проживаючих відповідно до переліку додаткових послуг на поверсі, слідкує за виконанням правил користування готелем, протипожежної безпеки тощо.

Посадові обов'язки прибиральниці передбачають утримання у належному санітарному стані коридорів, сходів, санвузлів та інших місць загального користування, контроль збереженості їх обладнання [11].

Завідувач білизняною відповідає за зберігання білизни та іншого м'якого інвентарю, веде облік майна, що знаходиться в білизняній, видає чисту білизну покоївкам і приймає від них брудну, стежить за своєчасним ремонтом білизни, перевіряє її стан, готує до списання те, що стало непридатним, здає білизну до пральні та приймає її після прання. Підпорядковується директору готельного комплексу і його заступнику.

Кастелянша готує брудну білизну до прання, зважує і підраховує білизну при здачі та отриманні з пральні, веде суворий облік білизни за видами та якістю. Підпорядковується безпосередньо завідувачці білизняною.

Швачка-штопальниця здійснює ремонт, штопання і маркування білизни. За потреби допомагає кастелянші в підготовці та відправленні

білизни до пральні, а також у прийманні чистої. Підпорядковується завідувачці білизняною.

В готелях високих категорій обслуговування (готелях люкс) в Америці є стюарди, які розпочинають свою роботу в другій половині дня і їхніми обов'язками є забезпечення кожного номера свіжими рушниками, надання номеру святкового вигляду, а також установка розкладного ліжка [7].

Таким чином, надання якісних послуг усім, хто проживає в готелі, вимагає досить великої кількості служб:

- послуга, що надається в готелі, має свої специфічні характеристики;
- для якісного надання готельних послуг створена досить складна структура, що відповідає за якість, своєчасність і рівень надання послуги;
- кожна група персоналу готелю відповідає за певний етап надання послуг гостю [34].

Слід сказати, що розміщення в готелі, як і місце в літаку, потягу або автобусі – продукт швидкопсувний. Якщо втрачена можливість їх продати, вона упущена назавжди.

Готелі прагнуть до проведення таких заходів, як симпозіуми, фестивалі, конгреси, які вимагають попереднього бронювання. Таких заходів чекають з нетерпінням впродовж усього року.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «MAGNOLIA RAST» ПОЛЬЩА

2.1. Характеристика комплексу «Magnolia Rast»

«Magnolia Rast» це готельно-ресторанний комплекс, розташований в Явожині Сілезькій Нижньосілезькому воєводстві, прямо біля муніципального ставка «Жвірівня». З вікон відкривається мальовничий краєвид на весь район.

Ресторан – це смачна та здорова кухня, а також приємна та тепла атмосфери. Ресторан оформлений у кліматичному, дерев'яному стилі, а тиша та спокій гарантують гостям відпочинок від повсякденної метушні та незабутній настрій. У готелі пропонується розміщення в одно, 2-х, 3-х місних номерах.

Всього загалом – 207 номерів та 4 котеджі. Детально структуру номерного фонду готелю наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Структура номерного фонду готелю «Magnolia Rast»

Номерний фонд	Кількість номерів	Кількість місць	Площа номера, м ²	Питома вага %
Одномісний стандарт	22	22	15	10,6
Стандарт двомісний	52	104	18	25,1
Стандарт тримісний	30	90	25	14,4
Стандарт покращений	59	118	24	28,5
Комфорт двомісний	20	40	25 – 30	9,7
Люкс	24	96	40	11,6
Котедж	4	32	103	1,9

Номери. Це відмінне рішення для гостей з далеких регіонів країни, які

хочуть скуштувати смачну кухню та переночувати на місці. Завдяки номерам у «Magnolia Rast» більше не доведеться шукати інше житло.

Усі номери мають власні ванні кімнати і доступ до безкоштовного. wi-fi, супутниковому телебаченню. Кожен номер оснащений усім необхідним обладнанням:

- ліжко;
- телевізор;
- стіл та стільці;
- шафа для одягу;
- вішалка;
- дзеркало;
- тумбочка;
- кондиціонер;
- сейф;
- телефон (для підтримки зв'язку з обслуговуючим персоналом).

Також у номері є фен, праска, чайник і базовий набір у вигляді чаю, кави, цукру і 2-х і більше пляшок води (залежить від того скільки гостей заселяється у номер). Прибирання номерів. Воно здійснюється згідно стандарту. У номері готелю є набір рушників, мило, постільна білизна, одноразові тапочки, халат та предмети гігієни.

«Magnolia Rast» знаходиться у міському ставку «Żwirównia». Об'єкт знаходиться осторонь вулиці, тому в номерах панує тиша та спокій, що є гарантією гарного сну та повноцінного відпочинку.

Номери облаштовані зручним чином, завдяки чому наявні номери підходять навіть для тривалого проживання. Цьому сприяє і ресторан, що пропонує смачні страви різних кухонь світу [34].

Це надзвичайно зручне рішення для людей, які не хочуть турбуватися про пошук номерів для своїх гостей в інших готелях у цьому районі.

Готель працює цілорічно. Переважаючий контингент відвідувачів – туристичні групи та туристи, що подорожують з бізнес-метою.

Безоплатні послуги готелю «Magnolia Rast»:

- «будильник»;
- доставка кореспонденції, факсів в номер;
- Wi-Fi;
- дзвінки по місту;
- косметичний набір, фен;
- прасувальна кімната;
- набір для шиття;
- виклик таксі;
- замовлення квитків у театри і концертні зали;
- замовлення авіа та залізничних квитків;
- стоянка легкового автомобіля;
- сніданок з 8:00 до 11:00.

До платних послуг належать:

- організація екскурсій;
- конференц-обслуговування.

Слід зауважити, що у ціновій політиці готель дотримується стратегії помірних цін, при цьому фактор сезонності у готелі відсутній. В таблиці 2.2. наведемо тарифи на послуги розміщення за 2022 р.

Ціни на проживання 100 злотих без сніданку за особу, зі сніданком 130 злотих. Курс злотого згідно НБУ на 08.05.23 року, 1 злотий = 8,93 грн.

Таблиця 2.2 – Тарифи на послуги розміщення за 2022 р. у готельно-ресторанному комплексі «Magnolia Rast»

Категорія номеру	Ціна, грн./доба без сніданку
Одномісний стандарт	893
Стандарт двомісний	893
Стандарт тримісний	920
Стандарт покращений	1350
Комфорт двомісний	1560
Люкс	1850
Котедж	2350

Одномісний номер. Затишний одномісний номер з сучасними меблями, площа номера 15 м². У номерах даної категорії є: одне полуторне ліжко; телевізор; холодильник; фен; система кондиціонування; сучасна ванна або душова кабіна; праска; прасувальні приналежності; електричний чайник; WI-Fi.

Стандарт двомісний. Номер площею 18 м² з видом на ліс. Обладнаний: двома роздільними ліжками; телефон; холодильник; фен; душова кабіна, санвузол; електричний чайник; WI-Fi.

Стандарт тримісний. Обладнаний: Три односпальні ліжка; холодильник; телефон; супутникове телебачення; душова, санвузол; фен; праска; прасувальні приналежності; електричний чайник; Wi-Fi.

Стандарт покращений. Комфортабельний двомісний номер площею 24 м², з видом у двір або ліс. У номерах даної категорії є: два окремих ліжка або одне велике ліжко; телевізор; телефон; холодильник; сучасна ванна або душова кабіна; стаціонарний фен; кондиціонер; праска; прасувальні приналежності; електричний чайник; Wi-Fi.

Комфорт двомісний. Номер поліпшеної категорії зі стильними меблями, площею 25 – 30 м². У номерах даної категорії є: одне велике ліжко; телевізор; телефон; холодильник; сучасна душова кабіна; стаціонарний фен; кондиціонер; праска (прасувальна дошка). Wi-Fi.

Люкс. Загальна площа: 35 м², площа ванної кімнати 11 м² (джакузі, унітаз, біде, умивальник), У номерах даної категорії є: одне велике ліжко; телевізор, холодильник; телефон; джакузі; стаціонарний фен; кондиціонер; праска; прасувальні приналежності; електричний чайник; Wi-Fi.

Котедж. Двоповерховий тримісний будиночок з гостиний, кухнею і власною терасою. У номерах даної категорії є: двоспальне ліжко; м'який куточок; міні-кухня; телефон, холодильник; фен; електричний чайник; телебачення на кожному поверсі; душова кабінка на другому поверсі, санвузол на першому і другому поверсі; система кондиціонування [34].

В аспекті наданої характеристики готелю вважаємо доцільним перейти

безпосередньо до аналізу організаційної структури готелю «Magnolia Rast» та вимог до персоналу.

2.2. Організаційна структура готелю та вимоги до персоналу

Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Magnolia Rast», наведена на рисунку 2.1 відповідає типу лінійно-функціональних структур управління.



Рис. 2.1 – Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Magnolia Rast»

Найпоширеніші напрями, за якими в готелі «Magnolia Rast» встановлюються цілі. Надамо означеним напрямкам коротку характеристику:

- прибутковість (розмір прибутку, рентабельність, дохід на акцію тощо);
- позиція на ринку (частка ринку, обсяг продажів, частка окремих послуг у загальному обсязі продажів);

- продуктивність праці;
- фінансові ресурси (структура капіталу; рух коштів у організації; величина обігового капіталу);
- потужності підприємства (розмір зайнятих площ; кількість одиниць техніки тощо);
- зміни в організації та управлінні (завдання по строках організаційних змін);
- людські ресурси (кількість прогулів, плинність кадрів; підвищення кваліфікації робітників тощо);
- робота з клієнтами (швидкість обслуговування; кількість скарг з боку клієнтів тощо);
- надання допомоги суспільству (обсяг благодійності; строки проведення благодійних акцій тощо).

На підставі отриманих експериментально даних, можна зробити висновок, що в цілому, готельно-ресторанний комплекс «Magnolia Rast» має основні складові організаційної культури, що допомагає зміцнити колектив, зберегти досвідчених працівників, що сприяє підвищенню ефективності діяльності компанії і відповідно її конкурентоспроможності.

Служби обслуговування та експлуатації номерного фонду входять в якості структурних підрозділів у службу управління номерним фондом (див. рис. 2.2). Далі розглянемо безпосередньо обов'язки службовців операційної ланки готельно-ресторанного комплексу «Magnolia Rast».

Старший адміністратор досліджуваного готелю веде постійний контроль за роботою і трудовою дисципліною обслуговуючого персоналу, контроль за своєчасним обслуговуванням гостей і розрахунків з ними. Він стежить за своєчасною підготовкою місць по броні і правильністю розрахунків. Старший адміністратор розглядає скарги з боку клієнтів і вживає заходів для усунення проблем, конфліктів. Він організовує рекламно-інформаційну діяльність. Старший адміністратор в ГРК «Magnolia Rast» має право займатися кадровими питаннями, давати подання на звільнення від

займаної посади або прийом на роботу адміністраторів, покоївок.



Рис. 2.2 – Організаційна структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування в готелі

Адміністратор служби розміщення контролює надання номерів, приймає заявки на бронювання і розміщує гостей, узгоджуючи це зі старшим адміністратором готелю. Він також усвідомлений щодо категорій і прейскуранту на номери, місця та інші послуги, що надаються готелем. Він стежить за своєчасною оплатою номерів, не допускаючи утворення заборгованості тощо.

Адміністратори безпосередньо спілкуються з гостями, вони приймають оперативні рішення на місцях, обговорюють з гостями такі питання, як ціна за номер, терміни розміщення, форма і порядок оплати. Таким чином, одна з головних задач адміністраторів ГРК «Magnolia Rast» усіх рівнів – контролювати весь процес прийому і розміщення гостей, професійно вирішуючи конфлікти, від яких може постраждати престиж готелю.

Швейцари досліджуваного готелю першими зустрічають гостей на неофіційному рівні. Одягнені в примітну уніформу, вони стоять у дверей, вітають гостей, допомагають їм вийти з машини, викликають для них таксі,

чемно відповідаючи на всі їхні питання про готель та його околиці. Також до їхніх обов'язків входить контроль за чистотою і порядком у вестибюлі; чищення дверей, ручок дверей, сходинок при виході; контроль за схоронністю майна у вестибюлі; контроль за своєчасним включенням освітлювальних приладів у вестибюлі і світлових реклам; контроль за роботою світлових завіс, їхнє вимикання.

Коридорні супроводжують гостей, доставляють багаж у їхні номери. Постійно контактуючи з гостями, вони є послужливими, приємними в обходженні. Допмагаючи гостям розміститися в номері, вони пояснюють, що і як працює (освітлення, TV, кондиціонер, телефон, пральня, чищення і прасування одягу, обслуговування в номерах, ресторан, плавальний басейн, цілющі ванни тощо).

Служба портьє є свого роду основною підсистемою усієї системи управління ГРК «Magnolia Rast». Це те місце, куди гість звертається кожного разу, коли в нього виникають проблеми. Саме від служби портьє залежить те перше враження, що отримує гість від готелю. Портьє несе відповідальність за правильну видачу і зберігання ключів від номерів, стежить за порядком у вестибюлі. Під час чергування він звіряє з адміністратором рух номерного фонду, стежить за наявністю вільних місць і номерів. До речі, кореспонденцію на ім'я проживаючих в ГРК «Magnolia Rast» одержує і вручає портьє.

Служба покоївок. Завідувач службою покоївок несе відповідальність за роботу персоналу з підтримки чистоти і порядку в житлових і в службових приміщеннях ГРК «Magnolia Rast».

2.3. Оцінка роботи основних служб готелю

Процес організації праці обслуговуючого персоналу в ГРК «Magnolia Rast» можна представити наступним чином.

По-перше, зазначимо, ГРК «Magnolia Rast» пропонує можливі два види

зустрічі: в аеропорті або на вокзалі, а також перед входом до готелю або у вестибюлі. У ГРК «Magnolia Rast» також є посада швейцара, який зустрічає гостя біля центрального входу. Гість підходить до стійки служби прийому і розміщення, де його вітає адміністратор. Якщо клієнт приїжджає до готелю не перший раз, то персонал звертається до нього за ім'ям. Це справить на нього позитивне враження. Також важливим є те, що адміністратор стоїть перед гостем, а не сидить. Цим він підкреслює свою повагу до гостя. ГРК «Magnolia Rast» має автоматизовану систему управління (програма Fidelio), що робить реєстрацію швидкою та простою.

Розрізняють два типи клієнтів, що прибувають для реєстрації в ГРК «Magnolia Rast». Одні з них заздалегідь забронювали місця в готелі, інші – ні. Поселення в готель клієнтів по броні в автоматизованих готелях займає кілька хвилин. Процес реєстрації гостей без попереднього бронювання займає більше часу, іноді до 5 хв. Крім того, у процесі спілкування з гостем персоналом обговорюються такі питання, як вартість номера, терміни розміщення, порядок оплати. При цьому готель зобов'язаний укласти з гостем договір на надання послуг. Договір на надання послуг укладається при пред'явленні гостем паспорта, або іншого документа, що підтверджує його особу. Якщо підтвердження на розміщення отримано, гість заповнює реєстраційну картку (анкету), що є договором між Виконавцем і Споживачем. Заповнивши картку, гість підписує її, тим самим укладаючи з готелем договір, що підтверджує вид розміщення, тривалість проживання і вартість номера. Після того як гість заповнив анкету, адміністратор звіряє дані анкети і паспорти гостя, вписує в анкету номер кімнати, у якій буде жити гість, дату і час прибуття і підписує її.

Далі адміністратор виписує дозвіл на поселення. Після оплати гість одержує 2-й екземпляр рахунку. При реєстрації гостеві виписується рахунок за проживання. Він містить у собі тариф номера (або місця), помножений на число діб, оплату бронювання, оплату додаткових послуг, що гість замовляє при реєстрації і різні готельні збори.

Адміністратор заповнює візитну картку (картку гостя) – документ на право входу в готель і одержання ключа від номера.

При поселенні туристської групи до готелю її керівник пред'являє адміністраторові направлення туристської фірми (документ, що підтверджує право проживання даної групи в готелі і гарантуючий, що оплата зроблена) і список групи, оформлений відповідно до вимог паспортного режиму. Видача ключа від номера завершує процедуру реєстрації.

У ГРК «Magnolia Rast» використовують два види розрахунків – готівковий і безготівковий (переведення грошей на рахунок готелю, кредитна картка). Для оплати за безготівковим розрахунком також у ГРК «Magnolia Rast» передбачене використання дорожніх та іменних чеків.

Під час оформлення виписки і сплати рахунків добре підготовлений і організований персонал служби прийому і розміщення ГРК «Magnolia Rast» забезпечує ритмічну, ефективну і сприятливу атмосферу у всіх відношеннях.

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

Стюард Посада стюарда зустрічається в окремих готелях США високої категорії (категорії «люкс», бізнес-готелях). Обов'язок стюарда стосується забезпечення номерів свіжими рушниками, надання охайного вигляду постелі, заміна живих квітів, надання приміщенню привабливого естетичного вигляду. Часто посаду стюарда займають спеціалісти з дизайну, проектування інтер'єру. Стюарди починають працювати у другій половині дня [7]. Отже, у своїй діяльності працівники служби застосовують певні технології і працюють згідно прийнятим в готелі стандартам обслуговування. Всі працівники служби експлуатації номерного фонду працюють взаємопов'язано і спільними зусиллями створюють комфорт і санітарно-гігієнічні умови для проживання у готелі. Адже чистота, порядок і затишок є

головною вимогою і очікуванням кожного гостя готелю.

Що стосується якості обслуговування гостей ГРК «Magnolia Rast» в процесі їх безпосереднього проживання в готелі, зазначимо, що значну увагу тут адміністрація готелю приділяє службі покоївок. Покоївки і старші покоївки ГРК «Magnolia Rast» швидко і високоякісно прибирають місця загального користування, житлові номери, туалет, ванну, щоб, гість, потрапляючи у свій номер після переїзду і тривалої стомлюючої дороги, відразу відчув турботу про нього персоналу і створений затишок. Головним критерієм оцінки роботи покоївок в ГРК «Magnolia Rast» є бездоганна чистота номерів і готелю в цілому, охайність самого персоналу при виконанні прибиральних робіт, правильне і вміле використання прибирального матеріалу і інвентарю.

Зауважимо, що в ГРК «Magnolia Rast» існує два функціональні зв'язки: одинарний і зворотній. Функціональна схема готелю наведена на рисунку 2.3.



Рис. 2.3 – Функціональна схема ГРК «Magnolia Rast»

Не менш важлива задача персоналу цієї служби полягає в тому, щоб вміти маневрувати часом при виконанні прибиральних робіт, щоб якнайменше ці роботи виконувалися в присутності гостя. Чим менше гість

буде свідком робочої обстановки на поверхах, чим рідше обслуговуючий персонал буде йому «потраплятися на очі» з прибиральним матеріалом і інвентарем, чим менше покоївки під час роботи з прибирання приміщень будуть залишати «сліди» своєї роботи в коридорах (ганчірки, щітки, відра), відповідно тим вище буде культура обслуговування в ГРК «Magnolia Rast».

Одинарні зв'язки існують між приміщеннями, які не зв'язані між собою, а зворотні – між приміщеннями, які зв'язані між собою [10].

Таким чином, одинарний зв'язок можемо побачити між підсобними та житловими приміщеннями, а також між підсобними та адміністративними приміщеннями. В інших випадках в ГРК «Magnolia Rast» спостерігається зворотній зв'язок між кожною іншою групою приміщень.

Насамкінець надамо оцінку роботи основних служб готелю ГРК «Magnolia Rast» за 5-ти бальною шкалою, де 5 – відмінно, 1 – незадовільно. Оцінка проводилася провідними фахівцями готелю (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Оцінка роботи основних служб ГРК «Magnolia Rast»

Служба готелю	Оцінка роботи
Служба прийому і розміщення	
Стійка адміністратора	5
Телефонна служба	4
Касир	5
Нічний аудит	5
Відділ бронювання	5
Служба персоналу в уніформі	
Служба посильних	4
Служба швейцарів	4
Служба носильників	4
Служба парковки	4
Бюро сервісу	4
Служба експлуатації номерів	
Служба покоївок	5
Пральня / хімчистка	4
Група контролю	4
Відділ прибирання	5
Господарська служба	5

Отже, в цілому за результатами аналізу можемо говорити про досить високу середню оцінку роботи основних служб ГРК «Magnolia Rast», що свідчить про наявність високого рівня обслуговування гостей в готелі.

Виробнича програма підприємства – це завдання за кількістю, якістю і асортиментом продукції, що випускається, або послуг, що надаються. Для аналізу виробничої програми підприємств використовують як натуральні, так і вартісні показники.

Натуральні показники зручно використовувати в тому випадку, якщо на підприємстві випускається однорідна продукція (надаються однотипні послуги). Виробнича програма, що обчислюється в натуральних показниках, дає змогу порівнювати показники за різні періоди часу.

Враховуючи вищезначене, в таблиці 2.4. наведемо виробничу програму ГРК «Magnolia Rast».

Таблиця 2.4 – Аналіз показників виробничої програми готелю

Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік
1.Одноразова місткість, місць	502	502	502
2. Кількість ліжок-діб в інвентарі, л-д.	183230	183230	183230
3. Кількість простоїв, л-д.	23360	8760	5840
4. Кількість л-д в експлуатації, л-д.	159870	174470	177390
5. Коефіцієнт завантаження, %	46	60	58
6. Кількість ліжок-діб наданих, л-д.	73540	104682	102886
7. Середній тариф, грн.	650	750	893
8. Дохід від реалізації послуг, тис., грн.	36770	55481,5	57616,2

Дані таблиці 2.4. свідчать про позитивну тенденцію – діяльність аналізованого підприємства стає більш прибутковою – збільшується обсяг виручки від реалізації послуг.

Відповідно можна говорити про успішне завершення 2022 звітного року з огляду на тенденції діяльності.

Оцінка організації роботи служби експлуатації номерів у ГРК

«Magnolia Rast».

Усі технологічні процеси експлуатації приміщень житлового поверху ГРК «Magnolia Rast» поділяють на основні, допоміжні і обслуговуючі.

Основний технологічний процес відповідає основній функції досліджуваного виробництва: готельне підприємство надає «дах над головою».

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

Обслуговуючі технологічні процеси пов'язані з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення), збереження і переміщення сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції. Вони здійснюються в ГРК «Magnolia Rast» складськими, транспортними, інженерно-технічними службами. До обслуговуючих процесів належать соціальні послуги, надані працівникам на даному підприємстві [12].

Розрізняють шість видів обслуговуючих технологічних циклів: клінінгові технологічні цикли житлових і не житлових приміщень, технологічний цикл ведення білизняного господарства, технологічний цикл використання засобів для миття і чищення, інформаційні технології, технології бронювання і резервування.

В готелі є 5 житлових поверхів, 2 з яких мають однакове планувальне рішення. Оперативною схемою керуються в роботі адміністратори готелю, плануючи його завантаження і показуючи занесення номерів, а також покоївки – сплановуючи роботу обслуговуючого персоналу поверху на кожну зміну. В готелі практикується бригадна форма організації праці покоївок. На кожному поверсі є по 3 покоївки, одна з них старша. За кожною з них закріплено по 4 готельних номерів.

Перед тим, як приступити до прибирання номерів покоївка перевіряє заброньовані номери, прибрані напередодні. При цьому вона перевіряє якість прибирання – номери, санітарного вузла, роботу освітлювальних приладів,

телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, перевіряє наявність рекламного і довідкового матеріалу.

1-ша черга – поточне прибирання: – поточне прибирання розпочинається з номерів на прохання гостя. Бажано такий номер прибрати в максимально короткий термін (20 хв). – потім здійснюється поточне прибирання у вільних та заброньованих номерах, оскільки прибрати зайняті номери з 7-ї до 9-ї години дуже рано. У вільних номерах покоївка має щоденно: провітрювати, витирати пил, перевіряти справність приборів, спускати воду в усіх сантехнічних приборах аби продовжити їх експлуатаційний термін. Заброньовані номери мають бути прибраними до 12-ї години. Поточне прибирання номерів, в яких мешкають споживачі бажано прибрати за їхньої відсутності але в термін до 16-ї години;

2-га черга – проміжне прибирання виконується у випадках, коли на нього є завдання (вечірній сервіс, додаткове прибирання на прохання гостя за додаткову плату);

3-я черга – прибирання номерів після виїзду гостя. Після прибирання покоївка негайно здає підготовлені до заселення номери в службу прийому і розміщення;

4-та черга – генеральне прибирання здійснюється за планом один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

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

Далі проводиться поточне щоденне прибирання номерів, зайнятих гостями. Виконується проміжне прибирання, якщо на нього є завдання.

Генеральне прибирання проводиться за планом один раз на 10 днів у звільненому після виїзду гостя номері.

В ГРК «Magnolia Rast» технологічний цикл «Поточне щоденне прибирання» складається з таких технологічних операцій:

- 1) Прибирання житлової кімнати.

- 2) Прибирання санітарного вузла.
- 3) Завершення прибирання номера.
- 4) Надання побутових послуг.
- 5) Допоміжна технологічна операція «Контроль за технічним станом номера».

В процесі експлуатації житлового поверху в ГРК «Magnolia Rast» використовуються ще такі клінінгові технології як «Проміжне прибирання», «Прибирання номерів після виїзду гостя», «Генеральне прибирання номерів».

Якщо у номері виявлені несправності сантехнічного обладнання, електрообладнання, водопостачання, побутової техніки, необхідно дати заявку у диспетчерський пункт інженерно-експлуатаційної служби, здійснити запис в журналі і простежити за виконанням заявки.

У структурі службових приміщень готелю служба експлуатації номерного фонду повинна володіти приміщеннями виробничого використання, що характеризується достатніми розмірами для організації та проведення керівником служби координаційної роботи, проведення навчання, тренінгів, відзначення корпоративних заходів та ін. У загальному службовому приміщенні покоївки отримують завдання і звітуються про виконання роботи, обговорюються завдання для виконання роботи за секторами готелю, проведення телефонних розмов персоналом, інформація по підготовці номерів до прийому гостей, всі розпорядження по видачі засобів та інвентаря, зберігаються і контролюються ключі службового використання.

Окрім загального службового приміщення, на кожному поверсі у готелях повинні бути технологічні приміщення для обслуговуючого персоналу. Ці невеликі службові приміщення використовуються для зберігання інвентаря, засобів догляду за приміщеннями, перевдягання і зберігання особистих речей, відпочинку.

У функціональній структурі служби виділяються окремі підрозділи, які здійснюють ремонт, прання уніформи співробітників готелю. В особливо

великих готелях організовується окрема структурна ланка нянь для догляду за дітьми, яка працює епізодично, у її роботі задіяний персонал інших служб, який у вільний час має можливість додаткового заробітку. Гості у таких ситуаціях оплачують послуги безпосередньо персоналу. Обсяг роботи і розподіл обов'язків серед персоналу господарської служби суттєво залежить від розмірів готелю, місця його розташування, наявності прилеглої території, що знаходиться у структурі готельного комплексу.

Зокрема, якщо готелю належить прилегла зелена зона, у функції цієї служби може входити підтримка порядку і чистоти її території.

Для обліку обладнання у кожному номері передбачений спеціальний опис у вигляді окремої картки, у якій зазначені дані про стан номера – структура інвентаря, несправності, зниклі речі та ін. У європейських готелях, загалом у Польщі поширений досвід двічі на рік – посеред і в кінці року проводити інвентаризацію.

В процесі інвентаризації здійснюється облік постільної білизни, одіял, рушників, халатів інших виробів з тканин, білизни, що використовується в ресторані, на збереженні у кастелянші, у пральні. Аналогічний облік здійснюється щодо посуду, предметів інтер'єру та ін. Мета інвентаризації стосується з'ясування забезпечення служби інвентарем, необхідність його заміни, витрати на заміну у бюджеті. Згідно досвіду функціонування служби обслуговування номерів у готелях, щорічно необхідно замінити або поновити до 10% всього інвентаря.

Ведення білизняного господарства на поверсі визначається наявністю додаткової служби «Пральня». В готелі є власна пральня, тому технологічний цикл має замкнутий характер.

Надання додаткових послуг здійснюється наданням їх у номері й у спеціалізованих приміщеннях готелю. Послуги в номерах визначаються їх оснащенням. Номери готелю обладнані кабельним телебаченням, в номерах люкс є міні-бар шумозахисне скло. Найбільш поширені додаткові послуги в номері – прання, прасування одягу, замовлення обіду або вечері, газет, квітів,

користування аптечкою, виклик швидкої допомоги тощо.

Отже, розглянувши обов'язки і суть роботи кожного працівника служби експлуатації номерного фонду можна сказати, що ця служба є найнеобхіднішою у роботі готелю. Це пояснюється тим, що гості готелю прагнуть отримати комфорт і затишок, які близькі до домашнього, а працівники служби експлуатації номерного фонду займаються створенням і підтримкою таких побажань клієнта і вимог санітарно-гігієнічних служб.

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «MAGNOLIA RAST»

3.1. Досвід організації роботи служби номерного фонду у провідних готелях світу

Готельний бізнес в Західному світі має розвинуті традиції. З давніх часів цей регіон з його численними пам'ятками культури представляв інтерес для мандрівників. Сучасна система управління готельним комплексом є свого роду моделлю, зразком для початківців готельєрів та для тих, хто перебуває на початку шляху розвитку власного готельного бізнесу.

У сучасній Європі практично не залишилося готелів, що знаходяться в державній або муніципальній власності. Найчастіше власниками готелів є приватні особи, які або самі займаються управлінням, або передають свій бізнес в довірче управління.

Структура управління в західноєвропейських готелях стандартна [6]:

- General administrator або director – є юридичним представником готелю, здійснює контроль за роботою персоналу, займається стратегічним плануванням, укладає договори про співпрацю з туристичними посередниками, здійснює прийом персоналу на роботу та інше;

- Адміністратор – друга особа в готелі: координує діяльність персоналу, представляє звіти про роботу персоналу, виконує обов'язки general administrator в його відсутність, займається організацією корпоративних свят і заходів, керує іншими службами готелю;

- Accounter (економіст) – займається оформленням фінансово-економічних операцій і представляє звіти в контролюючі органи; про менеджери – очолюють управління середнього рівня різних напрямків, наприклад службу з управління персоналом, службу маркетингу, службу культурно-розважального обслуговування, технічну службу, ресторан

(служба готельного харчування) і т.п.; про виконавці – ті, хто безпосередньо займається обслуговуванням туристів (швейцари, портьє, покоївки, аніматори, метрдотелі, кухарі, офіціанти тощо).

Кадровій роботі в готелях Західної Європи приділяється особлива увага. Це проявляється в процедурі відбору та навчання кадрів. Розвинена система наставництва і різні навчальні програми дозволяють новачкові швидко адаптуватися до нових для нього умов та отримати необхідні знання та навички. Програма Pathways to Independence надає можливість працівникам низької кваліфікації безкоштовно навчатися для переходу на посаді з погодинною оплатою [6].

Керівництво готелів усвідомлює важливість людського ресурсу і не шкодує коштів для залучення висококваліфікованих кадрів. Основними критеріями при визначенні кандидата на вакантну посаду є його досвід, професійні знання і рекомендації.

Зважаючи на постійний розвиток туризму, вимоги до персоналу постійно посилюються. Наприклад, у багатьох готелях умовою роботи в готелі є знання не менше трьох мов, вміння надавати першу медичну допомогу, комунікабельність. У той же час некоректне ставлення до клієнтів, грубість і байдужість караються позбавленням матеріальної винагороди і навіть звільненням.

Крім стабільної оплати праці з метою мотивації використовуються різні надбавки або бонуси, приурочені Дню туриста, Дню готелю, дню народження президента готелю, що відзначають особливі заслуги персоналу та інше. У готелях намагаються стимулювати працівників. Наприклад, працівникам, що приїхали з інших міст і країн, надаються місця проживання, створюються умови для розвитку кар'єри, оплачується додаткова (по системі добровільного медичного страхування) медична страховка, дається знижка на отримання туристських послуг тощо.

В практиці готелів мережі «Hilton», «Ritz Carlton» та інших використовуються різні методи мотивації и гуманізації праці. Багато з них

зв'язані з матеріальними заохочуваннями працівників. Часто використовують аналітичні системи заробітної платні, особливість яких – диференціальна оцінка в балах ступені складності праці з урахуванням кваліфікації працівників, фізичних зусиль, умов праці та інше. При цьому змінна частина заробітної платні, яка виступає у формі винагороди за підвищення якості послуг, зростання виробництва праці, дістає третини платні, використовуючи різноманітні форми участі працівників в розподілі прибутку. Для рішення виробничих задач формуються кола працівників в залежності від їх внеску, в тому числі і в піднесенні виробництва праці.

Матеріальне заохочування практикується в різних видах. Велике розповсюдження у британських готелях знало заохочення у формі подарунків. Так, у готелі «Brown's» винагороджують цінними подарунками та туристичними путівками. Процедура винагородження проводиться в залежності від досягнутих успіхів: на робітничих місцях, на корпоративних святах та інше. Це дозволяє популяризувати досягнення в галузі підвищення ефективності праці та її якості які до цього були непомітними.

У провідних готелях світу мереж «Hilton» та «Sheraton» служба обслуговування гостей є або самостійним підрозділом, або входить в службу Front office. Персонал цієї служби працює з клієнтами в постійному контакті і виконує функції, пов'язані з обслуговуванням. Очолює службу обслуговування менеджер, якому підпорядковані швейцари (doorman), коридорні пажі (bell man), піднощики багажу (porter), ліфтери, консьєржі, кур'єри, водії. Іноді роботу цієї служби координують консьєржі. Робота цієї служби нескладна, але важлива.

Швейцар зустрічає гостя, відкриває двері, викликає таксі, керує паркуванням, допомагає гостю розвантажитися, охороняє багаж і передає його підношувачем багажу, які вносять його в готель і далі розносять по номерах. Швейцар також повинен допомогти гостю зорієнтуватися в місті, знати його основні визначні пам'ятки і т.п. Паж (bellman) або коридорний супроводжує гостя в номер, несе його ручний багаж, відкриває номер,

перевіряє його готовність, пояснює гостю правила користування обладнанням номера, а також розносить по номерах кореспонденцію та виконує інші функції посильного. Крім того, паж – це очі і вуха директора: він повинен доповідати «нагору» всі помічені їм підозрілі випадки. Безліч важливих послуг виконують консьєржі. Їх можна побачити за спеціальним столиком у вестибюлі або на поверхах. До певного часу консьєржі небилиці службовцями готелів. Це були незалежні підприємці, купуючи надавати послуги клієнтам готелів.

Так, Кваліфікований консьєрж може в Римі влаштувати аудієнцію у Папи, в Парижі – відправити клієнта в кругосвітню подорож, в Нью-Йорку – дістати квитки на наймодніший мюзикл. Про важливість функції, виконуваних консьєржами, свідчить створення професійної організації консьєржів UPPGH (Union ProffieSSIONnelle des Portiers des Grand Hotels). У цю організацію входять близько 4000 осіб з усього світу. У Front office повинні бути налагоджені контакти з такими партнерами по сервісу, як екскурсійні бюро, фірми з прокату автомобілів, туристичні агентства і т.п.

Керівник служби експлуатації номерного фонду готелів «Marriott» несе відповідальність за чистоту всього готелю і його номерів. Зазвичай він має кілька помічників, старших покоївок (старша покоївка відповідає за прибирання номерів на одному – двох поверхах). Господарська служба (Housekeeping Department) має прямий зв'язок зі службою прийому і з інженерною службою.

Господарська служба щодня звіряє свої дані про номери з даними служби прийому. Повідомлення служби прийому про виписку гостя з номера фіксуються у відповідній графі журналу господарської служби. В іншій графі журналу записується прізвище покоївки, якій доручена прибирання номера. Після закінчення прибирання в журналі робиться відповідна відмітка. Про готовність номера повідомляється в службу прийому. Покоївки (maids) зазвичай працюють у дві зміни: з 7:00 до 15:00 і з 15:30 до 22:00. Норма на одну покоївку становить 11 – 18 номерів за зміну в залежності від класності

готелю, розміру номерів і типу прибирання. Для прибирання всіх приміщень в готелі розроблені докладні інструкції.

Кількість номерів та час на прибирання номера визначається стандартами країни, професіонального союзу чи окремими готельними корпораціями, готелями. Наприклад, у США норма прибирання на одну покоївку становить 17 номерів на добу, Греції – 14 номерів. Згідно нормативів Швейцарського союзу власників готелів на прибирання номера, у якому проживає гість становить 20 хв., вільного номера 30 хв.

Суттєво впливає на нормативи у роботі покоївки тип будівлі, категорія, обладнання номера. Прибирання у номері-апартаменті зумовлює вдвічі більші затрати зусиль, часу, тому норма у прибиранні таких номерів удвічі нижча.

Більших витрат часу покоївки вимагає прибирання номерів у старих готелях, номерів категорії «люкс». З метою економії фонду зарплати і заохочення персоналу, в окремих готельних корпораціях за кращими покоївками закріплюються постійні номери. При такому підході до організації технологічного процесу персонал має можливість краще вивчити номери, ефективніше організовує обслуговування, адміністрація зменшує кількість контролюючого персоналу.

3.2. Шляхи удосконалення служби експлуатації номерного фонду ГРК «Magnolia Rast»

На сьогоднішній день основною проблемою готельно-ресторанного комплексу «Magnolia Rast» є недостатньо високий рівень якості надання додаткових послуг службою експлуатації номерного фонду. Наприклад, основними проблемами, які постають в процесі обслуговування гостей в ГРК «Magnolia Rast» під час надання означених послуг можна назвати наступні:

- періодичне ухилення підлеглих від надання їм певних повноважень, завдань та обов'язків через небажання самотійно працювати і в якомусь

сенсі перевиконувати роботу для забезпечення комфорту гостей;

- відсутність у ряду підлеглих необхідних знань, досвіду та компетентності для здійснення функцій обслуговування гостей на заходах означеного типу. Більшою чергою це стосується організації даних заходів;

- нахабність деяких водіїв готелю, що працюють на трансфері;

- деякі співробітники готелю вважають головним своїм начальником не гостя, як це повинно бути заведено, а безпосередньо вищу ієрархічну ланку керівництва готелю;

- низький рівень поінформованості співробітників готелю з тих чи інших питань в організації додаткових послуг.

Таким чином, можемо зазначити, що у ГРК «Magnolia Rast» з-поміж інших проблем мають місце проблеми безпосередньо з боку вищого керівництва, зокрема:

- побоювання того, що підлеглі недостатньо компетентно виконують доручення;

- недовіра стосовно компетентності підлеглих;

- побоювання того, що підлеглі занадто швидко здобувають високу компетенцію;

- побоювання втрати свого значення;

- побоювання втрати власного авторитету або статусу;

- побоювання того, що керівник сам втратить контроль за даним питанням;

- страх перед ризиком; небажання віддавати роботу, яку керівник сам добре виконує;

- не вміння консультувати підлеглих і керувати ними; недолік часу для консультування підлеглих і управління ними.

Розвиток високої культури обслуговування, орієнтованої на запити клієнтів, має первинне значення в діяльності підприємств готельного господарства.

Позитивний імідж організації передбачає безумовно високий рівень

професійної освіти персоналу та його інноваційну активність. Для цього керівникові необхідно забезпечити колективну можливість професійного та особистісного розвитку за рахунок обміну досвідом з іншими готельними підприємствами, вивчення передового педагогічного та психологічного досвіду, презентацій нової професійної літератури, відвідування різноманітних семінарів, конференцій, тренінгів.

Постійне підвищення культури обслуговування – це витрати, довгостроковий внесок, заснований на забезпеченні розширення сегмента споживачів готельних послуг шляхом задоволення їхніх потреб. Це твердження засноване на дослідженні, результати якого свідчать, що витрати на залучення нового споживача в п'ять разів більші витрат на те, щоб утримати постійного споживача за допомогою пропозиції якісного обслуговування.

Витрати на підвищення якості обслуговування це внесок на перспективу реалізованню у залученні нових та утриманні постійних клієнтів. Це твердження підтверджується дослідженнями згідно висновків яких – залучення нового клієнта зумовлює у п'ять разів більше витрат за утримання постійного клієнта шляхом надання якісного обслуговування. Адже постійний клієнт не зумовлює витрат на маркетинг, водночас за умови задоволення від обслуговування здійснює безкоштовну рекламу готельного підприємства.

Щоб ефективно працювати, персонал повинен регулярно одержувати інформацію про свою компанію.

Добре проінформований та навчений персонал завжди якісно надасть ту чи іншу послугу. Звичайно, адже такий персонал пройшов спеціальне навчання працівника у сфері гостинності чи підготовку кадрів на підприємстві готельного типу.

Саме проінформованість персоналу забезпечує впевненість в собі та в своїй роботі. Запитуючи службовця турист вважає, що той зможе дати відповіді на усі його запитання щодо послуг в готелі, але іноді персонал не

може дати відповіді на всі запитання туриста чи взагалі може відповісти тільки на ті питання, що стосуються його відділу роботи.

В таких випадках персонал розгублюється, не знає що відповідати клієнту, а все це трапляється через недостатню обізнаність персоналу менеджером готелю. В результаті клієнт не отримує очікуваної інформації й виявляє незаохоченість службовця в своїй роботі, а так і в обслуговуванні клієнта.

Дуже часто навіть самі менеджери не здогадуються, що добре проінформований персонал може грати важливу роль в залученні прибутків. Неінформованість персоналу менеджером про сьогоденне міроприємство в готелі чи про створення нової послуги закладом харчування, може вилитися в розчарування клієнта.

Отже часто обслуговуючий персонал багато чого не знає про готель, в якому він працює, і не може належним чином зацікавити гостя.

Подібного роду інформацію потрібно надавати усьому персоналу в готелі, аби потім не виявилось розчарування і зі сторони менеджерів, які усіма зусиллями намагаються створити новий вид послуги, аби зберегти постійного клієнта та привернути увагу нового.

Для того, щоб клієнт був задоволений в наданні якісних послуг (сукупність характеристик послуги стосовно її здатності задовольняти встановлені й передбачені потреби) необхідно створити чіткі стандарти поведінки, що спираються на культуру і моральні вимоги до персоналу це й сприятиме підвищенню якості обслуговування.

Удосконалення служби номерного фонду готельно-ресторанного комплексу «Magnolia Rast» Польща.

В 21 сторіччі, технології розвиваються досить стрімко. Техніка давно перестала бути тільки розвагою, а стала незамінним помічником для творення бізнесу. Переглянувши світову практику найвідоміших готелів ми вирішили також використовувати новітні технології.

Одним із шляхів вдосконалення є автоматизація обслуговування.

Наприклад, можна створити локальну мережу, яка проходить через весь готель і буде включати в себе необхідну інформацію для персоналу.

Менеджер служби, його заступник та старша покоївка будуть мати переносні комп'ютери (планшети), щоб мати змогу слідкувати за роботою своїх підлеглих, контролювати їх та рівень якості виконуваної роботи. Планшет підключається до локальної мережі і відображатиме потрібну інформацію:

- перегляд в он-лайн режимі камер готелю;
- відслідковування місця перебування покоївок, тобто номерів, які вони прибирають, кожна з них має свою картку (з допомогою якої потрапляє в номер та вмикає світло) яка при відкритті дверей передаватиме до локальної мережі, що покоївка знаходиться в номері;
- також буде відомо, які номери вільні та готові до прийняття гостей, цю інформацію менеджер буде передавати до служби прийому.

Встановлені колись давно стандарти управління визначають політику готельного комплексу на довгий час. Витрати на виправлення недоліків включає витрати робочого часу, але перехід до міжнародних стандартів покращить організацію роботи готелю та підніме його до нового рівня.

Для покращення якості роботи служби експлуатації номерного фонду потрібно постійно вдосконалювати умови їхньої роботи, забезпечувати їх якісним і всім необхідним інвентарем, створювати певні соціальні програми, заохочувати працівників різними методами.

Серед таких методів можуть бути певні вікторини, премії, а можливо навпаки стягнення, вибір і нагорода кращого працівника місяця служби експлуатації номерного фонду. Важливе значення має впровадження новітніх технологій у процес роботи служби експлуатації номерного фонду. Звичайно використовуючи миючі засоби вищої якості, механізований інвентар працівники зможуть заощадити свій час, прикладати менше зусиль при прибиранні.

Але це не означає, що заощаджений час працівник повинен

використати на благо готелю. Цей час має бути нагородою працівника за його старання і використати він повинен для себе, для особистих потреб.

Обов'язковим елементом вдосконалення роботи персоналу є мотивація роботи. Наприклад, необхідно розрахувати, яку кількість номерів покоївка прибирає в день, виявити які типи прибирання присутні в готелі і визначити ступінь складності кожного з них.

Виходячи з кількості прибраних номерів, складності і витраченого часу, покоївці нараховуються бали, а кожному балу призначається грошова вартість. Перероблені години теж повинні оплачуватись, або виходячи з погодинної компенсації, або виходячи з кількості прибраних цімнат понад нормово. Такий метод можна створити і для інших працівників служби експлуатації номерного фонду.

Досить ефективним, могло б стати створення служби вдосконалення роботи працівників. Ця служба повинна була б займатись підготовкою працівників до їхньої роботи, пошуком нових шляхів вдосконалення їхньої роботи та мати обґрунтовані пояснення того, чому вони повинні працювати краще ніж вони це роблять. Кожен працівник повинен мати стимул до роботи, а пошуком і поясненням цього стимулу могла б займатись така служба.

Робота повинна приносити задоволення. Тому необхідно створювати такі умови праці, які задовольняють працівника, згідно яких працівник зможе відчувати себе комфортно, а відповідно і з задоволенням виконувати свої обов'язки.

Працівники служби експлуатації номерного фонду мають найбільш допустиму можливість залишитись один на один з клієнтом. Це досить природно, проте, бувають різні люди і працівник цієї служби повинен бути впевненим у своєму захисті. Це також відіграє важливу роль у процесі їхньої роботи.

Отже, існують різні чинники, які впливають на якість виконання своїх обов'язків працівниками служби експлуатації номерного фонду. Не варто

забувати, що люди різні і пристосуватись до кожного щоб створити для нього бажані умови неможливо.

Тому важливо, що не лише роботодавці повинні враховувати вимоги працівників, але й працівники, у свою чергу, повинні розуміти, що неможливо задовольнити вимоги кожного. Просто одним потрібно знайти золоту середину між побажаннями всіх працівників і створити відповідні умови, а іншим – зрозуміти, що ідеальних умов праці не може бути і бути задоволеним тими умовами, що створюють для них.

ВИСНОВКИ

Критерієм вдосконалення управління підприємством готельного господарства є рівень задоволення різноманітних потреб людей в потрібних їм послугах. Найбільш ефективна діяльність, що узгоджується з цим критерієм, досягається, коли враховуються особливості управління в цій сфері.

Оскільки сфера послуг покликана обслуговувати конкретну людину з його індивідуальними запитами, то первинною і обов'язковою умовою матеріального виробництва є безпосередній контакт із замовником. У зв'язку з цим виникає потреба у вивченні попиту на послуги, їх рекламі, зборі замовлень, обліку побажанні замовника. Важливо створити при цьому максимум зручностей, комфортних умов, належну етику і культуру, врахувати багато інших моментів організації обслуговування замовників.

Таким чином, надання якісних послуг усім, хто проживає в готелі, вимагає досить великої кількості служб:

- послуга, що надається в готелі, має свої специфічні характеристики;
- для якісного надання готельних послуг створена досить складна структура, що відповідає за якість, своєчасність і рівень надання послуги;
- кожна група персоналу готелю відповідає за певний етап надання послуг гостю.

Крім загальних для всіх готелів особливостей організації і функціонування, кожний вид готелів має свою специфіку. Водночас такий поділ важливий не тільки стосовно особливостей функціонування кожного типу підприємств, але і для прийняття рішення споживачами готельних послуг і турагенствами (туроператорами) щодо обрання готельного підприємства та визначення очікуваного рівня комфорту.

Останнім часом все більше уваги приділяють планувальній організації номерів, їх меблюванню та устаткуванню, вимоги до якості яких встановлюють залежно від рівня комфорту готельного комплексу і категорії

номера.

Розглянувши і дослідивши основну організацію роботи служби експлуатації номерного фонду ГРК «Magnolia Rast» можна зробити наступні висновки: очолює службу менеджер служби експлуатації номерного фонду або головний кастелян або начальник поверхової служби. Специфіка його службових обов'язків потребує організаторських здібностей, вимогливості, мотивації і прагнення відповідати високим стандартам.

Повсякденна підтримка у потрібному порядку великої кількості житлових кімнат потребує великої відповідальності і пунктуальності; у своїй діяльності працівники служби використовують технології і працюють згідно прийнятим у готелі стандартам обслуговування. Прогресивна технологія обслуговування даного підрозділу означає чіткий порядок і вдосконалені методи прибирання житлових номерів і громадських приміщень.

Щоб вижити у жорстокій боротьбі і добитись успіху на ринку, необхідно вдосконалювати роботу всіх служб готелю, в тому числі і служби експлуатації номерного фонду готелю, використовувати новітні технології і строго відповідати високим стандартам; лідери готельної індустрії постійно працюють над цими непростими завданнями.

Необхідно постійно бути попереду всіх, висувати нові ідеї, творчо підходити до роботи, шукати нові форми і методи покращення сервісу. Завдяки цьому у роботі змогли визначити, розглянути та дослідити:

- основні види готельних приміщень;
- сутність і значення служби експлуатації номерного фонду;
- склад служби експлуатації номерного фонду ГРК «Magnolia Rast»;
- надати рекомендації щодо поліпшення роботи даної служби;
- діяльність служби експлуатації номерного фонду.

Таким чином, саме від того, як організована робота служби експлуатації номерного фонду, залежить думка клієнта і те, як він буде ставитись до цього готелю в майбутньому, і чи стане він постійним клієнтом цього готелю.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апонія. Київ: Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
2. Балабанова Л.В. SWOT-аналіз – основа формування маркетингових стратегій. Навчальний посібник. Київ, 2005. 301 с.
3. Беймек С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. Київ: ВИРА-Р «Альтерпрес», 2001. 208 с.
4. Білецька І.М. Світовий досвід та вітчизняна практика класифікації та стандартизації готельних послуг : *Всеукраїнський науково-виробничий журнал «Інноваційна економіка»*. 2013. С. 174 – 180.
5. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. К. : КНТЕУ, 2006. 448 с.
6. Бородюк Н. Під Євро готелів у Польщі не будували Урядовий кур'єр. 2012. № 36, С. 6 – 10.
7. Вакуленко А.В., Гарафонова А.В., Гарбуз Н.А. Вакуленко О.І. Управління якістю : навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2010. 551с.
8. Гостиничный бизнес online. URL: <<http://prohotelia.com.ua>> (дата звернення 16.03.2023).
9. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП «РК» «Вектор». Київ 2009, 244 с.
10. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. Технологія готельної справи : Навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
11. Журавльова С.М., Каграманова В.А. Особливості роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства. Тези доповідей науково-технічної конференції, Запоріжжя, 24-28 квітня 2023 р., Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 112–113.

12. Клапчук В.М. Світовий туризм і готельне господарство : Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2012. 143 с.
13. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
14. Кузнєцова Н.М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: монографія. Одеса : Астропринт, 2010. 256 с.
15. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: Вища школа, 2001. 236 с.
16. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
17. Мунін Г.Б. Малі готелі: організація роботи та обслуговування. К. : УН-т «Україна», 2012. 335 с.
18. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.
19. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам URL: http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm (дата звернення на 22.03.2023 р.).
20. Он-лайн-платформа «Дія. Бізнес». URL: <https://business.diia.gov.ua/handbook/marketing/so-take-marketing-miks> (посилання дійсне на 23.04.2023).
21. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. Київ: КУТЕП, 2004. 174 с.
22. Рогоза М.Є. Стратегічний інноваційний розвиток підприємств: моделі та механізми : монографія. Полтава : РВВ ПУЕТ, 2011. 136 с.
23. Роговцева Л.В., Журавльова С.М. Закордонний досвід управління трудовими ресурсами підприємств готельного господарства. *Актуальні проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України* : тези доповідей III Міжнар. наук.-практ. он-лайн-конф. Київ, 2021. 13 жовтня 2021 р. С. 793 – 798.

24. Сайт ресторану «Magnolia Rast» URL: <<https://e-turysta.pl/restauracja-magnolia-rast-jaworzyna-slaska-165981.html>> (посилання дійсне на 12.03.2023).
25. Сайт ГПК «Magnolia Rast» URL: <<https://e-turysta.pl/noclegi-jaworzyna-slaska,ul-westerplatte/>> (посилання дійсне на 12.03.2023).
26. Самодай В. П. Технологія готельної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2012. 308 с.
27. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. Т.Г. Сокол. Київ: Альтерпрес, 2009. 447 с.
28. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації : монографія. за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої. Запоріжжя. ЗНТУ, 2018. 120 с.
29. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. Київ. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. 179 с.
30. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посіб. За ред. членакор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова С.І. Київ: Ліра-К, 2005. 520 с.
31. Управління сучасним готельним комплексом : Навчальний посібник Георгій Мунін, Андрій Змійов, Георгій Зінов'єв та ін. НАНУ. Київ: 2005. С. 214 – 307.
32. Шевчук Ю.А. (Бірюкова Ю.А.). Вплив угоди про асоціацію між Україною та ЄС на розвиток готельної сфери в Україні / Ю.А Шевчук (Ю.А. Бірюкова) // *Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України*. Дніпро, ДРІДУ НАДУ, 2020. С. 126-128.
33. Travel and tourism direct contribution to GDP. The world bank official site. 2019 [Електронний ресурс]. Режим доступу до сайту: https://tcdata360.worldbank.org/indicators/tot.direct.gdp?country=ukr&indicator=24650&viz=line_chart&years=1995,2028 (посилання дійсне на 24.04.2023 р.).
34. Travel, Tourism & Hospitality. Statistics and Market Data on Travel, Tourism & Hospitality. 2020 [Електронний ресурс]. Режим доступу до сайту: <https://www.statista.com/markets/420/traveltourism-hospitality/> (посилання

дійсне на 14.03.2023 р.).

35. Classification of Hotel. IHVM Notes. URL:
[https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Sem-1/FO/2.%20 CLASSIFICATION %
20OF%20HOTELS.pdf](https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Sem-1/FO/2.%20CLASSIFICATION%20OF%20HOTELS.pdf) (дата звернення на 28.03.2023 р.).

ДОДАТКИ

Додаток А



Додаток Б

