**[Організація готельного господарства та туристичної діяльності](https://works.doklad.ru/view/Ye0BxPAgm3I.html%22%20%5Ct%20%22_self)**

**1/1. Типізація готельного господарства**

Сучасний розвиток готельної справи у світовій практиці пропонує клієнтові (споживачеві готельних послуг) різноманітний готельний сервіс залежно від цін, що складаються на ринках цих послуг. Щороку засоби масової інформації повідомляють численну клієнтуру про нові форми діяльності в цьому виді сервісу.

Велика розмаїтість підприємств готельного сервісу, а також періодична поява нових їх видів робить будь-яку систематизацію типів і характеристик підприємств розміщення досить умовною. Сучасні готелі відрізняються за призначенням, місткістю, поверховістю, типами конструкцій, рівнями комфорту, режимами експлуатації (цілорічні, сезонні), місцем розташування (місто, курорт тощо), функціональним призначенням, забезпеченістю харчуванням, тривалістю проживання в них, рівнями цін. Усі ці фактори враховуються при проектуванні і впливають на склад приміщень готелю, архітектурно-планувальну структуру будівлі тощо. Основні ознаки, що характеризують готелі, це: місткість, поверховість, призначення і рівень комфорту.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту — це комплексний критерій, складовими якого є:

* стан номерного фонду: площа номерів (м2), частка одномісних (однокімнатних) номерів, частка багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей тощо;
* стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо;
* наявність і стан закладів харчування: ресторанів, кафе, барів тощо;
* стан будівлі готелю, під'їзних шляхів, облаштованість прилягаючої до готелю території;
* інформаційне забезпечення і технічне оснащення, у тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів тощо;
* забезпечення можливості надання ряду додаткових платних і безкоштовних послуг.

Перераховані критерії застосовуються практично у всіх наявних сьогодні у світі системах класифікації готелів. Крім того, ряд вимог висувається до персоналу і його підготовки: зовнішнього вигляду, віку, стану здоров'я, освіти, кваліфікації, знання іноземних мов.

Рівень комфорту на сьогодні лежить в основі понад тридцяти відомих у світі систем класифікації готелів. Найбільш розповсюдженими серед них є такі:

* *європейська,*або, як часто її називають, *система «зірок»,*що базується на французькій національній системі класифікації, в основі якої лежить розподіл готелів за категоріями від 1 до 5 зірок. Така система застосовується у Франції, Австралії, Угорщині, Єгипті, Україні, Росії і ряді інших країн;
* *система букв (А, В, С, D),*що використовується в Греції;
* *система «корон»,*що застосовується у Великобританії,
* *індійська система.*

Що стосується країн, що розвиваються, то тут найбільш поширена індійська система класифікації, що також включає 5 категорій: «1 зірка», «2 зірки», «З зірки», «4 зірки», «5 зірок», які надає спеціальна комісія на основі бальної оцінки. За цією системою відповідність готелів вимогам для даної категорії оцінюється в балах, при цьому по кожному пункту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для даного класу мінімальну суму балів, причому їхня кількість по кожному пункту має складати не менше 50% максимальної оцінки.

У кожній окремій державі до розуміння рівня комфорту як критерію класифікації підходять по-різному. Саме ця обставина, а також ряд факторів, обумовлених культурно-історичними і національними традиціями держав, перешкоджають введенню у світі єдиної класифікації готелів. У цьому напрямку залишається сьогодні безрезультатною діяльність Всесвітньої туристської організації (ВТО), Комітету готельної і ресторанної індустрії ЄС, Міжнародної готельної асоціації (МГА). ВТО запропонована лише стандартна класифікація засобів розміщення: мотелі; молодіжні готелі; пансіонати; пляжні готелі; туристські готелі; орендовані кімнати в приватних будинках; клуби з номерами; туристське село (група будинків); орендовані приміщення в приватних агентів; гостьові будинки; бунгало; підприємства соціального туризму; розміщення в родичів і знайомих; інші засоби розміщення.

Слід також зауважити, що в різних країнах застосовуються два різних підходи до оцінки відповідності готелю певній категорії. При *першому підході*розробкою, проведенням і контролем займаються державні органи, тобто існує офіційна державна класифікація за рівнем комфорту готельних підприємств та, можливо, інших засобів розміщення. Зокрема, приклади такого підходу спостерігаються у Франції, Україні та Росії. При *другому підході*розробкою, проведенням і контролем займаються професійні об'єднання і союзи. Наприклад, у Німеччині ці процеси здійснює Об'єднання готельних і ресторанних господарств (EHOGA), у Швейцарії — Швейцарський союз власників готелів.

За розташуванням на території певної місцевості готелі поділяються на розташовані в місті (у центрі, на окраїні) та розташовані в сільській місцевості (у тому числі і високогірній).

За місцем розташування можна виділити такі види готелів:

* *готелі в центрі міста;*
* *пришляхові,*як правило, малої поверховості з відкритими автостоянками;
* *готелі в околицях міста й в аеропортах;*
* *плавучі готелі-*плавзасоби, обладнані під готелі, для розміщення і відпочинку туристів біля берега моря, ріки або озера. При необхідності такий готель може бути відбуксований по воді разом з туристами до іншої стоянки.

Місткість готелю визначається числом постійних спальних-місць. Класифікація готелів за місткістю в різних країнах різна. Наприклад, у Швейцарії й Австрії готелі, що мають *менше 100 місць,*вважаються малими, 100-200 місць — середніми, *більше 200місць*— великими; у Чехії до 120 місць - малими, до 500 місць - середніми, понад 500 місць - великими; у США до 100 номерів — малими, до 500 номерів - середніми, понад 500 - великі.

В Україні діє така офіційна класифікація готелів за місткістю: *до 150місць*(не більше 100 номерів) — готелі малої місткості, *від 150 до 400 місць*(до 300 номерів) - середньої місткості, *більше 400 місць*(понад 300 номерів) — великої місткості.

Слід зазначити, що світовий готельний номерний фонд в основному розміщений у малих і середніх готелях.

За рівнем цін, що встановлюються на основні платні послуги (що надаються в номерному фонді), готелі поділяються на бюджетні; економічні, середні, першокласні, апарт-готелі, люкс-готелі.

За тривалістю перебування клієнтури розрізняють *готелі для тривалого перебування клієнтів та для короткочасного перебування.*

За тривалістю функціонування протягом року готелі поділяються на *працюючі цілорічна*та *працюючі сезонно*(влітку, взимку).

За способом надання харчування проживаючим у готелях клієнтам вони поділяються на: ті, *що забезпечують повний пансіон;^, що пропонують лише сніданок; не пропонують харчування*(як правило, через відсутність власного гастрономічного виробництва, тобто ресторану або іншого підприємства).

Що стосується *поверховості,*то світова практика показує., що готелі будують від одного-двох до 40 поверхів і більше. Питання поверховості готелів залежать від економічних, містобудівних умов, нормативних вимог, конструкцій і будівельних матеріалів, методів зведення будинків, застосовуваних у тій або іншій країні.

Найбільш розповсюджена поверховість сучасних готелів така: в Україні і країнах СНД — 5-16 поверхів; у Чехії -8-14 поверхів; в Угорщині в невеликих містах — 4-5 поверхів, у більш великих і на курортах — 6-11 поверхів; у Німеччині — 8-Ю поверхів; в Англії —10-15 поверхів.

Будинки готелів за поверховістю поділяються на такі групи: *малоповерхові*'(1-2 поверхи); *середньої поверховості*(3-5 поверхів); *підвищеної поверховості (6-9*поверхів); *багатоповерхові (І*категорії 10-16 поверхів; *2категорії—*17-25 поверхів; *З категорії—*26-40 поверхів); *висотні будинки*(понад 40 поверхів).

Малоповерхові будинки готелів, що мають, як правило, невелику місткість (у межах 50-ти місць), в Україні будують в основному в селищах і сільських населених пунктах. Готелі середньої поверховості в Україні в основному мають висоту 3 або 5 поверхів, що пов'язано з вимогами до обладнання їх ліфтами. Готелі підвищеної поверховості будують висотою 8-9 поверхів як найбільш економічні в цій групі. Багатоповерхові готелі бу\* дують з міркувань містобудівного порядку.

Хоча багатоповерхові будинки готелів складніші і дорожчі в будівництві, останніх 25 років у великих містах ряду країн їх будують усе частіше. Це можна пояснити прогресом будівельної техніки, підвищенням щільності міської забудови І загальним ростом поверховості міст; за кордоном також високою вартістю земельних ділянок, особливо в центральних частинах міст; у ряді випадків рекламними розуміннями. Однак будівництво будинків готелів висотою більш 40-ка поверхів поки є рідкісним.

Рівень комфорту готелів визначається технічним оснащенням, складом і якістю номерного фонду, набором наданих послуг. Класифікація готелів за рівнем комфорту існує в більшості країн. У підході до цієї класифікації за кордоном на сьогодні існує 2 основних напрямки. *Один віддає перевагу так званим «статичним» ознакам,*тобто чітко встановленому процентному співвідношенню номерів з ванною і санвузлом, наявності таких приміщень, як, наприклад, критий басейн, сауна тощо, певному співвідношенню між місткістю готелів і чисельністю обслуговуючого персоналу та ін. Цей напрямок орієнтується на порівняно нову матеріальну базу. Інший напрямок *віддає перевагу «динамічним» факторам, тобто сервісу.*Його прихильники вважають, що чіткі співвідношення в засобах розміщення без належного рівня обслуговування не забезпечують правильної картини фактичної якості послуг, що надаються готелем. До цього напрямку відноситься класифікація готелів у Швейцарії.

За рівнем, асортименту і вартості послуг готелі поділяються на два типи: *дешеві готелі*або *готелі з обмеженим сервісом,*що пропонують мінімум послуг (наявність підприємств харчування при таких готелях не обов'язкова); *готелі «люкс» —*побудовані за індивідуальними проектами, що відрізняються високоякісними меблями, добре обладнаними приміщеннями й укомплектовуються, як правило, обслуговуючим персоналом більшої кількості відносно числа номерів у них.

Готелі можна класифікувати за *наявністю в них засобів пересування (транспорту), за формою власності (муніципальні, державні, приватні, орендовані тощо).*

Виходячи з потреб клієнтури, готелі бувають різного призначення: *для ділових людей (загального типу, відомчі, для нарад тощо); готелі для відпочинку (туристські, курортні, для автотуристів, мотелі, кемпінги); спеціальні типи готелів (для транзитних пасажирів, для спортсменів тощо).*

В Україні найбільш поширені готелі загального типу, розраховані в основному на людей, що приїжджають з діловими цілями на відносно короткий термін, а також на громадян, що подорожують з різними цілями. Такі готелі розташовуються в центральній частині міста, поблизу суспільних, адміністративних, торгових центрів і передбачають добре транспортне сполучення з різними районами міста.

Номерний фонд готелів загального типу в основному складається з одно-, дво- і часто тримісних номерів, у яких, як правило, існує місце для роботи. Число одномісних номерів у ряді готелів доходить до 40-50% від номерного фонду. У готелях передбачають відділення зв'язку, у ряді випадків - відділення банку, приміщення для проведення переговорів і нарад.

Різновид готелів загального типу — *відомчі готелі,*розраховані в основному на проживання людей, що приїжджають з діловими цілями у певне відомство, установу або на підприємство. Такі готелі розташовуються неподалік від цього відомства або в місцях, зручно пов'язаних з ним громадським транспортом. Набір громадських приміщень у відомчому готелі часто буває обмеженим і залежить від типу підприємства, яке він обслуговує, і від складу приміщень громадського призначення в ньому.

На Заході поширене будівництво спеціальних *готелів для нарад,*що іноді називають «конгрес-готелями» або «конференц-готелями», а також готелів для ділових людей — «бізнес-готелів». Загалом це готелі високого рівня комфорту, що мають розвинутий набір приміщень громадського призначення: зали для проведення конгресів, приміщення для нарад, конференцій, симпозіумів, різні типи ресторанів, відділення зв'язку і банків, телетайп, телекс, басейни, сауни, кегельбан.

У *готелях для ділових людей*передбачають також приміщення для роботи і проведення невеликих нарад, торговельних операцій, для влаштування виставок зразків товарів, для організації представництва фірм, у ряді випадків влаштовують номери, які здатні трансформуватися, і дозволяють приймати в них відвідувачів, проводити невеликі переговори.

*Туристські готелі*призначені для туристів, що проводять свій відпочинок активно. У нашій країні ці готелі розраховані головним чином на організований груповий туризм - екскурсійний і спортивний.

Туристські готелі будують яку місті, так і поза ним, поблизу об'єктів туристської привабливості, у місцях з добрими природними факторами, часто поблизу зелених масивів. Особливістю туристських готелів є наявність приміщень туристського обслуговування, а також туристсько-методичних кабінетів і інструкторських (для методичної роботи інструкторів з туристськими групами). Набір цих приміщень пов'язаний з типом туристського маршруту і способом пересування ним туристів.

У *туристсько-спортивних готелях*передбачають пункти прокату туристського і спортивного інвентарю і спорядження (лиж, ковзанів, саней, мисливського і рибальського спорядження, човнів, байдарок і т.ін.). Залежно від специфіки туристсько-спортивного готелю набір цих приміщень різний. Аналогічні пункти прокату можуть бути також у мотелях і кемпінгах, розташовуваних на курортах і в зонах відпочинку.

Як правило, у цих готелях добре розвинутий набір наданих послуг, більш різноманітні підприємства громадського харчування, у тому числі «розважального» (денні і нічні бари), магазини, кіоски тощо. У готелях підвищеної комфортності є також басейни, сауни, кегельбан, бари, ресторани, культурні центри.

*Туристські бази*як традиційний тип установи туризму з регламентованим контингентом відпочиваючих, режимом завантаження, експлуатації і розпорядком роботи призначаються для приймання і обслуговування головним чином планових (частково — самодіяльних) туристичних груп, що роблять подорожі за маршрутами, прокладеними по спеціально розроблених і обладнаних піших, лижних, водних, гірських, кінних, санних, велосипедних, автобусних або комбінованих туристських трасах.

Туристські бази поділяються на: *гірські і гірськолижні, рівнинні і прибережні*туристські бази, а також *водні*(аквателі, флотелі, марини тощо), розташовані безпосередньо на акваторіях.

Туристські бази зазвичай розташовуються в приміських зонах відпочинку, у складі туристське-оздоровчих районів або комплексів. Однак при відповідному економічному обгрунтуванні туристські бази можливо споруджувати й у малонаселеній місцевості (забезпечивши сприятливу транспортну доступність), яка має унікальні екскурсійні об'єкти і природно-кліматичні умови для активного відпочинку.

*Курортні готелі*призначаються для відносно тривалого відпочинку на одному місці, у ряді випадків з можливістю профілактичного лікування або доліковування. Для цього передбачаються приміщення лікувально-оздоровчого призначення відповідно до основного профілю курорту, можлива також

організація дієтхарчування. Курортні готелі мають розвинутий склад приміщень культурно-масового обслуговування (зали багатофункціонального призначення, холи для відпочинку, бібліотеки, більярдні, приміщення для ігор тощо), іноді приміщення для відпочинку й ігор дітей, а також приміщення і спорудження спортивного призначення (плавальні і купальні басейни, спортзали, спортивні майданчики тощо).

Номерний фонд курортних готелів складається в основному з одно-двомісних номерів. У ряді випадків передбачається можливість додаткового розташування в номері третього спального місця (для дитини).

*Готелі цілорічної експлуатації мають*більш високий рівень комфорту і надають широкий набір послуг, у тому числі розвинуту мережу підприємств харчування (ресторани, бари, кафе тощо), розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, зали ігрових автоматів, бальні зали, дискотеки, кегельбани), у ряді випадків майданчики для відпочинку і спорту, солярії, аерарії, пляжі, причали тощо. Усе це дозволяє використовувати готелі також у період міжсезоння. При готелях високої категорії передбачаються зали для засідань, у яких у періоди міжсезоння проводять конференції і наради, успішно завантажуючи в такий спосіб номерний фонд.

Створення великих готельних комплексів — один із сучасних напрямків розвитку готельної справи в курортах. У зв'язку з різними вимогами до умов відпочинку до складу курортних комплексів включають готелі різного призначення, рівня комфорту, місткості, поверховості. Одним з типів є *готелі з номерами для сімейних пар.*Іноді такі номери оформлюють, як невеликі одно-двокімнатні квартири з кухнею-нішею.

Крім того, різні вимоги до умов відпочинку (комфорту, вартості тощо) призвели до будівництва *кемпінгів і бунгало*на території багатьох курортних комплексів.

Зазвичай в курортних комплексах значна частина громадського, спортивного, побутового і медичного обслуговування розташовується в загально-курортних установах. Для цього споруджують *загально-курортні ресторани, бари, кафе*різних типів, *їдальні*для дорослих і дітей, *зали багатофункціонального призначення, кінотеатри, підприємства торгівлі, стадіони, спортзали, тенісні корти, спортивні й ігрові майданчики, закриті і відкриті басейни, кінноспортивні центри*тощо. Велику увагу приділяють пляжному обладнаню, організації човнових пристаней, спортивних розваг на воді (вітрильний спорт, водні лижі, водний велосипед); у гірських комплексах — облаштуванню канатних підвісних доріг і фунікулерів.

Існує також й давно відомий в інших країнах, але для України принципово новий і дуже перспективний напрямок — надання послуг малими (родинними) курортними готелями, що можуть успішно конкурувати з визнаними готелями, а за якістю послуг навіть і перевершувати їх.

*Таймшер —*порівняно новий вид готельних послуг, має у своєму розпорядженні номерний фонд від 50-ти до 250-ти номерів, можливі окремі будівлі. Має номерний фонд квартирного типу, але умови й організація послуг аналогічні курортним готелям. Окремі квартири продані індивідуальним власникам, однак повна власність контролюється управляючою компанією.

Ціна таймшера залежить від особливостей сезону, а також часу перебування. Проживання в менш привабливі періоди року коштує істотно менше, ніж у сезон найбільшого попиту. Власник номера має можливість користуватися нерухомістю протягом певного часу, пропорційно внесеному грошовому внеску.

Звичайно номер придбавається на термін від 10 років, можливе безстрокове користування. Час користування вимірюється в тижнях. Власник може відпочивати в придбаному номері у свій період часу або обміняти місце відпочинку на аналогічне, у рамках придбаного сезону.

Загальний обсяг продажів таймшерів лише в Європі в 1991 році склав 3,74 млрд доларів. До 2005 року очікується збільшення продажів на суму близько ЗО млрд доларів. Таймшерні курорти існують у 75-ти країнах.

*Готелі для транзитних пасажирів*орієнтовані на короткочасне перебування в зв'язку з очікуванням транспортних засобів, а також відпочинком персоналу, що обслуговує транспорт, і розташовуються в аеропортах і аеровокзалах, залізничних, морських, річкових вокзалах.

Транзитні готелі в зв'язку з коротким терміном перебування в них мають ряд особливостей, наприклад, у готелях при аеропортах, розташованих удалині від міста, є спрощений склад підприємств громадського харчування, розрахований лише на проживаючих у готелі. Номерний фонд транзитних готелів може мати менший розмір площі на людину, можлива організація спеціально обладнаних кімнат відпочинку, де пасажир, не займаючи номер, зможе відпочити протягом декількох годин.

Як правило, *аеровокзальні готелі*не скаржаться на запов-нюваність, оскільки через аеропорти проходить безліч пасажирів, яку складі груп, так і одинаків.

Сучасна світова практика вимагає від аеровокзальних готелів новий вид сервісу — створення та обладнання спеціальних приміщень для нарад. Це сприяє залученню ділових людей, що, не бажаючи витрачати час на переїзд у місто і назад, воліють вирішувати всі проблеми, не залишаючи території аеровокзалу.

*Апартаментні готелі тривалого перебування.*Головна відмінність цього виду готелів - це велика корисна площа у порівнянні зі звичайними готелями і тривалий термін проживання в них. Додаткова площа звичайно буває у вигляді вітальні зі зручними кріслами і диваном та невеликою кухнею з коморою багатофункціонального призначення. Апартаментні готелі (або просто апарт-готелі) надають майже домашні умови проживання своїм клієнтам, що змушені знаходитися в місті внаслідок тривалого службового відрядження, відвідування семінарів тощо. Більшість гостей знімають номери надовго, отримуючи досить часто знижку в залежності від терміну проживання. У таких готелях передбачені підприємства харчування, бізнес-центр, приміщення для відпочинку.

У Європі існує і такий різновид апарт-готелю, як *«анонімний пансіон».*Суть у тому, що хтось із приватних власників квартири укладає договір з агентством або турагенством про здачу своєї житлової площі. І якщо апарт-готель - цілий багатоквартирний будинок, відданий винятково туристам, то «анонімний пансіон» розрахований на проживання в одній із квартир звичайного житлового будинку. Як «анонімний пансіон» може використовуватися і невеликий приватний будинок. Власник будинку здає кілька кімнат, а в інших кімнатах проживає родина власника.

Досить широке поширення у світовій практиці одержала і така форма об'єктів розміщення, як *пансіони.*Проживання в них обходиться набагато дешевше, ніж проживання в звичайних готелях. Головна відмінність пансіону від готелю полягає в тому, що він не підпадає під категорію класності. Це, однак, зовсім не означає, що умови проживання в пансіоні гірші, ніж у готелі. Основна відмінність пансіону від готелю — можливість розбіжностей з діючими стандартами оснащення й обладнання готелів м'яким і твердим інвентарем. Характерною рисою пансіону вважається невеликий номерний фонд, звичайно розрахований на проживання 10-20 чоловік. Найчастіше він належить одній родині, що і обслуговує клієнтуру. У вартість проживання в пансіоні включається лише сніданок, приготовлений у домашніх умовах. Атмосфера привітніша і тепліша, ніж у звичайному готелі, що нарівні з низькими цінами залучає клієнтів.

*Готелі для спортсменів*розташовуються при спортивних комплексах або в місцях, що за природними умовами підходять для розвитку певного виду спорту. У готелях для спортсменів звичайно є приміщення для видачі напрокат спортінвентарю, ряд громадських приміщень для проведення дозвілля, приміщення, пристрої і прилади спортивного і медичного призначення. Як правило, є підприємства громадського харчування і відпочинку.

Останнім часом будинки готелів усе частіше кооперуються з установами іншого призначення: конгрес-центрами, адміністративними і торговельними установами, концертними і виставковими залами і навіть житловими квартирами, розташовуючись з ними або в одному будинку, або в складі одного комплексу.

*Готелі для автотуристів і мотелі*(мотор-готелі) розташовуються поблизу шосейних доріг. Крім готельного будинку з комфортабельними номерами і рестораном (або кафе) та іншими приміщеннями громадського призначення, ці готелі і мотелі надають можливість паркування і технічного обслуговування автотранспортних засобів (автозаправна станція, ремонтні майстерні, станція технічного обслуговування тощо).

Розташування мотелів обумовлюється призначенням, розташуванням міст і населених пунктів, наявною мережею автошляхів, під'їзних шляхів, природ но-кліматичними особливостями тієї або іншої місцевості, наявністю лікувальних ресурсів, історичних та інших цікавих у туристичному відношенні місць.

1/2.Характеристика ПГГ для масового туризму

***Туристичні готельні підприємства.***Сутність ***концепції туристичного готельного підприємства***полягає в оптимальному задоволенні потреб туристів і екскурсантів, тобто ці підприємства призначені для туристів, які прагнуть активного відпочинку.

Туристичне підприємство готельного господарства, як правило, розташовують на туристичних маршрутах. Комплекс послуг, що пропонує туристичне підприємство, формується відповідно до програми маршруту та заздалегідь визначається ваучером або путівкою; для організації обслуговування в структурі туристичного готелю передбачені бюро подорожей і екскурсій.

У закордонній практиці в групі туристичних готельних підприємств найбільш поширені готельні підприємства спортивного призначення, що надають туристам широкі можливості для заняття різними видами спорту.

***Основні функціональні вимоги до організації туристичних готельних підприємств:***

* *наявність приміщень для роботи турагенцій;*
* *можливість номерного фонду змінювати свою місткість за рахунок «номерів-дубль»;*
* *організація приміщень для відпочинку, ігор, розважального та культурного дозвілля;*
* *наявність приміщень спортивно-оздоровчого призначення та озелененої території навколо готельного підприємства,*
* *організація майданчиків для стоянки екскурсійних автобусів.*

Туристично-екскурсійні підприємства розраховані на туристів, які найчастіше подорожують автобусами. Ці готельні підприємства призначені для короткочасного відпочинку, з терміном перебування 1-3 доби та для перебування понад три доби. Пасивний спосіб пересування, значна кількість інформації і вражень на туристичних маршрутах зумовлює у туристів потребу у відпочинку розважального характеру, без перевантажень психологічно-інформаційного характеру.

Туристично-екскурсійні підприємства готельного господарства розраховані на короткочасне перебування туристів і мають низку характерних особливостей. їх розміщують здебільшого поблизу (в радіусі 2-3 км) об'єктів туристичної привабливості, в центральних частинах міста, їм непритаманна обов'язкова наявність власної озелененої території для відпочинку та спортивних занять. В окремих випадках її може замінити внутрішній простір, наприклад зимовий сад та ін. Для цього типу готельних підприємств не є характерними приміщення для відпочинку, ігор, розваг тощо. Це пов'язано з тим, що потребу в цих приміщеннях задовольняє міська мережа діючих розважальних закладів.

Туристично-екскурсійні готельні підприємства, розраховані на перебування туристів понад три доби, мають деякі особливості в структурі приміщень, що обумовлено відповідними вимогами туристів. У таких випадках ці підприємства розміщують на територіях міст або сільських поселень, і тому це вимагає наявності озелененої ділянки з організованими майданчиками для відпочинку та спортивних занять. Передбачаються приміщення для відпочинку, ігор, розваг і закладів ресторанного господарства.

Туристично-спортивні готельні підприємства призначені для задоволення потреб туристів у туристично-спортивному обслуговуванні та відпочинку в різні пори року. Залежно від пори року передбачається спортивний туризм зимового та літнього сезонів. У зимовий сезон серед населення значно поширені лижні та гірськолижні маршрути. У літній сезон найбільш популярними є піші, гірсько-пішохідні, водні маршрути спортивного туризму.

Готельні підприємства для спортивного туризму та відпочинку мають ряд функціональних особливостей:

* *наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування;*
* *наявність приміщень і споруд, майданчиків спортивно-оздоровчого призначення;наявність трас, пляжів, споруд, що відповідають вимогам маршруту;озеленена територія навколо підприємства.*

Особливі функціональні вимоги висуваються до готельних підприємств, що надають послуги спортсменам, які займаються окремими видами спорту:*наявність приміщень для спортивно-тренувальних занять, проведення зборів,наявність приміщення для тренерського складу;забезпечення медичним обслуговуванням, профілактичним лікуванням, спортивно-оздоровчими заняттями у приміщеннях підприємства і поза ніш;*

• *створення умов для торгівлі, ремонту та збереження спортивного інвентарю.*

Готельні підприємства для спортсменів розміщують поблизу стадіонів і в місцевостях (гірських, рівнинних та ін.) з відповідними спортивно-тренувальними можливостями.Спеціалізовані туристичні готельні підприємства здебільшого призначені для туристів, які використовують свій власний транспорт. їх розміщують уздовж всього туристичного маршруту. До цієї групи готельних підприємств також належать круїзні судна усіх видів (туристські й екскурсійні теплоходи), пасажирські судна, а також розміщення у потягах і автобусах. Умовно до цієї групи можна віднести наземний і водний транспорт, переобладнаний під засоби розміщення.

***Готельні підприємства для масового туризму. Концепція підприємств готельного господарства для масового туризму***полягає в тому, що ці засоби розміщення призначені для задоволення сегмента туристичного ринку «масовий туризм». До них належать пансіонати, будинки відпочинку, хостели, санаторії, сільські туристичні комплекси.

***Пансіонати***призначені для тривалого відпочинку від 10 до 20 днів і оздоровлення дорослих і батьків з дітьми. Відпочинок у пансіонаті регламентується розпорядком дня. Місткість пансіонатів -500-1000 місць. Для кращої організації відпочинку в структурі пансіонату передбачають виділення житлових груп на 200-250 осіб. Для розміщення контингенту відпочиваючих використовують спальні на 1, 2 і 3 ліжко-місця та двокімнатні житлові номери на 4 і 5 ліжко-місць. Харчування організовують в їдальнях, додатково передбачаються буфети, бари.У пансіонатах, в яких до 50% загальної кількості відпочиваючих -діти, обов'язковим є наявність умов для організації дитячого відпочинку. Зокрема передбачаються ігрові майданчики для дітей, приміщення для роботи з дітьми, гральні автомати, бібліотека з читальним залом тощо. Пансіонати розраховані на широке коло відпочиваючих різного віку, статі, соціального статусу.

***Будинки відпочинку***- це оздоровчі заклади з регламентованим режимом відпочинку. Як правило, харчування входить до вартості проживання. Будинки відпочинку розташовують у місцевостях з привабливими природно-кліматичними умовами. В основному, це заклади розміщення відомчого підпорядкування.*Хостели*широко використовують в організації молодіжного туризму. Житлові приміщення для тимчасового мешкання мають мінімальні зручності. У кімнатах, розрахованих на розміщення декількох туристів, часто використовують двоярусні ліжка. Ванна (душ), умивальник, туалетні кімнати загального користування передбачені на кожному поверсі.

***Санаторії-***це оздоровчо-лікувальні заклади з регламентованим режимом відпочинку для людей з різними видами захворювань. Харчування - дієтичне й обов'язково входить до вартості проживання. Санаторії розміщують у місцевостях із лікувальними та профілактичними властивостями. При санаторіях функціонує мережа лікувальних медичних закладів.

***Сільські туристичні будинки***розташовані в сільських будівлях, де місцеві сільські підприємці надають послуги туристам.

Характеристика вищезазначених типів готельних господарств не обмежується тільки цими підприємствами. З розвитком туристичного бізнесу, впровадженням нових технологій, видів обслуговування та у зв'язку зі змінами попиту туристів виникають нові типи готельних господарств.За останні роки у світі широко використовують приватний житловий сектор для таких сегментів ринку туристичних послуг, як сімейний, паломницький та сільський туризм.

Особливі функціональні вимоги до організації готельних підприємств для масового туризму:

* *наявність створення умов для організації дитячих розваг;наявність приміщень, де батьки зможуть залишити дітей під наглядом вихователів;створення умов для індивідуального приготування харчування у номері та поза ним;створення умов для гнучкої зміни місткості номерного фонду;наявність приміщень для ігор, відпочинку, розваг і культурного дозвілля дорослих членів сім "і;*
* *створення умов для організації спортивно-оздоровчих занять, праці на присадибних ділянках і бесід на духовну тему;*
* *наявність умов для розміщення торгівлі товарами дитячого асортименту;*
* *наявність святинь.*

**1/3. Курортні, санаторні заклади**

**Готельні підприємства для відпочинку**надають основні та додаткові послуги: послуги проживання та харчування, рекреаційно-оздоровчі, інформаційні та ін.

До типу **готельних підприємств**для відпочинку належать:

* курортні (бальнеологічні, кліматичні, грязелікувальні, лікувально-оздоровчі заклади, що надають розміщення і послуги лікування, рекреації та реабілітації);
* туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані туристичні, табори, що надають розміщення для діяльності в період відпочинку (табори праці та відпочинку, будинки мисливця (рибалки), табори сільськогосподарського, археологічного й екологічного спрямування тощо), кемпінги (об'єкти на закритих майданчиках, призначені для наметів, автофургонів, автопричепів, будинків на колесах);
* засоби розміщення для масового туризму (пансіонати, будинки та бази відпочинку (крім туристських), сільські туристичні будинки, хостели, готелі для сімейного відпочинку.

***Курортні готельні підприємства. Концепція «курортного підприємства»***містить надання послуг розміщення, харчування і ряду додаткових послуг споживачам, які прагнуть до відпочинку та відновлення здоров'я. Курортні готельні підприємства розміщують на території, що надає можливості для відпочинку та лікування у кліматичних і природних умовах: на морських побережжях, у гірських районах тощо. Підприємствами-прототипами сумісних курортних готельних підприємств є давньоримські лазні з термальними джерелами, якими користувалися ще у II ст. н.е.

***Функціональні вимоги до курортних підприємств готельного господарства:***

* розміщення в курортній місцевості зі значними лікувальними ресурсами: бальнеологічними, кліматичними, грязелікувальними та змішаного типу;
* наявність умов для організації профілактичного та дієтичного харчування;
* у структурі підприємства обов'язково повинні бути передбачені приміщення для надання медичних послуг лікувально-профілактичного характеру, заняття спортом, активного відпочинку тощо;
* наявність умов для організації лікувального сну на повітрі в межах номера, а також в аераріях і соляріях, на лікувальних пляжах;
* наявність торгової мережі.

Внутрішнє обладнання номерів курортних готельних підприємств характеризується облаштуванням спального місця не тільки в номері, але і у великих за розміром лоджіях, на балконах, терасах. У зв'язку з тривалим терміном проживанням (до одного місяця) у номерах передбачаються збільшені за розміром шафи для збереження одягу та білизни.

Курортні готельні підприємства можуть функціонувати цілорічно або сезонно. Готельні підприємства, що працюють цілорічно, мають більш високий рівень комфортності та широкий перелік додаткових послуг, розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, клуби, кегельбани), майданчики для відпочинку та спорту, розвинену мережу підприємств ресторанного господарства.

Найважливіші питання щодо функціонування курортних готельних підприємств обумовлені сезонністю попиту, що значною мірою позначається на завантаженні їхньої матеріальної бази. Тривалість періоду може варіюватися в межах від 90 до 180 днів, що часто залежить від кліматичних і ряду інших факторів. З метою вирівнювання завантаження в період міжсезоння курортні готельні підприємства прагнуть до завоювання нових сегментів ринків туристичних послуг, зокрема, сегмента ділового туризму.

Сезонність попиту на готельні послуги потребує вирішення ряду інших питань:

* наймання і збереження постійного складу кваліфікованого персоналу,
* забезпечення збереження і підтримки будівель та устаткування в належному стані в несезонний період.

**1/4 Суч. підход до класифікації готелів**

Класифікація підприємств готельного господарства за категоріями - це групування за ознаками, що характеризують умови організації проживання споживачів готельних послуг, тобто відповідність рівня якості послуг підприємства готельного господарства стандартам обслуговування.

Різнорідність пропозиції потребує її систематизації відповідно до критеріїв попиту. Такими критеріями можна визнати відповідність обсягу та якості послуг їх ціні та можливість вибору, тобто ***основою для класифікації підприємств готельного господарства****є****рівень комфорту для споживачів***готельних послуг.

Класифікуючи готельні підприємства за рівнем комфорту, варто виділити сформовані в міжнародній практиці підходи до розробки документів, що безпосередньо встановлюють класифікацію і порядок здійснення сертифікації на відповідність вимогам визначеного класифікаційного групування.

Підходи до здійснення класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи та, класифікація засобів розміщення, рекомендована ВТО**.**

***Перший підхід****-*розробку, проведення заходів і контроль за рівнем якості послуг здійснюють державні органи. При цьому підході існує офіційна державна класифікація підприємств готельного господарства за рівнем комфорту. Зокрема такий підхід використовують у Франції, Росії, Україні та інших державах.

***Другий підхід****~*розробку, проведення заходів і контроль за рівнем якості послуг здійснюють професійні об'єднання і союзи. Наприклад, у Німеччині - це Об'єднання готельних і ресторанних господарств (DENOGA), у Швейцарії - Швейцарський союз власників готелів.

Для зручності визначення вимог споживачів і пропозиції тур-операторів і туристичних агенцій умовно використовують систему ***«зірок».***Вїї основу покладено розподіл готелів за рівнем комфорту на категорії, які позначаються від однієї до п'яти зірок. Таку систему застосовують у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні й ряді інших країн. Проаналізуємо деякі види національних класифікацій щодо встановлення категорій підприємств готельного господарства.

***Французька національна класифікація***встановлює для туристичних готелів шість категорій, серед яких п'ять - із присвоєнням визначеної кількості зірок (\*, \*\*, \*\*\*, \*\*\*\*L або \*\*\*\*\*)> 0ДНа категорія - без зірки.

Підприємство готельного господарства не може претендувати на присвоєння однієї з категорій, якщо воно не відповідає мінімальним вимогам-критеріям, які об'єднані в такі групи:

Група А. Кількість номерів.

Група В. Загальні приміщення.

Група С. Устаткування готелю.

Група М. Комфортність номера.

Група Е. Обслуговування.

Група F. Доступність інвалідам та особам з обмеженою рухливістю.

Однак ця класифікація не прийнята у різних країнах через складність приведення до єдиних стандартів, що використовуються в різних державах.

Відповідно до *німецької класифікації*готельні підприємства поділяють на 5 класів. З метою гармонізації з Європейською системою в цій класифікації передбачається відповідність кожного класу визначеній кількості зірок:

* туристичний клас - \*;
* стандартний клас - \* \*;
* комфортний клас - \*\*\*;
* перший клас-\*\*\*\*; 6
* люкс-\*\*\*\*\*.

Німецька класифікація незалежно від категорії підприємств встановлює 22 обов'язкові критерії:

1. Робота служби при йому (рецепція).

1. Сервіс сніданків.
2. Сервіс напоїв.
3. Сервіс харчування.

5.Наявність телефону в номері.

6.Справність телефону.

1. Мінімальна площа для 75% номерів, у тому числі площа санвузла.
2. Санітарний комфорт в % до загального оснащення санвузлів.

9.Оснащення санвузлів.

1. Наявність номерів-апартаментів.
2. Меблювання й оснащення номерів.
3. Наявність радіо і телевізійних приймачів у номері.
4. Наявність подарунків для гостей.
5. Послуги прання і прасування.
6. Наявність сейфів
7. Кількість і стан холів.
8. Можливість безготівкового розрахунку.
9. Наявність телефаксу.
10. Кількість і режим роботи готельних барів.
11. Кількість і режим роботи ресторанів.
12. Можливість проведення конференцій і банкетів.
13. Кількість додаткових (факультативних) критеріїв.

Відповідно до 22-ї вимоги встановлено таку кількість додаткових критеріїв: для готелів класу «люкс» - 270, першого класу - 120, комфортного класу - 70, стандартного класу - 25, туристичного класу - 0.

Особливістю німецької класифікації є те, що в ній передбачено категорії і для таких типів готельних підприємств, як пансіони, готельні двори, готелі «Garni» При встановленні відповідних категорій для цих типів відсутні такі обов"язкові критерії, як: «Ресторан», «Сервіс харчування», а необхідна кількість факультативних критеріїв набагато менша: для першого класу - 90, комфортного - 50, стандартного - 15. Крім того, зазначеним типам підприємств може бути присвоєна найвища категорія (\*\*\*\*).

Доцільно зазначити, що така гармонізація, яка є умовною, характерна і для інших систем (літер, корон, категорій).

Так, у Греції готельні підприємства категорії «А» відповідають чотиризірковій категорії готелю в Україні, «В» - тризірковій, «С» -двозірковій, «Д» — однозірковій.

В Італії перша категорія відповідає категорії \*\*\*\*5 друга - \*\*\*, третя- \*\*.

У Великобританії використовують систему категорій з присвоєнням «Корон». Для того, щоб гармонізувати цю систему з українською, необхідно від загальної кількості корон відняти одну (категорія чотирьох корон відповідає категорії трьох зірок).

Іноді в межах однієї країни існує декілька систем класифікацій.

У Великобританії поряд із системою «Корон» використовують класифікацію, запропоновану Асоціацією британських турагенств, що вважається у Великобританії найбільш досконалою:

*У бюджетні готелі — \*.*Розташовані в центрі міста (населеного пункту) і мають мінімум зручностей;

*У готелі туристичного класу*- \*\*. У структурі обов'язкова наявність ресторану або бару;

*У готелі середнього класу*- \*\*\*. Рівень обслуговування у цих готелях досить високий;

*У готелі першого класу*\_\*\*\*\*. Дуже високий рівень комфорту та відмінний рівень обслуговування;

> *готелі вищої категорії*\_\*\*\*\*\*. Рівень обслуговування у цих готелях найвищий.

Готельні ланцюги запроваджують власні підходи до класифікації підприємств. Зазвичай підприємства готельного господарства поділяють не на категорії, а присвоюють їм марки, що поширюються на всі готельні підприємства конкретного ланцюга. Враховується не тільки рівень комфорту, але і призначення, місце розташування і деякі інші критерії.

Найбільший європейський готельний ланцюг «Ассог» (Франція) пропонує кілька марок підприємств, які розрізняються різноманітними послугами та діапазоном цін:

***марка «Sofitel» - 5 зірок; марка «Novotel»*- *4 зірки; марка «Mercury»*- *3 зірки; марка «Ibis»*- *2 зірки; марка «Etap» -1 зірка; марка «Formula 1» - без зірок.***

Додатково марку **Mercury**за рівнем комфорту та цін підрозділяють на 3 групи:

■ Relais/Inn - пропонує стандартні номери, якісне обслуговування за помірними цінами;

" Hotel/Mercury - послуги високого рівня, індивідуальне обслуговування, комфортне розміщення;

■ Grand/Hotel - прекрасне розташування готелю, вишуканий комфорт і високий рівень обслуговування 24 години на добу.

З урахуванням кон'юнктури ринку готельний ланцюг «Ассог» поєднує ряд готельних підприємств (незалежно від їхньої марки), що обслуговують визначений сегмент туристичного ринку. Наприклад, деякі готелі марки «Novotel» і «Mercury» входять до групи «Atria», що спеціалізується на обслуговуванні конгресів, виставок та інших заходів.

Група готелів, яка має у своїй назві знак «Goralia» - це курортні готелі.

*У Великобританії поряд із класифікацією за зірками готельні мережі використовують «корони», «ключі», «місяць», «сонце», «діаманти».*

Найбільший американський готельний ланцюг «Holiday Inn» при визначенні марок враховує не тільки рівень комфорту, але і призначення, місце розташування, тривалість перебування споживачів готельних послуг і деякі інші критерії. В структурі ланцюга виділяють такі марки:

■ «Garden Korty» - готелі економічного класу;

• «Holiday Inn Express» - готелі квартирного типу (апартотелі);

* «Holiday Inn Sanne Spry Resort» - курортні готелі для споживачів із високим рівнем доходів;
* «Holiday Inn Select» - готелі для учасників сегмента ділового туризму;

■ «Holiday Inn Hotels End» - готелі, 10% номерного фонду яких є апартаментами для ділових людей, але з тривалим перебуванням.

У СІЛА взагалі немає офіційно затвердженої класифікації готельних підприємств за категоріями. За рівнем комфорту їх зазвичай поділяють на п'ять категорій. Вища категорія присуджується двома установами: American Autobile Assotiation (AAA) і Mobile Travel Guide -«\*\*\*\*\*».

**Класифікацію підприємств готельного господарства України** здійснюють згідно з ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» та ДСТУ 4269 : 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Класифікують готелі за категоріями відповідно до загальної характеристики готелю, яку визначають комплексом вимог до:

* стану матеріально-технічного оснащення;
* переліку послуг, що надаються;
* кваліфікації персоналу та рівня обслуговування.

Категорії готелів України позначають символом «\*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію позначають «\*\*\*\*\*», найнижчу «\*».

Категорію готелю зазначають на його вивісці, квитанціях, у реєстраційній картці гостя та в рекламних матеріалах. Вимоги до кожної категорії готелів є мінімальними.

Допускаються відхилення від вимог до матеріально-технічної бази готелів і переліку надаваних у них послуг, якщо будинок готелю належить до пам'яток історії чи архітектури, за виконання таких умов:

* керівництво готелю надає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженим органом, що виконання вимоги неможливе з погляду збереження будинку або навколишніх забудов, які мають історичну цінність;
* відхилення не призведе до значної невідповідності вимогам, встановленим для визначеної категорії і буде компенсовано виконанням додаткових вимог;
* в інформаційних і рекламних матеріалах, які стосуються готелю, подається інформація про історичну цінність будівлі та пов'язані з цим відхилення від вимог до матеріально-технічного оснащення або номенклатури послуг, що надаються.

***Вимоги до готелів усіх категорій***

Готелі усіх категорій повинні мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану й освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування. Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід, за наявності окремого входу в ресторан - вивіску з його назвою.

У готелі необхідно забезпечувати безпеку життя, здоров'я туристів, зберігання їхнього майна та захист навколишнього середовища.

Готелі повинні бути оснащені інженерними системами й обладнанням, які забезпечують:

* постійне електропостачання:
* гаряче та холодне водопостачання (цілодобово);
* опалення, що забезпечує температуру в межах 18-22° С у житлових приміщеннях;
* вентиляцію (природну або штучну), що забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів в номери і громадські приміщення:
* багатоканальне телебачення в усіх номерах;
* телефонний зв'язок;
* освітлення в номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, що забезпечує освітленість при лампах розжарювання - 100 кВт: при люмінесцентних лампах - 200 кВт; у коридорах - цілодобове освітлення.

Готель повинен розміщуватись у сприятливих екологічних зонах. Під час проектування нових і реконструкції старих готелів необхідно передбачати обладнання та пристрої, що враховують потреби інвалідів.

У готелі потрібно створити всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу готелю повинні мати сучасне обладнання та санітарне устаткування, яке відповідає категорії готелю.

Залежно від рівня категорії підприємства готельного господарства розроблені загальні вимоги до якості готельних послуг.

**Загальні вимоги до якості послуг готелів категорії «одна зірка»**

Готелі категорії «одна зірка» можуть бути збудовані за типовим проектом з використанням недорогих технологій; мати обладнання та меблі серійного виробництва. Але всі меблі й електроприлади повинні бути справними, функціональними; постільна білизна та рушники -якісними, без дефектів; санвузли — оснащені справним обладнанням, стіни та підлога - покриті водонепроникним матеріалом.

**Загальні вимоги до якості елементів готелів категорії «дві зірки»**

Устаткування готелю може бути недорогим, але функціональним, справним, у хорошому технічному стані. Постільна білизна - без дефектів, з натуральних або натурально-штучних тканин: однобарвна, біла, кольорова або картата .

Оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни та підлога - покриті водонепроникним матеріалом і виконані якісно, без видимих недоліків.

**Загальні вимоги до якості послуг готелів категорії «три зірки»**

Будівля готелю має бути органічною з архітектурним ансамблем вулиці (площі), фасад будинку - відповідати певному архітектурному стилю. Якщо готель збудовано за невдалим проектом, з невиразним фасадом, потрібно застосовувати широкий спектр сучасних будівельних технологій і матеріалів, які зроблять зовнішній вигляд будинку привабливим.

Меблі та оснащення можуть бути недорогими, але відповідати єдиному стилю, устаткування - справним.

Постільна білизна - з натуральних тканин, незношена, однотонна або з малюнком, однобарвна чи картата.

Санвузли - оснащені недорогим, якісним обладнанням середньої вартості та вишуканого дизайну, стіни та підлога - покриті відповідним водонепроникним матеріалом. Обов'язкова наявність у номерах і громадських приміщеннях декоративних елементів, картин.

**Загальні вимоги до якості обслуговування готелів категорії «чотири зірки»**

Будівля готелю повинна органічно вписуватись в архітектурний ансамбль вулиці (площі), фасади будинку - відповідати певному, чітко вираженому архітектурному стилю.

Підприємство готельного господарства повинно мати автостоянку, Що охороняється. У випадку реконструкції будинку, який є історико-архітектурною пам'яткою, слід зберегти відтворення початкового виду фасадів, фресок, вітражів.

Інтер'єр готелю має бути виконаний відповідно до дизайнерського проекту в єдиній кольоровій гамі; меблі й устаткування громадських приміщень і номерів - відповідати міжнародним стандартам якості; усі приміщення - оснащені килимами або килимовим покриттям, постільна білизна - з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова.

**Загальні вимога Для якості обслуговування готелів категорії «п'ять зірок»**

Це має бути підприємство зі зручними під'їзними шляхами, автостоянкою та гаражем, які охороняються. Дизайн інтер'єру будинку повинен відповідати ексклюзивному художньому рішенню; номери, холи, вестибюль - прикрашені авторськими роботами: картинами, декоративними прикрасами, керамікою, гобеленами тощо. Меблі, посуд, драпірування та інші деталі інтер'єру можуть бути антикварними. Предмети інтер'єру й оформлення повинні формувати респектабельність готелю.

Обладнання громадських приміщень, кімнат і санвузлів, меблі та килими повинні бути виготовлені з найдорожчих матеріалів, відрізнятися вишуканістю та знаходитись у бездоганному стані, посуд і столові набори - виконані в одному стилі, постільна білизна - з тонкотканих натуральних тканин, з вишитою або витканою емблемою готелю.

**1/5.Номерний фонд**

Житлові приміщення мають бути функціонально відокремленими. Переміщення споживачів готельних послуг, які не мешкають на певному поверсі, не допускається.

Група житлових приміщень розташовується одна над одною у багатоповерхових будівлях або в окремо збудованих корпусах, У невеликих котеджах (будинках) на два-три або декілька номерів.

Основу приміщень житлової групи становлять номери.

***Номер*- *окреме приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат з меблями, оснащене обладнанням та інвентарем, необхідним для розміщення та тимчасового проживання споживача готельних послуг у засобі розміщення.***

Готельний номер забезпечений головним чином усім необхідним для комфортного проживання. В ньому передбачено місце для сну та відпочинку, праці, прийому гостей. Номер, як правило, складається з житлової кімнати (або кімнат), передпокою, санітарного вузла. Житлова площа займає близько 70% загальної площі однокімнатного номера, передпокій - 12-15%, санітарний вузол - 13-22%. Мінімальна площа номера повинна бути не меншою 9 м2.

Сучасні стандарти деяких закордонних країн вимагають дотримання мінімальної площі в одномісному номері не менше 14 м2, у двомісному - не менше 18 м2. Наприклад, у Німеччині відповідно до норм передбачена площа комфортного однокімнатного номера на одного проживаючого від 16 до 18 м , а на двох проживаючих - від 20 до 22 м2.

Номери мають відповідати таким основним вимогам:

* денне природне освітлення і загальне штучне освітлення у вечірні години;
* природна та штучна вентиляція;
* температура повітря у приміщеннях номера - в межах від 18 до 22° С і вологість - 65-70%.

Залежно від рівня комфортності номери поділяють на категорії. ***Категорія номера - це одиниця класифікації номерів у засобах розміщення за рівнем комфорту.***

**Категорії номерів**

**Президентський апартамент**- номер «квартирного» типу, що складається: з 5 і більше житлових кімнат (спальня, додаткова спальня, вітальня, кабінет, приміщення для проведення нарад), міні-кухні з їдальнею, одного повного санвузла та одного або більше гостьових санвузлів; розрахований на проживання 1—2 осіб.

У номері категорії «Президентський апартамент» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна, душ, джакузі, унітаз, біде.

**Апартамент**- номер «квартирного» типу, що складається з трьох житлових кімнат (спальня, вітальня, кастет;, міні-кухні, одного повного та одного неповного санвузлів; розрахований на проживання 1-2 осіб.

Дуплекс — двоповерховий номер категорії «апартамент» з внутрішніми стаціонарними сходами; розрахований на проживання 1-2 осіб

**Люкс**- номер, що складається з двох житлових кімнат (спальня, вітальня/кабінет) з повним санвузлом; розрахований на проживання 1-2 осіб. У номері категорій «Апартамент» і «Люкс» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна, душ, унітаз, біде.

*^***Напівлюкс (студіо)**— номер, що складається з однієї житлової кімнати із плануванням, яке дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню (їдальню) кабінет, та повного санвузла;

розрахований на проживання 1-2 осіб. У номерах категорії «Напівлюкс» («Студіо») та «Стандарт» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна/душ, унітаз.

**Стандарт**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та повного санвузлта; розрахований на проживання 1-2 осіб**.**

**Економ**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання 1-2 осіб.

**Економ першої категорії**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб. У номері категорій «Економ» і «Економ першої категорії» складовими

неповного санвузла є: умивальник та унітаз.

*^***Економ другої**категорії — номер, що складається з однієї житлової кімнати з умивальником; розрахований на проживання трьох і більше осіб.

**Економ третьої категорії**- номер, що складається з однієї житлової кімнати без санітарно-гігієнічних зручностей (санвузол -у коридорі); розрахований на проживання трьох і більше осіб.

**Суміжні номери (комплекс)**- два і більше номерів, які сполучені між собою суміжними дверима, можуть мати спільний передпокій, спільний/самостійні санвузли.

Для оцінки відповідності номерів категоріям розроблена методика, що грунтується на балових оцінках відповідності номерів. За результатами балової оцінки складають протоколи, в яких зазначають сумарну кількість балів і здійснюють остаточну оцінку відповідності визначеним вимогам.

*За місткістю номери підприємств готельного господарства поділяють на:*

* **одномісний номер:**призначений для розміщення однієї особи, оснащений одним односпальним ліжком;
* **двомісний номер:**призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним або двома односпальними ліжками, що прилягають/ стоять окремо одне до одного;
* **багатомісний номер:**призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками відповідно до кількості проживаючих;
* **сімейний номер:**призначений для трьох і більше осіб - членів однієї сім'ї, в якому забезпечується окреме розміщення двох дорослих.

Порядок розміщення меблів для всіх номерів залежить від розмірів і конфігурації номера, його житлової площі, розміщення віконних і дверних отворів. Найбільш складним для розміщення меблів вважається однокімнатний номер, оскільки потребує сумісництва зон для сну, роботи, відпочинку і збереження речей.

Залежно від форми житлової кімнати розміщують меблі різними способами: однобічне розміщення - в житловій кімнаті у формі подовженого прямокутника або з частковим винесенням меблів на торець, дво- або трибічне - для приміщень квадратної форми. Розміщуючи меблі, слід враховувати норми розривів і проходів між ними: мінімальний прохід для однієї людини - 60 см, для двох - 110 см, мінімальна відстань від стіни до пристінних меблів - 5 см, максимальна- 55 см.

Основними завданнями щодо організації номерного фонду повинні бути такі:

* забезпечення можливості максимальної завантаженості підприємства готельного господарства в сезонний період;
* забезпечення відповідності житлового фонду вимогам європейського рівня;
* перспективне поліпшення комфортних умов перебування споживачів готельних послуг завдяки трансформації номерів без реконструкції житлового фонду готелю.

У країнах Європи розроблені підходи до визначення типу номера залежно від виду з вікна, комфортності, площі та проектного рішення номера.

**1/6. Хар-ка основ вимог до готелів**

***Вимоги до готелів усіх категорій***

Готелі усіх категорій повинні мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану й освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування. Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід, за наявності окремого входу в ресторан - вивіску з його назвою.

У готелі необхідно забезпечувати безпеку життя, здоров'я туристів, зберігання їхнього майна та захист навколишнього середовища.

Готелі повинні бути оснащені інженерними системами й обладнанням, які забезпечують:

* постійне електропостачання:
* гаряче та холодне водопостачання (цілодобово);
* опалення, що забезпечує температуру в межах 18-22° С у житлових приміщеннях;
* вентиляцію (природну або штучну), що забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів в номери і громадські приміщення:
* багатоканальне телебачення в усіх номерах;
* телефонний зв'язок;
* освітлення в номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, що забезпечує освітленість при лампах розжарювання - 100 кВт: при люмінесцентних лампах - 200 кВт; у коридорах - цілодобове освітлення.

Готель повинен розміщуватись у сприятливих екологічних зонах. Під час проектування нових і реконструкції старих готелів необхідно передбачати обладнання та пристрої, що враховують потреби інвалідів.

У готелі потрібно створити всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу готелю повинні мати сучасне обладнання та санітарне устаткування, яке відповідає категорії готелю.

Залежно від рівня категорії підприємства готельного господарства розроблені загальні вимоги до якості готельних послуг.

**Загальні вимоги до якості послуг готелів категорії «одна зірка»**

Готелі категорії «одна зірка» можуть бути збудовані за типовим проектом з використанням недорогих технологій; мати обладнання та меблі серійного виробництва. Але всі меблі й електроприлади повинні бути справними, функціональними; постільна білизна та рушники -якісними, без дефектів; санвузли — оснащені справним обладнанням, стіни та підлога - покриті водонепроникним матеріалом.

**Загальні вимоги до якості елементів готелів категорії «дві зірки»**

Устаткування готелю може бути недорогим, але функціональним, справним, у хорошому технічному стані. Постільна білизна - без дефектів, з натуральних або натурально-штучних тканин: однобарвна, біла, кольорова або картата .

Оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни та підлога - покриті водонепроникним матеріалом і виконані якісно, без видимих недоліків.

**Загальні вимоги до якості послуг готелів категорії «три зірки»**

Будівля готелю має бути органічною з архітектурним ансамблем вулиці (площі), фасад будинку - відповідати певному архітектурному стилю. Якщо готель збудовано за невдалим проектом, з невиразним фасадом, потрібно застосовувати широкий спектр сучасних будівельних технологій і матеріалів, які зроблять зовнішній вигляд будинку привабливим.

Меблі та оснащення можуть бути недорогими, але відповідати єдиному стилю, устаткування - справним.

Постільна білизна - з натуральних тканин, незношена, однотонна або з малюнком, однобарвна чи картата.

Санвузли - оснащені недорогим, якісним обладнанням середньої вартості та вишуканого дизайну, стіни та підлога - покриті відповідним водонепроникним матеріалом. Обов'язкова наявність у номерах і громадських приміщеннях декоративних елементів, картин.

**Загальні вимоги до якості обслуговування готелів категорії «чотири зірки»**

Будівля готелю повинна органічно вписуватись в архітектурний ансамбль вулиці (площі), фасади будинку - відповідати певному, чітко вираженому архітектурному стилю.

Підприємство готельного господарства повинно мати автостоянку, Що охороняється. У випадку реконструкції будинку, який є історико-архітектурною пам'яткою, слід зберегти відтворення початкового виду фасадів, фресок, вітражів.

Інтер'єр готелю має бути виконаний відповідно до дизайнерського проекту в єдиній кольоровій гамі; меблі й устаткування громадських приміщень і номерів - відповідати міжнародним стандартам якості; усі приміщення - оснащені килимами або килимовим покриттям, постільна білизна - з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова.

**Загальні вимога Для якості обслуговування готелів категорії «п'ять зірок»**

Це має бути підприємство зі зручними під'їзними шляхами, автостоянкою та гаражем, які охороняються. Дизайн інтер'єру будинку повинен відповідати ексклюзивному художньому рішенню; номери, холи, вестибюль - прикрашені авторськими роботами: картинами, декоративними прикрасами, керамікою, гобеленами тощо. Меблі, посуд, драпірування та інші деталі інтер'єру можуть бути антикварними. Предмети інтер'єру й оформлення повинні формувати респектабельність готелю.

Обладнання громадських приміщень, кімнат і санвузлів, меблі та килими повинні бути виготовлені з найдорожчих матеріалів, відрізнятися вишуканістю та знаходитись у бездоганному стані, посуд і столові набори - виконані в одному стилі, постільна білизна - з тонкотканих натуральних тканин, з вишитою або витканою емблемою готелю.

**1/7.Функц. організація готельного господарства**

Підприємства готельного господарства є складним комплексним об'єктом, до складу якого входять структурні підрозділи різного функціонального призначення для здійснення таких основних функцій, як:

* прийом;
* розміщення та обслуговування;
* організації харчування;
* організація та надання додаткових послуг споживачам різного спрямування.

Функціональна організація, склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від його типу, категорії і місткості номерного фонду.

Для підвищення ефективності функціонування приміщень підприємств готельного господарства в процесі проектування або реконструкції їх об'єднують у групи за функціональними ознаками з метою організації між ними чітких технологічних взаємозв'язків, які відповідають санітарно-гігієнічним і протипожежним вимогам, сприяють підвищенню комфортності розміщення споживачів і культури їх обслуговування.

Важливою умовою для функціональної організації приміщень підприємств готельного господарства є та, що споживачі готельних послуг не повинні спостерігати за роботою служб, які не пов'язані безпосередньо з їхнім обслуговуванням.

Залежно від складності технологічних процесів обслуговування, що здійснюються на підприємстві готельного господарства, існують принципові схеми функціональної організації приміщень залежно від їх місткості та типу.

Всі приміщення (будівлі) підприємств готельного господарства підрозділяють на основні та допоміжні. До основних будівель належать житлові корпуси, заклади ресторанного господарства, спортивні комплекси, до допоміжних - котельні, пральні, складські приміщення, гаражі тощо.

За функціональним призначенням на підприємствах готельного господарства виділяють приміщення:

* житлової групи;
* адміністративної групи;
* вестибюльної групи;
* закладу ресторанного господарства;
* господарського та складського призначення;
* культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування тощо.

Схематично організаційний зв'язок між групами приміщень наведено на рис.1.

Розробка функціональних схем зв'язків приміщень на підприємствах готельного господарства допомагає раціоналізувати технологічні зв'язки та матеріальні потоки. Розрізняють потоки внутрішні (між приміщеннями та групами приміщень), вхідні (із зовнішнього середовища в готельне підприємство), вихідні (з підприємства в зовнішнє середовище).

Як було зазначено вище, склад приміщень залежить від типу та рівня категорії підприємства готельного господарства, що пов'язано з необхідністю створення належного рівня комфорту споживачів готельних послуг і поліпшення умов праці обслуговуючого персоналу.



Рис.1. Умовний зв'язок між групами приміщень на підприємстві готельного господарства

*Житлова група*

*Приміщення житлової групи:*номери всіх типів і категорій; коридори, холи, вітальні; приміщення для обслуговуючого персоналу, приміщення побутового обслуговування на поверсі.

*Адміністративна група*

*Приміщення адміністративної групи:*приміщення керівників; відділ кадрів; бухгалтерія; каса, планово-економічний відділ; приміщення інженерно-технічного персоналу.

***Вестибюльна група***

***Приміщення вестибюльної групи:***вестибюль; приміщення для прийому, оформлення і розміщення споживачів готельних послуг; приміщення для збереження і транспортування багажу; гардероб; туалетні кімнати; відділення зв'язку; транспортне агентство; торгові кіоски тощо.

***Заклади ресторанного господарства***

***Приміщення закладів ресторанного господарства:***загальні та банкетні зали, буфети, бари, виробничі цехи, складські приміщення, адміністративно-побутові та ін.

***Приміщення господарського та складського призначення***

Приміщення, що призначені для обслуговування споживачів готельних послуг. Це - перукарні, пральні, медичний пункт, господарчі та складські приміщення тощо.

***Приміщення культурно-масового призначення***

Універсальні зали для проведення різноманітних заходів, конференц-зали, танцювальні та диско-клуби, бібліотеки, більярдні, кегельбани, казино та ін.

***Приміщення спортивно-рекреаційного призначення***

Плавальний басейн, сауна, спортивний зал, масажний кабінет, лікувально-оздоровчий комплекс та ін.

Функціональна організація приміщень готельного господарства залежить від специфіки технологічних процесів обслуговування споживачів готельних послуг і функціонального призначення підприємства. Специфічні вимоги висуваються до обпадання номера для гостей з дітьми та тих, хто подорожує з сім'єю, туристів з домашніми тваринами та ін.

Підприємства готельного господарства, що призначені для споживачів готельних послуг, які перебувають з діловою метою, повинні мати приміщення для проведення нарад, виставок, конференцій тощо. Житлова група приміщень здебільшого представлена одномісними номерами, в яких передбачено робочу зону.

На підприємствах готельного господарства курортного призначення необхідно передбачити приміщення для профілактичного лікування, культурно-масового призначення і відпочинку. Номерний фонд складається з двомісних номерів із лоджіями для сну та відпочинку на повітрі та зони відпочинку в номері.

У складі готельних підприємств транзитного призначення передбачають приміщення для технічного обслуговування автомобілів, а також криті стоянки для автомобілів. До житлової групи належать двомісні номери з можливим збільшенням кількості спальних місць.

Підприємства готельного господарства для сімейного відпочинку мають приміщення культурно-масового призначення і відпочинку для дітей і батьків, для обслуговування потреб дітей, а також приміщення та споруди спортивно-оздоровчого призначення. Номери здебільшого тримісні з кухнею-нішею або міні-кухнею (для приготування і підігрівання їжі), зонами для сну та відпочинку, лоджіями або балконами.

Туристично-екскурсійні підприємства готельного господарства оснащені приміщеннями для відпочинку та туристичного обслуговування. Номерний фонд здебільшого забезпечено двомісними номерами з можливим збільшенням кількості додаткових спальних місць у кімнатах, зонами відпочинку.

Туристично-спортивні готельні підприємства передбачають додаткові приміщення, зокрема культурно-масового, спортивно-оздоровчого та туристично-спортивного призначення. Номерний фонд складається з двомісних номерів із можливістю трансформації додаткових спальних місць у два яруси та виділення зон для відпочинку як у номері, так і на лоджіях або балконах.

Функціональною зоною підприємства готельного господарства є також територія, визначена технічним паспортом плану-схеми земельної ділянки. Вона забезпечує ізоляцію споживачів готельних послуг і персоналу підприємства від негативного впливу зовнішнього середовища (шум, загазованість, бруд). З цієї точки зору важливим є розташування підприємства готельного господарства поблизу транспортних вузлів із відповідним рекламним оформленням. Біля будівлі доцільно проектувати місця для відпочинку гостей, паркування і стоянки транспортних засобів. Перспективним є використання підземного простору приміщення підприємства готельного господарства та його території.

**1/8. Житлова група**

Група житлових приміщень є головною як за значенням, так і за розмірами в готельних підприємствах незалежно від їх типу, місткості та місцезнаходження.

До складу житлової частини підприємства готельного господарства входять: номери, коридори, вітальні, холи перед сходами та ліфтами, приміщення для персоналу, приміщення для надання додаткових послуг на поверсі.

**Призначення житлової зони**- забезпечення умов для перебування споживача готельних послуг: надання ліжко-місця, обслуговування номера, чищення і прасування одягу, прийом білизни для прання, виконання послуг і доручень, надання можливості харчування в номері, транспортування багажу в номер тощо.

Житловий поверх багатоповерхового готелю може мати один або кілька коридорів. Розподіл площі житлової частини між номерами й іншими приміщеннями відрізняється на підприємствах готельного господарства. Так, на номерний фонд припадає 50-70%, на коридори -від 10 до 25% площі житлової частини.

У закордонних готельних підприємствах місткістю до 25-35 номерів площа зони відпочинку передбачається не менше 16 м2. У великих готельних підприємствах на кожного додаткового проживаючого регламентовано 5 м2 зони відпочинку (у вітальні, барі, спальній кімнаті).

Житлові приміщення мають бути функціонально відокремленими. Переміщення споживачів готельних послуг, які не мешкають на певному поверсі, не допускається.

Група житлових приміщень розташовується одна над одною у багатоповерхових будівлях або в окремо збудованих корпусах, У невеликих котеджах (будинках) на два-три або декілька номерів.

Основу приміщень житлової групи становлять номери.

***Номер*- *окреме приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат з меблями, оснащене обладнанням та інвентарем, необхідним для розміщення та тимчасового проживання споживача готельних послуг у засобі розміщення.***

Готельний номер забезпечений головним чином усім необхідним для комфортного проживання. В ньому передбачено місце для сну та відпочинку, праці, прийому гостей. Номер, як правило, складається з житлової кімнати (або кімнат), передпокою, санітарного вузла. Житлова площа займає близько 70% загальної площі однокімнатного номера, передпокій - 12-15%, санітарний вузол - 13-22%. Мінімальна площа номера повинна бути не меншою 9 м2.

Сучасні стандарти деяких закордонних країн вимагають дотримання мінімальної площі в одномісному номері не менше 14 м2, у двомісному - не менше 18 м2. Наприклад, у Німеччині відповідно до норм передбачена площа комфортного однокімнатного номера на одного проживаючого від 16 до 18 м , а на двох проживаючих - від 20 до 22 м2.

Номери мають відповідати таким основним вимогам:

* денне природне освітлення і загальне штучне освітлення у вечірні години;
* природна та штучна вентиляція;
* температура повітря у приміщеннях номера - в межах від 18 до 22° С і вологість - 65-70%.

Залежно від рівня комфортності номери поділяють на категорії. ***Категорія номера - це одиниця класифікації номерів у засобах розміщення за рівнем комфорту.***

**Категорії номерів**

**Президентський апартамент**- номер «квартирного» типу, що складається: з 5 і більше житлових кімнат (спальня, додаткова спальня, вітальня, кабінет, приміщення для проведення нарад), міні-кухні з їдальнею, одного повного санвузла та одного або більше гостьових санвузлів; розрахований на проживання 1—2 осіб.

У номері категорії «Президентський апартамент» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна, душ, джакузі, унітаз, біде.

**Апартамент**- номер «квартирного» типу, що складається з трьох житлових кімнат (спальня, вітальня, кастет;, міні-кухні, одного повного та одного неповного санвузлів; розрахований на проживання 1-2 осіб.

Дуплекс — двоповерховий номер категорії «апартамент» з внутрішніми стаціонарними сходами; розрахований на проживання 1-2 осіб .

**Люкс**- номер, що складається з двох житлових кімнат (спальня, вітальня/кабінет) з повним санвузлом; розрахований на проживання 1-2 осіб. У номері категорій «Апартамент» і «Люкс» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна, душ, унітаз, біде.

*^***Напівлюкс (студіо)**— номер, що складається з однієї житлової кімнати із плануванням, яке дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню (їдальню) кабінет, та повного санвузла;

розрахований на проживання 1-2 осіб. У номерах категорії «Напівлюкс» («Студіо») та «Стандарт» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна/душ, унітаз.

**Стандарт**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та повного санвузла; розрахований на проживання 1-2 осіб**.**

**Економ**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання 1-2 осіб.

**Економ першої категорії**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб. У номері категорій «Економ» і «Економ першої категорії» складовими

неповного санвузла є: умивальник та унітаз.

**Економ другої**категорії — номер, що складається з однієї житлової кімнати з умивальником; розрахований на проживання трьох і більше осіб.

**Економ третьої категорії**- номер, що складається з однієї житлової кімнати без санітарно-гігієнічних зручностей (санвузол -у коридорі); розрахований на проживання трьох і більше осіб.

**Суміжні номери (комплекс)**- два і більше номерів, які сполучені між собою суміжними дверима, можуть мати спільний передпокій, спільний/самостійні санвузли.

Для оцінки відповідності номерів категоріям розроблена методика, що грунтується на балових оцінках відповідності номерів. За результатами балової оцінки складають протоколи, в яких зазначають сумарну кількість балів і здійснюють остаточну оцінку відповідності визначеним вимогам.

*За місткістю номери підприємств готельного господарства поділяють на:*

* **одномісний номер:**призначений для розміщення однієї особи, оснащений одним односпальним ліжком;
* **двомісний номер:**призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним або двома односпальними ліжками, що прилягають/ стоять окремо одне до одного;
* **багатомісний номер:**призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками відповідно до кількості проживаючих;
* **сімейний номер:**призначений для трьох і більше осіб - членів однієї сім'ї, в якому забезпечується окреме розміщення двох дорослих.

Порядок розміщення меблів для всіх номерів залежить від розмірів і конфігурації номера, його житлової площі, розміщення віконних і дверних отворів. Найбільш складним для розміщення меблів вважається однокімнатний номер, оскільки потребує сумісництва зон для сну, роботи, відпочинку і збереження речей.

Залежно від форми житлової кімнати розміщують меблі різними способами: однобічне розміщення - в житловій кімнаті у формі подовженого прямокутника або з частковим винесенням меблів на торець, дво- або трибічне - для приміщень квадратної форми. Розміщуючи меблі, слід враховувати норми розривів і проходів між ними: мінімальний прохід для однієї людини - 60 см, для двох - 110 см, мінімальна відстань від стіни до пристінних меблів - 5 см, максимальна- 55 см.

Основними завданнями щодо організації номерного фонду повинні бути такі:

* забезпечення можливості максимальної завантаженості підприємства готельного господарства в сезонний період;
* забезпечення відповідності житлового фонду вимогам європейського рівня;
* перспективне поліпшення комфортних умов перебування споживачів готельних послуг завдяки трансформації номерів без реконструкції житлового фонду готелю.

У країнах Європи розроблені підходи до визначення типу номера залежно від виду з вікна, комфортності, площі та проектного рішення номера.

1/9. Характеристика номерів

***Номер*- *окреме приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат з меблями, оснащене обладнанням та інвентарем, необхідним для розміщення та тимчасового проживання споживача готельних послуг у засобі розміщення.***

Готельний номер забезпечений головним чином усім необхідним для комфортного проживання. В ньому передбачено місце для сну та відпочинку, праці, прийому гостей. Номер, як правило, складається з житлової кімнати (або кімнат), передпокою, санітарного вузла. Житлова площа займає близько 70% загальної площі однокімнатного номера, передпокій - 12-15%, санітарний вузол - 13-22%. Мінімальна площа номера повинна бути не меншою 9 м2.

Сучасні стандарти деяких закордонних країн вимагають дотримання мінімальної площі в одномісному номері не менше 14 м2, у двомісному - не менше 18 м2. Наприклад, у Німеччині відповідно до норм передбачена площа комфортного однокімнатного номера на одного проживаючого від 16 до 18 м , а на двох проживаючих - від 20 до 22 м2.

Номери мають відповідати таким основним вимогам:

* денне природне освітлення і загальне штучне освітлення у вечірні години;
* природна та штучна вентиляція;
* температура повітря у приміщеннях номера - в межах від 18 до 22° С і вологість - 65-70%.

Залежно від рівня комфортності номери поділяють на категорії. ***Категорія номера - це одиниця класифікації номерів у засобах розміщення за рівнем комфорту.***

**Категорії номерів**

**Президентський апартамент**- номер «квартирного» типу, що складається: з 5 і більше житлових кімнат (спальня, додаткова спальня, вітальня, кабінет, приміщення для проведення нарад), міні-кухні з їдальнею, одного повного санвузла та одного або більше гостьових санвузлів; розрахований на проживання 1—2 осіб.

У номері категорії «Президентський апартамент» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна, душ, джакузі, унітаз, біде.

**Апартамент**- номер «квартирного» типу, що складається з трьох житлових кімнат (спальня, вітальня, кастет;, міні-кухні, одного повного та одного неповного санвузлів; розрахований на проживання 1-2 осіб.

Дуплекс — двоповерховий номер категорії «апартамент» з внутрішніми стаціонарними сходами; розрахований на проживання 1-2 осіб .

**Люкс**- номер, що складається з двох житлових кімнат (спальня, вітальня/кабінет) з повним санвузлом; розрахований на проживання 1-2 осіб. У номері категорій «Апартамент» і «Люкс» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна, душ, унітаз, біде.

*^***Напівлюкс (студіо)**— номер, що складається з однієї житлової кімнати із плануванням, яке дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню (їдальню) кабінет, та повного санвузла;

розрахований на проживання 1-2 осіб. У номерах категорії «Напівлюкс» («Студіо») та «Стандарт» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна/душ, унітаз.

**Стандарт**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та повного санвузла; розрахований на проживання 1-2 осіб**.**

**Економ**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання 1-2 осіб.

**Економ першої категорії**- номер, що складається з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб. У номері категорій «Економ» і «Економ першої категорії» складовими

неповного санвузла є: умивальник та унітаз.

**Економ другої**категорії — номер, що складається з однієї житлової кімнати з умивальником; розрахований на проживання трьох і більше осіб.

**Економ третьої категорії**- номер, що складається з однієї житлової кімнати без санітарно-гігієнічних зручностей (санвузол -у коридорі); розрахований на проживання трьох і більше осіб.

**Суміжні номери (комплекс)**- два і більше номерів, які сполучені між собою суміжними дверима, можуть мати спільний передпокій, спільний/самостійні санвузли.

Для оцінки відповідності номерів категоріям розроблена методика, що грунтується на балових оцінках відповідності номерів. За результатами балової оцінки складають протоколи, в яких зазначають сумарну кількість балів і здійснюють остаточну оцінку відповідності визначеним вимогам.

*За місткістю номери підприємств готельного господарства поділяють на:*

* **одномісний номер:**призначений для розміщення однієї особи, оснащений одним односпальним ліжком;
* **двомісний номер:**призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним або двома односпальними ліжками, що прилягають/ стоять окремо одне до одного;
* **багатомісний номер:**призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками відповідно до кількості проживаючих;
* **сімейний номер:**призначений для трьох і більше осіб - членів однієї сім'ї, в якому забезпечується окреме розміщення двох дорослих.

Порядок розміщення меблів для всіх номерів залежить від розмірів і конфігурації номера, його житлової площі, розміщення віконних і дверних отворів. Найбільш складним для розміщення меблів вважається однокімнатний номер, оскільки потребує сумісництва зон для сну, роботи, відпочинку і збереження речей.

Залежно від форми житлової кімнати розміщують меблі різними способами: однобічне розміщення - в житловій кімнаті у формі подовженого прямокутника або з частковим винесенням меблів на торець, дво- або трибічне - для приміщень квадратної форми. Розміщуючи меблі, слід враховувати норми розривів і проходів між ними: мінімальний прохід для однієї людини - 60 см, для двох - 110 см, мінімальна відстань від стіни до пристінних меблів - 5 см, максимальна- 55 см.

Основними завданнями щодо організації номерного фонду повинні бути такі:

* забезпечення можливості максимальної завантаженості підприємства готельного господарства в сезонний період;
* забезпечення відповідності житлового фонду вимогам європейського рівня;
* перспективне поліпшення комфортних умов перебування споживачів готельних послуг завдяки трансформації номерів без реконструкції житлового фонду готелю.

У країнах Європи розроблені підходи до визначення типу номера залежно від виду з вікна, комфортності, площі та проектного рішення номера.

**1/10. Організація праці**

Послуги, які реалізують підприємства готельного господарства, обумовлюють безперервний графік й особливу організацію роботи працівників підприємства і, насамперед, обслуговуючого персоналу.

Процес обслуговування вимагає такої організації праці, при якій забезпечуються максимальні зручності для споживачів готельних послуг і високий рівень культури обслуговування.

Чисельність персоналу, який належить до контактної зони, залежить не від обсягу реалізованих послуг, а від місткості підприємства готельного господарства.

На підприємствах готельного господарства для персоналу контактної зони тривалість робочого дня не нормована. Для цієї категорії працівників використовується підсумовування обліку робочого часу.

Роботу організовують за графіком у дві-три зміни з перервою через одну або дві доби.

Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у відповідних типових положеннях й інструкціях. У цих документах визначені права й обов'язки працівників і наголошено, що належне виконання вимог споживачів готельних послуг і повне задоволення їхніх потреб є основним обов'язком персоналу готелю. У зв'язку з цим робота персоналу підприємств готельного господарства вимагає чіткості та високої організованості.

У роботі готельних підприємств використовують ручну й механізовану працю. Використання різного виду електричного та механічного обладнання значно полегшує працю персоналу та відповідно підвищує її продуктивність.

Для виконання операційних функцій активно впроваджують різні форми організації праці.

Зокрема в готельних підприємствах застосовують *колективний (бригадний) метод*роботи покоївок, прибиральниць, ремонтників (замість індивідуального закріплення за окремим працівником комплексу робіт). Зазначений метод істотно підвищує якість виконуваних робіт. Колектив бригади відповідає за санітарно-технічний стан усього поверху. У деяких засобах розміщення обслуговуючий персонал освоює суміжні професії.

Праця обслуговуючого персоналу підприємств готельного господарства відрізняється великим діапазоном виконуваних функцій, тому його чисельність визначають на основі штатних нормативів, які, як і будь-які технічні нормативи, не є постійними. Поліпшення умов праці та її більш раціональна організація, механізація роботи на багатьох ділянках, удосконалення методів обслуговування створюють передумови для перегляду та коректування штатних нормативів. По окремих посадах штатні нормативи диференційовані залежно від категорії підприємства готельного господарства.

Чисельність персоналу в службах підприємств готельних послуг залежить від розмірів підприємства готельного господарства й обсягів обслуговування.

**Вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу підприємств готельного господарства:**

**кваліфікація**(для всіх категорій підприємств готельного господарства)

/. *1. Увесь обслуговуючий персонал повинний пройти професійну підготовку, ступінь якої має відповідати рівню та якості послуг, які надаються споживачам готельних послуг.*

*1 2. Знання іноземної мови.*

Для готелів категорії \* достатньо знати працівникам служби прийому та розміщення одну іноземну мову (мову міжнародного спілкування або мову, якою найбільше спілкуються споживачі готельних послуг у цьому регіоні).

Для готелів категорії \*\* вимоги аналогічні вищенаведеним.

Для готелів категорії \*\*\* увесь персонал, який контактує зі споживачами, повинен знати в достатньому обсязі мінімум дві мови міжнародного спілкування або інші мови, якими найчастіше спілкуються споживачі готельних послуг у цьому регіоні.

Для готелів категорії \*\*\*\* вимоги аналогічні, але потрібно досконало володіти іноземними мовами.

Для готелів категорії \*\*\*\*\* увесь персонал, який працює зі споживачами, повинен вільно володіти мінімум трьома іноземними мовами.

**діловий етикет у процесі обслуговування споживачів готельних послуг**

Персонал усіх категорій та типів підприємств готельного господарства повинен:

о *уміти створювати на підприємстві атмосферу гостинності,*

о *бути готовим доброзичливо виконати вимоги споживача;*

о *виявляти терпіння і стриманість.*

Велике значення мають бездоганні **манери**працівників підприємства під час обслуговування споживачів готельних послуг, які свідчать про моральність, високий рівень культури та доброзичливу уважність до гостей.

**Стан здоров'я**

*Персонал усіх категорій підприємств готельного господарства повинен періодично проходити медичний огляд для одержання відповідного дозволу на працю*

*Персонал підприємств готельного господарства, який контактує зі споживачами готельних послуг, повинний носити формений одяг, беджг. Форма повинна бути чистою, мати естетичний вигляд.*

На підприємствах готельного господарства слід створювати належні умови для відпочинку та харчування персоналу.

**Робочий час - *це час, впродовж якого працівники повинні виконувати доручену їм роботу відповідно до трудового договору, посадової інструкції, правил внутрішнього розпорядку.***

Робочий час працівників підприємства готельного господарства поділяється на декілька видів, які наведені на рис. 1.



Рис. Види робочого часу

Для розрахунку норм праці потрібна чітка класифікація витрат часу.

Класифікацію витрат часу можна здійснювати стосовно працівника, роботи устаткування, тривалості виробничого процесу.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства складається з часу роботи та часу на перерви.

Час роботи охоплює основний, допоміжний, підготовчо-завершальний час і час обслуговування робочого місця.

*Структура змінного робочого часу (T3tl4)*являє собою співвідношення часу роботи та часу перерв, або нормованого та ненормованого робочого часу.

Час роботи *(Тр) -*це час, впродовж якого працівник здійснює трудовий процес на своєму робочому місці протягом робочого дня. Він складається з часу продуктивної роботи *(Т„р ч*) і часу непродуктивної роботи *(Тнепрод*,).

До *непродуктивної роботи*належить усунення недоліків, які виникли з вини працівника, виконання роботи для власних потреб тощо.

*Продуктивна робота*характеризується виконанням обов'язків, передбачених регламентом. Вона включає підготовчо-завершальну й оперативну роботу та обслуговування робочого місця.

Під час *підготовчо-завершальної роботи*виконують певні завдання на початку та наприкінці робочого дня відповідно до поставлених завдань.

*Оперативна робота -*це безпосереднє виконання завдання. Час, витрачений на неї *(Топерч),*складається з часу виконання основних *(То*ч) і допоміжних *(Тд)*робіт.

Допоміжний час охоплює виконання дій, пов'язаних із забезпеченням основної роботи, і разом з основним складає оперативний час. У межах допоміжного часу можна здійснювати збір необхідних матеріалів для підготовки доповіді або документа.

Час обслуговування робочого місця *(Тоб)*складається з часу організаційного *(Торг)*та технічного обслуговування *(Ттсх).*

Час організаційного обслуговування використовують для огляду робочого місця та його впорядкування на початку робочого дня і прибирання наприкінці дня, час технічного обслуговування - для догляду обладнання, інвентарю у виробничому процесі та під час виконання певної конкретної роботи.

Витрати робочого часу поділяють на *нормовані та ненормовані.*До нормованих належать необхідні для певних конкретних умов витрати основного та допоміжного часу, часу на обслуговування робочого місця, часу на відпочинок та особисті потреби, регламентовані перерви з організаційно-технічних причин, підготовчо-завершальний час.

**1/11. Організація праці**

Рівень продуктивності праці на підприємствах готельного господарства залежить від таких факторів: обсягу реалізованих послуг, підвищення кваліфікації та професійного рівня фахівців готельного господарства, вдосконалення окремих операцій та виробничо-експлуатаційних процесів у цілому, підвищення матеріальної зацікавленості у результатах праці, вивчення та впровадження передового вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Зростання продуктивності праці в готельному господарстві повинно поєднуватися не тільки з інтересами цього виду економічної діяльності, але й з інтересами розвитку індустрії гостинності в цілому. Цим пояснюється об'єктивна необхідність оцінювати результативність праці персоналу готельних підприємств не тільки за обсягом реалізованих послуг на одного працівника, але й за іншими критеріями:

•*/*витратами часу на обслуговування;

*S*рівнем готельного обслуговування;

*У*якістю наданих основних і додаткових послуг.

Тому результативність трудових витрат у готельному господарстві оцінюють не тільки за рівнем продуктивності, але й за їх ефективністю.

Ефективність, як і продуктивність, характеризується відношенням отриманого результату до витрат. Однак, на відміну від продуктивності, ефективність характеризує процес формування суспільно-необхідних затрат праці, пов'язаних з кінцевим результатом - задоволенням потреб туристів.

**Ефективність**праці персоналу підприємств готельного господарства містить оцінку результатів витрат праці, що відображає підвищення продуктивності праці, економію часу споживачів готельних послуг, високу культуру та якість готельних послуг.

Аналіз нормування праці на підприємстві готельного господарства дозволяє виявити конкретні резерви зростання її продуктивності. Всі заходи з удосконалення нормування праці можуть бути згруповані за такими напрямами:

- розробка та встановлення внутрішніх норм часу на всі види робіт, на підставі цього - скорочення чисельності працівників, які не виконують певні норми;

- підвищення дисципліни, відповідальність кожного працівника за її порушення;

*-*вибірковий контроль роботи персоналу;

- підвищення рівня технічного забезпечення персоналу;

- підвищення рівня технічного забезпечення службовців;

- упровадження новітніх розробок комп'ютерних програм З метою зменшення значної кількості робочого часу;

- підвищення рівня кваліфікації;

- упровадження заходів з охорони праці з метою усунення витрат робочого часу в зв'язку з хворобами та травматизмом працівників.

Організовуючи робочий процес, слід визначити, яка кількість потрібна для виконання кожної конкретної роботи і якою має бути її якість. Норми праці є основою для обчислення пропорцій у розвитку галузей економіки, складання балансу використання трудових ресурсів, визначення виробничих потужностей. На кожному підприємстві норми праці використовуються під час здійснення планово-організаційних розрахунків. За допомогою цих норм складають бізнес-плани підприємств, планують обсяги виробничого процесу, розраховують завантаження устаткування та робочих місць.

На основі норм праці встановлюють завдання з підвищення її продуктивності та визначають потребу в кадрах. За допомогою нормування узгоджується взаємодія підрозділів підприємства, досягається синхронізація роботи на різних робочих місцях, забезпечується рівномірність і ритмічність виробничого процесу.

Норми праці є складовим елементом організації заробітної плати, оскільки їх виконання - це необхідна умова отримання заробітку, відповідного тарифу або окладу, встановленого для певного працівника.

Встановлюють норму в людино-хвилинах, людино-годинах або людино-днях, яка містить такі елементи:

© *норму підготовчо-завершального часу;*

© *норму основного та допоміжного часу;*

© *норму часу на організаційно-технічне обслуговування устаткування й інших виробничих об 'єктів; перерви, обумовлені технологією й організацією виробництва; особисті потреби*

Норми праці на підприємстві можна використовувати для визначення трудомісткості окремих видів послуг і відповідних витрат праці для виконання виробничої програми.

Отже, нормування праці є засобом визначення як міри праці для виконання тієї чи іншої конкретної роботи, так і міри винагороди за працю залежно від її кількості та якості.

Нормування праці набуває також великого значення і як засіб скорочення витрат праці, зниження собівартості послуг, підвищення продуктивності праці тощо. Основні принципи нормування праці, якими керуються в готельному господарстві, наведені на рис. 10,3.

Завданням нормування праці є: визначення трудомісткості робіт і необхідної для їхнього виконання чисельності працівників.

До нормування управлінської праці висувають такі вимоги:

* встановлення науково обгрунтованої системи нормування праці;
* розширення сфери застосування нормування праці;
* удосконалення норм і нормативів на основі досягнень науко вої організації праці;

> зниження витрат праці на розробку нормативних матеріалів. Для нормування управлінської праці застосовують розрахункові (аналітичні) та дослідницькі методи.

Розробка науково обгрунтованих норм управлінської праці дозволяє:

^ *об 'єктивно оцінити працю кожного працівника апарату управління; ефективніше використовувати матеріальні стимули;*

* *раціоналізувати процеси розподілу та кооперації праці*
* *; розробляти прогресивні управлінські технології;*
* *удосконалювати методи роботи апарату управління.*

Послуги, які реалізують підприємства готельного господарства, обумовлюють безперервний графік й особливу організацію роботи працівників підприємства і, насамперед, обслуговуючого персоналу.

Процес обслуговування вимагає такої організації праці, при якій забезпечуються максимальні зручності для споживачів готельних послуг і високий рівень культури обслуговування.

Чисельність персоналу, який належить до контактної зони, залежить не від обсягу реалізованих послуг, а від місткості підприємства готельного господарства.

На підприємствах готельного господарства для персоналу контактної зони тривалість робочого дня не нормована. Для цієї категорії працівників використовується підсумовування обліку робочого часу.

Роботу організовують за графіком у дві-три зміни з перервою через одну або дві доби.

Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у відповідних типових положеннях й інструкціях. У цих документах визначені права й обов'язки працівників і наголошено, що належне виконання вимог споживачів готельних послуг і повне задоволення їхніх потреб є основним обов'язком персоналу готелю. У зв'язку з цим робота персоналу підприємств готельного господарства вимагає чіткості та високої організованості.

У роботі готельних підприємств використовують ручну й механізовану працю. Використання різного виду електричного та механічного обладнання значно полегшує працю персоналу та відповідно підвищує її продуктивність.

Для виконання операційних функцій активно впроваджують різні форми організації праці.

Зокрема в готельних підприємствах застосовують *колективний (бригадний) метод*роботи покоївок, прибиральниць, ремонтників (замість індивідуального закріплення за окремим працівником комплексу робіт). Зазначений метод істотно підвищує якість виконуваних робіт. Колектив бригади відповідає за санітарно-технічний стан усього поверху. У деяких засобах розміщення обслуговуючий персонал освоює суміжні професії.

Праця обслуговуючого персоналу підприємств готельного господарства відрізняється великим діапазоном виконуваних функцій, тому його чисельність визначають на основі штатних нормативів, які, як і будь-які технічні нормативи, не є постійними. Поліпшення умов праці та її більш раціональна організація, механізація роботи на багатьох ділянках, удосконалення методів обслуговування створюють передумови для перегляду та коректування штатних нормативів. По окремих посадах штатні нормативи диференційовані залежно від категорії підприємства готельного господарства.

Персонал усіх категорій та типів підприємств готельного господарства повинен:

- *уміти створювати на підприємстві атмосферу гостинності,*

- *бути готовим доброзичливо виконати вимоги споживача;*

- *виявляти терпіння і стриманість.*

1/**12. Особливості організації праці в готелі**

Процес обслуговування гостя в готелі можна подати так.

Перший службовець, з яким гості часто стикаються в готелі — швейцар. Він вітає гостей, що під'їжджають, відкриває двері автомобіля, може допомогти з розміщенням багажу на візку і відповідає за безпеку гостей. Швейцари є не у всіх готелях. Штатна одиниця швейцара не приносить доходу готелю та її дорого укомплектовувати. Тому лише найбільші готелі можуть дозволити собі мати службу швейцарів.

Далі гість підходить до реєстраційної стійки, де на нього чекає портьє. Від служби портьє залежить, наскільки швидко відбувається прибуття гостя — один з основних показників якості обслуговування в готелі.

Коли реєстрація гостя завершується, підходить посильний, щоб провести гостя до номера. Служба посильних виконує ряд важливих функцій. Посильний пояснює розташування відділів готелю, подробиці роботи готелю, проводить заключну перевірку номера при заселенні гостя.

Посильні — невід'ємна частина великого готелю.

Гаражна служба, швейцари, служба безпеки готелю і служба посильних відіграють ключову роль у створенні образу готелю. Ніякий інший персонал готелю не має такої кількості часу, проведеного з гостем, як обслуговуючий персонал. Виявляючи доброзичливість і гостинність по відношенню до гостя, професійно навчений персонал успішно просуває ряд послуг готелю. Здатність переконувати, терпіння і ненав'язливість — неоціненні навички, якими повинний володіти обслуговуючий персонал готелю.

Служба покоївок у більшості випадків є найбільш функціонально значимим підрозділом, оскільки цей підрозділ відповідає за прибирання номерів, холів, коридорів та внутрішніх приміщень, у яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів.

Покоївки і старші покоївки повинні швидко і високоякісно прибирати 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.

Способи і методи прибирання в готелях постійно удосконалюються і розвиваються, але головним критерієм оцінки роботи персоналу є бездоганна чистота номерів і готелю в цілому, охайність самого персоналу при виконанні прибиральних робіт, правильне і вміле використання прибирального матеріалу і інвентарю.

Не менш важливе завдання персоналу цієї служби полягає в тому, щоб уміти 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 «потрапляти на очі» з прибиральним матеріалом та інвентарем, чим менше покоївки під час роботи з прибирання приміщень будуть залишати «сліди» своєї роботи в коридорах (ганчірки, щітки, відра), тим вищою буде культура обслуговування.

Додаткові послуги надаються і з метою створення максимальних зручностей для гостей, що проживають у готелі, більш повного задоволення їхніх вимог. Технологія надання додаткових послуг повинна передбачати раціональне розміщення служб у готелі з метою спрощення і скорочення до мінімуму процедури оформлення замовлень на послуги.

Служби готелю, які беруть участь у наданні послуг, повинні працювати в тісній взаємодії, що виключає випадки повторного звертання гостей з того самого питання. У випадку неможливості надання послуг повинні бути пояснені причини і по можливості запропоновані замість них рівноцінні послуги.

Персонал усіх категорій готелю повинний уміти створювати атмосферу гостинності, повинний бути готовим доброзичливо виконувати прохання проживаючих та виявляти до них терпіння і стриманість.

Однією з найважливіших якостей, необхідних для працівників готелів, що свідчать про високу культуру людини, є ввічливість, коректність, тактовність, гарні манери, стриманість.

Специфіка роботи в готелі полягає в тому, що її працівникам доводиться постійно спілкуватися з новими і незнайомими людьми, з величезною розмаїтістю характерів гостей.

Працівник готелю повинний уміти відволікти себе від дрібних неприємностей, зберегти доброзичливість і привітність у спілкуванні з людьми. Він повинний володіти достатньою силою волі, щоб не виявити негативних настроїв у відношенні до гостя або відвідувача, навіть у тому випадку, якщо вони поводяться неправильно.

Позитивні якості працівників повинні виявлятися в зовнішньому вигляді, в умінні вести бесіду, ясно і коректно відповідати на запитання, умінні попереджати побутові безладдя, конфліктні ситуації. Вони також виявляються в шанобливому ставленні до звичаїв, традицій і національних особливостей інших народів.

Абсолютно неприпустимі в поведінці обслуговуючого персоналу готелю розв'язність, вульгарність, фамільярність тощо у відносинах із проживаючими.

Готель має приділяти більш пильну увагу планомірній підготовці і, особливо, перепідготовці кваліфікованих фахівців. Це дозволить йому швидше та ефективніше реагувати на зміни.

У багатьох готелях існують служби управління персоналом. Ці нові служби створюються, як правило, на базі традиційних: відділу кадрів, відділу організації праці і заробітної плати, відділу охорони праці і техніки безпеки та ін. Задачі нових служб полягають у реалізації кадрової політики і координації діяльності з управління трудовими ресурсами в готелі. У зв'язку з цим вони починають розширювати коло своїх функцій і від суто кадрових питань переходять до розробки стимулювання трудової діяльності, управління професійним просуванням, запобігання конфліктів, вивчення ринку трудових ресурсів тощо.

Управління персоналом має бути інтегроване до загальної системи управління і стратегічного планування. Служба персоналу повинна визначати стратегічний напрямок своєї власної роботи, що робить її необхідною ланкою в загальній структурі управління.

У безпосередньому підпорядкуванні заступника генерального директора з персоналу перебувають керівники (директори) ключових служб і відділів, назви яких у більшому або меншому ступені відповідають основним елементам сучасної системи управління персоналом — підбір, навчання і розвиток, оцінка, компенсації тощо. Директори і начальники відділів управляють роботою фахівців з компенсації, професійного навчання і розвитку та ін.

На сьогодні особливого значення набувають питання практичного застосування сучасних форм управління персоналом готелю, що дозволяють підвищити його соціально-економічну ефективність.

Головний потенціал готелю полягає в кадрах. Які б прекрасні ідеї, новітні технології, найсприятливіші зовнішні умови не існували, без добре підготовленого персоналу високої активності домогтися неможливо. Саме люди надають послуги гостям, подають ідеї і дозволяють готелеві існувати.

Без людей не може бути організації, без кваліфікованих кадрів жоден готель не зможе досягти своїх цілей. Управління персоналом готелю пов'язане з людьми та їхніми відносинами у колективі.

Слід також відзначити, що на сьогодні основними факторами конкурентоздатності готелів стали забезпеченість робочою силою, ступінь її мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу.

У практиці готелів застосовуються найрізноманітніші підходи до структуризації служб, не кажучи вже про різну повноту набору виконуваних функцій.

Основна тенденція полягає втому, що залежно від розмірів готелю склад підрозділів буде змінюватися: у невеликих готелях один підрозділ може виконувати функції декількох, а у великих функції кожної підсистеми, як правило, виконує окремий підрозділ.

Відділ кадрів виконує функції організації набору і добору персоналу, включаючи тестування, а також здійснює:

* введення в посаду нових працівників;
* організацію проходження служби і планування кар'єри;
* оцінку діяльності;
* професійну орієнтацію;
* співбесіди з тими, хто звільняється.

Відділ організації заробітної плати проводить:

* аналіз посадових обов'язків;
* класифікацію робіт і їхню тарифікацію;
* розробку систем оплати і преміювання;
* перегляд тарифних ставок і індивідуальної оплати. Відділ трудових відносин із працівниками відповідає за:
* участь у колективних угодах і активне проведення погодженої політики;
* роботу зі скарг на основі партисипативних процедур, встановлених трудовими угодами, і вирішення усіх суперечок;
* сприяння розвиткові зв'язків і відносин між адміністрацією готелю і працівниками на індивідуальній і груповій основі;

• ведення особистих справ і трудової статистики.

Відділ професійного навчання і перепідготовки контролює:

* навчання, що включає інструктаж нових працівників;
* перепідготовку кваліфікованих працівників;
* підготовку навчальних матеріалів;

відшкодування витрат на навчання за індивідуальними програмами працівникам готелю

**1/13. Культура обслуговування**

Термін ***«культура»***у перекладі з латинської мови означає *«обробка, оброблення, удосконалювання, виховання, утворення».*Культура як сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених людством упродовж його історії, характеризує ступінь розвитку тієї чи іншої сфери діяльності людини, її освіченість, вихованість, реалізацію творчих можливостей кожного члена суспільства. Розрізняють культуру матеріальну та духовну.

Функціонування підприємства готельного господарства неможливо без оволодіння теорією і практикою міжособистісної комунікації всього обслуговуючого персоналу. Культурні бар'єри існують не тільки на кожному робочому місці, але й у середовищі багатонаціональних споживачів готельних послуг. Важливим завданням керівництва є створення відповідної корпоративної культури.

***Корпоративна культура****- це загальний стиль підприємства, розуміння його цінностей всіма працівниками. Корпоративна культура виражається у тому, як працівники ставляться один до одного та до виконання своїх обов'язків. Кожному підприємству властива культура, загальними принципами якої є: об'єднання колективу навколо загальних цінностей, спільних завдань під час вирішення проблем і надання бездоганного сервісу та створення власного стилю у спілкуванні зі споживачами готельних послуг.*

Культура сервісу полягає у вмілому задоволенні потреб споживачів, тому важливим завданням індустрії гостинності є розробка та впровадження у практику загальноприйнятих форм і методів обслуговування.

Культурі обслуговування потрібно приділяти постійну увагу, ні в якому разі це не повинно бути тенденцією тимчасовості та винятковості.

***Культура обслуговування****-*це система цінностей і переконань, підтримуваних підприємством готельного господарства, яке реалізує ідею, що його головною метою є надання споживачу якісних послуг на основі визначених правил, процедур, системи заохочень і дій.

Специфічні риси готельних послуг - невіддільність від джерела й об'єкта послуги, еластичність, неможливість зберігання послуги, нерівномірність надання змушують мобілізувати колектив і виробничий потенціал підприємства готельного господарства з метою залучення максимальної кількості споживачів і задоволення їхніх запитів. Без високого рівня обслуговування, культури, а також дотримування норм етикету це завдання виконати складно.

Система цінностей і переконань, що надає членам колективу підприємства розуміння його завдань і забезпечує їх правилами поведінки, обумовлює організаційну культуру. Кожен працівник підприємства є виразником цієї культури. її вимоги викладені у правилах внутрішнього трудового розпорядку, посадових інструкціях, положеннях, наказах керівництва.

Значення культури обслуговування полягає у формуванні поведінки працівників і їхній відповідальності за наслідки діяльності для підприємства.

Висока культура обслуговування спонукає працівників у своїх діях орієнтуватися на споживача і є важливим аспектом сервісної економіки.

Отже, ***культура сервісу****-*це невід'ємна частина загальної культури суспільства, ступінь досконалості (рівень розвитку) процесу обслуговування споживачів у психологічному, етичному, естетичному організаційно-технологічному й інших характеристиках. Для них характерний взаємозв'язок і взаємозалежність.

У практичній діяльності підприємств готельного господарства показник культури сервісу особливо важливий, тому що дає реальну можливість виявлення передових і відстаючих структурних підрозділів і визначення конкретних заходів для подальшого її підвищення.

Система управління якістю сервісу, орієнтована на клієнта, вимагає особливого підходу до наймання, навчання, системи заохочень, методів задоволення скарг споживачів. Коли підприємство уповноважує працівників на самостійне вирішення проблем, з якими звертаються до них споживачі, це зумовлює делегування повноважень і відповідальності при прийнятті рішень різних керівників виконавцям.

Обслуговуючий персонал, не орієнтований на задоволення запитів споживачів, «не відчуває» їх, намагається перекласти відповідальність за обслуговування на інші служби чи інших працівників підприємства готельного господарства. Головний принцип управління

якістю обслуговування і гарантії дотримання стандартів вимагає колективних зусиль для досягнення поставлених цілей. Якщо на підприємстві готельного господарства немає злагодженої роботи всього трудового колективу, створюється некомфортне середовище для споживачів.

Один із важливих наукових підходів до оцінки культури сервісу, запропонований російським науковцем В.Г. Федцовим, полягає в такому: експертна комісія оцінює кожен аспект культури сервісу (психологічний, етичний, естетичний, організаційно-технологічний та ін.) за п'ятибаловою шкалою.

Формула для узагальненого показника культури сервісу *(К)*(для чотирьох аспектів) має вигляд:



де *аь а2, аз,*а4 - коефіцієнти, які виражають рівень значимості (пріоритетності) показників аспектів культури сервісу, причому:



де *КІ*- показник психологічного аспекту культури сервісу (психологічної культури);

*КІ -*показник етичного аспекту культури сервісу (етичної культури); *КЗ*- показник естетичного аспекту культури сервісу (естетичної

культури); *КА*- показник організаційно-технологічного аспекту культури сервісу

(організаційно-технологічної культури).

Особливу значимість і актуальність культура сервісу набуває у взаєминах між працівниками підприємств готельного господарства та споживачами готельних послуг в контактній зоні.

*Психологічна культура сервісу*— це рівень розвитку психологічних знань, навичок і умінь працівників індустрії гостинності для врахування індивідуально-психологічних особливостей споживачів готельних послуг з метою застосування найкращої тактики обслуговування.

Під психологією готельного сервісу розуміють спеціальний розділ психології, що вивчає особливості та роль психічних явищ в обслуговуючій діяльності працівників контактної зони і споживачів готельних послуг.

Знання психології готельного сервісу допоможе персоналу:

* *оцінювати поведінку споживачів для вибору найкращого варіанта (способу) для їх обслуговування;*
* *усвідомлювати свою поведінку;*
* *зрозуміти поведінку колег для надання їм у разі необхідності допомоги та підтримки.*

Характеристика індивідуально-психологічних особливостей людини (чи це споживач, чи це працівник індустрії гостинності), що виражає динаміку протікання її психічних процесів і поведінки, називається *темпераментом.*Темперамент людини впливає на її повсякденну діяльність.

Залежно від визначення поєднання показників (урівноваженості, сили емоційних процесів, рухливості) виділяють 4 типи: сангвінічний, холеричний, флегматичний і меланхолійний.

Працівнику контактної зони підприємства готельного господарства варто знати свій тип темпераменту:

* *працівник-сангвінік успішно обслуговує споживачів, але йому важко виконувати монотонні, одноманітні операції;*
* *працівник-холерик незамінний при обслуговуванні великої кількості споживачів, однак погано володіє собою, особливо у напружених, конфліктних ситуаціях;*
* *працівник-флегматик витриманий, урівноважений, але не може працювати в швидкому темпі, що спричиняє роздратування у споживачів готельних послуг;*
* *працівник-меланхолік доброзичливий, чуйний, прагне уникати конфліктів, але повільний і вразливий.*

Працівники контактної зони нерідко пасивно спостерігають за поведінкою споживачів готельних послуг. Знання послідовності здійснення замовлення дозволяє їм активно впливати на споживачів і застосовувати найкращу психологічну тактику обслуговування, якій властиві три етапи.

*На першому етапі*необхідно привабити увагу споживача, викликати в нього інтерес до запропонованої послуги, бажання скористатися нею.

*На другому етапі*завданням працівника контактної зони є вміле стимулювання рішення споживача скористатися послугою (зробити замовлення).

*Третій етап -*завершення процесу щодо надання готельної послуги; необхідно прагнути того, щоб споживач отримав задоволення від послуг готельного підприємства.

Під ***етичною культурою***сервісу розуміють рівень етичних знань, моральних принципів, що виявляються в діяльності працівників сервісу під час обслуговування споживачів.

***Естетична****культура сервісу -*це рівень розвитку працівників сервісу та використання ними естетичних цінностей у процесі діяльності з обслуговування споживачів. Під цим поняттям розуміють технічну естетику та дизайн місць загального користування (вестибюлів, холів, сходових клітин, коридорів тощо), номерного фонду, рекламні, піктографічні, інформаційні оголошення і покажчики усередині приміщень готельного підприємства, а також на його території, зовнішнє оформлення службових приміщень і робочих місць обслуговуючого персоналу і, нарешті, зовнішній вигляд працівника підприємства готельного господарства.

***Під організаційно-технологічною культурою****сервісу*розуміють ступінь упорядкованості процесу обслуговування споживача. Обслуговування в номері є частиною загальної атмосфери гостинності підприємства готельного господарства. Воно складається з ретельного прибирання номера, обслуговування напоями та харчуванням у номері, чищення одягу та взуття, передачі споживачу повідомлень, які залишають для нього, тощо. Чим більше послуг, тим вища категорія підприємства готельного господарства. Широкий асортимент додаткових послуг обумовлює необхідність численного обслуговуючого персоналу. Однак впровадження сучасних технологій обслуговування дозволяє заощаджувати робочу силу, не скорочуючи кількості послуг, зберігаючи таким чином необхідний рівень якості обслуговування. Зокрема до нововведень можна віднести прямий телефонний зв'язок із системою передачі повідомлень, автомати для чищення взуття, автомати для води, льодогенератори на поверхах тощо.

Упровадження автоматизації у бронювання забезпечує більш оперативне й ефективне розміщення споживачів і розрахунок з ними. Проте технічний прогрес, автоматизація деяких послуг не можуть замінити особистого спілкування споживачів з обслуговуючим персоналом.

Працівники підприємств готельного господарства повинні володіти основами професійної етики, правилами міжнародних етичних норм, забезпечувати високу організацію праці та дисципліни. Одним із найважливіших елементів культурного обслуговування вважається *стиль спілкування.*Для кожної людини він визначений, *по-перше,*психологічними властивостями особистості, *по-друге,*засвоєними нею нормами поведінки, соціальними установками та ціннісними орієнтаціями.

Однак оволодіння соціальними нормами не свідчить про високу культуру обслуговування. З огляду на особливості цілей і умов праці *професійна етика*працівника готельного господарства - це норми (правила) поведінки, які повинні забезпечувати постійно зростаючу культуру обслуговування, ефективність і високу якість роботи (дисциплінованість, відповідальність, принциповість, гуманність спілкування). Професійна етика охоплює і такі аспекти поведінки, як сумлінне ставлення до своїх посадових обов'язків, підтримка естетичного стану приміщень, схоронність устаткування й інвентарю, активну організацію і надання послуг високої якості, дотримання етичних норм і правил службового етикету.

Г*отельний етикет -*це встановлений порядок поведінки обслуговуючого персоналу підприємств готельного господарства стосовно споживачів готельних послуг і взаємин між працівниками підприємства. Основну функцію або зміст етикету обслуговуючого персоналу підприємств готельного господарства можна визначити як формування таких правил поведінки, які сприяють взаєморозумінню вимог і потреб споживачів готельних послуг і кожного члена трудового колективу. Норми етикету, прийняті на підприємстві, сприяють опануванню колективом основ корпоративної культури. Наступною за значенням функцією етикету є функція зручності, тобто доцільність і практичність.

Правила службового етикету спрямовують працівника контактної зони зустрічати споживача доброзичливо, не рекомендують обслуговуючому персоналу знаходитися тривалий час у середині залів, холів, вестибюлів. Службовий етикет регулює також і манери працівників.

Етикет є одним із головних аргументів у формуванні іміджу будь-якого підприємства готельного господарства незалежно від типу та категорії.

На рівень культури обслуговування великий вплив мають особливості характеру працівників контактної зони підприємств готельного господарства. Фахівці готельного бізнесу виділяють такі особливості характеру, необхідні працівнику:

* ***Тактовність****-*уміння поводитися в різній обстановці не тільки відповідно до загальних правил поведінки, але і так, щоб задовольняти естетичні й етичні вимоги. Тактовність пов'язана *зі '*скромністю. Поряд зі скромністю і природністю поведінки кожному \* повинна бути властива самоповага, почуття міри, що підказує правильне розуміння або оцінку явищ дійсності.
* ***Ввічливість***варто розглядати як форму взаємин з іншими людьми, дотримання прийнятих у суспільстві правил пристойності, чемності, шанобливості. Це вираження поваги, можливість у різних формах показати своє добре ставлення до інших людей. Ввічливість виявляється у вітанні та жестах, формі звертання, добрих побажаннях, люб'язності, готовності прийти на допомогу, зробити послугу, тоні розмови, дотриманні прийнятих правил пристойності тощо.

***Шляхетність****-*здатність жертвувати особистими інтересами на користь іншим, діяти чесно, відкрито, не принижуватися заради особистої вигоди.

***Повага****-*почуття поваги, засноване на визнанні достоїнств, високих якостей інших людей.

***Коректність***як одна із форм взаємин між людьми припускає уміння у будь-яких ситуаціях поводитись відповідно до загальноприйнятих правил пристойності. Таким чином, коректність - це більш офіційний, підкреслений прояв ввічливості.

* ***Стриманість***- уміння керувати своїми емоційними реакціями, не допускаючи розвитку негативних емоцій під впливом величезної різноманітності характерів людей, які зустрічаються. Неприпустимі прояви втоми, інертності, неуважності, а також зайвої збудженості та різкості не тільки в самих висловлюваннях, але й у рухах, міміці.
* ***Пунктуальність****-*точність, акуратність працівників у виконанні функціональних обов'язків.

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. Зокрема:

* здатність до утримання споживачів дозволяє скоротити витрати на маркетинг і, відповідно, збільшує рентабельність;
* задоволений споживач здійснює безкоштовну рекламу, поширюючи сприятливу для підприємства готельного господарства усну інформацію.

Для підтримання високого рівня культури обслуговування підприємства готельного господарства розробляють внутрішні стандарти обслуговування та гарантованої якості послуг. Сталість і стандартизація в наданні готельного сервісу допомагають створити у споживачів упевненість, що саме ця торгова марка підприємства готельного господарства здатна гарантувати якісний сервіс обслуговування.

1/**14. Сутність гостинності**

Гостинність є основою сфери послуг. її ототожнюють з атмосферою доброзичливості, якою оточують споживача готельних послуг, що відповідає сутності господарської діяльності в цій сфері.

***Гостинність***є системою зі створення комфортного перебування подорожуючого поза місцем постійного проживання. До цієї системи входять: послуги розміщення, харчування, додаткові послуги, необхідні подорожуючому для повноцінної життєдіяльності та пов'язані зі здійсненням мети подорожі, послуги дозвілля, що урізноманітнюють подорож. Зазначений комплекс гостинності забезпечують на підприємствах готельного господарства.

У загальному контексті, гостинність - *це мистецтво створення позитивного образу*(місцевості, національних особливостей, підприємства тощо). Термін «гостинність» у готельному господарстві запроваджено експертами конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства, утвореної в 1982 р. За функціональним призначенням послуги, що надаються підприємствами готельного господарства, підрозділяють на матеріальні та нематеріальні.

***Матеріальна послуга***- це послуга для задоволення матеріально-побутових потреб споживача.

***Нематеріальна послуга****-*це послуга для задоволення духовних, інтелектуальних потреб.

Надання послуги, її проектування і сам процес обслуговування мають кінцеву мету - якісне обслуговування споживача.

Поняття «послуга» є основним у концепції гостинності як сфери послуг. Це цілеспрямована виробнича діяльність, головна риса якої -поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання.

У нормативному документі «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» визначено:

^ **готельна послуга**— дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі;

^ **основні послуги**- обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) та надається споживачу згідно з укладеним договором;

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

**Якість обслуговування**- це сукупність властивостей та ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність задовольняти потреби споживачів готельних послуг

**Якість послуги**- це:

*^*сукупність властивостей послуги, що зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби споживачів відповідно до її призначення; *^*особливості та характеристики послуги, що здатні задовольняти певні потреби.

Якість готельних послуг - багатоаспектне поняття. Більшість визначень якості, що наведені в літературних джерелах, не відображають всі її аспекти. Однак це не є недоліком - широкий спектр визначень стосується різних аспектів якості та вимог, що висуваються до послуг.

Готельні послуги набувають нового статусу, критерієм їх якості стає принцип гостинності, а модель гостинності для підприємств готельного господарства є такою:

*Середовище гостинності*визначається зовнішніми чинниками (економічними, політичними, культурними і соціальними) та взаємодією внутрішніх чинників (ресурсів гостинності).

Найбільший вплив на середовище гостинності мають економічні та політичні чинники. *Економічні чинники*(інфляційні процеси, стан ринку товарів і послуг, валютний курс та ін.) опосередковано впливають як на споживачів готельних послуг, так і на виробників. Це виражається в тому, що споживачі та виробники порівнюють і оцінюють свої можливості з погляду використання або вкладення коштів.

*Політичні чинники*впливають через прийняття державою законів і нормативних актів, які регулюють господарську діяльність підприємств готельного господарства.

*Культурні чинники*безпосередньо впливають на споживачів і виробників послуг. Культура визначає цінності суспільства в цілому та впливає на якісний рівень готельних послуг.

*Соціальні чинники*впливають на середовище гостинності через соціальний стан споживача в суспільстві, належність до тієї або іншої референтної групи, що виражає позицію людини, визначену її соціальною роллю і статусом. Підтримуючи свій статус, споживач висуватиме до середовища гостинності певні вимоги. Диференціація суспільства за соціальним станом дає можливість визначити вплив цього чинника на поведінку споживача середовища гостинності.

Взаємодія цих чинників спрямована на забезпечення попиту на продукцію середовища гостинності.

Фундаментом середовища гостинності *є ресурси.*

**Ресурси гостинності**містять оцінку природних ресурсів за:

*-функціональним аспектом,*тобто придатністю для певного виду сфери послуг;

*-екологічним аспектом -*з огляду на обгрунтованість вибору території за психофізіологічною комфортністю (відсутністю негативних впливів зовнішнього середовища);

*- естетичним аспектом,*тобто впливом ландшафтів на емоційність споживача готельних послуг.

Антропогенні ресурси оцінюються за *культурно-історичним*і *біосоціальним аспектами*з погляду благоустрою території (наявність систем споруд для обслуговування, культурних об'єктів, устаткування та комунікацій) і задоволення потреб середовища гостинності як споживчого, так і виробничого.

**Споживче середовище гостинності**визначається наявністю попиту та потреби в готельних послугах.

**Виробниче середовище гостинності**визначається виділенням трудових ресурсів, суть яких полягає в підвищенні уваги до персоналу. В середовищі гостинності кадрові ресурси відіграють головну роль, впливаючи не тільки на прибутковість, але й на господарський механізм сфери послуг, що визначається сутністю обслуговування, низьким рівнем механізації й автоматизації технологічних процесів, потребою підвищення кваліфікації та професійної орієнтації в кадровій політиці середовища гостинності.

Найважливішими відмінностями з надання послуг гостинності від виробничих послуг є:

* поєднання корисного ефекту з процесом виробництва;
* результатом господарської діяльності є пропозиція і продаж послуг, які мають комплексний (нематеріальний та матеріальний) характер;
* попит на послуги може мати нерівномірний та сезонний характер, що спричиняє непропорційність між змінними та постійними витратами, яким у структурі експлуатаційних витрат належить значна частка;
* єдність із джерелом трудової діяльності. У цьому випадку і продавець послуг, і споживач є учасниками процесу обслуговування, а умови обслуговування - відмітною особливістю підприємства;
* індивідуальність та змінність якості (однакові послуги можуть виявлятися на більш або менш високому рівні якості);
* продукт є невідчутним;
* неодночасність процесів виробництва і споживання готельних послуг;
* обмежена можливість збереження послуг;
* взаємозалежність готельних послуг і мети подорожі;
* складність оцінювання послуги.

Процес виробництва та організації надання готельних послуг визначається традиційним **гостьовим циклом:***прибуття - проживання*- *виїзд.*

Висока якість обслуговування споживачів забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб підприємства готельного господарства, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи щодо вдосконалення форм і методів обслуговування, вивчення та впровадження передового досвіду, нової техніки і технології, розширення асортименту та поліпшення якості послуг, що надаються.

Технологічний цикл виробництва готельних послуг включає *основні, обслуговуючі та допоміжні технологічні цикли.*

**Основний технологічний цикл***визначається замкненим готельним циклом прийому та розміщення,*що складається з технологічних циклів: *бронювання послуги, прийому споживача, реєстрації документів, попередньої оплати, надання основних і додаткових послуг, організації виїзду та розрахунку після виїзду*(рис.).



Рис. Технологічний цикл обслуговування споживачів

Для здійснення замкненого технологічного циклу обслуговування споживачів готельних послуг у готельному підприємстві передбачені відповідні функціональні служби:

* *бронювання;*
* *обслуговування;*
* *прийому та розміщення;*

*У експлуатації номерного фонду.*

Це мінімальний набір служб, що забезпечують надання готельних послуг. На готельних підприємствах різних типів, категорій і різної місткості кількість служб може бути більшою або меншою ніж зазначена вище.

Всі готельні служби залежно від наявності контакту з гостем розташовані на двох рівнях. *На першому рівні -*служби, персонал яких має безпосередній контакт зі споживачем (контактні служби), на *другому рівні -*служби, персонал яких практично не контактує зі споживачем (неконтактні служби).

На підприємстві готельного господарства подібне розмежування служб є важливим, оскільки впливає на вимоги, що висуваються до персоналу.

1/**15. Нормат. регулювання готелів**

У сучасних умовах господарювання особливого значення набуває правове регулювання господарської діяльності в готельному господарстві, що складається із сукупності законодавчих і нормативно-технічних актів, які є складовою національної правової системи. Державна політика щодо розвитку готельного господарства як основної складової туристичної галузі та сфери послуг спрямована на поліпшення якісних критеріїв його функціонування.

Правове поле координації функціонування підприємств готельного господарства обумовлюють Закони України, нормативні та регуляторні акти, державні стандарти тощо.

Політика держави щодо розвитку готельного господарства, регулювання основних аспектів господарської діяльності як складової туристичної індустрії спрямована на поліпшення його якісних критеріїв функціонування і відображена у Законах України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію» та ін.; постановах Кабінету Міністрів України щодо програм розвитку цього напряму господарської діяльності.

Правові засади функціонування підприємств готельного господарства України поширюються на елементи технології виробництва, організації та реалізації готельних послуг у площині:

*- термінів і визначень, необхідних для взаєморозуміння й однозначності сприйняття понять, що описують готельний продукт, та умов реалізації продукту;*

*- договірних відносин, якості та безпеки споживачів готельних послуг;*

*- класифікації типів підприємств готельного господарства і видів їх господарської діяльності;*

*- способів і методів формування, просування і реалізації готельного продукту;*

*-> змісту та форми інформації про готельні продукти, що пропонуються підприємствами готельного господарства;*

*- стандартних вимог до форм документів і складу інформації в них.*

Нормативно-правові акти регулюють відносини між споживачем (клієнтом) і виробником послуг (готельним підприємством), узгоджують інтереси споживача, виробника та суспільства і створюють сприятливі умови для розвитку підприємств готельного господарства.

Проте чинне законодавство України нечітко визначає готельне господарство в контексті його належності до сфери туристичних послуг. Тому для розвитку готельного господарства, підвищення попиту на ринку споживання готельних послуг, створення готельних підприємств малої місткості доцільним є розроблення відповідних нормативних актів, які визначають правові, економічні й організаційні засади створення та подальшого розвитку конкурентних відносин на зазначеному ринку.

Важливе значення для функціонування підприємств готельного господарства належить сертифікації готельних послуг.

***Сертифікація продукції (послуг)****-*це діяльність щодо підтвердження відповідності продукції установленим вимогам. ***Сертифікацію здійснюють з метою:***

*-створення умов для діяльності підприємств на вітчизняному ринку, а також для участі в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві;*

*- сприяння споживачам у компетентності щодо вибору продукції (послуг);*

*- захисту споживачів від неякісної продукції (послуг);*

*- контролю безпеки продукції (послуг) для навколишнього середовища, життя, здоров'я споживачів і їх майна*

*- підтвердження показників якості продукції (послуг), заявлених виробником.*

Сертифікація може бути обов'язковою і добровільною, але з метою забезпечення стабільності якості обслуговування в засобах розміщення та гармонізації критеріїв класифікації вітчизняних підприємств готельного господарства з рекомендаціями ВТО і з урахуванням існуючої закордонної практики готельні послуги підлягають обов'язковій сертифікації.

***Сертифікація послуг підприємств готельного господарства:***

*- диференціює засоби розміщення залежно від асортименту та якості наданих послуг;*

*- забезпечує споживача достовірною інформацією про те, що категорія засобу розміщення підтверджена результатами класифікації і відповідає категорії, що встановлена нормативними документами;*

*- забезпечує підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства;*

*- сприяє розвитку в'їзного та внутрішнього туризму;*

*- зміцнює довіру споживачів до якості готельних послуг.*

***Сертифікацію готельних послуг здійснюють на основі та з урахуванням:***

* «Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг»;
* ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;
* ДСТУ4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
* ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;
* ДСТУ 2296-93 «Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування»;
* ДСТУ 2462-94 «Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення»;
* ДСТУ 3230-95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення»;
* ДСТУ 3498-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис»;
* ДСТУ ISO 9004-2-96 «Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг»;
* ДК 016-97 «Державний класифікатор продукції та послуг» (ДКШТ).

Об'єктами обов'язкової сертифікації є *готельні послуги, що*надаються суб'єктами туристичної діяльності (готелі, мотелі, туристичні бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади відпочинку, місця для короткотермінового проживання в інших приміщеннях), процес надання послуг.

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють відповідно до обов'язкових вимог чинних нормативних документів щодо безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їхнього майна та охорони навколишнього середовища; добровільну сертифікацію готельних послуг проводять відповідно до вимог, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових. Сертифікацію на відповідність усім обов'язковим вимогам здійснюють обов'язково.

Під час обов'язкової сертифікації готельних послуг за всіма напрямами потрібно перевірити наявність договорів, актів, висновків останньої перевірки із санепідемслужби, органів пожежного, технічного нагляду та інших установ в межах їхньої компетенції і в установленому порядку. Після перевірки наявності цих документів, датованих терміном не пізніше ніж півроку до дня початку сертифікаційних випробувань (перевірок) і усунення виявлених у них недоліків, комісія може приступити до робіт з обов'язкової сертифікації.

Важливим нормативним документом, який регулює господарську діяльність підприємств готельного господарства, є: «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», які затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.04 р.

Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями й аналогічними засобами розміщення усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями -виконавцями цих послуг. У нормативному документі визначено основні поняття, які використовують в готельному господарстві. Зокрема:

***- готелі й аналогічні засоби розміщення****-*майнові комплекси, що складаються із 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку надаваних послуг і наявного обладнання;

*-****готель****-*підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, що не обмежуються щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів;

***- аналогічні засоби розміщення***- підприємства будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складаються **з**номерів і надають обмежені готельні послуги, включно зі щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів;

-***споживач***- фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб;

***- замовник***- фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

*-****готельна послуга****-*дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі;

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

*-****додаткові послуги***- обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором;

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

*-****номер****-*окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

*-****штрафні санкції-***штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством;

*-****дата заїзду***- дата прибуття споживача до готелю;

*-****дата виїзду****-*дата виїзду споживача із готелю;

*-****ранній заїзд****-*заїзд споживача у готель до розрахункової години;

*-****пізній виїзд****-*виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

*-****розрахункова година****-*година, яка встановлена в готелі та при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель.

Основним завданням системи законодавчого та нормативного забезпечення підприємств готельного господарства є взаємопов'язане та взаємодоповнююче функціонування законодавчих актів і нормативних положень.

**1/16.Вимоги до обслуговування**

На підприємствах ресторанного господарства усіх типів та класів незалежно від форми власності повинні виконуватись вимоги чинного законодавства України, а також наступних нормативних актів :

* постанови Кабінету Міністрів України від 08.02,95 № 108 “Про порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення “
* правила роботи закладів(підприємств) ресторанного господарства.
* класифікація закладів ресторанного господарства згідно Національного стандарту України ДСТУ 4281: 2004 та БНіП 2.08.02-89 “Общественные здания и сооружения”;
* постанови правління Центроспілки від 23.07.73 . 18 “Об утверждении примерных норм оснащения предприятий общественного питания торгово-технологическим и холодильным оборудованием”.

**Вимоги** до підприємств ресторанного господарства визначені у таких основних характеристиках як: архітектурно – планувальне рішення; оснащення підприємств обладнанням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною; асортимент продукції, що реалізується, її різноманітність та складність виготовлення; кваліфікація персоналу, методи обслуговування; якість обслуговування (етика спілкування, естетика та інше).

Склад і площі приміщень підприємств повинні відповідати будівельним нормам і санітарно–технічним вимогам для підприємств ресторанного господарства.

Кількість працівників виробництва та обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог даних характеристик та рівня обслуговування згідно з типом та класом об’єктів.

На підприємствах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров’я споживачів та збереження їх речей за умови дотримання “Порядку заняття торгівельною діяльністю і правил торговельного обслуговування населення”, затверджених постановою кабінету Міністрів України від 08.02.95 № 108, вимог санітарних та технічних норм і правил, діючих ДСТУ, ТУ, збірників рецептур страв та кулінарних виробів або технологічної документації на фірмові страви, кулінарні, борошняні кондитерські вироби ( наказ МЗЕЗ торгу України від 23.07.97 № 365).

Інформація про тип і клас підприємства повинна зазначитися у вивісці підприємства.

Ресторан – підприємство ресторанного господарства з високим рівнем комфорту, матеріально-технічного оснащення, кваліфікації працівників, широким асортиментом страв складного приготування, включаючи фірмові, вино-горілчані, тютюнові та кондитерські вироби, з підвищеним рівнем обслуговування у поєднанні з організацією відпочинку споживачів.Ресторани розрізнюють:

* за асортиментом реалізуємої продукції та архітектурно-художнім оформленням: спеціалізований, з національною кухнею, тематичний;
* за місцем розташування: при готелі, вокзалі, у зоні відпочинку, вагон ресторан та інші.

Торгівельні приміщення для обслуговування споживачів повинні бути у повному наборі та обладнанні з комфортом. Виробничі приміщення відокремлені від залів перегородкою, стіною; передбачаються виробничі цехи складське господарство, допоміжні та побутові приміщення.

Організація обслуговування споживачів у ресторанах здійснюється офіціантами, але залежно від місця розташування ресторану (готель, вокзал, поїзд тощо) і часу обслуговування можуть застосовуватися такі форми обслуговування, як попереднє накриття столів, комплексні обіди, “шведський стіл”, тощо. Про особливості обслуговування при вході в ресторан повинна сповіщати відповідна інформація.

Ресторани класу “люкс” забезпечують споживачів максимальним рівнем комфорту. Відзначаються унікальним архітектурно-планувальним рішенням та високим рівнем матеріально-технічного оснащення. При оформленні залів та приміщень для відвідувачів використовуються вишукані декоративні елементи, виготовлені на індивідуальне замовлення, які створюють єдність стилю. Вивіска - світова з оригінальними елементами оформлення.

Склад приміщень для відвідувачів: вестибуль, гардероб, зал, банкетний зал, окремі кабінеті, окремі жіночі та чоловічі туалети, кімнати для миття рук, курильні кімнати.

Передбачається наявність естради та танцювального майданчику, виступи оркестру, інструментального або вокально-інструментального ансамблю, солістів з використанням високоякісної стереофонічної радіоапаратури.

Система кондиціонування повітря - з автоматичною підтримкою оптимальних параметрів температури та вологості.

Освітлення - загальне для всього залу. Можливе і місцеве для кожного столу (декоративні свічники, світильники, бра та інші).

Меблі створюють підвищений комфорт та відповідають інтер’єру підприємства: у холі та вестибулі – м’які дивани, банкетки, журнальні стільці; в обідньому залі – столи з м’яким покриттям, м’які крісла, стільці, серванти для офіціантів.

Столовий посуд та прибори виготовлюються по індивідуальному замовленню або підбираються з урахуванням особливостей кухні та методів і форм обслуговування.

Використовують порцеляновий посуд 1-го ґатунку вищої художньої обробки, скляний посуд – з кришталю 1-го ґатунку чи художньо оформлений з видувного скла з монограмою або емблемою підприємства, при подаванні національних та фірмових страв, виробів та напоїв дозволяється використання майолікового та дерев’яного посуду. Металевий посуд та столові прибори повинні бути з мельхіору чи нейзильберу, або із нержавіючої сталі підвищених груп обробки. Столову білизну (лляні скатерті, серветки, білі чи однокольорові, білі ручники для офіціантів) виготовляються за індивідуальним замовленням або підбираються відповідно до загального задуму сервіровки та особливостей інтер’єру залу. На кожному предметі столової білизни відображають монограму або назву ресторану, або його емблему. Замінюють скатерті свіжими перед обслуговуванням кожної групи споживачів, а в разі забруднення – в процесі обслуговування. Обов’язковою умовою є дотримання стильової єдності сервірування столів у кожному залі підприємства протягом усього робочого дня.

Рекламу оформляють різноманітними декоративними матеріалами, світловими та оптичними ефектами, фотографіями, які надають інформацію про особливості ресторану (специфіка, комплекс послуг, що надаються).

Меню та прейскурант друкуються типографським способом українською та, не менш як двома, іноземними мовами. Обкладинка до меню має бути зі шкірозамінювача, картону або крейдованого паперу, на ній - емблема підприємства, яка повинна відповідати тематичній спрямованості ресторану.

Штат підприємства комплектують працівниками високої кваліфікації, які мають спеціальну освіту, на основних технологічних процесах рекомендовано працювати “майстрам кондитерам” .

Обслуговують споживачів бармени та офіціанти, які досконало володіють правилами та технікою обслуговування під керівництвом метрдотелю чи адміністратора. Вони повинні знати особливості технології приготування, оформлення та подачі національних фірмових та замовних страв іноземних кухонь, особливості обслуговування прийомів, банкетів, урочистостей, а також окремих контингентів споживачів, знати і дотримуватися правил міжнародного етикету, надавати споживачам інформацію про кулінарну продукцію, яка реалізується, та послуги. У ресторанах, де обслуговують іноземних громадян, персонал має володіти декількома іноземними мовами в обсязі, необхідного для виконання своїх обов’язків. Офіціанти повинні знати правила експлуатації контрольно-касових апаратів, порядок оформлення рахунків за їх допомогою із споживачами, в тому числі з іноземною валютою та кредитними картками.

Обслуговуючий персонал має бути одягнений у формений одяг і взуття єдиного зразка. Формений одяг швейцара, гардеробника, метрдотеля, офіціанта та бармена повинен забезпечувати стильову єдність ресторану.

Асортимент складається із страв, виробів та напоїв усіх груп кулінарної продукції, переважно фірмових, а також національної української кухні та кухонь народів світу.

Приймають замовлення на приготування кулінарної продукції, що не вказана в меню, при наявності необхідної сировини, а також на приготування страв безпосередньо у присутності споживачів, які їх замовили.

Крім продукції власного виробництва, реалізують широкий асортимент фруктів, ягід, кондитерських виробів власного та масового виробництва, вино - горілчаних, тютюнових виробів, фруктових і мінеральних вод та інші товари.

На підприємствах ресторанного господарства споживачам надаються додаткові послуги, а саме: придбання фірмових значків, квітів, сувенірів, преси; настільні ігри, ігрові автомати, більярд, термінова чистка плям, взуття, дрібний ремонт одягу, пакування виробів, придбання на підприємстві послуг зв’язку, виклик таксі, паркування власних автомобілів на організовану біля ресторану стоянку та інші.

**Вимоги** до ресторанів класу “вищий”. Рівень вимог відповідає класу “люкс” за винятком тих, що при оформленні залів замість вишуканих використовують оригінальні декоративні елементи високої художньої якості.

Система кондиціонування повітря повинна діяти ефективно, забезпечувати умови комфорту для споживачів, але не обов’язково з автоматичною підтримкою режимів. Пред’являються менші вимоги до вишуканості меблів та інтер’єру приміщень.

Використовують порцеляновий посуд, посуд з кришталю та видувного скла, металевий посуд та столові прибори із нержавіючої сталі (для банкетів і прийомів – прибори з мельхіору та нейзильберу).

Штат підприємства комплектують працівниками високої кваліфікації, котрі мають спеціальну освіту, а також “майстрами - кухарями”, “майстрами - кондитерами”.

Асортимент страв, виробів та напоїв складається з усіх груп кулінарної продукції, включаючи фірмові. У ресторанах з вузькою спеціалізацією (національні, рибні, пивні тощо) в меню повинні бути оригінальні фірмові страви, вироби, напої В цьому разі асортимент їх може бути звуженим, без зменшення вимог до високого рівня їх приготування та оформлення.

Надають додаткові послуги споживачам у придбанні квітів, сувенірів , дрібного ремонту та чистки одягу в взуття, послуги зв’язку, виклик таксі тощо.

**Вимоги** до ресторану класу “перший” повинні забезпечити споживачів високим рівнем комфорту, при оформленні приміщень для відвідувачів використовують декоративні елементи. Вивіска світова з елементами декоративного оформлення.

Склад приміщень для відвідувачів: вестибуль, гардероб, зал, банкетний зал. Чоловічі та жіночі туалети з приміщенням для миття рук. Меблі повинні бути підібрані у відповідності з інтер’єром підприємства, основні види меблів – столи, стільці, крісла ресторанні, банкетки, серванти для офіціантів та інші.

Використовують порцеляновий, фаянсовий та сортовий скляний посуд , металевий посуд та столові прибори із нержавіючої сталі.

Столова білизна – біла або однокольорова (ручники - білі), замість скатертин допускається сервіровка столів індивідуальною серветкою або національним рушником; скатертини, серветки, рушники замінюють по мірі їх забруднення.

Суб’єкти господарської діяльності у сфері ресторанного господарства при облаштуванні закладу(підприємства) згідно з обраним типом(класом) повинні мати необхідні виробничі торговельні та побутові приміщення, а також обладнання для приготування та продажу продукції.

**Вимоги**, що ставляться до виробничих, торговельних та побутових приміщень закладів ресторанного господарства, обладнання, інвентарю, переліку послуг, технологічних режимів виробництва продукції, встановлюється законодавством України.

Відкриття закладу ресторанного господарства узгоджується з органами місцевого самоврядування, установами державної санітарно-епідеміологічної служби в установленому законодавством порядку.

На фасаді приміщення закладу ресторанного господарства повинна розміщуватися вивіска із зазначенням його типу, назви найменування суб’єкта господарської діяльності та режиму роботи.

Режим роботи закладів ресторанного господарства встановлюється суб’єктом господарської діяльності за погодженням з органами місцевого самоврядування у випадках передбачених законом, а для закладів (підприємств) ресторанного господарства, які обслуговують споживачів на виробничих підприємствах, в установах, навчальних, лікувальних і оздоровчих закладах - за домовленістю з адміністрацією виробничих підприємств, установ, навчальних закладів.

Режим роботи повинен додержуватися закладами (підприємствами) ресторанного господарства всіх форм власності.

Правилами роботи загальнодоступних підприємств ресторанного господарства перерви не передбачаються. Однак при тривалості роботи залу підприємства більше 10 годин допускається встановлювати перерву для прибирання залу і торгових приміщень тривалістю не більше 1-ї години. У ресторанах, які реалізують вдень експрес-обіди також допускається встановлення перерви для підготовки залу до обслуговуванняспоживачів у вечірній час.

Вхід до ресторану рекомендується припиняти за 30 хв. до закінчення роботи залу, що обумовлено процесом виробництва продукції та рівнем обслуговування споживачів. У інші підприємства харчування - за 15 хв., а в ПШО - за 5хв.

Суб’єктами господарської діяльності повинен забезпечуватися належний санітарний стан виробничих, торгівельних і складських приміщень відповідно до вимог Санітарних правил для підприємств ресторанного господарства, затверджених Міністерством торгівлі СРСР 19.03.91 № 5777-91 (далі Санітарні правила), а також прилеглої до підприємства території, упорядкування та озеленення.

**Вимоги** щодо якості продовольчої сировини, покупних товарів, харчових продуктів та напівфабрикатів, їх упаковки, маркіровки, транспортування, прийомки, умов реалізації, строків придатності до споживання чи дат закінчення строків придатності до споживання, методів лабораторного контролю регламентуються законодавством України.

1/17. **Класифікація підприємств ресторанного господарства**

Підприємства ресторанного господарства класифікуються в залежності від характеру виробництва, асортименту випускаємої продукції, об'єму та видів наданих послуг.У залежності від характеру виробництвапідприємства ресторанного господарства поділяються на заготовочні, доготовочні і підприємства з повним циклом виробництва.До групи заготовочних підприємств входять підприємства, які виготовляють напівфабрикати та готову продукцію для постачання ними інших підприємств: фабрики-заготовочні, комбінати напівфабрикатів, спеціалізовані заготовочні цехи, спеціалізовані кулінарні та кондитерські цехи. Це скорочує рівень витрат, сприяє раціональному використанню продуктів, швидкому впровадженню маловідходних та безвідхідних технологій й підвищенню, в цілому, соціально-економічного ефекту та ефективності діяльності підприємств.До доготовочних відносяться підприємства, які виготовляють продукцію з напівфабрикатів, які отримують від заготовочних підприємств харчування та підприємств харчової промисловості. Функція виробництва зведена на цих підприємствах до мінімуму, практично цілком вони звільнені від процесів первинної обробки сировини та виготовлення напівфабрикатів, частково – від теплової або механічної обробки. На цих підприємствах питома вага функції виробництва не висока порівняно з функціями реалізації та організації споживання продукції і послуг.До них відносяться: їдальні–доготовочні, їдальні-роздавальні, вагони-ресторани та інші.Роздавальніпідприємства реалізують готову продукцію, отриману від заготовочних або інших підприємств ресторанного господарства, та організують їїспоживання в залах. На цих підприємствах майже цілком відсутня функція виробництва (за винятком приготування гарячих напоїв, розігріву та порціонування їжі).

Торговельніпідприємства харчування. До таких підприємств відносять магазини кулінарії, підприємства по відпустку готових страв до дому, буфети (без місць в залі ), для яких характерною, як правило, є тільки функція реалізації продукції.

Підприємства змішаного типу (універсальні). Виконують усі три функції - виробництво, реалізацію й організацію споживання продукції з обов'язковим наданням різноманітних видів послуг споживачам.Підприємства з повним циклом виробництва здійснюють обробку сировини, випускають напівфабрикати і готову продукцію, а потім самі реалізують її. До таких підприємств відносяться великі підприємства харчування - комбінати харчування, ресторани, а також усі підприємства, які працюють на сировині.В залежності від асортименту випускаємої продукціїпідприємства ресторанного господарства поділяються на універсальні та спеціалізовані. Універсальні підприємства випускають різноманітні страви з різних видів сировини. Універсальними є підприємства, які реалізують визначений асортимент продукції та послуг, який характеризує той чи інший тип підприємств ресторанного господарства. Основні підприємства загального типу в сучасних умовах подано їдальнями, ресторанами, кафе, закусочними барами та іншими. Спеціалізовані підприємства здійснюють виробництво та реалізацію продукції з певного виду сировини - кафе-молочні, кафе-кондитерські; рибні їдальні чи ресторани; здійснюють виробництво однорідної продукції – ресторани та кафе з національною кухнею та тематичні, дієтичні їдальні, спеціалізовані закусочні : шашличні, пельменні, вареничні, чебуречні і т.ін. Комплексні підприємства являють собою об’єднання не менше трьох підприємств, які виконують різні функції та розміщені в одному будинку (із повною або частковою централізацією виробництва продукції) і надають широкий перелік послуг споживачам.

В залежності від сукупності окремих ознак, які характеризують якість та об'єм наданих послуг, рівень та якість обслуговування, підприємства ресторанного господарства певного типу поділяються на класи**.**Ресторани і бари за матеріально–технічним оснащенням, рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються, поділяють на класи “люкс”, “вищий”, “перший”.

Кафе, їдальні, закусочні, буфети – на класи не поділяють. Класи підприємствам ресторанного господарства в Україні присвоюються міськими відділами торгівлі та ресторанного господарства при виконкомах.

Класові підприємства повинні відповідати наступним ознакам:

* люкс- вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, замовних та фірмових страв, виробів - для ресторанів, широкий вибір замовних та фірмових напоїв, коктейлів - для барів;
* вищій- оригінальність інтер'єру, комфортність послуг, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовних та фірмових страв та виробів для ресторанів, широкий вибір замовних та фірмових напоїв і коктейлів - для барів;
* перший- гармонійність, комфортність та певний асортимент послуг, різноманітний асортимент замовних та фірмових страв і виробів, а також напоїв складного приготування - для ресторанів, набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі замовних та фірмових - для барів.В залежності від часуфункціонуванняпідприємства ресторанного господарства можуть бути постійно діючими та сезонними. Сезонні підприємства діють не весь рік, а як правило, у весняно-літній період. У місцях відпочинку відкривається велика кількість таких підприємств. Стаціонарні підприємства працюють увесь рік незалежно від пори року, але у весняно-літній період можуть збільшити кількість місць на відкритому повітрі. В залежності від місця функціонуванняпідприємства ресторанного господарства можуть бути стаціонарними та пересувними (вагони-ресторани, автоїдальні, автокафе та ін.).В залежності від контингентуякий обслуговується,підприємства ресторанного господарства поділяються на загальнодоступні, які обслуговують усіх бажаючих та підприємства ресторанного господарства при виробничих підприємствах, організаціях та учбових закладах (робітничі, шкільні, студентські, дитячі та ін.). Розміщуються загальнодоступні підприємства харчування в місцях масового скопичення людей (центральна частина міста, селища, парки, суспільно-торговельні центри й ін.), при готелях, у житлових районах та мікрорайонах.

**Класифікація закладів ресторанного господарства згідно стандарту України ДСТУ 4281 : 2004**

Класифікація закладів ресторанного господарства базується на комплексі вимог до:

* асортименту продукції; рівня обслуговування і надаваних послуг.

Заклади ресторанного господарства поділяють на такі групи :

1.Продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них. Ця група охоплює:

* ресторан ;ресторан – бар ;кафе ;кав’ярню ;кафе – бар ;кафе –пекарню ;чайний салон ;кафетерій ;закусочні; шинок

2. Продаж напоїв і страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них. Ця група охоплює:

* бар ;нічний клуб ;пивний зал

3.Продаж їжі і напоїв для споживачів, об’єднаних за професійними ознаками. Ця група охоплює:

* їдальню ;буфети

3. Постачання їжі, виготовленої централізовано, для споживання в інших місцях. Ця група охоплює:

* фабрику – заготовочну;фабрику – кухню;домову кухню ;ресторан за спеціальними замовленнями.

1/**18.Вестибюльна група**

Приміщення вестибюльної групи є головним комунікаційним і технологічним вузлом готелю, де розміщено основні вертикальні та горизонтальні комунікації - ліфти, сходи, коридори, які сполучені з усіма приміщеннями. Вони призначені для виконання таких основних виробничих операцій:

*-*прийом, оформлення та розміщення споживачів готельних послуг;

*-*збереження і транспортування багажу;

*-*надання послуг з організації екскурсій;

*-*організація забезпечення споживачів готельних послуг автотранспортом;

-забезпечення квитками на різні види транспорту;

*-*виконання поштово-телеграфних послуг і грошових операцій;

*-*організація збору та очікування груп споживачів готельних послуг;

*-*торгівля товарами повсякденного попиту тощо.

Функцію прийому та розміщення здійснюють працівники служби прийому і розміщення: портьє, адміністратори, касири, паспортисти, чергові довідкового бюро.

Обслуговування споживачів готельних послуг забезпечують працівники служби обслуговування: носильники багажу, посильні, швейцари, гардеробники, комірники камер схову, перекладачі.

У вестибюлі працюють служби зв'язку, банку, агенти транспортних і театральних кас та ін.

Виконання вищенаведених операцій вимагає виокремлення відповідних функціональних зон, розміщення яких визначається комфортністю готельного підприємства. Склад і площа приміщень вестибюльної групи залежить від категорії підприємства готельного господарства, його місткості, але не може бути меншою ніж 70 м2.

Відповідно до принципів функціонального зонування вестибюльної групи приміщень передбачається:

зона вестибюля;

зона вертикальних комунікацій;

зона праці персоналу;

зона відпочинку;

торгова зона.

Зона вестибюля містить вхід для відвідувачів, вхід для розподілу багажу, вільну зону для розподілу людських потоків і приміщення гардероба. У готелях категорії \*\*\*\*\* та \*\*\*\* багаж зазвичай доставляють через спеціальний вхід, де забезпечують його збереження і транспортування до житлових приміщень. Зберігається багаж в ізольованому приміщенні (камері схову), яке обладнано стелажами, письмовим столом і стільцем для працівника камери схову.

У гардеробі зберігається верхній одяг відвідувачів підприємства ресторанного господарства, а в готелях вищої категорії його розміщення передбачено в окремому приміщенні вестибюля у закладі ресторанного господарства. Гардероб обладнують бар'єром, вішалками для одягу, дзеркалом, столом і стільцями.

Особливу увагу слід приділяти організації і обладнанню санітарних вузлів при вестибюлях, які в туристичних готельних господарствах розраховані на одночасне перебування і обслуговування прибулих в готель туристичних груп по 30-40 осіб (місткість одного туристичного автобуса). У цьому випадку мінімальна кількість санітарного приладдя має бути такою: 2 унітази, 2 пісуари і 3 умивальники - для чоловіків, 3 унітази і 3 умивальники - для жінок.

Такі приміщення, як камера схову, гардероб і санітарні вузли можуть розміщатися поверхом нижче, але повинен бути безпосередній зв'язок зі сходами, що ведуть до вестибюля.

На підприємствах готельного господарства передбачаються спеціальні кімнати для розміщення служби з охорони порядку. Одна з двох-трьох кімнат має бути прохідною. Шлях від неї до службового виходу із будинку повинен проходити повз приміщення для гостей.

Зона **вертикальних комунікацій** складається із ліфтів, сходів, що ведуть на поверхи, та інших груп приміщень. Ця зона має бути вільною і забезпечувати зручний прохід від зони праці та головного входу в готельне підприємство.

Зона праці персоналу складається із зони прийому, де відбувається оформлення, реєстрація і розрахунок зі споживачами готельних послуг, зони розміщення номерного фонду, зони обслуговування, що забезпечує надання всіх видів готельних і туристичних послуг.

У зоні прийому розміщується служба прийому гостей, оснащена меблями: стійкою-блоком адміністратора та інших працівників, які беруть участь в процедурі оформлення споживачів; робочими кріслами, тумбами для комп'ютерів, картотеками та документацією; шафою для сейфа. Зона розміщення складається зі стійки-блоку портьє, стенда або тумби для ключів від номерів, робочого крісла. У зоні обслуговування розміщують стійку-блок, тумбу для документів, шафу для сейфа, стенд для інформації, робоче крісло.

У торговій зоні розміщують торгові кіоски, кількість і призначення яких залежить від типу, місткості і категорії підприємства готельного господарства.

Зону відпочинку призначено для короткочасного відпочинку і очікування споживачів і гостей готельного підприємства. Основними інтер’єрними елементами є: диван, крісла для відпочинку, журнальний столик, підставка для квітів тощо.

Простір вестибюля, зони відпочинку і очікування, а також місця перед зонами праці не повинні бути прохідними та гомінкими.

Ресторан, кав'ярня або бар, перукарня, кімната носильників багажу, приміщення для тимчасового збереження і сортування багажу, приміщення служби охорони, повинні бути розташованими поблизу вестибюля.

В організації вестибюльної групи приміщень значну увагу приділяють декоративному оформленню інтер'єру: створення зелених куточків з мікроландшафтом, розміщення рослин у квіткових вазах, елементи зимового саду тощо. Зелені куточки у вестибюлях можуть займати площу 10-13% без додаткового збільшення площі цих приміщень, не порушуючи існуючі норми.

**1/**19. **Проведення прибиральних робіт у номері.**

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

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

* висококваліфікований професійно підготовлений персонал;
* повноцінний інвентар, сучасні прибиральні матеріали;
* сучасні види прибиральних машин і механізмів. Важливим є правильний розподіл часу, що витрачається на

прибиральні роботи. Необхідно, щоб прибирання здійснювалось швидко і без зайвих витрат часу і зусиль з боку обслуговуючого персоналу.

При виконанні прибиральних робіт існує кілька важливих принципів:

* поверховий персонал повинний якнайменше потрапляти на очі гостеві;
* прибиральний інвентар і прибиральні інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;
* покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.

Виконання цих принципів є критерієм рівня культури обслуговування в даному готелі.

Виділяють такі категорії прибиральних робіт:

* прибирання території, що прилягає до готелю;
* прибирання площі центрального входу, вестибюля та деяких приміщеньвестибюльної групи (гардероб);
* прибирання місць загального користування: сходів, коридорів, холів, адміністративних, службових і допоміжних приміщень;
* прибирання номерного фонду (житлових номерів + вузлів індивідуального користування).

Усі види прибиральних робіт здійснюються працівниками служби обслуговування номерного фонду. Заміна працівників різних категорій один одним може здійснюватися лише за розпорядженням керівництва при необхідності. Заступник директора служби обслуговування номерного фонду організує роботу всього обслуговуючого персоналу готелю.

Для виконання прибиральних робіт існують такі категорії персоналу:

* покоївки, що прибирають житлові номери;
* прибиральники, що займаються прибиранням коридорів, холів, сходів, вестибюлю;
* прибиральники виробничих і службових приміщень, майстерень і технічних служб.

Прибиральні роботи всіх готельних приміщень поділяються за видом і призначенням на кілька груп: прибирання внутрішніх приміщень і місць загального користування; прибирання санвузлів загального користування; прибирання житлових номерів.

Крім того, виділяються такі види прибирання житлових номерів: прибирання після виїзду гостя; щоденне поточне прибирання; генеральне прибирання; прибирання заброньованих номерів; проміжне або експрес-прибирання.

Для правильного забезпечення прибирання і максимальної чистоти приміщень, а також предметів та обладнання, що знаходяться в них, при мінімальних витратах сил і часу необхідно дотримуватися певної послідовності у роботі.

Метою проведення прибиральних робіт є забезпечення повної готовності номера до приїзду гостя, що його забронював. У ланцюзі послідовності проведення усіх видів прибиральних робіт на день прибирання заброньованих номерів здійснюється в першу чергу.

Цей вид прибирання здійснюється напередодні дня приїзду ввечері або вночі, удень приїзду гостя рано-вранці, щодня 1 раз у добу, за певне число днів перед приїздом гостя.

До обсягу прибиральних робіт заброньованих номерів входить сухе протирання; вологе протирання; вологе прибирання підлоги.

***Експрес-прибирання.***Цей вид прибирання здійснюється на прохання проживаючих за окрему плату. До обсягу робіт входить видалення сміття з номера; прибирання і миття посуду; протирання обіднього столу; перестилання постільної білизни; зміна постільної білизни; прибирання в санвузлі індивідуального користування; готування ванни; зміна рушників; миття підлоги або механізоване прибирання підлоги.

Усі види прибиральних робіт, що проводяться у номерах готелю, здійснюються з обов'язковим застосуванням прибирального інвентарю і прибиральних матеріалів. Правильне використання прибирального інвентарю і матеріалів, а також збереження і догляд за ними є важливим заходом у дотриманні норм санітарно-епідеміологічного режиму.

Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає білизну в спеціальному пакеті бригадирові, бригадир відносить його в пральню; оформляє квитанцію з переліком білизни і зазначенням вартості прання; кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк-замовлення на прання; вішає новий пакет для білизни в санітарному вузлі.

У випадку виявлення несправностей: сантехнічного обладнання, електрообладнання, джерела води, несправності телевізора, телефону, холодильника потрібно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журналі і простежити за виконанням заявки.

Проміжне прибирання виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений в рознарядці, або на прохання гостя.

Проміжне прибирання номерів передбачає виконання таких робіт: видалення сміття *з*кошика та з підлоги, упорядкування столу; прибирання постелі; миття ванни; миття склянок.

При прибиранні номерів після виїзду гостя покоївка має: перевірити, чи немає забутих гостями речей; перевірити цілість майна готелю; зняти з ліжка ковдру, простирадло, перевернути перину.

До місць загального користування відносяться: вестибюлі, холи, коридори, гардероб, адміністративні, службові і допоміжні приміщення, сходи і місця для відпочинку та проведення масових заходів.

Основна особливість цієї групи приміщень полягає у численному потоці відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування здійснюється рано-вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня місця загального користування прибираються в міру забруднення.

Обсяг прибиральних робіт місць загального користування містить у собі: миття підлог миючими засобами; механізоване прибирання підлог; натирання металевих деталей і обладнання спеціальними засобами; чищення скла, дверей, підніжних щіток, ґрат, підвіконь і дзеркал; видалення сміття зі сміттєвих кошиків, урн і бачків; видалення сміття і миття попільниць; видалення пилу й обробка столів, стійок.

Прибирання приміщень загального користування здійснюється в такій послідовності: провітрювання приміщень; видалення пилу з крісел, диванів, журнальних столиків, підквіткарок, дзеркал тощо; видалення пилу за допомогою пилососа (вологим віником) з паркетних підлог, тафтингових покриттів у холах і вітальнях; миття всіх інших підлог і у вестибюлі в міру необхідності.

Через день протирається електроарматура, що попередньо відключається від мережі. Щотижня протираються насухо віджатою ганчіркою паркетні підлоги, обробляється пилососом м'яка частина меблів, протираються вологим способом віконні блоки з підвіконнями. Не рідше одного разу на місяць миють двері, батареї, протираються естампи, літографії, картини і т.д., стельові і настінні світильники. Кожні два місяці необхідно протирати поверхню стін, обмітати стелі, змінювати штори, протирати карнизи. Не менше двох разів на рік миються вікна (навесні і восени). Паркетні підлоги натираються в міру необхідності. У денний час доби прибиральники і швейцари стежать за чистотою вестибюлю, вхідних дверей, вікон, станом шибок, а також за нагромадженням сміття в кошиках, попільницях, чистотою стійок тощо.

1/20. **прийом, розміщення мешканців.**

До функцій служби прийому і розміщення входить: бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення необхідної документації. До обов'язків цієї служби входить також ведення і підтримання в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду. У великих готелях служба прийому і розміщення часто підрозділяється на відділи, що спеціалізуються на певних операціях.

У службі прийому і розміщення є декілька посад:

* службовець з прийому і розміщення гостей (черговий, адміністратор), що оформляє гостей на проживання;
* касир, що приймає оплату і виписує рахунок клієнтові;
* портьє, що відповідає за надання інформації гостям і функціональним службам готельного комплексу, а також за збирання, підшивку і збереження документації;
* телефонний оператор, що підтримує зв'язок з міжміською і міжнародною телефонними станціями, фіксує наявність телефонних розмов клієнтів з номерів, контролює їхню оплату, а також надає послуги з ранкової побудки на прохання клієнтів;
* службовець з бронювання місць у готелі з веденням відповідної документації;
* портьє з видачі ключів та ін.

Якщо готель комп'ютеризований, кожен співробітник СПіР має право доступу лише до тих комп'ютерних даних, до яких він має безпосереднє відношення.

У невеликих готелях СПіР виконує ті ж обов'язки, але має менше або більше число співробітників, які часто виконують декілька функцій. Наприклад, адміністратор, крім своїх функцій, виконує обов'язки касира і портьє з бронювання місць або обов'язки телефонного оператора.

Останнім часом, у зв'язку з низькою заповнюваністю готелів, з'явилася нова тенденція - скорочення співробітників у нічний час, коли потік тих, хто поселяються, значно обмежений. У СПіР можна також частково скоротити присутність на робочому місці деяких співробітників у нічний час. У таких випадках часто застосовується змінний графік, що дозволяє службовцям обирати час початку і закінчення робіт. Однак у певний час робочого дня необхідна присутність більшості службовців. Наприклад, один службовець може працювати з 6°° до 14°°, оскільки найчастіше гості просять розбудити їх і від'їжджають о 7°°. Другий службовець може приходити на 10°° і працювати до 18°°.

У зв'язку з комп'ютеризацією готельних комплексів усі дані, включені до бази даних комп'ютера, і будь-яка необхідна інформація легко витягається з пам'яті комп'ютера. Це значно спрощує роботу СПІР.

*Департамент управління номерним фондом*готельного комплексу здійснює бронювання номерів (повідомляє про це потенційним гостям), забезпечує гостинний прийом гостей (чистий хол готельного комплексу, прибрані номери, ввічливе поводження з клієнтами та відповіді на всі їх питання) тощо. Цей департамент, у свою чергу, поділяється на декілька частин, кожна з яких вирішує певні задачі.

*Служби портье здійснює,*контроль за номерним фондом готельного комплексу, ведучи картотеку по зайнятості .номерів і наявності вільних місць, і виконує функції інформаційного центру. Інформація через службу портьє рухається у двох напрямах: до гостей (якщо йдеться про інформування про види обслуговування, що надаються готельним комплексом, про місцеві визначні пам'ятки, про роботу міського транспорту і т. ін.) і в різні підрозділи готельного комплексу (про потреби клієнтів).

Керівництво в неавтоматизованих готельних комплексах все ще використовує реєстраційні картки як складову процесу розміщення. Гостеві, що прибуває, вручається незаповнена реєстраційна картка, ручка, і його просять заповнити необхідні графи.

Сьогодні автоматизована система управління готельного комплексу готелем зменшила потребу в ручному зборі інформації. Готелі, що мають подібну систему, заповнюють реєстраційні картки за допомогою інформації, зібраної під час бронювання. В них гість замість заповнення реєстраційної картки просто перевіряє інформацію на точність і ставить на картці свій підпис.

Інформація, що потрібна при реєстрації, звичайно однакова в готельних комплексах усіх типів. Точна і повна адреса необхідна для оплати в кредит, складання рахунків, для дослідження ринку. Повна адреса включає такі дані: поштовий індекс, адреса місця проживання; назва і юридична адреса організації, якщо гість знаходиться у відрядженні.

Також дуже важливими при реєстрації гостя є відомості про плановану дату його від'їзду. Подвійна перевірка планів від'їзду гостя службою прийому і розміщення гарантує точність у майбутній готовності номера до прийому нових гостей.

Друге питання, що вирішується при реєстрації, — визначення знижок, що надаються організації, що відряджала гостя. Дана функція покладена на службу прийому і обслуговування, яка збирає інформацію для відділу маркетингу і продажу. Ця загальна інформація необхідна комерційному відділу. Простежуючи потік гостей, комерційний відділ може пропонувати знижки та спеціальні ціни компаніям, що часто користуються послугами готельного комплексу.

Рахунку гостя присвоюється унікальний шифр. У комп'ютеризованому готелі цей шифр рахунку привласнюють під час заселення. Шифр привласнюється раніше у разі оплати авансом. Шифр передається в автоматизовану картотеку тільки тоді, коли відомі номер кімнати та ім'я гостя. У неавтоматизованому готелі порядковий шифр присвоюється при бронюванні.

*Службовець з прийому гостей (черговий адміністратор) є*представником готельного комплексу, що спілкується з гостями протягом усього терміну їхнього проживання у готелі. Він підпорядковується старшому адміністратору або керівнику служби, має пройти професійну підготовку, володіти практичними знаннями щодо забезпечення безпеки в готелі, знати 2-3 іноземні мови, знати нормативну документацію щодо прийому й обслуговування гостей.

До основних його функцій належать: виконання різних підготовчих дій щодо прийому гостей; підбір номерів для броні; фіксація тривалості проживання гостей; перевірка документів при реєстрації, виявлення терміну їхньої дії; вибір необхідного номера клієнту відповідно до його вимог; визначення вартості номера, включаючи знижки та пільги; визначення способу оплати та проведення необхідних кредитно-чекових процедур; збір і класифікація необхідної інформації про гостей і номери готельного комплексу; координування своєї роботи з господарською службою й іншими підрозділами готельного комплексу; відповідальність за рух і збереження ключів від номерів; відповідальність за обладнання, що встановлене в СПІР, включаючи сейф; забезпечення доставки пошти та посилок проживаючих. У нічні та ранкові години під час відсутності вищого керівництва він зобов'язаний вирішувати всі питання, пов'язані з експлуатацією готельного комплексу, включаючи режим економії енергоресурсів, виконання персоналом своїх службових обов'язків, вживати заходи щодо ліквідації різних конфліктних ситуацій.

У нього повинна зберігатися „Книга відгуків та пропозицій". Видавати її він повинен на першу вимогу клієнтів. Під час чергування йому підпорядковуються всі працівники вестибюльної групи: швейцари, гардеробники, працівники камери схову, паспортист, касири; портье і весь черговий персонал інших служб готельного комплексу. Після • закінчення чергування службовець повинен здати чергування з відміткою в спеціальному журналі.

*Службовець з бронювання номерів*несе відповідальність за всі аспекти бронювання номерів у готелі: здійснює тісне співробітництво з відділом маркетингу і збуту, що дуже важливо при бронюванні місць для великих організованих груп.

До його обов'язків входить: прийняття замовлень на резервування місць у готелі поштою, телефоном, факсом, телеграмою, Інтернетом або особисто; реєстрація замовлення, його дати, дати прибуття і прізвища прибуваючих за алфавітом; підготовка і відправлення листів підтверджень; реєстрація скасування або зміни замовлення; перевірка наявності вільних місць; прогнозування зайнятості номерів; повідомлення необхідної інформації про заброньовані номери службі прийому і розміщення; підготовка необхідних документів до приїзду гостей і передача їх.

*Касир служби прийому і розміщення*має подвійне підпорядкування: головному бухгалтеру та службовцю з прийому і розміщення. Як і всі працівники бухгалтерії, касир повинен мати кваліфікаційні знання, бути гранично уважним при веденні всієї документації, особливо рахунків. Також касир має добре знати правила прийому й обслуговування громадян, знати прейскуранти цін на номери та місця, систему розрахунків при бронюванні й оплаті проживання, володіти інформацією про додаткові послуги. Він має зберігати в картотеці рахунок і при виїзді гостя здійснювати остаточний розрахунок з ним. До його обов'язків входить отримання грошей по актах за заподіяний збиток майну готельного комплексу. Він здійснює операції з прийому, збереження і здачі за касовим звітом грошей до бухгалтерії, а також здійснює повернення грошей особам, що виїжджають з готельного комплексу раніше встановленого терміну. Він має знати та дотримуватися правил експлуатації і технічної безпеки при роботі з ЕОМ. Основні обов'язки касира можна узагальнити таким чином: внесення повної суми до рахунку клієнта; отримання оплати повною мірою від клієнта при виїзді; узгодження оплати рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією; підрахунок усіх рахунків і загальної суми виторгу в кінці кожної зміни; несення персональної відповідальності за всі гроші, що перебувають в обігу під час зміни. У багатьох готельних комплексах касир відповідає також за безпеку сейфів. Касирові також можуть поставити в обов'язок виконувати деякі банківські операції, видавати готівку за чеками тощо.

Посада *консьержа*існує у всіх європейських готелях і курортах, але в українських готелях це рідкісний випадок. Необхідність у цій посаді виникає внаслідок того, що співробітники СПІР бувають занадто зайнятими, щоб надавати обслуговування гостям. Консьерж повинен мати достатню інформацію як про готель, так і про найближчі визначні пам'ятки. Консьєрж має виконувати прохання гостей, незважаючи нате, відносяться вони до компетенції служб готельного комплексу чи ні. Зазвичай до обов'язків консьєржа входить: повідомлення гостям необхідної інформації; замовлення квитків на літаки, потяги, видовищні заходи або інші місця; організація особливих заходів, таких, наприклад, як VIP-прийоми; виконання секретарських обов'язків тощо. Консьєрж також може обдзвонювати гостей після того, як вони поселилися в номери, щоб дізнатися, чи не мають вони потреби в якій-небудь допомозі. У деяких готелях консьєрж відповідає на скарги відвідувачів. Під час відсутності консьєржа в багатьох готелях його функції виконує один зі співробітників СПІР.

*Адміністратор служби розміщення*контролює надання номерів, приймає заявки на бронювання і розміщує гостей, узгоджуючи це зі старшим адміністратором готельного комплексу. Він також повинен знати категорії і прейскурантна номери, місця та інші послуги, то налаються 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 піна за номер, терміни розміщення, форма і порядок оплати. Таким чином, одна з головних задач адміністраторів усіх рівнів - контролювати весь процес прийому і розміщення гостей, професійно вирішуючи конфлікти, від яких може постраждати престиж готельного комплексу.

*Швейцари*першими зустрічають гостей на неофіційному рівні. Одягнені в примітну уніформу, вони стоять біля дверей, вітають гостей, допомагають їм вийти з машини, викликають для них таксі, чемно відповідаючи на всі їхні питання про готельний комплекс 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 збереженням майна у вестибюлі; контроль за своєчасним включенням освітлювальних пристроїв у вестибюлі та світлових реклам; контроль за роботою світлових завіс, їхнє вимикання. Вони супроводжують гостей, доставляють багаж у їхні номери. Постійно контактуючи з гостями, вони повинні бути послужливими, приємними в обходженні. Допомагаючи гостям розміститися в номері, вони мають пояснити, що і як працює (освітлення, телевізор, кондиціонер, телефон, пральня, служба чищення і прасування одягу, обслуговування в номерах, ресторан, плавальний басейн, цілющі ванни тощо).

1/**21. Організація прийому розміщення. Бронювання. Інформ. технології**

Процес виробництва та організації надання готельних послуг визначається традиційним **гостьовим циклом:***прибуття - проживання*- *виїзд.*

Висока якість обслуговування споживачів забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб підприємства готельного господарства, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи щодо вдосконалення форм і методів обслуговування, вивчення та впровадження передового досвіду, нової техніки і технології, розширення асортименту та поліпшення якості послуг, що надаються.

Технологічний цикл виробництва готельних послуг включає *основні, обслуговуючі та допоміжні технологічні цикли.*

**Основний технологічний цикл***визначається замкненим готельним циклом прийому та розміщення,*що складається з технологічних циклів: *бронювання послуги, прийому споживача, реєстрації документів, попередньої оплати, надання основних і додаткових послуг, організації виїзду та розрахунку після виїзду*(рис.).



Рис. Технологічний цикл обслуговування споживачів

Для здійснення замкненого технологічного циклу обслуговування споживачів готельних послуг у готельному підприємстві передбачені відповідні функціональні служби:

* *бронювання;*
* *обслуговування;*
* *прийому та розміщення;*

*У експлуатації номерного фонду.*

Це мінімальний набір служб, що забезпечують надання готельних послуг. На готельних підприємствах різних типів, категорій і різної місткості кількість служб може бути більшою або меншою ніж зазначена вище.

Всі готельні служби залежно від наявності контакту з гостем розташовані на двох рівнях. *На першому рівні -*служби, персонал яких має безпосередній контакт зі споживачем (контактні служби), на *другому рівні -*служби, персонал яких практично не контактує зі споживачем (неконтактні служби).

На підприємстві готельного господарства подібне розмежування служб є важливим, оскільки впливає на вимоги, що висуваються до персоналу.

Так, найважливішими вимогами до персоналу контактних служб є такі:

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

*- бездоганна манера поведінки, знання етики та психології спілкування;*

*- комунікабельність;*

*- знання іноземних мов;*

*- обмеження вікової категорії (наприклад, для обіймання посади портьє з прийому встановлено віковий ценз до ЗО років).*

На підприємстві готельного господарства велике значення має організація процесу прийому та розміщення споживача, оскільки саме на цьому етапі у споживача послуг складається враження про засіб розміщення. В процесі прийому та розміщення споживача персонал повинен оперувати такими поняттями:

* *Дата заїзду*споживача;
* *Дата виїзду;*
* *Ранній заїзд;*
* *Пізній виїзд;*
* *Розрахунковий час.*

***Служба прийому та розміщення***- один із головних підрозділів готельного підприємства, що складається з двох функціональних частин: ***«Front office» та «Back office».***

Фактично ***«Front office»****-*це стійка рецепції, площадка за стійкою, де відбувається спілкування споживачів зі співробітниками готелю; ***«Back office»***- зона, яку обов'язково слід розміщувати за стійкою, поза полем зору споживачів готельних послуг та інших співробітників підприємства готельного господарства. В зоні «Back office» знаходяться робочі місця працівників служби бронювання.

За архітектурним рішенням службі прийому та розміщення відводиться місце у вестибюлі, на першому поверсі. Процедура прийому та розміщення споживача наведена на рис.



Рис. Орієнтовна процедура прийому та розміщення споживача

***Основними функціями служби прийму та розміщення є:***

*- реєстрація споживачів готельних послуг, які прибули до готельного підприємства,*

*- розподіл номерного фонду;*

*- виписка та розрахунки з клієнтами;*

*- з'єднання з номерами споживачів готельних послуг;*

*- передача різноманітної інформації тощо.*

Ця служба здійснює контроль за наданими послугами та вирішенням технічних і організаційних питань. Крім того, у разі виникнення критичних ситуацій (пожежа, необхідність надання медичної допомоги тощо) стійка адміністратора слугує місцем організації оперативних дій. Мистецтво гостинності споживачі готельних послуг цінують особливо високо. Від того, як приймуть споживача, як його привітають та наскільки оперативно будуть виконані необхідні формальності (перевірка бронювання, заповнення анкети, попередня оплата) залежить загальне враження від готельного підприємства.

У цьому зв'язку до служби прийому висуваються такі вимоги: > стійку служби прийому слід розташувати в безпосередній близькості від входу в готельне підприємство. У випадку великої площі вестибюля готелю динамічний характер інтер'єру повинний зорієнтувати споживача в напрямку розташування стійки служби прийому (стійки портьє);

^ стійку портьє розташовують так: щоб можна було бачити всіх, хто ввійшов або вийшов із підприємства готельного господарства; між центральним входом у готельне підприємство і ліфтами таким чином, щоб портьє мав змогу спостерігати шлях споживача від моменту входу до приміщення до моменту входу в ліфт або до номера; вона повинна бути чистою, не дозволяється на ній безладно розкидати папери та непотрібні предмети;

^ співробітники служби прийому повинні мати бездоганний зовнішній вигляд і відповідну культуру поведінки. Зі споживачами готельних послуг необхідно розмовляти тільки стоячи. Не можна змушувати їх чекати. Варто завжди пам'ятати, що для портьє немає більш важливої роботи, ніж прийом та обслуговування.

Служба прийому одержує зі служби бронювання опрацьовані заявки відповідно до яких складає карту руху номерного фонду та допомагає вести облік вільних місць на підприємстві готельного господарства. Більшість підприємств готельного господарства облік вільних місць здійснюють за допомогою спеціальних комп'ютерних програм.

При розміщенні споживача необхідно узгодити умови попереднього бронювання (категорію та тип номера, наявність зручностей, вид оплати, ціну, термін перебування, передбачувану дату виїзду тощо). Якщо споживачу необхідно заповнити анкету, слід зробити цю процедуру приємною. Наприклад, якщо споживач уже користувався послугами підприємства готельного господарства, достатньо лише його підпису на анкеті (мається на увазі, що інформація про споживача збережена з часу його першого перебування у готельному підприємстві). До інших функцій служби прийому та розміщення належать прийом і розподіл поштових, факсимільних і електронних (e-maii) повідомлень, перевірка непогашених дебіторських заборгованостей, касове обслуговування. Зокрема касири:

- здійснюють обробку та нарахування платежів за надані послуги, зараховуючи їх на рахунок споживачів (правильність виконання цієї процедури перевіряє служба нічного аудиту);

— проводять бухгалтерські операції, метою яких є визначення загальної суми витрат споживачів по всіх підрозділах готельного підприємства (ресторани, бари тощо).

Найважливішою функцією служби прийому та розміщення є зустріч споживача і виконання необхідних формальностей при його розміщенні. Працівники цієї служби повинні заповнювати форми документів первинного обліку на підприємствах готельного господарства

Бронювання послуг на підприємстві готельного господарства сприяє швидкості та чіткості роботи зі споживачами.

***Бронювання****-*це процес замовлення готельної послуги в певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Функціями служби бронювання є:

* прийом заявок і їх опрацювання;
* обробка та складання необхідної документації: щоденних графіків заїзду; на тиждень, місяць, квартал, рік; карти руху номерного фонду.

Для фіксації заявок щодо бронювання на підприємствах готельного господарства використовують ***форму****№****7-Г «Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів»,***яку заповнює працівник служби бронювання на підставі телеграм, телефонних дзвінків, листів, що надійшли до готельного підприємства.

Кожна заявка може містити таку інформацію: *У*дату і час заїзду;

* орієнтовну дату і час від'їзду;
* кількість споживачів;
* категорію номера;
* послуги в номері (наявність ванни, душу, телевізора, холодильника, сейфа, міні-бару тощо);
* послуги харчування (тільки сніданок; напівпансіон; повний пансіон);
* ціну (вказуючи ціни, слід фіксувати, за що платить гість: за весь час перебування; за один день перебування; за кожного проживаючого; тільки за розміщення; за розміщення і харчування; за розміщення, сніданок тощо); прізвище та ініціали того, хто буде сплачувати рахунок;

*У*вид оплати (готівковий, безготівковий, з використанням кредитної картки); особливі побажання (заздалегідь забронювати місце у ресторані, трансфер, можливість утримувати в номері домашніх тварин тощо).

Після відповідного опрацювання заявки співробітник служби бронювання направляє підтвердження або відмову.

***Підтвердження заброньованих послуг***- погодження готельного підприємства на виконання замовлених основних і додаткових послуг згідно з заявкою. У повідомленні вказується номер підтвердження, дата передбачуваного прибуття та вибуття споживача, категорія замовленого номера, кількість споживачів, кількість ліжок і інші вимоги, що спеціально зазначаються. Для того, щоб повторно уточнити всі деталі перебування, а також виключити виникнення спірних питань, бажано, щоб після прибуття до готельного підприємства повідомлення було у споживача.

***Відмова у бронюванні послуг****-*відмова готельного підприємства у бронюванні основних і додаткових послуг у визначений договором термін.

***Анулювання****-*це відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф із замовника згідно з умовами, викладеними в договорі.

***Своєчасне анулювання***- відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

***Пізнє анулювання****-*анулювання в термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

***Неприбуття***- фактичне неприбуття споживача чи групи споживачів до готелю у день заїзду або анулювання заброньованих послуг раніше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.

***За типами***бронювання поділяють на гарантовані та негарантовані.

У своїй діяльності готельні підприємства часто користуються гарантованим підтвердження заявок. Це означає, що підприємства підтверджують бронювання тільки після одержання від споживача відповідних гарантій оплати на випадок, якщо турист прибуде із запізненням або взагалі не з'явиться. Такими гарантіями насамперед є:

***Укладений договір***між замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) і готельним підприємством, а також прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або електронного зв'язку, який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику.

***Попередня оплата***

Повідомлення про попередню оплату засіб розміщення повинен отримати до дня заїзду споживачів готельних послуг. Зазвичай це банківський переказ коштів. Термін підтвердження оплати визначає готельне підприємство. Він коливається від декількох тижнів до

ОДНОГО ДНЯ.

***Гарантії під кредитну картку***

Підприємства готельного господарства, які використовують, кредитні картки, застосовують систему, що дозволяє нараховувати штраф за неприбуття у випадку гарантованого бронювання. Якщо бронювання, гарантоване кредитною карткою, не було скасовано до встановленого часу та споживач не заїхав, готельне підприємство може нарахувати суму штрафу на кредитну картку (зазвичай - це вартість доби проживання). Потім банківська установа переводить певну суму на рахунок підприємства готельного господарства та повідомляє про це власника картки.

***Внесення депозиту***

Депозит вноситься у разі неможливості банківського переведення або гарантії кредитною карткою. Споживач або його представник вносить визначену суму грошей до заїзду, яка як правило перевищує вартість однієї доби проживання. Якщо бронювання скасовується, депозит повертається, у разі зміни дати заїзду, він переноситься. У подальшому депозит використовує споживач для оплати проживання і послуг, що надає підприємство готельного господарства.

***Гарантії підприємства-партнера***

Цей тип гарантування бронювання найчастіше використовують підприємства, з якими готельне підприємство уклало договір. У цьому випадку необхідний лист представника підприємства-партнера, що містить фразу «у випадку відмови від заїзду ... *прізвище гостя...*і неможливості скасування бронювання впродовж шести годин до часу заїзду, підприємство *...назва підприємства*...гарантує оплату однієї ночі проживання».

Якщо будуть виставлені штрафні санкції, підприємство зобов'язується сплатити штраф. Необхідно бути пильним, отримуючи таку гарантію. Бажано приймати гарантію від тих суб'єктів господарської діяльності, які позитивно зарекомендували себе в процесі співпраці та фінансове положення яких стабільне. У противному разі існує ризик неможливості сплати штрафу.

***Використання платіжного документа — ваучера***

Гарантоване бронювання ваучером характерне для туроператорів. *Ваучер*- це платіжний документ, що підтверджує оплату всього терміну проживання і деяких додаткових послуг, які надаються споживачу під час перебування в готельному підприємстві. Ваучер використовується в тому випадку, якщо споживач оплачує своє проживання безпосередньо в туристичному підприємстві. Свій прибуток туроператор закладає у вартість ваучера, а не одержує певний відсоток комісійних за поселення у готельному підприємстві. Різниця між реальною ціною номера і ціною, яку туроператор закладає у ваучер, найчастіше перевищує стандартну ціну в засобі розміщення.

У разі *негарантованого бронювання*готельне підприємство погоджується зберігати номер нереалізованим до визначеного часу. Цей тип бронювання не гарантує, що готельне підприємство одержить оплату за номер у випадку неприбуття споживача. Якщо споживач не поселяється в номер до визначеної години заїзду, то готельне підприємство має право скасувати для нього бронювання.

Готельне підприємство може отримувати запити щодо бронювання з різних джерел. Існують такі способи резервування місць у засобах розміщення:

***Факс.***Велика частина бронювання номерів здійснюється безпосередньо в готельних підприємствах за заявками, що надходять факсом. Факси, що містять запит про бронювання номера, зазвичай надсилають від організацій, які співпрацюють з певним підприємством готельного господарства.

Факси заявок надходять на фірмових бланках організації, на яких зазначені реквізити замовників - назва, контактний телефон і факс, адреса, від кого надходить заявка. Це необхідно особливо для тих організацій, з якими укладені договори на більш низькі ціни обслуговування. Запит на фірмовому бланку може бути підставою для підтвердження контрактної ціни за номер. У запиті, крім прохання забронювати номер для споживача на зазначені дати, повинна також бути інформація про метод оплати й інші побажання.

Залежно від наявності вільних місць готельне підприємство здійснює бронювання та відправляє підтвердження, що містить інформацію про:

* споживача готельних послуг;
* термін проживання;
* тип номера;
* ціни;
* послуги, включені у вартість номера;
* додаткові послуги, що можуть бути замовлені заздалегідь (наприклад, зустріч гостей в аеропорту);
* номер підтвердження.

Підтвердження про бронювання необхідне для того, щоб готельне підприємство мало можливість у разі потреби довести, що замовника проінформовано і він одержав усю необхідну інформацію стосовно бронювання.

***Усі відпрацьовані факси зберігаються,***для того щоб уникнути можливих проблем, пов'язаних із проживанням споживачів готельних послуг, і для уточнення спірних питань.

Якщо ж бронювання неможливе з тих або інших причин, то в такому випадку працівник служби бронювання відправляє офіційну відмову, обов'язково вказуючи причини відмови.

***Телефон.***Бронювання, здійснені по телефону, в основному надходять від приватних осіб. У цьому випадку, якщо бронювання можливо, його здійснюють за загальною схемою і замовнику називають номер підтвердження.

***Електронна пошта.***Бронювання здійснюють через Інтернет

Розвиток глобальної мережі Інтернет дозволяє підприємствам готельного господарства оперативно працювати зі всіма учасникам ринку готельних послуг. Вплив Інтернет-ресурсів у цій сфері економічної діяльності виявляється, насамперед, у впровадженні сучасних інформаційних технологій в процес надання послуг.

Цей процес бере початок з комп'ютерних систем резервування туристичних послуг (50-60-ті роки XX ст.). Уперше термін «комп'ютерна система бронювання» (КСБ) з'явився в Європі та США в 60-х роках минулого століття. Передумовою створення таких систем було зростання популярності авіаперевезень і необхідність автоматизації попереднього замовлення авіаквитків. Додатково до авіаперевезень туристичні агентства здійснювали також великий обсяг робіт щодо бронювання готельних послуг. Логічним результатом такої інтеграції стало виникнення чотирьох глобальних систем резервування (Global Distribution System - GDS), до яких належать системи: «Amadeus», «Galileo», «Sabre» і «Worldspan». Разом ці системи нараховують приблизно 500 тис. терміналів, установлених у туристичних агентствах по всьому світі. За прогнозами аналітиків готельного бізнесу кількість відвідувачів V/еб-сайтів повинна збільшитися втроє.

Завдяки можливостям Інтернет-ресурсів широке розповсюдження отримали системи центрального бронювання та неприєднана система бронювання.

**Центральна система бронювання. Приєднана мережа бронювання**

***Приєднана мережа бронювання***- це система бронювання, поширена у готельних ланцюгах, які об'єднують свої бази даних для оптимізації процесу бронювання і зменшення загальних системних витрат. Перевагами приєднаного ланцюга є той факт, що забронювати номер можна з будь-якого готелю, розташованого в інших містах і країнах. Це особливо важливо для великих готельних ланцюгів, готелі яких знаходяться в усьому світі.

Бронювання часто переходять з одного готельного підприємства в інше через автоматизовану мережу бронювання. Якщо номерний фонд засобу розміщення заброньований, то після повідомлення замовника це бронювання може бути переведене в інше готельне підприємство цієї ж мережі, що знаходиться в цій самій географічній місцевості.

Прикладами таких систем є: «Holidex» готельної мережі «Holiday», Roomfinder, використовувана в готельній мережі «Ramada»; «Marsha», застосовувана в готелях «Marriott»; «Crestar» - у готелях «Crest Hotel International». Така система бронювання значно підвищує завантаження не тільки у визначеному засобі розміщення, ате й на інших підприємствах. Так, близько 33% середнього щорічного завантаження готелів компанії «Holiday» забезпечується системою «Holidex», через систему «Crestar» проходить 15% усіх замовлень на місця в готелях компанії «Crest». Це дозволяє використовувати спільну статистичну інформацію, необхідну для планування подальшої діяльності щодо збільшення продажів.

**Неприєднана система бронювання**

Неприєднана система бронювання дозволяє об'єднувати незалежні готельні підприємства, що не включені в мережу, та використовувати цими підприємствами переваги приєднаних систем бронювання.

Готельні підприємства укладають контракти з різними Центрами систем бронювання, які працюють 24 години на добу. Центри систем бронювання обмінюються інформацією про завантаження готельних підприємств.

Системи центрального бронювання поділяються на:

*-*глобальні комп'ютерні системи бронювання, які належать авіакомпаніям (AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN та ін.);

*-*комп'ютерні системи бронювання, що належать незалежним консорціумам (UTELL, SRS (Steinfierberger Reservation Service), FIDELIO).

Слід зазначити, що комп'ютерні системи бронювання, що належать незалежним консорціумам, є складовою частиною глобальних комп'ютерних систем бронювання, таких як: *AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN,*тобто вони автоматично завантажуються в ці системи.

Системи бронювання (CRS-computer reservation systems) відрізняються одна від одної як набором пропонованих послуг, так і технологією робіт.

Системи *AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN*працюють в основному через спеціальні термінали, що повинні бути встановлені в офісі підприємства. Технологія роботи побудована на складних командах, а довідка, закладена в систему, являє собою простий текст. У цих системах немає карт, фотографій та іншої графічної інформації. Через них в основному реалізуються авіа- і залізничні квитки. Розробники цих систем є авіакомпанії, і відповідно їхнє основне завдання - це реалізація авіаквитків.

Найбільш популярними є системи: *«Micros-Fidelio», «LodgingTouch LIBICA», «Cenium» . «Nimeta», «Едельвейс», «Готель-3», «КЕІ-Hotel», «UCS-Shelter».*

Типова система автоматизації діяльності засобів розміщення у своїй структурі поєднує відділи готельного підприємства, що знаходяться в оперативній взаємодії один з одним. Уся інформація знаходиться на центральному сервері підприємства і являє собою базу даних, об'єднуючу стандартний набір базових таблиць: номери, клієнти, бронь, рахунки, звіти.

Комп'ютерна система FIDELIO є однією із найбільш популярних систем для підприємств готельного господарства. Система FIDELIO FO здійснює:

*-*бронювання споживачів готельних послуг;

*-*нарахування за проживання й інші послуги, які надає підприємство готельного господарства;

*-*акумулювання інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надходять з різних місць продажів;

*-*надання проміжних і остаточних рахунків для розрахунків зі споживачами;

*-*облік інформації про безготівкові розрахунки;

*-*одержання фінансових і статистичних звітів.

До основних груп функцій у *частині ведення інформації про клієнтів і клієнтські рахунки*належать:

- ведення інформації про клієнтів;

*-*бронювання;

*-*заселення;

*-*ведення рахунків;

*-*виписка;

*-*безготівкові розрахунки з клієнтами.

У частині ведення інформації про *номерний фонд*програмний модуль призначений для оперативного контролю за станом номерного фонду та роботою служби покоївок (система відслідковує, прибраний номер чи ні та видає попередження, якщо здійснюється заселення в неприбраний номер; також є можливість одержувати різні звіти про стан номерного фонду), збором статистичної і фінансової інформації про завантаження номерного фонду.

У програмі використовують такі поняття:

*-*картка гостя;

*^*бронювання;

*-/*номер і рахунок клієнта;

*-*код послуги.

*Картка гостя*містить таку інформацію про споживача: прізвище, ім'я гостя, мова, якою він розмовляє, код, адреса, країна проживання, телефон, факс, дата народження, бажана категорія готельного номера тощо.

Якщо споживач готельних послуг до цього вже зупинявся в готельному підприємстві, то після введення в базу даних прізвища й імені система видає повну інформацію про кількість прожитих діб, характеристику номерів, у яких зупинявся споживач, його паспортні дані, способи платежу тощо. У процесі кількаразових візитів картка споживача може доповнюватися або змінюватися. Ведення картки дозволяє підготуватися та задовольнити бажання споживача під час наступних приїздів.

*Бронювання*оформлюється на період часу, впродовж якого буде використовуватися номер. Потім воно може бути скасованим або зміненим.

Під час бронювання фіксують таку інформацію:

^ *Термін проживання.*Вимірюється кількістю ночівель.

* *Тип номера.*Визначення типу та категорії номера, в якому буде проживати споживач готельних послуг, залежить від його переваг, а також від наявності номерів певної категорії. Номери розрізняють за категоріями, а отже і за ціною. У кожного номера є певна кількість ознак, які можуть бути як привабливими, так і непривабливими для гостей При бронюванні бажано керуватися побажаннями споживача, який вибирає номер, що заброньований для нього.
* *Ціновий код.*Зазвичай ціновий код позначається декількома літерами або цифрами, що легко запам'ятовуються і часто мають певне навантаження: перші літери або комбінація з перших літер слів, які містяться в назві підприємства, ціни для груп клієнтів тощо. Для туристичних підприємств, які регулярно надсилають заявки про бронювання і забезпечують достатнє завантаження, готельні підприємства встановлюють спеціальні знижки, що фіксується спеціальним ціновим кодом. Завданням служби бронювання є відстеження правильності визначення ціни для туристичних підприємств.

У випадку, якщо при бронюванні в наявності немає номерів необхідного типу, певне бронювання можна зазначити в списку очікування. Якщо номер даного типу буде звільнено, система сама попередить, що в списку очікування існує бронь, в якій зазначено даний тип номера.

Функціонування системи Nimeta засновано на технології ASP (Application service provider), яка надає готельним підприємствам можливість оренди та використання системи управління за допомогою Інтернет-технологій. Функціонально Nimeta PMS виконує завдання служб бронювання, прийому та розміщення. Nimeta складається з таких модулів:

**Модуль бронювання**

Надає можливість здійснювати:

* операції з експорту бронювань з мережі Інтернет;
* введення нових бронювань і внесення змін в існуючі бронювання;
* анулювання та реактивацію бронювань;
* операції з профайлами гостей, компаній, турагентств.

**Модуль портьє**

Дозволяє здійснювати операції зі споживачами готельних послуг та мати повну інформацію про стан заселення в будь-який момент часу. Модуль портьє - це:

* заселення гостей як за попереднім бронюванням, так і без нього;
* завчасний розподіл номерів приїжджаючим гостям;
* оперативний пошук гостей;
* операції переселення;
* перегляд балансу та планування послуг.

**Модуль менеджера**

Здійснюються такі функції:

* ведення інформації про споживачів готельного підприємства;
* тарифна сітка та керування тарифами;
* авторизація «переповнення» номерного фонду;
* перелік послуг, що модифікується, і прейскурантів;
* аналіз укладених договорів.

**Модуль касира**

Модуль касира в системі Nimeta дозволяє планувати й управляти доходами та нарахуваннями послуг на рахунки споживачів.

* модуль Фоліо відображає та формує весь перелік послуг, які використані споживачами. Послуги можуть мати різний ступінь реалізації (заплановані, у процесі, реалізовані);
* модуль рахунка містить інформацію про всі відкриті рахунки гостей в готельному підприємстві;

. швидкий доступ до інформації про нарахування і баланс;

• перенесення нарахувань з рахунку на рахунок;

різні варіанти оплати;

• спрощена процедура виписки.

**Управління номерним фондом**

Здійснюються такі операції:

* планування ремонту й обслуговування номерів;
* блокування номерів;
* автоматичний розподіл завдань покоївкам на прибирання.

Комп'ютерні системи дозволяють не тільки здійснювати процес бронювання, але і максимально автоматизувати господарську діяльність підприємства готельного господарства.

Використання Інтернет-технологій дозволяє оперативно працювати всім учасникам ринку готельних послуг. Крім системи центрального бронювання GDS (Global Distribution Systems), широко розповсюджені такі системи:

*- управління готелями PMS (Property Management System);*

*- автоматизації ресторанних місць продажів POS (Point Of Sale);*

*- тарифікації послуг;*

*- розрахунку заробітної плати.*

**1/22. Додаткові послуги**

Поряд із основними послугами, що входять в оплату за проживання, готельні підприємства пропонують споживачам і комплекс різноманітних додаткових послуг.

Споживачі потребують послуги побутового обслуговування. Побутове обслуговування спрямоване на задоволення потреб гостей, що виникають під час їхнього проживання. Перелік послуг залежить від категорії підприємства готельного господарства.

Підприємства, що надають послуги, слід розміщувати в доступному місці (найчастіше на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах має бути інформація про те, як і де надаються послуги. Режим роботи повинний бути зручним для гостей.

До складу побутових послуг входять:

1. Термінове прання і хімчистка, ремонт і прасування особистих речей (у номері в папці з рекламою повинні знаходитись бланки замовлень на прання і чищення одягу, а також пам'ятки про те, як здати одяг для прання. Таку послугу можуть надати в готелі, де є пральня. У готелях категорій \*, \*\* можна взяти праску напрокат. Гість сам прасує у номері або в спеціальній кімнаті, де є прасувальна дошка.
2. Терміновий ремонт і чищення взуття. У багатьох готелях є майстерні з ремонту взуття. Холи висококласних готелів забезпечені апаратами для чищення взуття. У номерах є щітки для чищення взуття й одягу.
3. Збереження речей і цінностей (камера схову та сейфи в номерах і в адміністратора).
4. Розвантаження, завантаження і доставка багажу в номер.
5. Прокат предметів культурно-побутового призначення (телевізори, посуд, спортивний інвентар тощо).
6. Дрібний ремонт годинників, електробритв, радіо-, кіно- та фотоапаратури; фотопослуги.
7. Послуги перукаря, манікюрниці та в масажному кабінеті. Ці послуги можуть надаватися й у номерах, але з відповідною націнкою.
8. Доставка харчування у номер.

Служби побутового обслуговування на підприємстві готельного господарства повинні відповідати таким вимогам:

* формувати ціни на послуги відповідно до законодавства залежно від складності та якості послуг;
* забезпечити необхідний рівень кваліфікації працівників, зайнятих обслуговуванням замовників;
* забезпечити відповідність виробничих приміщень, будівель, робочих місць, де здійснюється діяльність з надання побутових послуг, екологічним і санітарно-гігієнічним умовам і вимогам нормативно- правових актів з питань охорони праці.

Працівники служби побутового обслуговування зобов'язані забезпечувати:

*-*виконання гарантійних зобов'язань щодо послуг, які надаються;

*-*дотримання термінів виконання замовлення;

*-*належний рівень культури обслуговування;

*-*надання замовникові повної, доступної та достовірної інформації про послуги;

*-*дотримання встановленого режиму роботи.

Специфіка побутового обслуговування полягає в тому, що в процесі надання послуги працівники контактують зі споживачами готельних послуг.

Процес надання побутових послуг складається з трьох етапів.

На *першому етапі*необхідно привабити увагу замовника послуг, зацікавити його послугами, що надаються, та викликати бажання скористатись ними. Для цього зазвичай використовують рекламні проспекти, об'яви в готельних підприємствах, оформлення вітрини та ін. Побачивши, що споживач зацікавився послугою, яка надається, працівнику слід зосередити увагу на її перевагах. При цьому велику роль відіграє вміння налагодити контакт зі споживачем.

На *другому етапі*завданням працівника контактної зони є вміле стимулювання позитивного рішення споживача зробити замовлення. Працівнику необхідно обґрунтувати ціну та підкреслити якість послуги. Розмову зі споживачем готельних послуг бажано будувати не як монолог, а як діалог. У різних замовників прийняття рішення відбувається по-різному; одні роблять замовлення самостійно, інші потребують допомоги. Працівнику підрозділу побутового обслуговування забороняється нав'язувати послугу клієнту. Він повинен уточнити бажання замовника, допомогти порадою, бути делікатним.

*Третій етап -*завершення процесу обслуговування.

Виділяють такі види обслуговування при готельних підприємствах:

* *абонементне обслуговування*Замовник (зазвичай постійний споживач послуг готельного підприємства) укладає договір із підрозділом побутового обслуговування і впродовж строку дії договору може зі значними знижками користуватись послугами побутових служб;
* *безконтактне обслуговування*полягає в тому, що: в коридорах готельних підприємств служби побутового обслуговування встановлюють контейнери-накопичувачі. Замовник складає білизну для прання або одяг для хімічної чистки в контейнер разом із заповненою квитанцією. Чисту білизну або одяг доставляють в номер в обумовлений час. Оплата проводиться під час отримання замовлення;
* самообслуговування, яке дозволяє мешканцям підприємства готельного господарства задовольнити свої потреби в побутових послугах власними силами. Так, в хімчистці та пральнях за певну плату споживачі мають можливість користуватись машинами для самостійного прання білизни або чищення одягу.

Вимоги до персоналу, який надає побутові послуги:

* професійна підготовленість відповідно до послуг, які надаються;
* коректне ставлення до споживачів.

Працівники контактної зони повинні бути доброзичливими, гостинними, привітливими, ввічливими, люб'язними, стриманими, тактовними, майстерними, ерудованими, турбуватись про честь своєї служби, володіти навиками виховної роботи, висловлюватись грамотно, виразно, ясно, зрозуміло, змістовно.

Надаючи побутові послуги, необхідно дотримуватись спеціальних технологій. Як приклад розглянемо процес надання послуги прання особистих речей гостя:

* у кожному номері підприємства готельного господарства повинен бути в наявності одноразовий пакет для збирання брудних речей. Споживач збирає брудні речі в пакет. Покоївка під час прибирання номера повинна перевірити наявність таких пакетів. Забравши пакет з брудними речами, заповнюється бланк квитанції на прання білизни, в якому зазначають такі дані:
* номер кімнати, прізвище:
* дату здавання білизни;
* найменування речей, які знаходяться в пакеті;
* кількість речей;
* підпис споживача, який здає білизну;
* підпис споживача, який отримує білизну;
* підпис працівника, який приймає речі.

У пральні речі споживача здають оператору пральної і прасувальної машин, який ставить свій підпис на другому примірнику квитанції на прання білизни.

Адміністратор вводить дані про послугу в комп'ютер за програмою «Додаткові послуги». Вибиває на касовому апараті чек і віддає покоївці.

У будь-якому підприємстві готельного господарства споживач може отримати послугу дрібного ремонту одягу. Про необхідність ремонту одягу споживач повідомляє працівника служби (зазвичай це «Room-servis»), який записує замовлення і передає його разом з речами виконавцю. Оперативне обслуговування споживача готельного підприємства сприяє якісному задоволенню його потреб.

**1/23. Матер- техн. продов. постачання. Договори**

Для успішної роботи готельного підприємства, надання комплексу основних і додаткових послуг споживачам суб'єкти господарювання повинні бути забезпечені необхідним для експлуатації устаткуванням та інвентарем, меблями, білизною тощо, а також мати у своєму розпорядженні такі засоби експлуатації, які обов'язкові для інженерного обслуговування підприємства готельного господарства (опалення, освітлення, водопостачання).

Для ефективного вирішення цих питань організовують допоміжні служби, цехи й обслуговуючі підрозділи, які створюють службу матеріально-технічного забезпечення у готельних підприємствах. Основне завдання цих служб полягає у:

* *визначенні потреби підприємства в матеріальних і технічних ресурсах;*
* *пошуку можливостей покриття визначених потреб;*
* *здійсненні контролю за правильним використанням матеріально-технічних ресурсів;*
* *забезпеченні економного використання матеріально-технічних ресурсів.*

Раціональна організації роботи допоміжних служб та економне використання ресурсів потребують здійснення розрахунків щодо потреби в необхідних ресурсах. Необхідність планування ресурсів обумовлена:

* *великою кількістю конкурентів на ринку готельних послуг;*
* *різноманітністю можливих форм взаємодії з постачальниками та підприємствами-посередниками;*
* *вимогами науково-технічного прогресу (оперативно враховувати й освоювати новітні досягнення науки і техніки).*

Це вимагає від працівників, які відповідають за постачання різних видів ресурсів, уважно вивчати якісні характеристики продукції, виготовленої різними постачальниками, та умови їх постачання.

Планування матеріально-технічного забезпечення (постачання) підприємств готельного господарства повинне:

\* *забезпечити безперервність роботи готельного підприємства, що досягається шляхом правильної організації постачання необхідних ресурсів до готелю у необхідній кількості та відповідної якості;*

*\* сприяти підвищенню технічного рівня виробництва послуг, впровадженню автоматизації, нових технологій, а також: розширенню асортименту додаткових послуг, що, є найважливішим чинником збільшення прибутку підприємства готельного господарства;*

\* *поліпшувати якість обслуговування шляхом закупівлі товарів високої якості;*

\* *підвищувати продуктивність праці персоналу та забезпечувати економне використання матеріальних ресурсів.*

Планування матеріально-технічного постачання підприємств готельного господарства розробляється бухгалтерією та плановим відділом підприємства.

Перед персоналом, який відповідає за цей напрям роботи, постають такі завдання:

* організація контролю над постачанням в обсязі й асортименті відповідно до укладених договорів;
* дотримання нормативу та структури товарних запасів;
* здійснення заходів щодо зниження товарних втрат при збереженні та транспортуванні;
* розробка плану матеріально-технічного забезпечення (МТЗ) готельного підприємства.

Постачання продукції може здійснюватися змішаним способом, тобто як прямо, так і через посередників. Схеми господарських зв'язків наведені на рис.



Рис. Схеми господарських зв'язків

Прямі господарські зв'язки для підприємств є найбільш економічними порівняно з непрямими, тому що вони, крім посередників, зменшують документооборот, зміцнюють взаємини між постачальниками та споживачами. Постачання є регулярними і стабільними.

Опосередковані господарські зв'язки менш економічні. Вони вимагають додаткових коштів на покриття витрат діяльності посередників між підприємствами-споживачами та підприємствами-виробниками.

Потреба в непрямих зв'язках обумовлюється тим, що прямі зв'язки вигідні та доцільні в умовах споживання матеріальних ресурсів у великих масштабах. Якщо ж підприємства споживають сировину та матеріали в незначних кількостях, що не потребує транзитної форми відвантаження, доцільно працювати з постачальниками-посередниками.

Як прямі, так і опосередковані зв'язки можуть бути *тривалими та короткостроковими.*

Тривалі господарські зв'язки - прогресивна форма матеріально-технічного постачання, коли підприємства мають можливість розвивати на довгостроковій основі співробітництво з постачальниками.

Найбільш поширеним є метод постачання **«точно/вчасно»**(just/in- time). Сутність методу полягає в тому, що необхідні ресурси доставляються безпосередньо в той час, коли вони необхідні, та в обсязі, розрахованому на конкретний відрізок часу. При цьому методі забезпечується ритмічне, безперебійне постачання підприємства матеріальними ресурсами й ефективне їх використання.

Одним із найбільш відповідальних етапів розробки плану МТЗ підприємства готельного господарства є визначення потреби в матеріальних ресурсах на майбутній плановий період. Розрахунки потреби в матеріальних ресурсах здійснюють на основі частки витрат.

*Частка витрат*матеріалів, палива, води - це максимально допустимі витрати на одиницю виміру. Залежно від видів і призначення матеріальних ресурсів за одиницю виміру приймають одиницю продукції (послуг), потужності об'єкта, площі будинку.

Частина матеріальних ресурсів, використовуваних в експлуатаційній діяльності готельного підприємства, не піддається точному нормуванню через різноманітність їхніх видів і використання в незначних кількостях, зокрема, експлуатаційних матеріалів. Для планування керуються даними про фактичні витрати за попередній період, а також враховують фактори, що сприяють зменшенню витрат і зниженню їх вартості за рахунок використання нових, більш ефективних матеріалів.

Загальні потреби підприємства готельного господарства в матеріальних ресурсах на виробничо-експлуатаційні потреби розраховують за такою формулою:

*Рекс, д = Росн*+ *Рдп + Рреп + Ркап.рем.,*

де *Рекс, д*- потреби експлуатаційно-виробничої діяльності готельного підприємства. До них належать матеріальні ресурси, необхідні для надання готельним підприємством комплексу основних послуг споживачам (меблі, електроосвітлювальні прилади, килимові покриття, постільні набори, посуд, мийні засоби, предмети гостинності тощо).

*Рдп*- потреби допоміжних підрозділів готельного підприємства. До них належать перукарня, косметичний кабінет, басейн, сауна тощо.

*Рреп*- потреба в матеріальних ресурсах на ремонтно-експлуатаційні роботи, воді, будівельних матеріалах, запасних частинах і електроенергії.

*Ркап.рем. -*потреба в матеріалах для здійснення капітального ремонту (якщо в цьому є необхідність).

Вартість води розраховують шляхом множення необхідної на запланований період кількості на діючий тариф.

Електроенергію в готельних підприємствах використовують для освітлення (освітлювальна), а також для роботи електричних двигунів і електроприладів. Потребу в електроенергії розраховують окремо для кожного виду обладнання.

Вартість електроенергії визначають шляхом множення кількості освітлювальної і силової електроенергії на запланований період в кіловат-годинах на діючий тариф.

Часткові витрати допоміжних матеріалів (мило, пральний порошок, паста, щітки) визначають у кожному підприємстві готельного господарства окремо, на підставі фактичних витрат у попередньому періоді з урахуванням їх можливого зниження. Норми встановлюють на одиницю виконаних послуг і розраховують потребу в допоміжних матеріалах на запланований період. Для більш правильного визначення потреб у допоміжних матеріалах доцільно аналізувати дані про витрати за ряд років, що дозволяє виявити можливі резерви економії допоміжних матеріалів.

Економія і раціональне використання матеріальних ресурсів є одним з істотних факторів підвищення прибутковості готельного підприємства.

1/**24.Обслуговуючі господарства**

Службові та побутові приміщення є в готельних комплексах будь-якого типу. Це приміщення обслуговуючого персоналу, різні побутові майстерні, склади, білизняні брудної і чистої білизни та т.д. У готельних комплексах місткістю до 300 чол. для них визначений норматив площі - 0,33-0,39 м2 на одне ліжко-місце. Встановлена також норма на шафи (білизняні) в господарських кімнатах таких готельних комплексів: 0,06-0,04 м: на одне ліжко-місце; на гардеробні шафи персоналу: 0,07-0,05 м2 на одну людину.

Велика увага приділяється розміщенню і обладнанню технічних приміщень і установок. У спорудах великих багатоповерхових готельних комплексів для влаштування машинних і різних санітарно-технічних відділень відводиться цілий технічний поверх. Тут розміщуються бойлерні, приміщення для кондиціонування повітря, вентиляційні камери, приміщення для лічильників, акумуляторна, трансформаторні, а також ремонтні майстерні для енергетичної, санітарно-технічної, слюсарної, столярної та інших груп.

***Приміщення чергового персоналу, що обслуговує номерний фонд***

Для чергового персоналу, що обслуговує номерний фонд, на житлових поверхах у сучасних готельних комплексах передбачають кімнату чергового персоналу, кімнату прасування і чищення одягу, роздільні комори для зберігання обмеженого запасу чистої і орудної білизни, кімнату для сервірування, санітарний вузол.

Службове приміщення, в якому знаходяться покоївки, повинне бути найближче розташоване до об'єктів обслуговування. Якщо уявити, що зона дії клієнта готельного комплексу знаходиться між холом і житловим номером, а зона обслуговування - між службовим приміщенням і районом основної господарської служби, то найправильніше розміщувати службове приміщення на межі обох цих зон. Улаштування службового приміщення в кінці споруди (при великій кількості кімнат) І Іо відношенню до житлових номерів не практикується, оскільки подовжує шлях обслуговування, тому воно розташовується посередині зони.

Часто приміщення чергового персоналу групують і розміщують поблизу службових ліфтів і сходів, що пов'язують їх із загальними господарськими та складськими приміщеннями готельного комплексу, розташованими в підвальному, цокольному, рідше на першому поверсі споруди. При розміщенні приміщень поряд із вантажопасажирським ліфтом кабіну цього ліфта бажано відкривати у бік приміщень для персоналу, для чого її у ряді випадків роблять прохідною. Це значно полегшує доставку чистої білизни та різних вантажів, усуває небажаний перетин потоків проживаючих і обслуговуючого персоналу. При цих приміщеннях передбачають також сміттєпровід; пиловловлювач (для очищення пилососів) або централізовану систему пиловидалення; у ряді готельних комплексів -білизнопровід або спеціальний ліфт для спуску брудної білизни в центральну білизняну.

Приміщення для чергового персоналу; що обслуговує номери, знаходяться на кожному поверсі. При великій кількості місць на поверсі розміщують дві або більше груп приміщень, при невеликому (звичайно менше 30)- розташовувати їх на кожному поверсі не економічно.

У кімнаті для чергового персоналу розміщують письмовий стіл, стілець, столові підноси, шафу, телефон, іноді диван, холодильник й умивальник; у готельних комплексах високого рівня - табло викликів до номерів. Бажано зручне сполучення цього приміщення із загальним коридором, місцем зберігання чистої білизни (якщо воно не знаходиться в тій же кімнаті), коморою брудної білизни, службовим ліфтом, місцем зберігання прибирального інвентарю, сміттєпроводом.

Кімната чищення і прасування одягу призначена для самообслуговування проживаючих. У ряді випадків нею також користується персонал. Це приміщення обладнують столом (або столами) для прасування одягу, раковиною, стійкою для вішалок. У готельних комплексах вищого розряду влаштування кімнати чищення і прасування одягу вітчизняними нормами не передбачене, оскільки передбачається, що в таких готельних комплексах ці операції проводитиме лише обслуговуючий персонал. Окрім кімнати чищення і прасування одягу, іноді передбачають спеціальне приміщення для чищення взуття.

*Підсобні склади*

Кількість і вид підсобних складів у готельному комплексі залежить від кількості номерів. Вони служать для зберігання запасів, необхідних для забезпечення житлових номерів (подушки, ковдри, електричні лампочки тощо), а також тимчасового зберігання пошкоджених речей. Склади мають відкриті полиці-стелажі простої конструкції, що дозволяють розставляти на них речі різних розмірів.

Готельний комплекс повинен мати склади, в яких зберігаються запаси майна, вилучене із роботи устаткування тощо. Складські приміщення не вимагають природного освітлення, але повинні бути сухими та мати хорошу вентиляцію. Основним оснащенням складів є полиці-стелажі.

*Білизняні кімнати*

Одним з найважливіших господарських приміщень готельного комплексу є центральні білизняні чистої і брудної білизни. Вони повинні бути самостійними, ізольованими один від одного приміщеннями. Центральна білизняна чистої білизни сполучається вантажним ліфтом з поверховими білизняними. При ній передбачається місце для ремонту і прасування білизни. Центральна білизняна для брудної білизни зв'язується з поверховою білизнопроводом. Іноді приміщення для зберігання використаної білизни влаштовують у підвалі. Розміри білизняних кімнат визначаються будівельними нормами.

Брудна білизна зберігається в окремому приміщенні короткий період часу, оскільки, зважаючи на часту зміну, вона повинна віддаватися в прання без затримки. Чиста білизна зберігається в іншому приміщенні, в суворій відповідності із санітарною інструкцією з утримання готельних приміщень.

Комори для чистої білизни у разі їх влаштування рекомендується робити площею близько 4 м- з розрахунку па ЗО номерів і обладнувати полицями (завглибшки 50 см і заввишки 40 см). Часто комори чистої білизни мають безпосередній зв'язок із службовим ліфтом.

Комори брудної білизни у великих готельних комплексах с на кожному поверсі, їх обладнують полицями та оцинкованою скринею, їло дозволят проводити мокру дезінфекцію, і залишають місце площею близько 3 м для розбирання білизни. Комору розташовують поблизу службового ліфта. Для спуску брудної білизни *с*білизнопроводи з приймальними клапанами в коморах брудної білизни. Іноді замість білизпопроводу передбачають спеціальний ліфт.

***Пральня***

Пральня є однією з основних установ готельного комплексу. С спроби створення пральні поза будівлею, але це дуже обтяжливе, зважаючи на постійний кругообіг білизни.Розміщення пральні вимагає специфічних умов. Перш за все, вона повинна знаходитися в такому місці, яке менш помітне для оточуючих, зважаючи на шум і випаровування, і мати хороше сполучення з господарською службою житлової частини. У зв'язку з важкими умовами праці, приміщення, призначені під пральню, повинні відповідати гігієнічним вимогам і обов'язково мати природне освітлення. Пральня складається з ряду приміщень залежно від характеру викопуваних робіт, а її розміри залежать від кількості білизни, що обробляється, і площі окремих приміщень (від розмірів і кількості пральних апаратів).Стіни приміщень виконуються з гладких матеріалів, що не розбухають від вологи; краще всього, якщо вони покриті глазурованою плиткою. Підлоги повинні бути водонепроникними, мати стічні решітки та тверду поверхню. Зважаючи на випаровування, в пральнях застосовується примусова вентиляція.***Майстерні***Однією з основних умов правильної діяльності готельного комплексу є утримання у порядку всіх комунікацій і устаткування. З метою запобігання аваріям устаткування слід проводити ретельну його профілактику. Можливі пошкодження повинні бути негайно усунені, інакше це відображається на роботі готельного комплексу і, отже, на рентабельності.Також внаслідок зносу меблів або оббивних матеріалів виникає необхідність їх ремонту. Якщо готельний комплекс великий, то в ньому створюється комплекс профілактичних майстерень. Бажано з'єднати цей комплекс з житловою частиною через комунікації господарських служб. У готельних комплексах організовуються столярно-оббивні, слюсарно-водопровідні та електроакустичні майстерні. Залежно від розмірів готельного комплексу вони розділяються по окремих приміщеннях або зосереджуються в одному. У виробничі приміщення майстерень включають ще складські для сировини та запасних частин. Окрім ремонтних робіт, що виконуються безпосередньо в майстернях, слюсарно-водопровідні та електромайстерні є місцем, звідки робочі за викликом прямують на місце аварії або несправності. Ці приміщення повинні мати денне освітлення, вентиляцію і відповідати вимогам безпеки та гігієни праці. Працівники майстерень можуть користуватися загальним гардеробом готельного комплексу або своїм гардеробом, що має санітарний вузол з душем.Окрім перерахованих, пов'язаних з потребами готельної споруди, також організовуються автомайстерні у випадку, якщо готельний комплекс має великі гаражі. Ця форма обслуговування найчастіше характерна для мотелів, де догляд за автомобілем є питанням першорядної уваги.

**Готельний комплекс оснащується різноманітним інженерним устаткуванням**. Підтримання його в робочому стані забезпечується відповідними технологіями. Повинні дотримуватися вимоги техніки безпеки та охорони праці. Різні шуми, вібрації, недостатнє або надмірне освітлення, тепловиділення та виділення вологи, присутність у споруді шкідливих речовин завдають шкоди здоров'ю персоналу і проживаючих.Освітлення номерного фонду і місць загального користування сучасних готельних комплексів, а також слабкострумові пристрої, за допомогою яких можна задовольнити зростаючі потреби клієнтури в комфорті та сприяти раціоналізації обслуговування і управління готельним комплексом, мають особливу важливість. Чим вищий комфорт, тим складніше робота, пов'язана з підготовкою персоналу, контролем за його роботою та її умовами. Впровадження передової техніки та устаткування може сприяти скороченню штату виключно при раціональному розподілі та групуванні цих пристроїв.Штучне освітлення готельних комплексів умовно поділяють на три частини:- репрезентативна частина готельного комплексу з громадськими приміщеннями (вхідні вестибюлі, бюро оформлення готельної документації, різні салони, ресторани, холи тощо, освітлення яких залежить великою мірою від архітектури інтер'єрів, що визначаються .смаком архітектора і традиціями країни - (іноді конкретного регіону);— номерний фонд готельних комплексів і загальні коридори, що займають найбільшу частину площі (60-80%);- площа, зайнята технічними приміщеннями, кухнями, пральнями тощо.При встановленні виду освітлення (лампа накалювання або люмінесцентні світильники), окрім виключно важливого естетичного аспекту, необхідно керуватися експлуатаційними витратами та вимогами стандартів. Сучасна техніка надає в розпорядження готелів просту апаратуру, що регулює рівень світловіддачі як ламп накалювання, так і люмінесцентних.

Для тих приміщень, де освітлення відіграє важливу роль у створенні певного інтимного середовища, переважним є використання ламп накалювання, оскільки колір цих джерел найбільш теплий і приємний.Люмінесцентне освітлення краше застосовувати там, де світло горить безперервно або де потрібні високі рівні освітленості, тобто в приміщеннях, призначених для технічного устаткування, в кухні, пральні та службових коридорах. Колір світіння люмінесцентних ламп повинен бути ретельно підібраний відповідно до призначення приміщень.Включення і виключення освітлення громадських приміщень повинні здійснюватися централізовано із спеціальних пунктів або щитів, розташованих поза шляхами евакуації. У коридорах і громадських приміщеннях повинна бути передбачена мережа розеток для живлення побутових електроприладів.

***Освітлення коридорів, ліфтів, сходів***Клієнти потрапляють у номери, піднімаючись ліфтом і проходячи через коридор. Звичайно внаслідок специфічного планування готельних комплексів у них немає денного світла, тому навіть вдень тут необхідно застосовувати штучне освітлення на рівні, що відповідає приміщенням з денним світлом або тим приміщенням, з яких .входять у ці коридори. Прийнято, що вдень достатня освітленість - 200-400 лк. Ввечері та вночі вона може бути знижена. Рівень освітлення повинен залишитися достатнім для того, щоб прочитати номер кімнати.Джерела світла повинні розташовуватися з урахуванням рівномірності освітленості, без дратівливої сліпучої дії і тіней. Для цього лампи треба приховати, а при монтажі їх на стінах і стелі відстань від однієї до іншої не повинна перевищувати відстані від підлоги до стелі більше як у 1,5 рази.У ліфті повинне бути розсіяне освітлення високої яскравості та теплого тону. Освітленість - па 50% більше, ніж у коридорах, проте не менше 100 лк. При вході та виході слід передбачити додаткове підсвічування.Що стосується сходів, то вони можуть бути двох типів: що використовуються обслуговуючим персоналом і в разі потреби або бажання клієнтами та вхідні сходи до холів і ресторанів. Для перших достатнє утилітарне розсіяне світло, що не кидає тіні на ступені. Для других освітлення набуває декоративних функцій.

***Освітлення номерів***Відправними точками при проектуванні освітлення в номері є його площа і устаткування. Готельний номер повинен бути оснащений достатнім числом джерел світла. Лампи та вимикачі необхідно розташовувати так, щоб було ясно видно, яку лампу запалює вимикач. Рекомендується, щоб лампа в спальній включалася біля входу до неї з передпокою, а також біля ліжок. У решти ламп може бути один індивідуальний вимикач.Відповідно до розстановки меблів у номері проектуються наступні джерела світла: лампа для читання, що стоїть на тумбочці або жорстко закріплена біля узголів'я кожного ліжка, настільна лампа на письмовому столі або серванті, лампа біля трюмо і торшер, який можна переставляти у разі потреби.Загальне освітлення кімнати може складатися з панелі, розташованої над шторою уздовж однієї із стін або прихованої настінним орнаментом. Світильник біля узголів'я ліжка повинний забезпечити освітленість книги або газети (приблизно 300 лк). Хорошим рішенням є встановлення над ліжком лампи накалювання локалізованого розсіяного світла без дратуючих читача тіней. У будь-якій точці приміщення світло треба екранувати з метою уникнення засліплення.

Оскільки передпокій - найтемніша частина житлового осередку, то він повинен бути добре освітлений, особливо тоді, коли в ньому встановлено дзеркало.Для хорошого освітлення ванної необхідне загальне світло і додаткова лампа біля дзеркала, яка вмонтовується над ним або збоку так, щоб розсіяне світло падало на обличчя. Коли ванна кімната має невеликі розміри, можна відмовитися від світла на стелі. Для всіх ванних рекомендується, щоб праворуч від дзеркала проектувалася розетка для електробритви.

1/**25.Ресторан при готелі**

Господарська діяльність закладів ресторанного господарства, що задовольняють потреби туристів, значною мірою пов'язана із типом та категорією підприємства готельного господарства, сезонністю його функціонування. Залежно від роботи заклади ресторанного господарства поділяють на цілорічні та сезонні, а за організацією розрізняють закриті, відкриті та змішаного типу.

***Закрита форма організації закладу ресторанного господарства***характерна для підприємств готельного господарства організованого відпочинку (санаторії, будинки відпочинку, турбази тощо), в яких споживачі одержують повний комплекс (чотириразове чи триразове) харчування.

***Відкрита форма організації закладу ресторанного господарства***характерна для переважної більшості підприємств готельного господарства різних типів і категорій.

***Змішана форма організації закладів ресторанного господарства***поєднує характерні особливості вищезазначених. Така форма зручна як для організованих груп туристів, так і для туристів-індивідуалів. Це дозволяє туристам урізноманітнити меню, вибрати зручне для кожного випадку місце харчування.

Залежно від режиму роботи заклади ресторанного господарства поділяють на цілорічні та сезонні, та на різні типи за асортиментом страв, що реалізуються, формами обслуговування, загальними ознаками виробничо-торговельної діяльності.

Відвідувачів у ресторані обслуговують офіціанти. Якщо у ньому харчуються іноземні

туристи, офіціанти повинні володіти однією із іноземних мов.У ресторанах при готельних підприємствах постійно організовують тематичні вечори, прийоми, презентації тощо. Кількість місць у торгових залах має відповідати місткості підприємства готельного господарства.Для організації харчування споживачів, які проживають на підприємствах готельного господарства, встановлюється асортиментний мінімум - визначена кількість страв і напоїв, які щодня повинні бути представлені для реалізації.Відповідно до асортиментного мінімуму в ресторанах на сніданок, обід і вечерю складають меню. Назва документа походить від французького *menu*і означає перелік страв і напоїв. Інше трактування терміна «меню» - бланк (карта), в якому зазначені назви страв і напоїв.Меню є візитною карткою закладу ресторанного господарства, тому при його складанні необхідно урізноманітнювати використовувану сировину та продукти для приготування широкого вибору кулінарних виробів і напоїв із застосуванням різних способів кулінарної обробки. До меню включають овочеві, м'ясні, рибні страви, закуски, приготовлені різними способами. Обов'язково слід враховувати сезон і температуру повітря навколишнього середовища. Це важливо, тому що кожний сезон характеризується вживанням традиційного асортименту страв і напоїв, а температура повітря суттєво коригує термін збереження готової продукції без охолодження.У ресторанах складають меню, в яке включають широкий вибір фірмових і замовлених страв, закусок, перших і других страв, гарячих і холодних напоїв, борошняних і кондитерських виробів. Більшість страв виготовляють за індивідуальним замовленням відвідувачів.Практикують складання експрес-обідів (на окремих бланках), причому страви цього меню не повинні повторюватися в меню замовлених сграв. Меню обідніх страв і експрес-обідів пропонують тільки в денні години роботи ресторану.

**Меню денного раціону**складають у тих випадках, коли має бути обслуговування учасників конференцій, нарад, ділових зустрічей. Ця категорія споживачів харчується три рази на день. Меню денного раціону може бути з вільним вибором страв за бажанням споживача або скомплектованим.При складанні меню скомплектованого сніданку включаю і ь зазвичай два-три види холодних закусок, одну гарячу страву, гарячі напої - чай, каву, борошняні вироби.До меню скомплектованого обіду входить одна-дві холодні страви; одна перша або одна перша та друга страви, десерт і гарячий напій.Під час складання меню вечері обмежуються легкими стравами, закусками та салатами. Меню повинно включати різні молочнокислі і продукти.**Меню банкетів**відрізняється від інших видів меню тим, що під час його складання активну участь бере замовник. Видами банке і у можуть бути урочисті сніданок, обід, вечеря. Залежно від цього пропонують меню для:

- *банкету за столом з повним обслуговуванням;*

— *банкету за столом з частковим обслуговуванням;*

*- банкету-фуршету;*

— *банкету-коктейлю;*

*- банкету-чаю;*

— *тематичних банкетів.*

Меню банкетів включає кілька холодних страв; одну гарячу; для банкету-обіду - суп, другі гарячі страви з риби, м'яса, птиці, десертні страви, фрукти, напої.До складу меню банкету-вечері входять: салат-коктейль із крабів, воловани із зернистою ікрою осетрових і лососевих риб, сьомга з лимоном і маслинами, шинка, паштет з курки, натуральні овочі, гриби, запечені в сметані, філе, морозиво «сюрприз», шампанське, червоне вино, а також вино-горілчані вироби, безалкогольні напої, пиво, тютюнові, а іноді деякі кондитерські вироби. У ресторанах перелік алкогольних напоїв прийнято подавати в кінці основного меню замовлених страв і напоїв.Усі підприємства готельного господарства особливу увагу приділяють сервісу сніданків. Зі сніданку розпочинається день споживачів готельних послуг і від його організації залежить якість обслуговування та загальне враження від підприємства. На відміну від обіду та вечері на сніданок приходять практично всі споживачі, які проживають у готельному підприємстві. ***Розрізняють такі види сніданків:***• Європейський сніданок.*Включає каву, чай або гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або мед, хлібоборошняні вироби на вибір, масло. У неділю сніданок доповнюють холодним яйцем. У багатьох підприємствах готельного господарства європейський сніданок включають в ціну розміщення.*

• Розширений європейський сніданок.*Як доповнення до європейського сніданку пропонують: соки, страви з нарізаною шинкою, сиром і ковбасою, страви з яєць, йогурти, сир, сухі пластівці. Під час сніданку найчастіше організовують буфетний сервіс або офіціант приносить блюдо з м 'ясною нарізкою, яку розкладає у тарілки та залишає блюдо на столі. Страви з яєць готують за індивідуальним замовленням.*

• Англійський сніданок.У *класичному варіанті англійський сніданок починається*з *ранкового чаю або кави (можливо гарячого шоколаду), поданого в номері. До складу англійського сніданку входять: цукор, булочні вироби, тости, масло, джем, мед, варення. Сніданок може бути доповнений стравами з яєць (яєчнею з шинкою або беконом, яйцями, смаженими на хлібі, омлетом з шинкою чи печерицями тощо), рибними стравами, стравами зі злакових (вівсяною кашею або супом на молоці або на воді). Англійський сніданок сервірують в такий самий спосіб, як і розширений сніданок.*

• Американський сніданок.*Додатково пропонується вода з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти (грейпфрут, кавун, ягоди з молоком або вершками) страви зі злакових (кукурудзяні, рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг.*

• Сніданок із шампанським.*Час організації сніданку*- *з 10.00 до 11.30. Пропонують каву, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі порції холодних закусок та гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма організації*-*буфетний сервіс. Сніданок із шампанським подається зазвичай під час проведення офіційного заходу.*

• Пізній сніданок.*Час надання послуги-з 10.00 до 14.00. Використовують складні елементи, що входять як у сніданок, так і в обід: гарячі та холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Є альтернативою сніданку й обіду.*

Обслуговування у номерах підприємств готельного господарства потребує від працівників закладів ресторанного господарства особливої підготовки. Воно пов'язано не тільки з виконанням побажань споживачів готельних послуг, сервіруванням стола, послідовністю подачі страв, технікою обслуговування, але й з правилами коректної поведінки в номері.

Персонал закладу ресторанного господарства, який бере участь в обслуговуванні номерів, повинен пройти спеціальний інструктаж про дотримування правил етикету та поведінки у номері.

Кількість офіціантів для обслуговування в номерах визначають залежно від категорії підприємства готельного господарства, кількості проживаючих, наявності службових ліфтів, що забезпечують зв'язок між поверхами, торговими залами і виробництвом закладу ресторанного господарства.

На кожному поверсі підприємства готельного господарства поряд зі службовим ліфтом доцільно розташовувати службове приміщення для збереження запасу столової білизни, посуду, столових приборів, чарок, фужерів, а також для приготування деяких закусок і напоїв, миття скляного посуду. Приміщення облаштовують обладнанням, яке відповідає санітарним вимогам, що висуваються до закладів ресторанного господарства.

Приймаючи замовлення, в обов'язковому порядку необхідно врахувати та зафіксувати такі дані:

* номер, в який слід подати сніданок, обід або вечерю; « кількість гостей, яких обслуговують;
* найменування і кількість замовлених страв, закусок, напоїв;
* час подачі замовлення.

Приймаючи замовлення, метрдотель передає його безпосереднім виконавцям: офіціанту, працівникам виробничих цехів. Для обслуговування у готельних номерах використовують спеціальний столовий посуд і прибори (металеві глибокі блюда з кришками, чайники, різні підставки, прибори й устаткування для підігріву та підтримки температури гарячих страв і напоїв безпосередньо в номері тощо), підноси прямокутної форми, сервізні візки різних конструкцій, легкі складні портативні столи.

1/**26. Харчування іноземних туристів**

При організації сніданків, обідів і вечерь застосовують різні ***методи обслуговування споживачів:***

* обслуговування «а ля карт»;
* «а парт»;
* «табльдот»;
* шведський стіл;
* буфетне обслуговування.

Обслуговування **а ля карт.**Споживачі вибирають з меню ті страви та напої, які бажають. Замовлення передається на кухню і відразу ж починаються приготування та сервіровка замовлених страв і напоїв. При такому обслуговуванні споживач має можливість одержати від офіціанта пораду.

Обслуговування **а парт.**Застосовують цей метод обслуговування споживачів так: попередньо отримують замовлення та обслуговують споживачів у встановлений проміжок часу. Дуже часто так обслуговують у будинках відпочинку та в курортних готельних підприємствах.

Обслуговування **табльдот.**Відрізняється від **а парт**тим, що всіх споживачів обслуговують в один і той самий час і пропонують однакове меню. Обслуговування починається тоді, коли всі зберуться за столом. Застосовують у пансіонатах, будинках відпочинку й інших засобах розміщення, де виробничі потужності та можливості виробничих цехів обмежені.

Обслуговування **шведський стіл.**Представляє широкий вибір страв, до яких є вільний доступ. Споживач за бажанням обирає страви, запропоновані підприємством ресторанного господарства. Асортимент страв і напоїв залежить як від категорії підприємства готельного господарства, так і від країни.

Залежно від контингенту споживачів, яких обслуговують, та категорії й оснащення закладів ресторанного господарства використовують різні види сервісу.

Найбільш розповсюдженими є обслуговування:

* ***французьке;***
* ***англійське;***
* ***американське;***
* ***російське.***

При всіх видах сервісу обслуговування здійснюють офіціанти.

**Французький сервіс.**Цей вид сервісу притаманний для ресторанів високого класу. Особливість французького сервісу полягає в тому, що велике блюдо з розкладеною на ньому стравою демонструють споживачам. При цьому враховується візуальне сприйняття сервірованої їжі, що безсумнівно позитивно впливає на апетит. Підходячи до споживача з лівого боку, офіціант накладає страву в його тарілку. Існує і такий варіант французького сервісу, коли офіціант пропонує страву споживачу, який сам себе обслуговує. Французький сервіс забезпечує бригада обслуговуючого персоналу, в складі якої повинні бути:

* менеджер ресторану;
* старший офіціант, відповідальний за чотири столики, який зустрічає споживача, розповідає про меню і приймає замовлення; стежить за оперативністю обслуговування й особисто розкладає страву в тарілки, здійснює нарізку тощо;
* помічник старшого офіціанта приймає замовлення на напої, подає страви;
* офіціант, який подає воду, а також передає замовлення на кухню, привозить візки зі стравами, прибирає зі столу;

. сомєльє.

Французький вид сервісу може бути використаний як при обслуговуванні окремих столиків, так і банкетних столів. Переваги французького сервісу: . постійний контакт зі споживачем;

* споживач сам визначає бажану порцію. Недолік французького сервісу:
* трудомісткість.

**Англійський сервіс**(обслуговування з приставного столика). Офіціант викладає страву на тарілку на приставному столику, потім подає її споживачеві з правого боку. Якщо потрібно добавити страву, офіціант використовує чисті тарілки, а також столовий набір. Цей вид сервісу є трудомістким, тому він рекомендується тільки для обслуговування окремих столиків.

Переваги англійського сервісу:

* ідеальний контакт зі споживачами;
* Недолік англійського обслуговування:
* великі витрати часу.

**Американський сервіс.**Страви розкладають на тарілки безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки перед споживачами. Цей вид користується популярністю завдяки простоті й оперативності.

Переваги американського сервісу:

* не потребує великих затрат праці;
* задіяно мало персоналу. Недоліки американського сервісу:
* недостатній контакт зі споживачем;
* визначена заздалегідь порція.

**Німецький сервіс.**Страву розкладають **на велике блюдо**і **ставлять**на стіл на доступній від споживача відстані, **щоб він**міг обслуговувати себе сам.

Переваги німецького сервісу:

• споживач сам визначає бажану порцію, **бере додаткову порцію;**

• не потребує великих затрат праці.

Недолік німецького сервісу:

• використання великої кількості посуду, тому що всі страви повинні сервіруватися окремо.

**Російський сервіс.**Страви подають на сервірованому блюді. Офіціант розділяє їх на порції перед споживачами, які потім самі перекладають ці порції в тарілки.

Перевага російського сервісу:

* споживач сам визначає бажану порцію. Недоліки російського сервісу:
* трудомісткість;

• перекладаючи страву, недосвідчені споживачі порушують її естетичний вигляд.

1/**27. Меню ресторанів**

**Меню**— це перелік розташованих у певному порядку різних холодних і гарячих закусок, перших і других страв, гарячих і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів, які наявні в продажу на даний день із зазначенням ціни, виходу, способу приготування і переліку компонентів, що входять до їх складу. Меню — це візитна картка ресторану і спосіб реклами.

При складанні меню слід керуватися ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства».

**На першому етапі**складання меню розробляють асортимент страв і напоїв, що містить традиційні, нові і фірмові страв. При цьому необхідно постійно слідкувати за уподобаннями споживачів, вивчати попит на страви і вносити зміни в меню.

**На другому етапі**необхідно визначити, які страви слід виділити в меню. Для привернення уваги до страви потрібно помістити її назву з фотографією і рекламним текстом у найвигіднішому місці її меню. Гарна реклама страви збільшує об'єм її продажів.

**На третьому етапі**здійснюють аналіз страв, включених у меню, на популярність і прибутковість.

За способом складання розрізняють меню: з вільним вибором страв, денного раціону харчування (різновид — меню скомплектованого обіду, сніданку або вечері), банкетне. За контингентом споживачів виділяють меню дитячого і дієтичного харчування.

При складанні меню необхідно враховувати такі фактори:

* приблизний асортимент страв, напоїв і виробів;
* наявність сировини і продуктів на складі;
* сезонність продуктів;
* наявність стандартів приготування страв (збірників рецептур, техніко-технологічних карт на нові і фірмові страви);
* особливості контингенту, що обслуговується (вікові, національні, професійні, релігійні);
* час обслуговування (сніданок, обід, вечеря);
* форми обслуговування, які рекомендуються для даного контингенту споживачів (бізнес-ланч, шведський стіл, сімейний обід та ін.);
* трудомісткість страв, кулінарних і кондитерських виробів;
* спеціалізація кухні стосовно конкурентів;
* передбачуваний рівень прибутку;
* витрати на придбання продуктів, оренду приміщень, заробітну плату персоналу;
* режим роботи підприємства.

Меню має бути різноманітним за видами сировини (рибні, продукти моря, м'ясні, з птиці, дичини, овочеві, круп'яні, яєчня, молочні, борошняні) і способами кулінарної обробки (відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені).

Страви, внесені в меню, повинні бути в наявності протягом усього часу роботи залу. При складанні меню комплексного, сімейного обіду або бізнес-ланчу необхідно передбачити чергування страв по днях тижня.

У ресторані меню складає завідувач виробництва за участі метрдотеля, потім калькулятор розраховує продажні ціни на страви і передає меню директору для затвердження.

При складанні меню для підприємств ресторанного господарства різних типів необхідно дотримуватися правил розміщення закусок і страв з урахуванням послідовності їх подачі. У меню включають такі групи страв: холодні страви і закуски, гарячі закуски, супи і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні і кондитерські вироби.

Кількість найменувань кожної групи страв встановлює підприємство ресторанного господарства, виходячи зі спеціалізації виробництва і побажань споживачів.

На першій сторінці меню наводиться спеціальна пропозиція страв від шеф-кухаря або страв даного дня, потім перелік *фірмових страв,*перелік їх у порядку черговості їх подачі.

До основних видів меню, які використовуються в ресторанах, належать: меню з вільним вибором страв, меню комплексного обіду, меню бізнес-ланчу, меню недільного бранчу, меню денного раціону, меню вегетаріанське, пісне, сезонне, банкетне, меню тематичних заходів (Різдво, Новий Рік, Тетянин день, День Святого Валентина, Масляна та ін.).

**Меню з вільним вибором страв**застосовують у ресторанах. У меню включають страви від шеф-кухаря, фірмові, холодні страви і закуски, перші і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні і кондитерські вироби.

Меню містить таку інформацію: вихід страви (г), її найменування і ціну. Для салатів і страв, що готуються разом з гарніром і соусом, наприклад салат по-шопськи, лобстер фарширований, яловичина запечена по-монастирськи, вихід вказують однією цифрою. Для страв, що відпускаються з гарніром і соусом, вихід вказують дробовим числом (основний продукт, соус, гарнір), для тих, що відпускаються зі складним гарніром, вказують масу кожного виду гарніру.

У змісті меню виділяють такі елементи: заголовки, назви страв і їх описання.

**Заголовки**включають категорії: Страви від шеф-кухаря або Страви дня, Фірмові страви, Холодні закуски, Гарячі закуски, Супи, Гарячі страви і т. д.; **підзаголовки**(холодні рибні, м'ясні, овочеві, салати і т. д.).

**Назва страви**може бути простою, що включає описання дані страви, наприклад «Судак на вертелі з овочевим гарніром», або складним — «Млинчики, фаршировані найніжнішими шматочками лососини, осетрини і соусом Бешамель».

**Описання**інформує споживачів про склад страви і способи кулінарної обробки продуктів, що входять у нього, наприклад «Вечеря в Щекавиці» (ковбаса домашня, ковбаса печінкова, ковбаса-кров'янка, буженина з часником, сальтисон).

**Меню комплексного обіду**ресторану включає холодну закуску, першу і другу страви, десерт і напій, хлібо-булочні вироби. При складанні меню комплексного обіду враховують норми раціонального харчування, вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви.

**Меню бізнес-ланчу**складають у ресторані для швидкого обслуговування споживачів у спеціально відведений час (понеділок— п'ятниця з 12-ї до 16-ї години). Відвідувачу пропонують вибір з 3—4 найменувань холодних закусок, 2—3 супів, 4—5 других страв, 1—2 солодких страв, гарячих і холодних напоїв — 2—3 найменування, хлібо-булочні вироби. Меню бізнес-ланчу змінюється щотижня, але вартість його залишається постійною. У нього включаються страви із меню ресторану з вільним вибором страв, але їх ціни нижчі, ніж при індивідуальному замовленні. Вартість бізнес-ланчу заздалегідь визначена.

**Меню недільного бранчу**призначено для обслуговування населення сімейними обідами у вихідні дні з 12-ї до 16-ї години. У ресторанах в меню недільного бранчу включають шведський стіл з різноманітним асортиментом закусок і страв. Окремо організовують десертний, фруктовий і чайний столи. Вартість бранчу заздалегідь визначена, до неї включають келих вина або шампанського.

**Меню денного раціону**складають для учасників нарад, конференцій, симпозіумів. Воно може бути з вільним вибором страв або заздалегідь скомплектованим (сніданок, обід, вечеря). Останнє складають з урахуванням планованої вартості харчування на день і калорійності денного раціону (від 2000 до 5000 ккал).

**До меню сніданку**включають натуральний сік або кисломолочний продукт, масло вершкове, холодну закуску, гарячу страву нескладного приготування, гарячий напій, джем, борошняний кондитерський виріб, хліб або тост.

**Меню обіду**включає закуску, першу і другу страви, десерт, гарячий або холодний напій, хліб. При складанні меню враховують калорійність раціону. Якщо до нього включена легка овочева закуска, то перші і другі страви повинні бути більш калорійними.

**Меню вечері**включає закуску, гарячу страву, солодку, напій і хліб. Вечеря — це останній прийом їжі. Тому в неї входять добре засвоювані страви з відварних і припущених риби, птиці, овочів. На десерт рекомендують натуральні фрукти і неміцний гарячий напій (чай з лимоном та ін.).

**Вегетаріанське, пісне, сезонне**меню ресторанів, що спеціалізуються на приготуванні страв української кухні, передбачає включення в основне меню розширеного асортименту млинців у дні святкування Масниці або вегетаріанських (пісних) страв під час християнських постів. У деяких ресторанах української кухні пісне меню розробляється окремо від основного і включає різноманітний асортимент страв.

**Банкетне меню**складають при прийманні замовлення з урахуванням побажань замовника, виду банкета і часу його проведення.

До меню банкета включають більш різноманітний асортимент холодних закусок з розрахунку 1/2, 1/3 або 1/4 порції на людину, одну гарячу закуску, 1—2 гарячі страви, десерт, фрукти, гарячі напої. Таке меню складають для весілля, дня народження, ювілею та інших торжеств.

Меню тематичних заходів складають для зустрічі Різдва, Нового року, 8 Березня, Дня Святого Валентина, з урахуванням національних традицій, яких дотримуються у кожній країні. Так, у меню різдвяної і новорічної вечері включають страви, приготовлені цілими: гусак, качка, індичка, порося фаршировані. У меню традиційного свята Масниці входить різноманітний асортимент млинців з ікрою, малосоленою рибою, олією, сметаною, медом, варенням і т. д.

Комерційна інформація, яка міститься в меню: адреса підприємства, номер його телефону, режим роботи, особливості кухні, перелік додаткових послуг, їх вартість, умови резервування місць. Інформація може бути доповнена цікавою історичною довідкою про підприємство або окремі страви. Наприкінці меню дається інформація про порядок оплати послуг.

*Прейскурант*— це перелік алкогольних напоїв, пива, води, фруктів, кондитерських і тютюнових виробів із зазначенням ціни.

У прейскуранті алкогольні напої розміщують у такому порядку: горілка, горілчані вироби, виноградні вина (кріплені, столові, напівсолодкі, десертні), шампанське, коньяки, лікери, мінеральні і фруктово-ягідні води, пиво. Алкогольні напої, що не втрачають своїх смакових якостей, продають на розлив, тому в прейскуранті вказують їх ціну за всю пляшку і за 100 г. Прейскурант підписують директор підприємства, буфетниця, бухгалтер, калькулятор. Все це вкладають у художньо оформлену папку і додають до меню.

Порядок страв у меню з вільним вибором для більшості підприємств такий:

* фірмові страви;
* холодні закуски (рибні, м'ясні, овочеві);
* супи (бульйони без гарнірів, бульйони з гарнірами, пюреподібні, заправочні і сезонні);
* рибні страви (відварні, припущені, смажені, запечені);
* м'ясні страви (натуральні, соусні, рублені);
* страви з птиці;
* овочеві, борошняні і яєчні страви;
* солодкі страви (чай, кава і т. ін.);
* кондитерські вироби, фрукти.

У спеціалізованих підприємствах порядок страв змінюється. Наприклад, у меню кафе спочатку включають гарячі і холодні напої, потім випічку, молочні продукти, закуски, солодкі страви і т. ін.

1/**28. Індустрія гостинності в ресторані**

«Гостинність», «приймання гостя» — одне з основних понять суспільного розвитку, закладене у моральних принципах культури будь-якого народу, водночас фундаментальний принцип організації обслуговування у туристичній сфері, категорія наукового та професійного використання, важлива сфера економіки.

Гостинність — це комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства. Позитивна оцінка готельного підприємства є проявом вторинного попиту на послуги, ознакою раціонального підходу до організації та управління виробничим процесом. Створення позитивного іміджу у сфері гостинності необхідно вирішувати шляхом всебічного використання ресурсів гостинності, забезпечення високої якості послуг, вироблення стратегії і концепції гостинності. Сукупна взаємодія умов гостинності в єдиному технологічному процесі повинна координуватись розробкою «моделі гостинності».

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

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

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

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

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

У процесі комплексного обслуговування туристів заклади ресторанного господарства відіграють особливо важливу роль і набувають специфічних рис, що дозволяє вважати цей вид господарської діяльності важливою складовою індустрії туризму.

Гостинність є основою сфери послуг. її ототожнюють з атмосферою доброзичливості, якою оточують споживача готельних послуг, що відповідає сутності господарської діяльності в цій сфері.

***Гостинність***є системою зі створення комфортного перебування подорожуючого поза місцем постійного проживання. До цієї системи входять: послуги розміщення, харчування, додаткові послуги, необхідні подорожуючому для повноцінної життєдіяльності та пов'язані зі здійсненням мети подорожі, послуги дозвілля, що урізноманітнюють подорож. Зазначений комплекс гостинності забезпечують на підприємствах готельного господарства.

У загальному контексті, гостинність - *це мистецтво створення позитивного образу*(місцевості, національних особливостей, підприємства тощо). Термін «гостинність» у готельному господарстві запроваджено експертами конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства, утвореної в 1982 р. За функціональним призначенням послуги, що надаються підприємствами готельного господарства, підрозділяють на матеріальні та нематеріальні.

1/**29.Планування постачання в ресторані**

Для організації роботи закладів ресторанного господарства необхідне постачання їх сировиною, напівфабрикатами, покупними товарами у визначеній кількості й асортименті.

***План постачання***сировини в заклади ресторанного господарства розробляється в формі балансу та складається з таких розділів.

1. Потреба в сировині, покупних товарах.
2. Запаси сировини і покупних товарів на початок і кінець пла нового періоду.
3. Надходження сировини й покупних товарів.

Планування постачання сировиною та товарами починається з аналізу виконання цього плану за попередні роки і поточний період. Крім того, вихідною інформацією для планування є звітність про обсяг товарних запасів, норми витрати сировини на одиницю виробів, планова виробнича програма, обсяг запланованої продукції й товарообігу.

Насамперед розраховують *потребу в сировині та покупних товарах*На запланований період її можна визначити двома методами.

*У першому методі*розрахунку використовують показники виробничої програми й індивідуальні норми витрат сировини на одну страву чи один виріб.

Норми витрат сировини приведені в спеціальних збірниках рецептур, технологічних картках. Потребу в сировині на основі індивідуальних норм витрат на одиницю виробу визначають у малих закладах ресторанного господарства

*У другому методі*розрахунку застосовують середньогрупові норми витрати сировини. Якщо в закладі ресторанного господарства пропонується широкий асортимент продукції, рекомендується застосовувати не індивідуальні норми витрат на одиницю виробів, а середньогрупові.

Вихідним моментом в організації закупівлі та збереження сировини в закладах ресторанного господарства при готельному підприємстві є кількість продуктів, напівфабрикатів, кулінарних виробів, необхідних для приготування страв.

Відповідно до складеного добового меню розрахунок необхідної кількості сировини здійснюють за формулою:

К = Вс. хП: 1000,

де К - кількість сировини певного виду, кг;

Вс. - витрати сировини на одну страву (відповідно до збірника рецептур страв, технологічних карток), г; П - кількість страв, реалізованих підприємством за день.

Розрахунок здійснюють для кожного найменування страв окремо, а потім підраховують загальну кількість сировини певного виду.

У зведеній продуктовій відомості наведені найменування продуктів, напівфабрикатів, кулінарних виробів, необхідних для добової роботи закладу ресторанного господарства: кількість необхідної сировини по стравах і в цілому.

Основними факторами, що впливають на кількість закупівельної сировини, є асортимент страв, напоїв; обсяги товарообороту підприємства; площа і кількість складських приміщень.

Відповідно до обсягу товарообороту в закладі ресторанного господарства необхідно створювати **товарні запаси.**

**Особливістю**запасів у закладах ресторанного господарства є те, що вони безпосередньо пов'язані з процесом виробництва та обмеженістю розмірів запасів сировини. Це обумовлено тим, що сировина і продовольчі товари мають обмежений термін зберігання.

Забезпеченість товарообороту товарними запасами розраховується як:

Т = Вт.з. :То,

де Т - забезпеченість товарообороту товарними запасами, дні;

Вт.з. - величина товарних запасів на кінець досліджуваного періоду, грн;

То - товарооборот за день, грн.

Розрахований показник характеризує термін, на який вистачає товарного запасу. Цей показник необхідний і для вивчення динаміки, структури товарних запасів.

Вирішуючи питання про ефективне забезпечення товарообороту товарними запасами, варто виходити з позиції безперебійного обслуговування споживачів, а з іншого боку - враховувати допустимі терміни збереження продуктів і процеси зміни якості продуктів при збереженні.

Розрізняють поточні та сезонні запаси.

***Поточні запаси***- це запаси сировини та товарів, обсяг яких забезпечує оперативне виконання виробничої програми та плану реалізації покупних товарів.

***Запаси сезонного збереження***в основному створюють по видах сільськогосподарської продукції для забезпечення закладів ресторанного господарства на тривалий період.

За термінами розрізняють товарні запаси на початок, кінець періоду, а також середню кількість запасів.

***Середній запас сировини і товарів****-*величина середніх за період (місяць, квартал, рік) товарних запасів, виражених у грошових одиницях.

Облік запасів сировини і товарів характеризує їхній обсяг на визначені дати, наприклад: на 1 січня, 1 лютого, 1 березня, 1 квітня тощо. Для розрахунку середньої величини запасу варто використовувати дані про запаси на початок кожного місяця.

Середній запас за місяць дорівнює половині суми обсягу початкового та кінцевого запасу.



Середній запас за квартал, півріччя, рік визначають за формулою:

де *ах/2, ...,ап~*сума товарного запасу на певну дату; *п -*кількість дат.

Дані про середні запаси сировини і товарів використовують для розрахунку показника товарообороту.

Для виміру запасів використовують абсолютні та відносні величини. *Абсолютні показники запасів*можуть бути вартісними та натуральними. *Відносні показники*характеризують розмір запасів порівняно з іншими показниками, наприклад з одноденним товарооборотом чи одноденною витратою сировини.

Важливим відносним показником товарних запасів є *запас у днях або рівень товарних запасів.*Його розраховують за формулою:

Здн = 3: Тодн чи Здн = (3\*Д):Т,

де Тодн - середньоденний валовий товарооборот;

З - товарні запаси на певну дату в грошових одиницях;

Д - кількість днів у періоді (за рік - 360, квартал - 90, місяць - 30);

Т - валовий товарооборот за певний період.

Приміщення, призначене для прийому продуктів і сировини, що надходять до закладу ресторанного господарства, повинно бути спеціально обладнаними для визначення якості продуктів, зважування. Якщо фактичні дані відрізняються від інформації, наведеної у супровідних документах, то складають акт, де фіксують результати перевірки. Розвантажувати товар слід з використанням засобів механізації. Зберігають продукти в охолоджувальних (для швидкопсувних продуктів) камерах і неохолоджувальних коморах. Розмір площі складських приміщень залежить від режиму окремих продуктів, величини запасу, габаритних розмірів тари. У зв'язку з цим необхідно дотримуватися технічних розмірів і норм навантаження на 1 м2 площі підлоги складського приміщення, температури збереження.

**1/30 Складське господарство**

Складські приміщення підприємств харчування призначені для прийняття поступаючих від постачальників продуктів, сировини та напівфабрикатів, їх короткочасового зберігання та відпуску. Складські приміщення можуть розташовуватись в окремих приміщеннях, а також на перших, цокольних та підвальних поверхах. Вони повинні мати зручний зв’язок з виробничими приміщеннями. Компонування складських приміщень здійснюється за напрямком руху сировини та продуктів при забезпечені найбільш раціонального виконання складських операцій та вантажно-розвантажувальних робіт.

Великі фірми (акціонерні товариства), які з’єднують декілька підприємств, як правило, мають центральні склади, звідки продукція поступає на склади підприємств ресторанного господарства, що входять в ці товариства. Такий склад може призначатися для зберігання товарів однієї фірми (склад індивідуального користування), а може на умовах лізингу здаватися в оренду фізичним або юридичним особам(склад колективного користування). Склади можуть бути цеховими, що обслуговують цех, при якому вони звичайно розташовуються(Кладові добового запасу продуктів, кондитерського цеху ).

Сукупність робіт, що виконуються на різних складах, приблизно однакова. Будь-який склад обробляє, що найменше, три види матеріальних потоків: вхідний, вихідний та внутрішній.

Наявність вхідного потоку означає необхідність розвантаження транспорту, перевірку кількості та якості прибулого вантажу. Вихідний поток обумовлюється необхідністю завантаження на транспорт або відпуск на виробництво, внутрішній – необхідність переміщення вантажу усередині складу.

У цілому комплекс складських операцій представляє собою наступну послідовність:

* розвантаження транспорту;
* прийняття товарів;
* розміщення на зберігання;
* відпуск товару з міст зберігання;
* внутрішньо-складське переміщення вантажу.

Для зберігання швидкопсувних продуктів на підприємствах встановлюються охолоджувальні камери (для зберігання м’яса, риби, молочних продуктів, жирів та гастрономічних продуктів). Кількість складських приміщень залежить від потужності підприємства. В невеликих підприємствах ресторанного господарства планується не менше двох камер: одна – загальна охолоджувальна камера, для короткочасного зберігання м’ясних, рибних напівфабрикатів, кисломолочної продукції, гастрономічних продуктів та ін.; друга – не охолоджувальна комора для не швидкопсуючихся продуктів. На середніх підприємствах повинно бути не менше чотирьох приміщень: дві камери для охолодження (м’яса-риби, для молочних, жирових продуктів, фруктів, зелені, напоїв та ін.), комора для сухих продуктів та овочева комора. У великих підприємствах на 150 місць і більше передбачається окреме зберігання м’яса, риби та молочних і гастрономічних продуктів. Якщо підприємство має ліцензію на реалізацію вино-горілчаних виробів, вони повинні зберігатися в окремій коморі. На підприємствах передбачаються приміщення для зберігання білизни, інвентарю, тари. Для забезпечення нормальних умов праці при прийманні товарів, оформлення транспортних та супровідних документів в групі складських приміщень обладнується спеціальне приміщення для приймання сировини та продуктів.Оснащення складських приміщень залежить від типу та потужності підприємства, нормативів товарних запасів. До обладнання складських приміщень використовуються стелажі та підтоварники для розташування та зберігання продуктів. У м’ясних камерах – підвісні гачки, ваговимірююче, підйомно-транспортне та холодильне обладнання.

Складські приміщення повинні бути оснащенні необхідним інвентарем, інструментами для приймання сировини, його зберігання та відпуск. Внутрішнє розташування складу повинно відповідати наступним вимогам: забезпечувати використання найбільш раціональних засобів розміщення та укладки товарів; виключати негативний вплив одних товарів на інші при зберіганні; не допускати поперечних, перехресних рухів товарів та технології.

При зберіганні сировини і продуктів необхідно дотримуватися вимоги санітарних норм відповідно до СанПіН 42-123-4117-86 «Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов». Відповідальність за дотримання і контроль Санітарних правил несуть керівники підприємств, що проводять і транспортують продукти, які швидко псуються, підприємства ресторанного господарства і торгівлі. Контроль за дотриманням Санітарних правил покладається на органи санепідслужби.Велике значення має правильне розміщення товарів з урахуванням максимального використання площі складу, можливості застосування механізмів, забезпечення безпеки роботи персоналу, оперативного обліку товарно-матеріальних цінностей.Для запобігання втрат і продуктів, які швидко псуються необхідно забезпечити в складських приміщеннях оптимальний режим зберігання товарів відповідно до їх фізико-хімічних властивостей. Режим зберігання - це певна температура, швидкість руху повітря, відносна вологість. При зберіганні слід суворо стежити за дотриманням термінів реалізації продуктів, особливо тих, які швидко псуються. Так крупношматкові напівфабрикати з м'яса зберігаються 48г при температурі 0-2°; риба морожена - 24г при тій же температурі; молочнокисла продукція зберігається не більше 36г при температурі 2-6°.

Існують декілька способів зберігання і укладання сировини і продуктів:

Стелажний- продукція зберігається на полицях, стелажах, в шафах; при цьому способі вона оберігається від зволоження, оскільки здійснюється доступ повітря до нижніх шарів. Таким способом зберігають продукти в ящиках, масло, сири, хліб, вина в пляшках (у горизонтальному положенні для змочування пробок).

Штабельний – коли продукція зберігається на підтоварниках; так зберігають продукти в тарі, яку можна складати у високий стійкий штабель заввишки не більше 2 м; мішки з цукром, мукою укладають заввишки не більше 6 мішків.

Ящичний- в ящиках зберігають плоди, овочі, яйця і ін.

Насипний- продукти зберігають навалом - в засіках, контейнерах, бункерах без тари, причому з боку стін і підлоги залишають простір в 10-20 см для вільного доступу повітря; таким способом зберігають картоплю (висота не більше 1,5 м), коренеплоди (0,5м), лук (0,3 м).Підвісний- використовується для зберігання сировини і продуктів в підвішеному стані, так зберігають копченості, ковбасні вироби. М'ясо тушами, напівтушами, четвертинами зберігають підвісним способом на луджених крюках, без стикання туш одна з одною і зі стінами.

Для забезпечення правильного режиму зберігання забороняється зберігати: харчові продукти поза складськими приміщеннями (у коридорах, на розвантажувальному майданчику і т.ін.); готові вироби, гастрономічні продукти - спільно з сирими; товари, що легко поглинають запах(яйця, молочні продукти, хліб, чай і т.ін.) - з гостропахнучими (рибою, оселедцем і ін.); продукти з тарою, що звільнилася.Порушення встановлених правил і режимів зберігання, транспортування і відпуску товарів може привести до товарних втрат. Вони діляться на два види: нормовані і ненормовані.

Нормовані втрати - втрати в межах природного збитку(усихання, вивітрювання, розтрушування, розпил, розлив). Природний збиток відбувається в результаті фізико-хімічних процесів в продуктах під час зберігання. Норми природних втрат встановлюються на всі види продуктів. Природні втрати списується в період інвентаризації, якщо на складі виявлена нестача. Розрахунки по природних втратах виконує бухгалтерія і затверджує директор підприємства.

До ненормованих втрат відносяться бій, псування продуктів. Ці втрати виникають в результаті незадовільних умов перевезення і зберігання продуктів, а також внаслідок безгосподарності працівників комор. Втрати від бою і псування продуктів оформляють актом не пізніше ніж на наступний день після їх встановлення. Вартість зіпсованих продуктів стягується з винних осіб.Відпуск продукціїє однією з важливих завершуючих операцій складського циклу. З складських приміщень підприємств харчування відпуск продуктів здійснюється на виробництво, у філії, буфети на вимоги, складені матеріально-відповідальними особами (завідувачем виробництва, буфетниками). На підставі вимог бухгалтерія оформляє вимоги-накладні, які підписуються головним бухгалтером і керівником підприємства, а після відпуску товарів - завідуючим складом і матеріально-відповідальною особою, що одержала товар. При отриманні продуктів зі складу перевіряється відповідність їх вимогам-накладним по асортименту, масі і якості, а також справності тари.Перед відпуском комірник розкриває тару, перевіряє якість товарів, проводить його сортування і зачищення. При відпуску продуктів комірник дотримується певної послідовності: товари, що поступили раніше, відпускаються в першу чергу, спочатку сухі продукти, потім з охолоджуваних камер і в останню чергу — картопля, овочі.

Комірник зобов’язаний підготувати мірну тару, терезовимірювальне обладнання, інвентар, інструменти.

При отриманні продуктів матеріально-відповідальні особи повинні переконатися в справності терез, перевірити вагу тари, якість продукції, терміни реалізації товарів, що відпускаються, простежити за точністю зважування і записів в накладній.

Тара - це товарна упаковка, яка вживається при перевезенні і зберіганні товарів. Тара призначена для забезпечення збереження кількості, якості товарів, оберігає їх від зовнішнього впливу, втрат і псування. Всі товари і продукти, які переробляються або реалізуються підприємствам ресторанного господарства, доставляються в тарі. Різні фізико-хімічні властивості сировини, продуктів, готових виробів визначають необхідність використання різноманітних видів тари.

Класифікація тари здійснюється за чотирма основними ознаками: 1) по вигляду матеріалу тара розподіляється на дерев'яну, скляну, металеву, тканинну, картонно-паперову, пластмасову, різну; 2) по ступеню жорсткості, тобто здатності чинити опір механічним діям, на жорстку, напівжорстку, м'яку; 3) по ступеню спеціалізації — на універсальну та спеціалізовану (універсальна тара використовується для декількох видів товарів); 4) по кратності використання тара буває одно оборотною і багатооборотною (використовуваною неодноразово). Багатооборотна тара у свою чергу поділяється на інвентарну, таку, що належить певному підприємству-постачальникові і що має його інвентарний номер, і тару загального користування, що поступає від різних постачальників; застосування багатооборотної тари дозволяє значно скоротити кількість тари, що знаходиться в обороті.В даний час все ширше одержує застосування багатооборотна тара — тарообладнання. Тарообладнання- це спеціальні конструкції, які виконують одночасно роль зовнішньої тари транспортного засобу і обладнання складів. Найбільш поширеним на підприємствах харчування є уніфікований контейнер. Уніфікація тари знайшла своє відображення в створенні функціональних ємностей і засобів їх переміщення. Ці місткості призначені для зберігання, приготування, транспортування напівфабрикатів від підприємств заготовочних і промислових на підприємства ресторанного господарства, короткочасного зберігання, приготування і роздачі страв. Впровадження тарообладнання - один з головних напрямів індустріалізації торгово - технологічного процесу. До тари ставляться технічні, експлуатаційні, економічні, санітарно-гігієнічні, екологічні вимоги.

Важливе значення мають підвищення рівня уніфікації, удосконалення стандартів і технічних умов. До тари ставляться певні вимоги відповідно до ДСТУ. До технічних вимог відносяться вимоги до матеріалу, розмірів, а також міцність, надійність, що забезпечують повне збереження продукції і багатократне використання тари.

Експлуатаційні вимоги до тари передбачають зручність упаковки, розпаковування, приймання, перевезення, зберігання, продажу товарів.Санітарно-гігієнічні вимоги припускають забезпечення можливості швидкої санітарної обробки і дезинфекції.

Екологічність тари**-**її нешкідливість, а при утилізації тари виключається забруднення навколишнього середовища. Тарооборот включає приймання, розтин, зберігання і повернення.Приймання тари. Тара, що поступила з товаром, повинна бути прийнята з відповідними нормативним документами і умовами договору постачання матеріально-відповідальними особами так само, як і товар. Приймання по кількості включає перевірку фактичної наявності тари і зіставлення його з даними супровідних документів. При прийманні тари слід звернути увагу на наявність сертифікату, а також правильність тарної маркіровки, відповідність її вимогам ДСТУ.При прийманні тари за якістю перевіряють її цілісність, зовнішній вигляд, звертають увагу на дефекти: наявність пошкоджень, забруднень й ін. Виявляють, наскільки якість тари, що поступила, відповідає вимогам ДСТУ, технічних умов, даним супровідних документів.При виявленні невідповідності якості тари вимогам стандартів слід припинити прийом і скласти акт в тому ж порядку, що і на товар. Якщо фактична кількість, якість, ціни і маркіровка тари, що поступила, відповідають супровідним документам (товарно-транспортна накладна, рахунок-фактура), то матеріально-відповідальна особа розписується на них в отриманні і ставиться штамп приймання, а тара оприбутковується.

Зберігання тари здійснюється в спеціально відведених коморах або приміщеннях штабельним або стелажним способом. Тару, що має специфічний запах, зберігають окремо. Мішки, кулі ретельно очищають від пилу, висушують і зберігають на стелажах в сухих приміщеннях.Порядок повернення тари повинен бути передбачений в договорі постачання. Тара інвентарна багатооборотна, така, що належить певному постачальникові, обертається йому за заставними цінами, обумовленими у договорі. Тара, вартість якої включена у вартість товару, повертається на тарозборні пункти як тароматеріал. Тара, вартість якої не включена у вартість товару, повинна повертатися постачальникові товару, але цей порядок обов'язково передбачений в договорі. Якщо вартість тари включена в ціну товару, вартість тари понад ціни товару не сплачується, при цьому тара підлягає поверненню тароремонтим підприємствам за договірними цінами як тароматеріал.

Якщо договором постачання передбачається, що вартість тари не включена в ціну товарів, тара оплачується одержувачем товару повністю за договірними цінами понад вартості товару, і в договорах повинно бути передбачено повернення тари постачальникові у обов'язковому порядку за цінами надходження.При зниженні якості поворотної тари одержувачем товару ціна приймається за нижчими цінами або одержувач товару сплачує штраф. Це повинно бути обумовлено в договорі постачання.

Всі питання по оплаті тари повинні оговорюватися в договорах постачання.

В процесі організації обороту тари мають місце витрати і втрати. Витрати по операціях з тарою включають: витрати по доставці, завантаженню і вивантаженню порожньої тари; витрати, пов'язані з ремонтом, очищенням, дезинфекцією, і інші витрати, що не є результатом безгосподарності .Втрати по тарі складаються з різниці між приймальними і поворотними цінами на тару, втрат від списання тари, що прийшла в непридатність, інших втрат із-за безгосподарності. До втрат по тарі відносяться також штрафи за невчасне повернення тари і пониження її якості.У ресторанному господарстві є великі можливості для скорочення втрат по тарі. Цьому сприяє проведення організаційно-технічних і економічних заходів.

До організаційно-технічних заходів відносяться : строге дотримання всіх умов договору поставки по тарі; приймання тари по кількості і якості дотримання правил розтину, зберігання, повернення тари; своєчасний ремонт поворотної тари; дбайливе поводження з тарою при вантаженні, перевезенні, розвантаженні; забезпечення необхідних умов для збереження тари, що виключають її розкрадання або використання не за призначенням; на крупних підприємствах призначення матеріально-відповідального працівника за ведення тарного господарства. Він обов'язково винен добре знати ДСТУ, ТУ, правила оформлення документації; організація контролю за веденням тарного господарства з боку адміністрації підприємства.

До економічних заходів відносяться: економічний аналіз всіх витрат і втрат окремо по кожному виду тари, розробка заходів щодо зниження втрат по тарі; своєчасний облік тари, дотримання договірних зобов’язань, правильне оформлення супровідних документів.Сировина і продовольчі товари доставляються на підприємства харчування існуючими видами транспорту, включаючи ізотермічний.

Оскільки малі підприємства одержують невелику кількість сировини, то вони використовують малотоннажний транспорт (орендований, власний або транспорт постачальників, посередників). Оплата транспортних витрат робиться за спеціальними розцінками.