

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу**

КРУГЛИК ВЛАДИСЛАВ СЕРГІЙОВИЧ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**Організація служби обслуговування в готелях та класифікація готелів за
зірками**

**Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа
Освітньо-кваліфікаційний рівень - бакалавр**

Виконав студент групи ГРС-41

Круглик В.С.

Науковий керівник:

канд. екон. наук, доцент

Охота В.І.

ТЕРНОПІЛЬ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
--------------------	----------

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ

1.1. Зміст та визначення основних понять і термінів організації служби обслуговування та послуг в готелі

1.2. Визначення та види служб обслуговування в готелях, управління якістю в роботі готелів та в обслуговуванні гостей.

1.3. Класифікація та характеристика послуг обслуговування в готелі

РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЗА ЗІРКАМИ

2.1. Системи класифікації готелів в різних країнах світу та їх відмінність між собою

2.2. Характеристика готелів за їх типами та організація процесів роботи служби обслуговування в них

2.3. Роль, функції працівників і персоналу в готелях та організація їх послуг

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Інноваційні технології в організації служби обслуговування і роботі готелів.

3.2. Пропозиції для вирішення проблем та недоліків в організації служби обслуговування в готелях

АНОТАЦІЯ

Круглик В.С. Організація служби обслуговування в готелях та класифікація готелів за зірками. Кваліфікаційна (бакалаврська) робота на здобуття кваліфікаційного вищої освіти спеціалізації 241 «Готельно-ресторанна справа» - Західноукраїнський національний університет, Тернопіль 2024.

Розглянуто зміст і визначення основних понять і термінів стосовно організації роботи служби обслуговування та послуг в готелі, розглянуто визначення та види готельних служб обслуговування, досліджено управління якістю в роботі готелів, наведено класифікацію та характеристику послуг в обслуговуванні готелем.

Проведено аналіз системи класифікації готелів в різних країнах світу, аналіз характеристики готелів їх типів, аналіз організації процесів роботи служби обслуговування, досліджено ролі та функції працівників і персоналу в готелях.

Запропоновано інноваційні рішення та технології щодо покращення обслуговування та роботи служб в готелі, запропоновані пропозиції для вирішення проблем та недоліків в організації служби обслуговування.

Ключові слова: готельна індустрія, служба обслуговування, класифікація готелів, послуги, комфорт, обслуговування, персонал.

ANNOTATION

Kruhlyk V.S. Organization of service in hotels and classification of hotels by stars. Qualification (bachelor's) thesis for obtaining a qualification higher education in speciality 241 'Hotel and restaurant business' - Western Ukrainian National University, Ternopil 2024.

The article considers the content and definitions of basic concepts and terms related to the organization of the work of the service department and services in the

hotel, considers the definition and types of hotel services, studies the quality management in the work of hotels, provides a classification and characteristics of hotel services.

The article analyzes the system of classification of hotels in different countries of the world, analyzes characteristics of hotels by their types, analyses organization of processes of work of the service department, studies roles and functions of employees and staff in hotels.

Innovative solutions and technologies for improving the service and work of services in the hotel are proposed, suggestions for solving problems and shortcomings in the organization of the service department are offered.

Keywords: hotel industry, service department, hotel classification, services, comfort, service, staff.

ВСТУП

Актуальність кваліфікаційної роботи. Тема "Організація служби обслуговування в готелях та класифікація готелів за зірками" є надзвичайно актуальною в сучасній готельній індустрії. Вона охоплює важливі аспекти, які впливають на конкурентоспроможність готелів та задоволеність клієнтів.

По-перше, стандартизація якості через класифікацію готелів за зірками допомагає споживачам зробити обґрунтований вибір. Ця система дозволяє гостям знати, чого очікувати від певного готелю, тим самим підвищуючи їхню довіру та задоволеність.

По-друге, конкурентне середовище вимагає від готелів постійного вдосконалення своїх послуг та інфраструктури. Готелі, що прагнуть підвищити свій рейтинг, змушені покращувати якість обслуговування, що в свою чергу сприяє загальному підвищенню стандартів у галузі.

По-третє, технологічний прогрес значно змінює підходи до організації обслуговування. Впровадження сучасних технологій, таких як системи управління готелем (PMS), мобільні додатки для гостей та автоматизовані системи check-in/check-out, покращує ефективність роботи персоналу та задоволеність клієнтів.

Четвертий аспект стосується впливу пандемії COVID-19, яка змусила готелі переглянути свої процедури обслуговування з урахуванням нових вимог до гігієни та безпеки. Дотримання високих стандартів чистоти та безпеки стало критично важливим для підтримання довіри гостей.

Отже, професійність та компетентність персоналу є ключовими факторами у забезпеченні високого рівня обслуговування. Ефективна організація роботи персоналу, їхнє навчання та розвиток сприяють створенню позитивного досвіду для гостей. Таким чином, організація служби обслуговування в готелях та класифікація готелів за зірками є важливою темою для успішного розвитку готельного бізнесу. Вона допомагає підвищити якість обслуговування, забезпечити задоволеність клієнтів та зміцнити конкурентні позиції готелів на ринку.

Метою дослідження метою кваліфікаційної роботи є аналіз та визначення основних понять і термінів, які стосуються послуг і організації роботи служби обслуговування в готелях, зробити аналіз щодо характеристики послуг в обслуговуванні готелю, визначити види готельних служб та зробити аналіз управління якістю в роботі готелів та в обслуговуванні гостей. В мету дослідження також входить аналіз організації роботи готельної служби обслуговування і розбір системи класифікації готелів в різних країнах світу та провести порівняльний аналіз між ними, дослідити систему класифікацію готелів за зірковістю, а також визначити ролі і функції працівників в готелі

Виходячи з мети кваліфікаційної роботи слід вирішити такі **завдання**:
дослідити основні терміни та поняття стосовно організації роботи готельних служб обслуговування, види служб обслуговування в готелях, організацію роботи служби обслуговування, управління якістю в роботі готелів та в обслуговуванні гостей, дослідити класифікацію та характеристику послуг, дослідити класифікацію готелів за зірками.

провести аналіз системи класифікації готелів в різних країнах світу, проаналізувати систему класифікації готелів за зірками.

проаналізувати ролі і функції персоналу та працівників в готельному підприємстві, зробити аналіз організації послуг. Проаналізувати організацію роботи служби обслуговування в готелі, виявити фактори які негативно впливають на роботу служби та знайти шляхи підвищення ефективності роботи.

запропонувати інноваційні технології для полегшення та автоматизації різних процесів в роботі готелю та готельних служб обслуговування, запропонувати пропозиції для вирішення проблем та недоліків в організації служби обслуговування в готелях.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є готелі та їхні служби обслуговування, а також система класифікації готелів за зірками.

предметом дослідження є теоретичні аспекти та практичні пропозиції щодо вирішення недоліків в організації роботи служби обслуговування

методом кваліфікаційної роботи є аналіз організації всіх робочих процесів в організації готельної служби обслуговування та аналіз системи класифікації готелів.

Практична значущість отриманих результатів полягає у можливості використання отриманих результатів готельно-ресторанними підприємствами, задля покращення різних процесів та механізмів в роботі та організації різних готельних служб обслуговування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ

1.1. Зміст та визначення основних понять і термінів організації служби обслуговування в готелі

В організації служб з обслуговування готельних підприємств є багато всяких понять і термінів за рахунок них покращується рівень комфорту та рівень надання послуг, завдяки великому спектру понять та термінів стає комфортніше керувати готельними послугами, що напряду буде впливати на враження гостей та їх комфорт при відпочинку в готелі. «...Готель (згідно зі ст. 1 Закону України Про туризм) підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням» [2, ст. 8]

Служба обслуговування в готельно-ресторанній сфері - це команда яка відповідає за послуги та надання їх гостям і її мета забезпечити комфорт, а також задовольнити всі потреби гостей та створити приємні і комфортні умови для перебування в готелі. Це поняття вбирає в себе безліч інших механізмів готельно-ресторанної сфери, стартуючи з бронювання номера гостем та його заселення (включаючи всі механізми обслуговування та надання послуг) і аж до самого виїзду гостя з готелю.

Обслуговування в готельному підприємстві це сукупність заходів які спрямовані на роботу, яка має ціль забезпечити потреби гостей надавши високого рівня послуги та забезпечити хороший рівень комфорту. Готельні підприємства завжди працюють над покращенням рівня обслуговування та над покращенням своїх послуг, а також працюють над розвитком цих послуг і розвитком самого персоналу в різних сферах підприємства в свою чергу хороший рівень обслуговування сприяє поліпшенню іміджу і за рахунок цього

бренд стає впізнаваним що забезпечить збільшення бази клієнтів, як нових так і постійних. Високий рівень обслуговування також допомагає закріпитись на ринку, що напряду впливає на заробіток готелю і потенційно збільшує кількість підприємств які захочуть співпрацювати з готелем. В готелях послуги можуть надаватись не тільки персоналом самого готелю, а ще підприємствами які співпрацюють з готелем, наприклад сервіс з автомобілями на прокат.

Служба яка доставляє різну їжу та напої в всі номери готелю (Room service), вона відповідає за отримання та прийом замовлень, за приготування та доставку у номер цих замовлень і виставляє рахунок за свої послуги обслуговування.

Паркування машини(velet parking) водієм готелю, ця послуга притаманна розкішним та дорогим готелям, або для спеціальних чи впливових гостей.

Порт'є або як його ще називають бел бой, це співробітник готельного підприємства який допомагає гостям з їхнім багажем.

Консьєрж-служба(Concierge Service) одна з найважливіших служб в готельному підприємстві, надає різноманітні послуги та робить все щоб задовольнити потреби гостей та забезпечити їм комфорт. Ця служба в обов'язки якої входить контакт з гостями, надання їм всім необхідної інформації та порад. До обов'язків цієї служби також входять бронювання різних послуг, таких як столик в ресторані чи квитки на концерт, виставу. Вони теж можуть вирішити питання з багажем, організувати екскурсії або допомогти з орендою авто.

Рецепція або приймальня є одним з найважливіших місць в готелі, це те місце в якому реєструють гостей при в'їзді та виїзді і надають всю потрібну та цікавлячу інформацію гостям, а також допомагають з різними питаннями, бронюють номери та можуть допомогти з додатковими послугами, такими як дістати квитки на якийсь захід чи замовити квіти, звісно якщо готель має в своєму розпорядженні такі послуги. З рецепцією асоціюються такі терміни як: реєстрація(check-in) це процес реєстрація гостя коли він прибуває в готель, виїзд (check-out) процес коли гостя виселяють з готелю по закінченню його перебування в готелі. Бронювання номеру теж пов'язане з попередніми

термінами, це процес коли майбутній гість готелю замовляє номер або послугу в готелі.

Терміни які пов'язані або асоціюються з номерами та проживанням в них: Тариф на номер(Room Rate) - інформація про номер та вартість проживання в ньому.

Служба роботи покоївок (Housekeeping) - служба в обов'язки якої входить прибирання приміщень в готелі, номерів та території готелю.

Ще один термін який пов'язаний з номером це міні-бар, маленький холодильник з напоями, алкогольними та безалкогольними, а також з закусками які гості можуть взяти а ціну за них порохують при виїзді з готелю.

Вагому роль в роботі готельних підприємств грає технічна служба. Технічна служба, деколи використовується термін відділ інженерії або технічне обслуговування - це служба яка відповідає за ремонт та приміщень готельного підприємства, за обладнання готелю включаючи електропостачання в готелі, кондиціонери, опалення. Також відповідають за водопостачання і систему безпеки. Відповідають за стан та ремонт ліфтів (якщо вони є в готелі), відповідають за систему безпеки та її ремонт і інші технічні системи в готелі.

Служба охорони або служба безпеки (security) - відповідає за безпеку гостей та їхнього майна, а також майна готелю. Ціль служби забезпечити гостям та персоналу готелю безпечне перебування на території готельного підприємства. Ця служба слідує за територією готелю за допомогою відеоспостереження, веде обхід території та здійснює патрулювання на території. Та має швидкий доступ до виклику спеціальних служб (поліції, пожежної служби і так далі).

Ресторан або кухня в готельному підприємстві - це приміщення в якому персонал кухні чи ресторану надає послуги харчування та розміщення (в ресторані). В більшості хороших та дорогих готелях чи готельних комплексах переважно є ресторан, а не кухня, ресторан це також додатковий заробіток для готельного підприємства. Завдяки ресторану можна влаштовувати різні заходи,

а також ресторан може підтримувати роботу інших послуг, таких як: room service та сніданки у номер і так далі.

Кейтеринг(Catering) - це послуга яка може організувати харчування для події чи заходу (весілля, конференції, ділові зустрічі, конференції, виставки).

Все включено або All-Inclusive - це коли протягом дня готель надає харчування який включає в себе всі прийоми їжі, закуски та напої.

Адміністрація готелю важливий аспект в будь-якому готельному підприємстві, завдяки хорошій та компетентній адміністрації готель буде ефективно працювати та розвиватись, вона також забезпечує ефективну роботу та функціонування готелю та персоналу, втім це забезпечить достойний рівень обслуговування гостей.

Генеральний менеджер - людина яка відповідальна за загальне управління готельного підприємства та відповідальна за координацію персоналу та механізмів роботи готелю, а також винаходить різні стратегії і дає можливість досягти фінансових цілей.

Менеджер який є керівним над персоналом готельного підприємства в його роботу входить найм та навчання персоналу, він також слідкує за роботою персоналу та дає поради. Менеджер з управління готельним персоналом має на меті не тільки навчання нових робітників, а відповідає за їх комфортну роботу в готелі та за їх розвиток в цій сфері.

Термін «accommodation» в готельній сфері це термін який означає розміщення або проживання включаючи всі приміщення які надаються в виді послуги готелем «...Термін «accommodation» у перекладі на українську має багато значень, серед яких, крім буквального «розміщення», він використовується у значенні притулок, нічліг, розквартирування тощо.

Враховуючи викладене, можна прийти до висновку, що незважаючи на широке використання в міжнародному праві та економічній науці для визначення готельних послуг терміну «розміщення», з точки зору вітчизняної правової науки таке трактування готельних послуг через категорію «розміщення» є хибним і не відображає їх дійсної сутності. На нашу думку, розміщення в готелі,

тобто надання номера, є початковим етапом споживання готельних послуг, адже, як правило, з цього моменту споживач починає користуватися послугою.

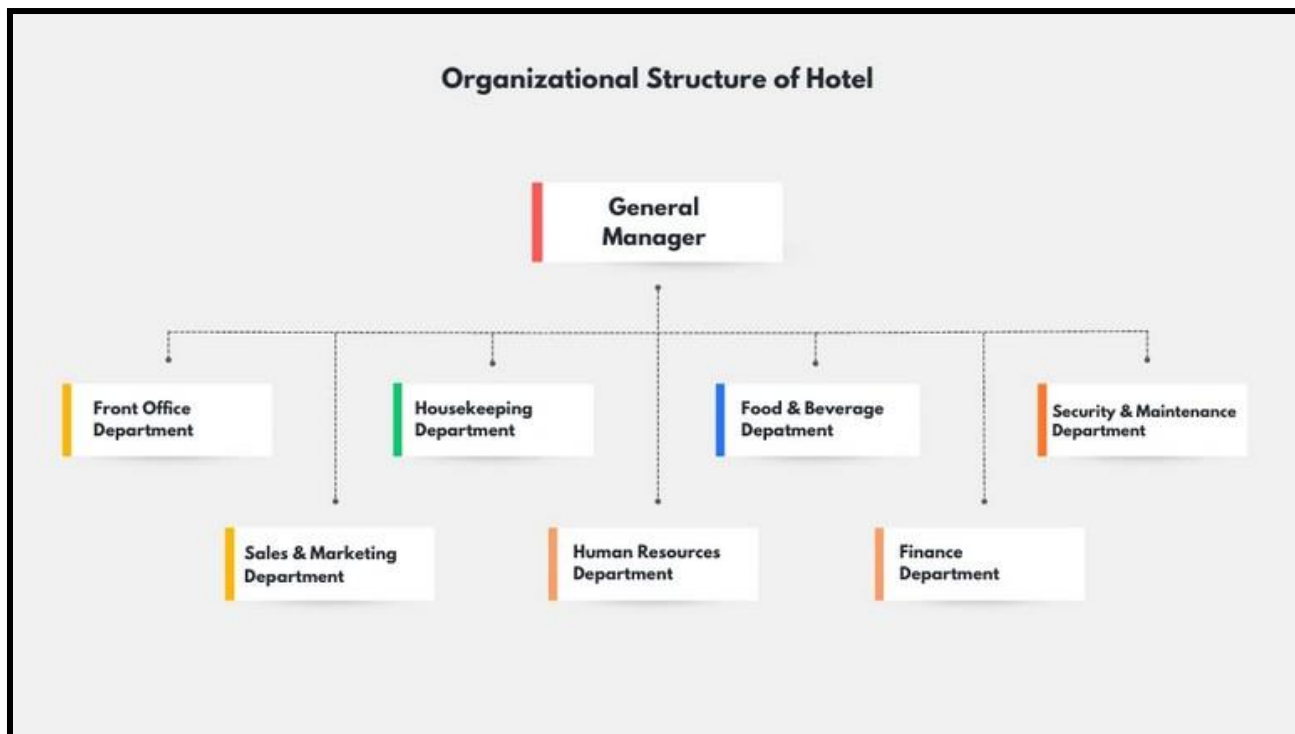
Крім того, віднесення до готельних послуг іншої діяльності, пов'язаної з розміщенням та тимчасовим проживанням, розмиває межі поняття готельних послуг. Так, до діяльності, пов'язаної з тимчасовим проживанням, можна віднести діяльність ріелтора з пошуку житла для найму, але остання не має нічого спільного з готельними послугами» [1, ст. 37].

Готельне господарство - це елемент економіки країни, який пропонує тимчасові послуги з розміщення та проживання, а також з обслуговування туристів і гостей готелю. При нинішньому розвитку туризму готельне господарство грає немалу роль в індустрії гостинності забезпечуючи робочі місця та залучають туристів з інших країн.

1.2. Визначення та види служб обслуговування в готелях, управління якістю в роботі готелів та в обслуговуванні гостей.

Служба обслуговування це один з найважливіших механізмів в готельному чи ресторанному підприємстві вона грає ключову роль в будь якому готелі. Це те за рахунок чого працює підприємство та надає послуги гостям, вона на пряму відносиця до комфорту та задоволення гостей, якраз таки вона знаходиться в постійному зв'язку з гостями та виконує велику кількість функцій та завдань для відвідувачів готеля. До складу служби з надання обслуговування входять: служба котра розміщує та приймає клієнтів, директор або назначений менеджер, служба охорони або служба безпеки, служба яка надає послуги харчування та ресторанний сервіс, служба з обслуги номерів, також сюди відносимо службу яка надає послуги з прання та гладіння одягу, а також технічна служба котра відповідає за стан приміщень та експлуатації техніки і її ремонт при потребі.

Структура організаційних процесів в готелі



Більшість сучасних готелів чи готельні комплекси виділяють один підрозділ який відповідає за прийом та розміщення гостей (СПіР). Це пов'язано з тим, що головною послугою готелю є забезпечення безпечного та комфортного проживання для кожного відвідувача. Саме через цей підрозділ проходить перший контакт з клієнтом, його перші враження від готелю, що безпосередньо впливає на загальну задоволеність і ймовірність повторного візиту.

Отже, служба з розміщення і прийому клієнтів відіграє ключову роль у підтримці репутації готелю та залученні нових туристів. Інші відділи готелю, такі як служба покоївок, консьєрж-сервіс і так далі, виконують допоміжні функції, спрямовані на підтримку основних операцій готельного комплексу. Хоча ці підрозділи можуть не мати прямого контакту з гостем на початкових етапах їх знаходження в готелі, хоча їхні послуги і робота напряду впливають на загальну зручність і задоволення відвідувачів. Такий взаємозв'язок між різними службами допомагає створювати гармонійне та ефективне середовище

для гостей, що відображається в хороших та позитивних відгуках і збільшує лояльність клієнтів.

Одним з головних принципів праці служб обслуговування є орієнтація на гостей готелю. Персонал повинен знайти правильний та індивідуальний підхід до кожного гостя та брати до уваги його потреби та побажання задля створення комфортних умов перебування гостя в готелі.

Ще одним не мало важливим принципом в роботі любого готельного-ресторанного бізнесу повинно бути якість обслуговування. Готель і сам персонал повинні весь час поліпшувати послуги які вони надають своїм гостям та поліпшувати якість обслуговування.

Ефективний розподіл ресурсів готельного підприємства є ключовим принципом в розвитку готельного бізнесу. Правильне та грамотне використання фінансів допоможе розвинути готель та покращити якість послуг та обслуговування в цілому.

Безпека та комфорт, цей принцип в службі обслуговування є теж вагомим. Готельне підприємство повинно надати якісні гарантії безпеки гостям та їх майну, створити безпечну середу перебування в готелі.

Підготовка та підхід до організації роботи служб обслуговування в готелі є вкрай важливим, тому на меті підготовки до роботи цих служб повинно бути забезпечення гідного та ефективного функціонування всіх служб які є в готелі та представити гостям гідний рівень послуг та обслуговування. Для їхньої якісної і ефективної роботи застосовується чітке розподілення обов'язків та функцій між ними.

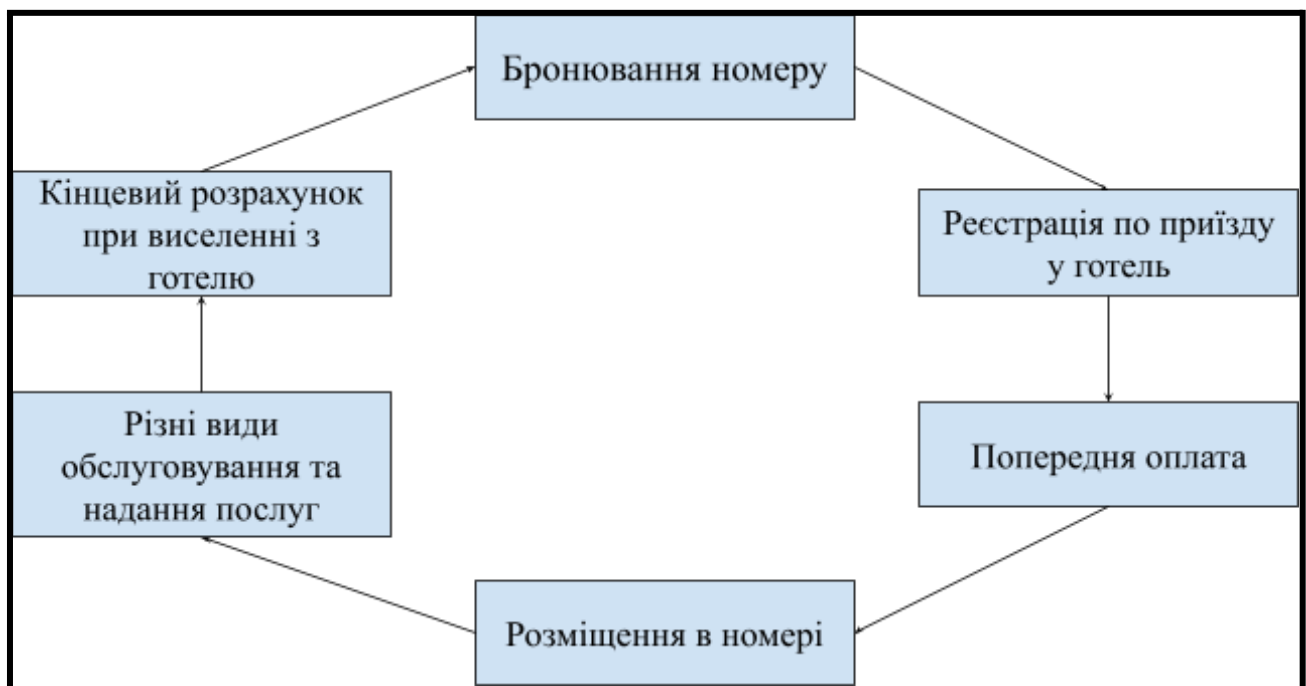
Структура з організації роботи готеля - це план зроблений власником або адміністратором для того, щоб допомогти чітко визначити сферу і обов'язки кожного відділу, задля порядку і ефективної роботи в різних зонах підприємства. Завдяки такому плану має підвищитись ефективність і продуктивність роботи персоналу через те, що завдання роздаються так, щоб персонал знав що їм треба робити кому повідомляти про проблему.

Велика кількість готелів використовує комбінацію різноманітних підходів до роботи своїх відділів так званий гібридний підхід, в залежності від ситуації та потреб, наприклад для загального управління можуть використовувати підхід функціональної організації, коли йде розділення обов'язків між групами та ці групи мають свого власного керуючого. Гібридний підхід до організації роботи служб дає гнучкість і адаптивність до різних ситуацій і забезпечить ефективну роботу служб.

Конкретний підхід обирається опираючись на розмір готелю, його спеціальність та потреби гостей, а також від стратегії управління.

(Рис. 1.2)

Круговий цикл з обслуговування в готелі



Управління якістю є доволі важливою і невід'ємною частиною роботи та існування будь якого підприємства, на протязі великого часу всі підприємства, а особливо підприємства які надають послуги клієнтам та мають прямий контакт з ними працюють на покращенні якості свого продукту чи послуги, і також свого обслуговування та працюють над поліпшенням розвитку свого персоналу який надає чи продає ці послуги. «...У вузькому розумінні якість означає якість продукції, у широкому – якість роботи, послуги, інформації, процесу,

підрозділу, якість співробітників, включаючи робітників, інженерів, менеджерів та виконавчу дирекцію, якість системи, компанії, якість цілей та ін.» [9, ст. 30]

Важлива роль управління якістю є через те, що чим якісніший твій продукт чи послуга або обслуга яку ти надаєш, тим більше в тебе лояльних клієнтів які будуть купувати твої послуги або відвідувати твої підприємства з метою отримання якісного обслуговування. Також завдяки високій якості продукції чи послуг росте конкурентоспроможність, а в наш час це є дуже важливо.

Ефективність роботи підприємства на ринку напряму залежить від добре спланованого плану і від добутих результатів по управлінню якістю. Тому всі підприємства в будь якій сфері дуже пильно працюють над забезпеченням високої якості продукції та послуг які вони надають і слідкують за всіма етапами підготовки до надання цих послуги чи продукції.

В готельному бізнесі головним є те які послуги і якої якості обслуговування ти надаєш, тому коли мова заходить про управління якістю в готельно-ресторанній індустрії єдиним вірним правилом для домінування над конкурентами на ринку є - весь час надання обслуговування та послуг найвищого рівня якості.

Якість послуг переважно оцінюють на базі очікувань всіх клієнтів, якщо послуги чи обслуговування які ви надали задовольнили потреби клієнта та привищили його очікування, можна вважати що це найвища якість.

Усі підприємства та різні компанії завжди борються за зменшення різниці очікуваних послуг та послуг які вони надають. Зазвичай для цього компанії та підприємства багато інвестують щоб обучити всіх працівників основним стандартам якості по наданню послуг та обслуговування.

Основними складниками в управлінні якістю в готельній індустрії є: постійне вдосконалення, неважливо який це бізнес для успішного розвитку слід покращувати якість всіх процесів в своєму підприємстві. Одна відмінність готельного бізнесу від інших бізнесів це те що в готельному бізнесі слід покращувати свій рівень та якість обслуговування це в свою чергу формує базу

клієнтів, що на перспективі створить базу лояльних клієнтів, і посприє підвищенню цінності підприємства. Постійна праця над якістю сприяє підняттю стандартів якості на новий, кращий рівень та показують ріст і розвиток бізнесу.

Управління взаємозв'язків з клієнтами є ще одним з основних складників якості, це допомагає утримувати постійних клієнтів та залучати нових, сучасні готелі все частіше запроваджують в своїх готелях систему лояльності з гостями. Це допомагає зрозуміти що потребують гості та що їм подобається в бізнесі на даний момент, дає змогу зрозуміти над чим потрібно працювати. Але це не є стопроцентною гарантією що це допоможе підняти обслуговування, основною причиною є неефективний реакція на скарги клієнтів. Розглядання скарг це те, що дійсно може допомогти та підвищити гостинній індустрії приблизитись до значних покращень.

Якісна співпраця з постачальниками є теж одним з основних складників в управління якістю в готельній індустрії, готелі контактують з багатьма постачальниками, які надають їм різні товари, починаючи від їжі на кухню чи в ресторан готелю закінчуючи товарами особистої гігієни, такі як туалетний папір, зубні паста та шампуні. Усі готельні підприємства повинні вистроювати хороші зв'язки з своїми постачальниками, за для випередження клієнтів та надання своєчасних послуг для клієнтів. Існує багато передових систем управління якістю постачальників допомагають спілкуватись з своїми постачальниками, що в свою чергу зміцнює ділові відносини з ними. Тож управління та контроль якістю постачальників має важливу роль в індустрії гостинності. Правильно підібрані постачальники реально можуть підвищити якість обслуговування та якість ваших послуг.

Ще одним основним складником управління якості є контроль та аудит, вони працюють над забезпеченням дотримання різних стандартів та норм, при наявності виявляють проблеми та недоліки і допомагають боротися та вирішувати їх. Вони також впроваджують перевірку підприємства, завдяки частим перевіркам підтримується норми чистоти, якості послуг, якості

продукції і так далі. Аудит може не тільки перевіряти, а й покращити навчальні програми для персоналу, заохити персонал в розвитку та підвищити прибутковість. Аудит - це інструмент який забезпечує стимул для прогресу та розвитку як підприємства так і всього персоналу та різних процесів обслуговування. Він також допомагає в виявленні проблем та їх усуненні і втім допомагає виводити обслуговування та послуги на новий рівень.

1.3. Класифікація та характеристика послуг обслуговування в готелі

Готельна індустрія в сьогоdnішній час стрімко розвивається та набуває безліч всяких різних нових послуг та зручностей які допомагають покращити та полегшити роботу готелю, готельних служб, так і підняти рівень обслуговування клієнтів та покращити якість послуг. Основною задачею усіх готельних підприємств є надання високого рівня обслуговування для своїх гостей і надання їм якісних послуг, і звичайно забезпечити безпеку для всіх клієнтів на час їх перебування в готелі.

«...Готельна послуга (згідно з нормативно-правовим документом «Правила Користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг») дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

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.» [2, ст. 9]

Надання послуг на сам пред залежить від готелю, дорожчі готелі мають в своєму розпорядженні більше послуг та всяких різноманітних зручностей, чим недорогі готелі. Сюди можна включати доставку газети, книжний стіл, диван у номері або великі м'які крісла, ліпша якість постільної білизни та рушників, телевізор, різноманітніший набір для особистої гігієни, міні-бар, кавоварку, кондиціонер, і так далі, і тому подібне.

Готельні номери одна з базованих і основних послуг любих готельних підприємств, це дуже важлива послуга, якщо звернутись до готельної класифікації, то готельні номери є основною послугою любого готельного підприємства, готель забезпечує своїм гостям місце для проживання з різними наборами зручностей та послугами номеру в залежності від класу готелю, типу категорії номеру (наприклад люкс, стандарт і так далі) та спеціальності готелю. Послуга номеру включає в себе і чистоту номера, і безпеку, а втім його обслуговування і надання додаткових послуг (таких як: інтернет, міні-бар і так далі) та інакші зручності які повпливають на комфорт та кінцеві враження гостей.

З послуги надання номерів впливає інша послуга: з обслуги номерів або як її ще називають (Room service), послуга яка приносить їжу або напої до номерів гостей, замовлення виконується безпосередньо через дзвінок до служби обслуговування номерів або напряду до стійки реєстрації або консьєржа та робиться замовлення. Після того як гість закінчить з їжею він може викликати робітника обслуговуючого номери готелю, який прибере їжу та посуд

Послуга з надання та забезпечення безпеки, послуга без якої не може функціонувати готель, заключає в собі забезпечення захисту гостей та їх здоров'ю, і дозволяє спокійне та комфортне, а також безпечне перебування в усьому готелі та його території, та слідкує за майном відвідувачів. Забезпечення вищеперелічених послуг здійснюється за допомогою співробітників служби охорони, а саме робиться круглодобове відеоспостереження та патрулювання на території готеля. Також в готелях є датчики проти пожежі та система для тушіння пожежі, і звичайно план евакуації.

Додаткові послуги в готелях. Існує дуже багато різних додаткових послуг, наявність яких може залежати від розміщення готелю, його типу, спеціальності та від системи управління і від бази клієнтів та цільової аудиторії готельного підприємства. Також на додаткові послуги впливає класифікація та зірковість готелів. Завдяки додатковим послугам підвищується комфорт і кінцеве враження від обслуговування.

Додатковими послугами з харчування є лобі-бар, певна зона в лобі готеля в якій гостям можуть наливати різні напої та коктейлі або просто зона в якій відвідувачі можуть віддихнути. Бар біля басейну, теж обслуговують напоями та крім напоїв тут можна взяти закуски. Сніданок у номер, теж одна з додаткових харчових послуг, коли клієнт може замовити собі сніданок у номер і співробітник готелю доставить замовлення у номер.

Додаткові послуги пов'язані з транспортом, на рецепції можна попросити щоб вам замовили таксі або допомогли з орендою авто, така послуга поширена серед туристів які приїхали в нову для них країну і ще не розібрались в тому як визвати чи орендувати машину. Ще однією послугою яка перетинається з транспортом є аеропортний трансфер - це послуга коли вас по прильоту у аеропорт чекає машина з водієм яка доведе вас у готель, ця послуга не є популярною серед простого класу готелів, а зустрічається в готеля високого класу.

Послуги які надаються відвідувачам для дозвілля і розваг. Однією з таких послуг є спа-центр або ж спа-салон, в якому гість може відпочити у сауні або піти на масаж і прийняти косметичні та оздоровчі процедури. До подібних послуг відносяться послуги фітнес залу або тренажер залу, через рецепцію можна замовити абонемент чи разове відвідування залу, ця послуга поширена серед людей, які слідкують за собою та за своїм здоров'ям.

Серед популярних другорядних послуг є послуга з організації екскурсії або організація різних турів по місту або визначним місцям, ще одна доволі поширена послуга з замовлення квитків на якийсь захід, такий як вистава чи

концерт. Інколи сам готель влаштовує різні заходи у себе на території, такими заходами бувають музичні вечори або тематичні вечірки.

Ділові послуги, ще один вид другорядних послуг, коли у готель заселяється якась ділова команда чи ділові особи їм може знадобитись конференц зал або зал для ділових зустрічей, при наданні цієї послуги співробітники також можуть допомогти дістати проектори, комп'ютер, також можуть роздрукувати папери при потребі.

Послуга яка пов'язана з послугою вище є планування та організація ділових чи корпоративних заходів, сюди входить підготовка та допомога проведення заходу, при наданні цієї послуги персонал повинен забезпечити клієнтів всім необхідним, стільці столи, звук, світло і тому подібні речі, також допоможуть організувати весілля чи різні бенкети.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

Знання термінів та їх значення в організації роботи служби обслуговування та в роботі готелю дозволяє краще розуміти різні механізми в цій сфері. Готельна індустрія залежить від ефективності та якості роботи служб обслуговування, які забезпечують комфортне проживання гостей та задоволення їхніх потреб. Основні терміни та поняття організації служби обслуговування включають різні основні завдання та функції, таких як рецепція, консьєрж-служба, служба безпеки, технічна служба і так далі, кожна з цих служб виконує різні завдання та грає велику роль в забезпеченні ефективного та повноцінного обслуговування гостей.

Визначення та види служб обслуговування включають в себе як і основні служби, так і допоміжні, які відповідають за різні аспекти в обслуговуванні гостей. Управління якістю в роботі готелів та їхніх служб є дуже важливим для забезпечення високого рівня сервісу та високого рівня стандартів. Сюди входить моніторинг задоволеності клієнтів, навчання персоналу та їх розвиток,

впровадження інноваційних та новітніх технологій для підвищення ефективності багатьох процесів в роботі готелю.

Класифікація та характеристика послуг дозволяє визначати, які послуги надаються гостям та як вони класифікуються за рівнем зручностей та комфорту. Це включає базові послуги, такі як прибирання та безпека, також і додаткові послуги по типу спа, екскурсій, фітнес-залів і так далі, всі ці послуги в свою чергу створюють додатковий комфорт для гостей.

Отже, організація обслуговування в готелях - це дуже важливий та складний процес, який вимагає злагодженої роботи всіх відділів, постійного розвитку та адаптації до різних проблем клієнтів. Лише при дотриманні високих стандартів якості і ефективного управління можна забезпечити успішний розвиток готельного підприємства та забезпечувати високий рівень задоволення гостей.

РОЗДІЛ 2

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЗА ЗІРКАМИ

2.1. Системи класифікації готелів в різних країнах світу та їх відмінність між собою

Система яка класифікує готелі за зірками - це свого роду універсальна міра яка використовується в визначенні категорії всіх готелів та використовується для їх оцінки, в залежності від їхнього рівня і якості обслуговування, від рівня комфорту який забезпечує той чи інший готель та наявності в них різних зручностей для гостей. Тож ця система допомагає всім мандрівникам або туристам чи людям які дивляться інформацію про готелі з подальшими планами їх візиту, сформувати якесь представлення про готель, що від нього можна очікувати та які приблизно зручності та послуги там надаються. А саме головне допоможе їм вибрати кінцевий готель для проживання, яке буде відповідати їхнім потребам, їхнім побажанням та буде підходити їм по бюджету.

В сьогоdnішній день існує велика кількість різних класифікацій готелів, в різних країнах світу є свої системи по якими вони класифікують готелі. Найбільш поширеними класифікаціями є зіркова класифікація та літерна класифікація. «...Класифікація Об'єктів туристичної промисловості необхідна для надання споживачам достовірної інформації про відповідність об'єкта туристичної промисловості передбаченої категорії та підвищення конкурентоспроможності туристських послуг та привабливості об'єктів туристичної індустрії. Присвоєнням зірковості займаються акредитовані організації, вони проводять інспекцію за основними параметрами, нараховують бали, класифікують російські готелі. Отримана категорія видається терміном на 3 роки, після чого потрібно проходити процедуру підтвердження реєстрації.» [12]

Всі ці різні класифікації можна використовувати як основу задля допомоги гостям в розумінні чи підходить їм те чи інше готельне підприємство, за різними критеріями, такими як бюджет, послуги які надають готелі та рівнем обслуговування, а також за розміром готелю та його розташуванням. Класифікації готелів допомагають підприємствам в готельній індустрії зробити кращу модель з стратегії бренду, через те що вони краще розуміють свою позицію та визначають їх цільову аудиторію.

Розглянемо класифікацію готелів за їх типом. Система зірковості готелю, ця система використовується як основна оцінка для гостей, щоб зрозуміти та визначити рівень обслуговування та послуг які надає той чи інший готель. Зазвичай класифікація базується за такими критеріями як: розмір самого готелю (готелів які мають до 20 місць рахуються дуже малими, від 20 місць і до 100 місць рахуються як просто малі, а от готелі які мають від 100 місць і аж до 500 обозначаються як середні, а великими рахуються готелі із налічувальними місцями більше ніж 500 місць). Також впливає розмір номерів, чим більший рівень зірковості тим більша площа номерів в цьому готелі, за зручностями у номерах, такими як: телевізор, телефон, письмовий стіл, міні-бар, сейф, кондиціонер та ще інша техніка, також на критерій впливає якість меблів та декор в готелі. Класифікація також базується і на якості послуг та обслуговуванні, наявність ванни у номері та її оснащення, частота прибирання у номері та заміна постільної білизни та рушників, цілодобова робота рецепції, знання персоналу різних іноземних мов, також на загальну оцінку готелю впливає кухня готелю, наявність ресторану в готелі, рівень страв в ньому. Ще один вагомий спосіб класифікації є за типом власності, чи є цей готель мережею чи індивідуальне підприємство, тому що мережа зазвичай намагається надавати однакові послуги і зручності, а також рівень обслуговування в кожному своєму готелі, який входить в цю мережу, а от індивідуальні готелі наоборот стараються запропонувати індивідуальні послуги та максимально відрізнитись чи відзначитись від конкурентів вони також можуть швидко адаптувати свої послуги під любую аудиторію.

Готельні підприємства з п'ятьма зірками вважаються найкращими та розкішними, а також одними з найдорожчих. В таких готелях пропонується обслуговування найвищого рівня, завдяки великій різноманітності персоналізованих послуг та багатьом зручностям. Всі ці послуги в готелі надає команда з професіоналів які знають діло в наданні послуг та в обслуговуванні, працівники в такого рівня готелях є завжди ввічливими і уважними до своїх гостей. Зазвичай в таких готелях зупиняються поважні люди та знаменитості з всесвітньо відомими іменами. В ресторанах таких готелях зазвичай працюють відомі шеф-кухарі які готують страви з власного досвіду і скуштувати їх можна тільки в їхньому ресторані, продукти в таких ресторанах є найвищої якості та весь час свіжі завдяки хорошим постачальникам. В таких готелях персонал надає круглодобове обслуговування, рецепція працює весь день та всю ніч, в таких готелях існує окремий консьєрж який працює 16 годин, в залежності від розташування готелю, вам можуть можуть організувати верхову їзду або підводне плавання з аквалангом чи поїздка на яхті. Також в спектр послуг входить людина (швейцар, дворецький) яка припаркує автомобіль клієнтів на закритій стоянці готелю, вам також можуть надати послуги з прання та хімчистки або чистки взуття. Номери в таких готелях оснащенні багатьма зручностями та новітніми технологіями. Такі номери використовують не прості замки, а ключ-карти, в таких готелях найшвидший інтернет, спеціальне нічне освітлення, кабельне телебачення, Smart TV, великі плазмові телевізори, розетки з різними типами вилок та USB, електро сейфи, якісне освітлення, та ще багато різних новітніх технологій. В номерах таких готелів наявності зазвичай є халати і тапочки, висока якість постільної білизни яку міняють кожен день та великий спектр різної косметики для особистої гігієни (шампуні, гелі для тіла, зубні паста і так далі). Щоб забезпечити ще більшого комфорту для гостей пропонуються розкішні та зручні ліжка, матраци в таких ліжках є найвищої якості та з ефектом піни. Безпека в таких готелях строго найвищого рівня, служба охорони працює круглодобово та проводить огляд території просто патрулюючи територію готелю тік і через систему відеоспостереження.

Всі приміщення оснащені датчиками пожежної тривоги та системою тушіння пожегу. Технічна служба в готелях такого класу працює теж цілодобово та швидко виправляє технічні поломки.

В готелях з 4 зірками спектр послуг та зручностей менший ніж у 5-ти зіркових готелях але вони все ще залишаються в числі розкішних готелів. Різниця між 4-зірковим готелем та 5-зірковим переважно полягає в рівні розкоші, в асортименті послуг та якості зручностей. В 4-зіркових готелях гості можуть розраховувати на високий рівень обслуговування та комфорту. Номери оснащені новим обладнанням та технологіями, вони мають хороший декор, мають багато зручностей. Ванні кімнати теж оснащені хорошим обладнанням, фенами, зазвичай є і халати. В свою чергу в 5-зіркових як вже було сказано вище мають зручності на рівень вище. Обслуговування в 4-зірковому готелі також як і в 5-ти надається цілодобово, має реєстрацію яка теж працює 24 години на добу. Персонал добре обучений та знає як задовольнити потреби клієнта. В свою чергу 5-зіркові готелі мають обслуговування вищого рівня. Що стосовно харчування, то тут 4-зіркові готелі зазвичай мають один або декілька ресторанів або ресторан і бар, в меню входить різноманітні страви високої якості. А в 5-зіркових готелях меню як правило більш екзотичне, та готують делікатеси, а готівкою займаються найкваліфікованіші кухарі та страви готуються з урахуванням побажань клієнта. Серед зручностей в 4-зіркових готелях є басейн або декілька басейнів, фітнес-центри, а також можуть запропонувати спа процедури. В наявності також переважно є зали для конференцій та ділових зустрічей. В свою чергу 5-ти зіркові готелі в наявності мають всі ці самі зручності тільки більш сучасного стану, крім цього вони можуть запропонувати приватні басейни, гольф поля. В підсумок 4-зіркових готелів можна сказати, що такі готелі роблять комфорту та елегантну атмосферу, яка ідеально підходить для хорошого відпочинку або ділових зустрічей чи поїздки, в них часто можна зустріти вишукані лобі та добре оформлені зони для відпочинку. У 5-зіркових готелях завжди присутня атмосфера розкоші, в таких готелях завжди вишуканий інтер'єр розроблений найкращими дизайнерами спеціально для них.

Такі готелі подарують кожному незабутні враження від унікального обслуговування та величезного спектру різноманітних послуг. Отже різниця між такими готелями не тільки в рівні розкоші, а ще і у рівні обслуговування та асортимент послуг та зручностей, а головне в унікальному підході до кожного гостя індивідуально. Головна ціль такого рівня готелів створити для кожного гостя незабутні враження від такого рівня розкоші та обслуговування.

Готелі з трьома зірками - це готелі які пропонують середній рівень обслуговування та не дуже великий спектр послуг та зручностей, в таких готелях гості отримують середній рівень комфорту. Але зазвичай тризіркові готелі надають комфортне та головне доступне проживання для туристів з невеликим або обмеженим бюджетом. Звичайно, що рівень послуг і обслуговування буде нижчий ніж у більш зіркових готелів, але все рівно 3-зіркові готелі все ще забезпечують нормальний рівень зручностей і послуг для гостей. Що стосовно номерів в 3-зіркових готелях, вони спроектовані так щоб надати комфортне перебування гостей в ньому, часто оснащені не поганими по якості та зручними ліжками, номери виконані з непоганим інтер'єром та хорошими меблями. Також як і в готелях рівнем вище є цілодобова стійка реєстрації. Обслуговування номерів проходить у визначені години. У 3-зіркових готелях не завжди є ресторани високого класу, в більшості випадків в готелях є заклади харчування або кафе, це все ще зручно для гостей, тому що не потрібно кудись їхати щоб поїсти. Переважно 3-зіркові готелі розташовані місцях де можна швидко добратись до пам'яток або визначних місць. Тризіркові готелі є найкращим вибором щоб отримати достойне обслуговування за приємну ціну. Основними відмінностями між 3-зірковими готелями та 4-зірковими є розмір та елегантність номерів та рівень обслуговування та спектр послуг і різних зручностей. Тризіркові готелі не можуть надати гостям таку розкіш як 4-зіркові, проте співвідношення ціни та якості 3-зіркових готелів робить їх популярним вибором для багатьох туристів.

Готелі з 2 зірками - це готелі які мають в своєму розпорядженні базові послуги та зручності для гостей. Цільова аудиторія таких готелів є туристи з

обмеженими коштами, або гості яким готель потрібен тільки для ночівлі та їм достатньо базового обслуговування. Номери в таких готелях не є великими але і не тісними, номери так щоб задовольнити базові зручності та потреби в номерах є телефон, телевізор, не багато меблів, душ або ванна. Рецепція працює не цілодобово та пропонує набір базових послуг, таких як реєстрація по приїзду у номер, надання інформації про номер, готель. Послуги які стосуються прибирання надаються в назначені години або при проханні прибрати номер. Що стосовно харчування, то тут все просто, сніданки зазвичай безкоштовні але включає в себе обмежений вибір страв, інші прийоми їжі можуть не надаватися, тому прийдеться шукати заклади харчування поблизу готелю. В зручності 2-зіркового готелю можуть входити: безкоштовна паркова та wi-fi, та ще якісь додаткові послуги в залежності від готелю. Часто такі готелі розташовані в місцях від яких легко добратися до визначних пам'яток. В загальному 2-зіркові готелі надають всі необхідні базові послуги та зручне проживання, хороший вибір якщо вам потрібно переночувати 1 ніч і їхати далі або вам потрібно місце де можна залишити багаж і переночувати. Відмінності між 3-зірковим готелем та 2-зірковим в: комфорті та рівні обслуги, 3-зіркові готелі пропонують банально більше послуг та зручностей з вищим рівнем якості для своїх гостей. Але все рівно два цих типи готелів мають свою базу клієнтів через бюджет та індивідуальні потреби.

Готелі з 1 зіркою - це готелі які надають базовий рівень проживання своїм гостям. Хороший вибір для обмеженого по коштам туризму. Ці готелі надають всі базові послуги які потребують клієнти. Номери є маленькими та з мінімальною кількістю меблів,стіл та пару стільчиків, телевізор (не завжди), в номері є туалет і душ. Рецепція працює не круглодобово і надає базові послуги (розміщення при в'їзді, при потребі надають додаткову інформацію). Сніданки ті інші прийоми їжі часто відсутні, а якщо вони є то з обмеженим вибором страв, продуктів, зазвичай це кава або чай і якась випічка. Стосовно додаткових послуг, вони надаються в залежності від готелю, деякі готелі мають в своєму асортименті додаткові послуги, а деякі ні. Якщо порівнювати готелі з 1 зіркою і

готелі з 2, то 2-зіркові готелі пропонують трішки краще обслуговування та мають більший спектр послуг та зручностей і частіше мають додаткові послуги та заклад харчування в самому готелі. Але все ж таки 1-зіркові готелі залишаються непоганим варіантом для ночівлі на 1 ніч та, щоб залишити свій багаж і прогулятись місто і пройти по визначним місцям.

Класифікація готелів в багатьох країнах світу може відрізнятися через те що існує масса різних способів класифікувати готелі. Ось наприклад одна з популярних систем класифікації розроблена в Індії (таблиця 2.1) бальна система, в якій щоб досягти 1 зірки потрібно набрати 100 балів, 2 зірки 150 балів, 3 зірки 210 балів, 4 зірки 260 балів, ну і 5 зірок 290 балів. Присвоєння балів робиться за такими критеріями як: розмір самого готелю, кількість номерів та їх розмір, за чистотою номерів і частотою проведення прибирання в них, за додатковими послуга та зручностями, за рівнем безпеки і так далі. (В різних країнах світу кількість балів для різного класу можуть бути трішки інші).

(Таблиця 2.1)

Індійська бальна система класифікації готелів за зірками

Клас	кількість балів
5-зіркові готелі	290
4-зіркові готелі	260
3-зіркові готелі	210
2-зіркові готелі	150
1-зіркові готелі	100

Таблиця сформована автором за джерелами [36],[37].

Існує і інша система класифікації не за зірковістю, а за літерами, вони поширена у Греції та ще у декількох країнах. Готелів цій системі поділяються на 4 категорії за такими літерами А, В, С, D і ще одна додаткова категорія яка притаманна готелям найвищої якості (Lux). Простою мовою клас А це як 4-зірковий готель в зірковій системі класифікації, В це 3-зірковий готель, С відповідно 2-зірковий і D це 1-зірковий.

У країнах скандинавії, таких як Данія, Норвегія, Швеція, замість зірок використовують сонечка, система дуже подібна до зіркової та клас який надають готелю визначає спеціальна асоціація.

2.2. Характеристика готелів за типами і спеціальностями та організація процесів роботи служби обслуговування в них

Готелі є однією з найважливіших елементів в економіці багатьох країн. Через ріст на протязі багатьох років готельної та туристичної індустрії. Готельні підприємства є основою в наданні туристам і мандрівникам послуг та обслуговування в туристичній індустрії. Готелі відрізняються своїм типом, а тип готелю складається з послуг, розташування, обслуговування, і звичайно з цільової аудиторії. Кожен з типів має свої ключові відмінності від інших типів. Завдяки цим типам клієнтам дається легше і швидше зрозуміти приблизний спектр послуг який надає цей готель та які його особливості.

В сучасному світі налічується велика кількість типів, які описують підприємства, які в свою чергу надають послуги з проживання. Сучасна готельна індустрія може запропонувати готель з будь-якими потрібними гостю потребами та уподобаннями для нього, може запропонувати йому купу різних варіантів розміщення, запропонують готелі від розкішних та дорогих до малих та дешевих хостелів і мотелів. Кожний з типів готелю має свої зручності та особливості, що дозволить туристу точно знайти потрібний йому готель, з метою відпочинку, розваг, чи бізнесу або ділового візиту. Тип готелю може визначатися за клієнтною базою, наприклад: бізнес готель або готель з комерційною спеціальністю, такого типу готелі надають послуги переважно діловим гостям, які приїхали до них з ціллю ділових зустрічей або приїхали на конференцію до самого готелю, оскільки в таких готелях можуть надаватись послуги конференц залів. Через те що діловий туризм завжди був і буде розвиватись, навіть в період коронавірусу діловий туризм не був в упадку.

Бізнес готелі займають велику кількість ринку в сучасному попиті, процент ділових поїздок по всьому світу становить 50% від усіх поїздок.

Розташування готелів з уклоном на бізнес зустрічі та прийом бізнес-туристів зазвичай є центри великих міст, особливо багато такого типу готелів є в таких економічних містах як: Нью-йорк, Сингапур і в багатьох столицях країн по всьому світу. Такого типу надають свої послуги професійні послуги, конференц зали, зали для зустрічей або корпоративів, мають в своєму інвентарі проектори та професійне світло, різні друк машинки та комп'ютери. Вони також надають такі додаткові послуги як: доставка свіжих газет, доставка пошти, допомагають в організації різних ділових та бізнес зустрічей і заходів. В послуги таких готелів можуть входити перекладачі, адвокати.

Транзитний готель, ще один тип готелів який популярний серед бізнес-туризму, головна ціль таких готелів надати житло гостям для короткого часу перебування, зазвичай для гостей які приїхали на кілька днів по роботі чи на якусь ділову зустріч. Розташовуються такі готелів в місцях з яких легко добратися до центру міст або ділових районів, можуть бути розміщені біля автобусних зупинок або недалеко від аеропортів чи вокзалів. В спектрі послуг такі готелі надають базові зручності не поганої якості, а додаткові послуги в них можуть бути, факси, комп'ютери. В цілому ці готелі забезпечують всім необхідним туристам які проживають в них.

Резиденційний або житловий готель - це такий тип готелю, який надає послуги як і простий готель але з елементами квартири, в таких готелях є кухні обладнанні плитою, холодильником, мікрохвильовкою, посудом. В таких готелях може бути декілька кімнат, спальня, вітальня та такі номери підійдуть для довгострокового проживання. Такі готелі надають прибирання раз в тиждень або кожного дня в залежності від потреб гостей. Такі номери орендуються від тижня і аж до пару місяців. Розташування таких готелів зазвичай біля всіх потрібних будівель, біля магазинів або торговельних центрів, біля бізнес-центрів, зазвичай розташовані біля зупинок міського транспорту. Перевагами такого типу готелів є можливість самому приготувати їжу, що

зменшити витрати на харчування, мають домашню атмосферу та підходять для гостей які хочуть спробувати пожити в якійсь країні з подальшим планом на переїзд туди. Ці готелі забезпечують всім необхідним та мають багато зручностей. Такого роду готелі надають вам баланс між житловим приміщенням та готельним обслуговуванням.

Санаторій це готелі які спеціалізуються в призначенні лікування та обстеженні, це один з розповсюдженіших готельних типів, головна мета санаторіїв це надання медичних та оздоровчих послуг. Санаторії зазвичай розташовані біля природних зон, лісів, озер, гір, а головне щоб в зоні санаторію були лікувальні природні ресурси (солі, лікувальні грязі, мінеральні води, чисте повітря. Основними послугами є надання медичного обстеження, медичний нагляд лікарів, надання лікувальних програм з використанням лікувальних ресурсів. Номери оснащені необхідним обладнанням для проживання, а також всім необхідним для людей з обмеженими можливостями. В санаторії є як і бюджетні номери так і люксові апартаменти. На території санаторіїв можуть бути спа-центри, тренажерні або фітнес зали та зони для відпочинку і прогулянок. В їх послуги також входять організація екскурсій, спортивних та оздоровчих заходів. Стосовно харчування, то тут надають збалансоване меню з урахуванням різних потреб та з урахування продуктів які не можна вживати тим чи іншим гостям при лікуванні. В основному санаторії мають вагомую роль в сфері охорони здоров'я та організації відпочинку. Вони пропонують спектр послуг для поліпшення здоров'я та лікування. Завдяки роботі лікарів в санаторіях є медичний та головне індивідуальний підхід до кожного клієнта, що робить ці місця ліпшим місцем для відновлення здоров'я та простого відпочинку з метою укріплення здоров'я.

Бутік-готель це невеликий за розміром готель, особливість якого вишуканий та унікальний дизайн для кожного номера. Орієнтовані такі готелі для надання унікальних та індивідуальних послуг для кожного клієнта. Обслуговування тут знаходиться на хорошому або навіть вишуканому рівні. Бутік-готелі зазвичай розташовуються в цікавих за дизайном будівлях або в

історичних будівлях. Кожен такий готель має свій індивідуальний дизайн що робить їх унікальними та неподібними на інші готелі. Основні відмінності від простих готелів є те що butik-готелі є менші за розміром але всерівно надають такого самого рівня послуги, зазвичай такі готелі можна порівняти з 4-зірковими та навіть 5-зірковими готелями. В доповнення до і так вишуканого готелю є шикарні ресторани або бари в такого типу готелях. Однією з головних переваг є те що відсутня велика кількість номерів, що складає затишну та спокійно атмосферу. Підсумовуючи butik-готелі можна сказати, що в собі вони поєднують цікавий дизайн та великий спектр якісних послуг, що дає змогу отримати гостям незабутні враження від проживання.

Конвенційний готель ще один тип готелю який пов'язаний із діловим туризмом, це великі за розмірами готелі в яких є конференц зали (малі та великі), є приміщення для проведення великих заходів, зали з сценою. Всі ці приміщення обладнане всім необхідним для проведення заходів інвентарем, звукові колонки, новітнє аудіовізуальне обладнання, звукові системи, мікрофони, проектори, камери для відеоконференцій, світло і тому подібне, в них також є wi-fi з великою швидкістю і який покриває всі приміщення. Також в такого роду готелях надаються послуги кейтерингу, що забезпечить допомогу в організації різних заходів. В них також є багато номерів для заселення великої кількості гостей, що дає змогу приїхати цілою компанією або керуючим відділом. В них також надають послуги як і в бізнес-готелях, такі як факс, принтери, комп'ютери. Тож такого роду готелі ідеальний вибір для масштабних конференцій і заходів, тут вам нададуть якісне обслуговування та багато зручностей. Завдяки всім цим складовим обслуговування такі готелі забезпечують успішне проведення всіх заходів і лишають приємні враження гостям.

Пансіонат - це готельний заклад, чимось подібний на санаторій, але це два різні типи готелів, можна сказати, що пансіонат поєднує в собі функції готелю та деякі функції санаторію, головна різниця між ними це те що пансіонат надає послуги відпочинку та легкого оздоровлення, а санаторій в свою чергу надає

послуги по лікуванню. Пансіонат надає послуги з харчування, проживання та розміщення і оздоровчі послуги він також надає оздоровчі послуги і зазвичай у них немає в персоналі лікарів. Пансіонати зазвичай розташовані як і санаторії в курортних та природних зонах, ліси, узбережжя і так далі. Тож два цих типа обслуговують різних гостей за їхніми потребами, якщо вам потрібно відпочити та лікуватися і хочете проконсультуватись з лікарем, можна сміло їхати в санаторій, а якщо хочете відпочити в хорошому готелі та з хорошим кліматом і зоною готелю і прийняти оздоровчі процедури, вам дорого до пансіонату.

Мережа готелів, тип готелів які входять в одну мережу та ними всіма керує одна компанія. Зазвичай готелів в мережах дотримуються одних стандартів в усьому, починаючи від обслуговування та кухні, закінчуючи інтер'єром і дизайном. Їх розташування залежить від організації та самої мережі, популярні мережі мають готелі по всьому світу, що в свою чергу допомагає підтримувати популярність та імідж організації та самою мережі. В наш час різні мережі запроваджують різні програми лояльності, які дають змогу накопичувати бали і дають змогу користуватись ними в кожному готелі цієї мережі, різні винагороди за ці бали залежать від мережі, ними може бути безкоштовна ніч або якась додаткова послуга, чи якийсь подарунок від партнерів цієї мережі. Ще одним плюсом є те, що де б ви не були якість обслуговування буде однаковою в кожному з цих готелів, тобто можна не переживати що готель в одному місці буде гірший ніж в іншому, хоча різниця може бути, але вона буде не дуже помітною. А це все завдяки єдиній системі управління, яка допомагає швидко впроваджувати зміни в мережі. Недолік в таких мережах може бути націнка за бренд цієї мережі. Отже, мережі готелів надають хорошого рівня послуг та підтримують стабільний рівень. Вони є надійним вибором незважаючи на відсутність унікальності готелів в мережі.

Курорт ще один відомий тип готелів, та дуже популярний серед сімей і компаній. Пропонує послуги з уклоном на відпочинок та забезпечення потреб відпочиваючих. Розташовані курорти в гарних місцях та на природних територіях, таких як узбережжя біля лісів або гір, на берегах озер чи океанів.

Вони надають великий спектр послуг, який включає в себе проживання та розміщення, харчування, оздоровчі процедури, розваги. Що стосовно харчування, то в курортах зазвичай розповсюджені послуги all-inclusive (все включено). Курорти поділяються на такі види: оздоровчі надають послуги з оздоровлення, спа надають послуги з спа-процедур та масажів, морські розташовані на берегах морів та океанів, гірські розташовані в горах або біля гор, лісові розташовані біля лісу або в лісі, термальні надають послуги з оздоровлення за допомогою термальних вод. Отже курорт хороший вибір, для любого віку туристів та гостей, він поєднує в собі відпочинок, розваги та оздоровлення. Забезпечить своїм гостям хороший рівень обслуговування та забезпечує хороші враження від відпочинку.

Bed and Breakfast (B&B) - тип готелю який пропонує гостям сніданок і проживання на ніч, зазвичай невеликого розміру, розташовані в приватних будинка або котеджах. Керують такими готелям власники, які і надають персоналізоване обслуговування. Популярний тип готелю серед туристів, яким потрібно переночувати.

Хостел - це тип готелю який надає дуже базові послуги і не багато зручностей, вам пропонується спальне місце за дешеву ціну. Хостели популярні серед туристів які шукають дешевий варіант для ночівлі. З послуг пропонують душ спільного користування, ліжко. Мінус таких готелів це те, що відсутні приватні номери і спільного користування ванна або душ.

Мотель - ще один тип готелю, основна робота якого запропонувати послуги короткого проживання в ньому. Зазвичай мотелем користуються водії, далекобійники або туристи які подорожують автотранспортом. Мотелі розташовуються біля доріг та автомагістраль, в свою чергу це забезпечить легкий доступ до них. В мотелі з послуг вам можуть запропонувати невеликий номер, в якому будуть всі базові зручності, ліжко, душ, меблі, кондиціонер, телевізор. З плюсів мотелів є їхня ціна та доступність. Тож мотелі є зручним та хорошим рішенням переночувати якщо ви в дорозі без великих витрат.

Тематичні готелі - тип готелів які створюють спеціальні теми обстановок. Ціль таких готелів забезпечити гостям комфортне проживання і подарувати цікавий досвід, завдяки різним тематикам. Такі готелі створюють різні дизайни та інтер'єри в залежності від обраної тематики. Вони пропонують стандартний набір послуг та зручностей і зазвичай самі влаштовують різні заходи в готелі, тематичні вечірки чи тематичні заходи. Деякі з них можуть розробляти спеціальне меню під різні теми, що збільшить рівень кінцевих вражень клієнтів.

Існує ще багато різних типів готелів, які класифікуються за спеціальністю чи за розміщенням, такі як: історичні готелі, бюджетні та розкішні, спа готелі, готелі які розташовані біля аеропортів і тому подібні.

2.3. Роль, функції працівників і персоналу в готелях та організація їх послуг

Працівники та персонал готелю відіграють ключову роль в роботі любого готельного підприємства. Це ті люди, які забезпечують надання послуг і обслуговування гостям та напряду впливають на враження гостей від їх відпочинку в готелі. В їх роботу входить велика кількість механізмів та функцій, починаючи від зустрічі гостей та розміщення і реєстрації до формування їх приємних кінцевих вражень від усього обслуговування та забезпечення їм всіх потреб та послуг поки вони проживали в готелі.

Кожен з працівників готелю грає важливу роль в усьому готельному підприємстві. Під час роботи в готелі між командою складаються товариські почуття, це безумовно добре для результату командної роботи, команда повинна покладатись один на одного, щоб всі механізми працювали гладко і без проблем задовольняючи потреби гостей. Але через велику популярність в останні роки туристичної індустрії в готельній індустрії з'являється велика конкуренція серед кадрів. Індустрія гостинності є вимогливою до нивичків які присутні в кожно працівника, можуть бути і інші складнощі, такі як, тривалі робочі дні, робота по

святam чи вихідним, а також має бути хороше розуміння як знайти підхід до кожного клієнта. Через це може бути висока плінність персоналу, що буде погано впливати на роботу і вітм на задоволення та обслуговування гостей. Найм на роботу довгострокових робітників є важливим в подальшій роботі та для розвитку закладу. Завдяки таким працівникам буде розвиватись стабільність в команді, а за рахунок цього буде рости рівень обслуговування. Але знайти таких працівників може бути проблемою, тому адміністрації готельних підприємств слід інвестувати в свій персонал, задля забезпечення конкурентоспроможності за рахунок висококваліфікованих співробітників.

Всю команду або персонал можна розділити на групи чи підрозділи, які в своїй сфері будуть займатися своїми обов'язками, перша група - це адміністративна група в неї входять такі працівники готелю як: генеральний менеджер, обов'язками якого є управління персоналом, він координує весь персонал за допомогою менеджерів різних відділів, відповідає за навчання та найм працівників і несе повну відповідальність за управління готелем. В його обов'язки також входить розробка стратегій та планів розвитку готелю та покращення послуг і обслуговування, також проводить контроль коштів. Якщо генеральний менеджер веде ефективну роботу і керівництво це буде сприяти досягненню цілей та розвиток персоналу і самого готельного бізнесу. До адміністративного відділу ще може входити фінансовий менеджер, який відповідає за управління коштами та фінансове планування, він контролює витрати та складає стратегії і плани стосовно фінансів готельного бізнесу. Операційний менеджер ще одна важлива посада в адміністративному відділі, ця людина відповідає за забезпечення хорошої роботи всіх підрозділів, його роль полягає в забезпеченні якісного рівня обслуговування яке надається гостям і слідкує за персоналом, щоб вони дотримувались стандартів готелю. Маркетинг менеджер - людина яка відповідає за всю рекламу,бренд та імідж готелю він розробляє стратегії маркетингу для більшої впізнаваності готелю. Технічний менеджер - людина на цій посаді відповідає за технічну частину готелю, слідкує за роботою технічних служб. В цілому адміністративний відділ відіграє важливу

роль в управлінні любого готельного бізнесу. Ефективна робота цього відділу впливає на подальший розвиток і стан готелю.

Відділ прийому та розміщення, ключовий відділ який формує перші враження клієнтів, в його роботу входить прийом та розміщення гостей, надання їм всієї необхідної інформації щодо готелю, короткий екскурс що де знаходиться в готелі і так далі. До працівників які входять в цей відділ відносять: менеджер рецепції, в його обов'язки входить навчання персоналу на рецепції, контроль персоналу який надає послуги з розміщення та реєстрації, вирішення проблем на рецепції. Консьєрж - людина яка відповідальна за забезпечення комфорту та зручностей гостей. Консьєрж дає допомогу гостям в вирішенні питань різного плану, надає інформацію про послуги і готель. Порт'є

- це людина яка має важливу роль в забезпеченні комфорту і задоволення та надає допомогу з багажем гостей, супроводить гостей у їх номер і може провести міні-екскурс по готелю.

Відділ обслуговування номерів, відповідає за чистоту номерів, підтримання чистоти та гігієни в номерах. До цього відділу входять працівники таких професій: менеджер з обслуговування номерів, ця посада є важливою тому що вона забезпечує високий рівень обслуговування номерів та забезпечення чистоти у номерах він допомагає своїм підопічним в різних питаннях та проводить навчання для нових робітників відділу з обслуговування номерів. Менеджер також розробляє розклад роботи та прибирання номерів і приміщень в готелі, розподіляє завдання між персоналом. Він також відповідає за контроль та якість прибраних номерів, проводить перевірки прибраних приміщень, вживає різні заходи для усунення непорозумінь з гостями. Менеджер також слідкує за нормами щодо безпеки і гігієни номерів. До цього відділу також входять покоївки, вони є невід'ємною частиною команди готелю, їхня робота полягає в прибиранні номерів та підтриманні чистоти і порядку в них. А чистота та порядок є одним з основних аспектів готельному обслуговуванні. Покоївки роблять щоденне прибирання номерів, сюди також входить зміна постільної білизни, прибирання ванної кімнати. Вони також

заміняють рушники у ванних кімнатах і виносять сміття. В деяких готелях може бути така посада як головна покоївка або старша покоївка, вона відіграє керівну роль в відділі з обслуговування номерів. Слідкує та координує роботу покоївок. В цей відділ також входять працівники пральні, в їх обов'язки входить прання та гладіння постільної білизни, форми працівників з різних відділів, також за потребою стирають одягу гостей.

Ресторанний або харчовий відділ, ще один основний відділ готелів. В цей відділ може входити ресторан, кафе, бар, їдальня. Основною роботою відділу є забезпечити гостей харчуванням, гостей які проживають в готелі або просто прийшли у заклад поїсти. Хороша кухня впливає на повне кінцеве враження від перебування в готелі, надання послуг з харчування є вкрай важливим в готелі, тому важливо щоб в ньому працювали добре підготовлений персонал. В персонал такого відділу входять: Шеф-кухар, людина яка керує кухнею та всіма процесами приготування на ній, він складає меню та керує командою кухарів, він слідкує за якістю та правильністю приготування всіх страв, слідкує щоб технології приготування не були порушені. Він також може навчати нових кухарів в команді. Кухар - це людина яка працює на кухні під керівництвом шеф-кухаря, займається приготуванням страв і підготовкою продукції для приготування цих страв, хороша команда кухарів на пряму впливає на хороші гастрономічні враження гостей після їжі. Сюди також входять офіціанти, люди які приймають замовлення та приносять їжу на стіл гостям, вони також можуть підказати всі цікаві моменти стосовно страв, можуть порекомендувати страви чи напої опираючись на вподобання та потреби гостей, через них проходить контакт з кухнею, важливо щоб офіціанти знали меню та вміли спілкуватись з клієнтом. Бармен, людина яка працює за барною стійкою та забезпечує клієнтів різними напоями, починаючи від алкогольних коктейлів закінчуючи простою кавою чи чаєм.

Технічний відділ, черговий дуже важливий відділ в роботі готелів, цей відділ забезпечує технічне обслуговування всього готелю і забезпечує роботу багатьох комунальних і технічних послуг, електроенергія, вода, різні технічні

прибори, кондиціонери, телевізори, ремонтують різні технічні неполадки. Цей відділ також надає ремонт всім необхідним приладам та технічним неполадкам. Він також напряду залежить на комфорт гостей хоче і не контактує на пряму з гостями готелю. В цей відділ входить багато професій, такі як: головний інженер, в його обов'язки входить управління та контроль всього відділу, контролює ремонт всіх поломок, проводить нагляд за обладнанням готелю, перевіряє стан різних критично важливих приміщень. Електрики, займаються наглядом за станом електропроводок, освітлення і іншими приладами, в їхні обов'язки також входить їх ремонт. Сантехніки, відповідають за стан та ремонт всієї сантехніки, відповідають за ремонт і стан водопостачання, каналізацію. Сюди також можна віднести і такі професії: техніки з обслуговування ліфтів, техніки з ремонту басейнів, спа, фахівці які займаються за системами безпеки, відеоспостереженням і системою пожежної безпеки, але ці професії не завжди є в готелях, зазвичай їх викликають при поломці або для перевірки раз в якийсь визначений час.

Відділ безпеки та охорони, цей відділ головний в забезпеченні безпеки гостей та їх майна, також забезпечує безпеки персоналу та майна готелю. В цей відділ входять: керівник з служби безпеки, він відповідає за управління всієї служби. Охоронці, основні сила в службі охорони, в їх обов'язки входить моніторинг території готелю самого готелю з допомогою відеоспостереження, вони повинні швидко реагувати на різні ситуації, через які потенційно може порушитись безпека гостей. В цей відділ також можна віднести працівників, які спеціалізуються на ремонті та обслідуванні систем безпеки, відеоспостереження.

Організація послуг включає в себе управління і координацію всіх видів обслуговування, що в свою чергу забезпечує хороший рівень обслуговування та кінцевих вражень гостей. Ефективне управління персоналом, дотримання стандартів якості та постійне вдосконалення послуг є ключовими компонентами успішної організації послуг у готелі.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

Система класифікації готелів в різних країнах світу відрізняються один від одного, через різні унікальності характеристики кожної з країн, через інші стандарти та особливості, та через інші культури та різні народні відмінності. Наприклад звична всім система класифікації готелів заточена на строгих стандартах та детальних критеріях, тоді як американська система є більш гнучкою і більш заточена на ринкові потреби. Різні відмінності підкреслити важливість розуміння різних міжнародних стандартів при управлінні готелями.

Характеристика готелів за їх типами включає різноманітний спектр закладів, від бюджетних хостелів і мотелів до розкішних і дорогих п'яти зіркових готелів, курортних комплексів чи бізнес-готелів. Кожен тип готелю включає в себе різні вимоги та відмінності, має різні вимоги до організації роботи готелю, та різні стандарти в наданні послуг.

Організація процесів роботи служби обслуговування сильно залежить від типу готелю і його категорії в якому працює ця служба. Щоб забезпечити ефективну роботу слід включати чіткий розподіл обов'язків та впровадження різних новітніх технологій, які зможуть полегшити та автоматизувати різні процеси. Для ефективної роботи також слід мати високий рівень координації між різними відділами та службами, що це в свою чергу забезпечувало високий та ефективний рівень обслуговування.

Роль та функції працівників і персоналу в готелях є одним з основних складових усіх успішних готельних бізнесів. Різні професійні якості персоналу, компетентність, доброзичливість, напряду впливають на якість обслуговування та рівень задоволення гостей. Організація роботи персоналу включає планування та контроль якості виконання різних завдань та впливає на мотивацію працівників.

Отже, готельний бізнес є доволі складною та багатогранною системою, вона вимагає правильної та ефективної організації різних процесів та залучення професійного персоналу. Розуміння відмінностей у класифікації готелів, їх тип

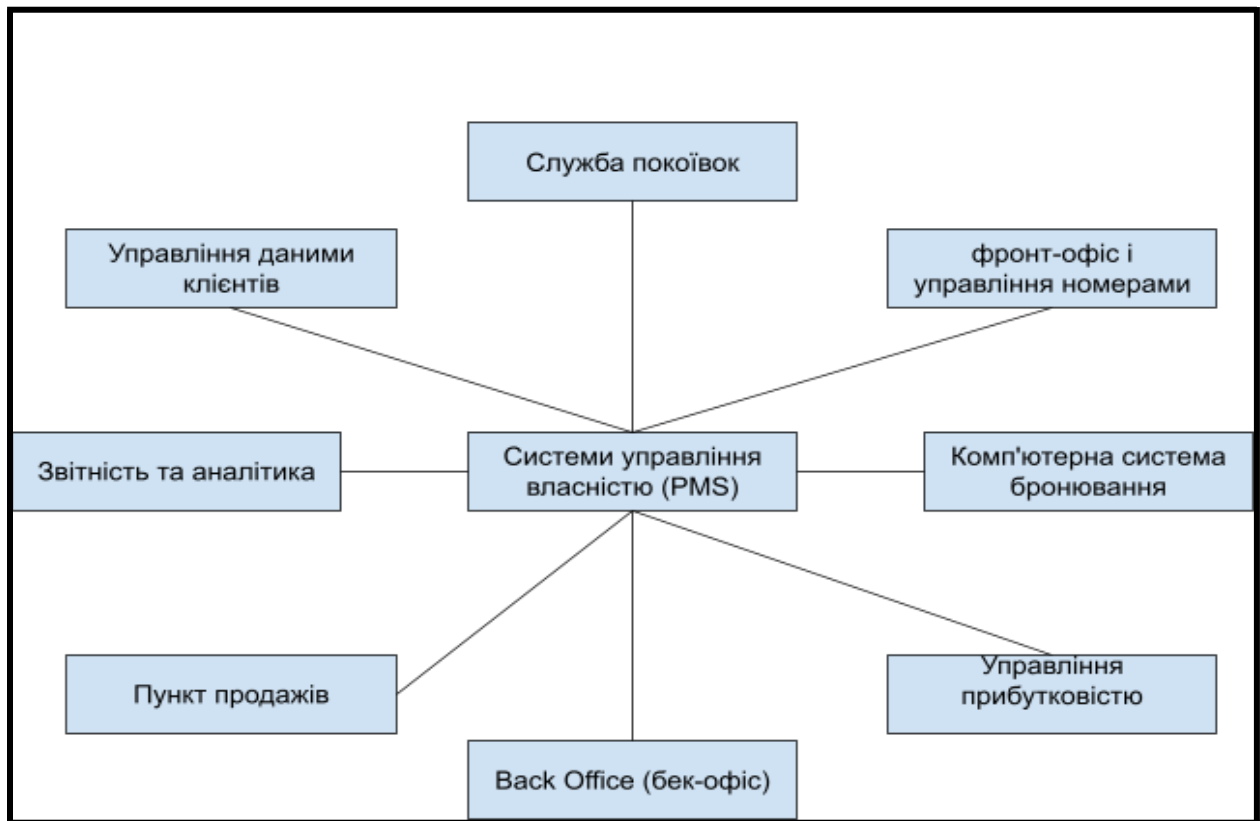
та категорію, дозволить забезпечити високий рівень обслуговування та задоволення гостей.

РОЗДІЛ 3

3.1. Інноваційні технології в організації служби обслуговування і роботі готелів.

Застосування різних новітніх технологій в організації роботи всіх механізмів в готельному підприємстві є важливим, тому що це поліпшує якість обслуговування і загальну якість послуг, а ще робить деякі процеси в роботі персоналу і готелю простішими та швидшими або навіть автоматизованими, що в свою чергу позитивно впливає на кінцеві враження гостей. Завдяки зручності та швидкості роботи різних механізмів, персонал зможе швидше виконувати нові задачі та більше приділяти увагу гостям та їм потребам, що знову ж таки позитивно впливає на кінцеве враження та задоволення гостей після проживання в готелі. Тож всілякі нові та інноваційні технології важливі в роботі готелів і відіграють велику роль в підвищенні якості та ефективності обслуговування всіх гостей.

Одними з найефективніших інноваційних систем за останні роки стала система управління власністю (PMS) - це програмне забезпечення, її задача полегшити процес і керування бронюванням. В її задачу також входить контроль контроль бронювань та різних фінансових операцій. В цілому ця система забезпечує полегшення в роботі всіх процесів в готелі як зовнішніх так і внутрішніх. Перші такі системи були зроблені ще в 1970-х роках, але навіть зараз не всі готелі мають в наявності ці програми. На сьогоднішній день ці системи використовуються як і в маленьких мотелях так і в великих готельних мережах. Завдяки цій системі готельні підприємства також можуть керувати і процесами з надання послуг харчування, а також відстежувати заповненість номерів.



(Рис 3.1) Структура системи управління власністю (PMS)

Чат-боти та штучний інтелект. Штучний інтелект може допомогти персоналу з прийманням різних рішень, штучний інтелект може проаналізувати минулі уподобання та потреби гостей, це допоможе прогнозувати конкретні потреби кожного гостя. Наприклад гість має якість алергії чи уподобання в їжі, можливо він не вживає м'ясні продукти чи молочні, інтелект визначає цю інформацію за допомогою минулих візитів гостя, та забезпечить безпечний прийом їжі, завдяки якому гість получить задоволення. Завдяки штучному інтелекту можна упростити бронювання, що знизить завантаженість персоналу, він також може створити чат-бот який буде відповідати на самі популярні питання стосовно обслуговування, послуг і різної цікавої інформації про готель.

Система автоматизації номерів, технологія яка забезпечує керування кондиціонером, світлом, в деяких готелях і шторами та іншими функціями за допомогою мобільного додатку. За допомогою мобільного додатку також можна зробити онлайн реєстрацію, в додаток також можна додати цифровий ключ, а

в майбутньому може добавитись система по розпізнаванню обличчя яка замінить ключі та ключ-карти. Через додаток також можна замовляти різні послуги у номер. Це все забезпечує комфорт гостям.

Системи управління енергією, система яка забезпечує економію електроенергії, з її допомогою йде регулювання світла та опалення, вона відстежує присутність гостей у номері, якщо гостей нема вона може автоматично відрегулювати освітлення і опалення, це в свою чергу знижує вплив на екологію, що є дуже важливим в наш час.

Технологія аналізу даних, це система, яка збирає і аналізує різну інформацію стосовно вподобань гостей, їхнім звичкам і їхнім потребам. Це дає змогу всім відділам готелю ефективно надавати послуги та коригувати обслуговування для кожного гостя. Кожен день готель приймає багато різної інформації про гостей, вся ця інформація за допомогою цієї технології обробляється та аналізується і потім використовується для приймання кращих рішень та забезпечує розробку стратегії стосовно основних і популярних потреб гостей.

Інноваційна технологія віртуальної та доповненої реальності, технологія завдяки якій готельним підприємствам стало простіше запрошувати гостей у свій готель, за допомогою віртуальних турів. Перевага такого туру є в тому, що гість може сам побачити, що пропонує готель, а не читати багато інформації про ці послуги, такий спосіб легший в розумінні та сприйнятті, оскільки гість сам бачить номер і що в ньому та що від нього очікувати. Віртуальна реальність відкриває нові враження в готельному бізнесі, створює нові враження гостям. Завдяки таким технологія росте залученість клієнтів, покращує рівень послуг та маркетингових стратегій. Інтеграція новітніх технологій напряду дає перевагу над іншими готелями в сучасній готельній індустрії.

Кібербезпека, одна з важливих в останній час технологій, через велику кількість різних електронних технологій та додатків, а вони в свою чергу можуть подразливі до різних кібер атак, або втручання в бази даних різних хакерів, які можуть вкрати різну особисту інформацію. Завдання кібербезпеки забезпечити надійну охорону різних інтернет даних та безпеку різних електронних та

інтернет технологій. Забезпечить надійну охорону даних гостей і різних систем готелю. Кіберзлочинність росте в останні роки, тому ця технологія повинна впроваджуватись в усіх готелях які використовують інтернет базу даних, за для безпеки інформації гостей. Тож кіберзахист є головним аспектом в сучасних готелях, забезпечуючи захист даних гостей та захист різних систем готелю. Інвестиції у новітні технології та їх розробка допоможуть готелям підтримувати високий рівень безпеки клієнтам.

Робототехніка стає все більш популярною інноваційною технологією в багатьох галузях, і готельна індустрія не є винятком. Використання роботів в готелях останнім часом стає все більш популярною, вони відкривають можливість для підвищення ефективності різних процесів та покращує досвід гостей від перебування в готелі. Останнім часом деякі сучасні готелі почали використовувати різних роботів, ці роботи ще є не дуже розвинутими, але це питання часу. Не дивлячись на це такі роботи допомагають полегшити роботу різних процесів, вони допомагають в обслуговуванні номерів, а саме вони можуть пилювати підлогу або доставити багаж у номер, і навіть доставити заказ з їжею. В наш час коли з кожним днем ростуть очікування клієнтів від послуг впровадження таких інноваційних є вкрай важливим. Роботи також можуть підвищити ефективність різних операцій в готелі, вони можуть виконувати просту рутинну роботу, таку як реєстрація гостей та обробка різних платежів, це дозволяє персоналу не тільки зменшити витрати сил та часу, але й зосередитись на більш складніших аспектах обслуговування. Роботи також можуть підвищити враження та задоволення гостей, наприклад роботи можуть надавати різну інформацію про готель або про визначні місця. Вони також можуть забронювати столик в ресторані чи замовити квитки на різні заходи. З їхньою допомогою також можна орендувати транспорт.

Деякі готелі вже впровадили собі ці технології, наприклад Японський готель Henn-na використовує роботів в допомозі з реєстрацією гостей, допомагає гостям з багажем та прибирає номери. Це в свою чергу привертає

велику кількість туристів, які хочуть подивитись та відчутти комфорт від цих новітніх технологій.

3.2 Пропозиції для вирішення проблем та недоліків в організації служби обслуговування в готелях

Індустрія гостинності є одним з найважливіших секторів в економіці майже в всіх країнах світу і відіграє ключову роль в розвитку туризму. Якість в обслуговуванні та наданні послуг напряду впливає на задоволеність гостей. Але в процесі надання обслуговування і послуг трапляються різні труднощі та проблеми, через які знижується ефективність роботи готелю та ефективність роботи персоналу, все це може негативно впливати на задоволення гостей від перебування в готелі. Готельні підприємства повинні якомога швидше виправляти проблеми та шукати вихід з труднощів які появились в них. Серед проблем і труднощів може бути велика плинність нових працівників, недостатня автоматизація, невідповідність до різних стандартів. Всі ці проблеми негативно впливають на якість надання послуг та обслуговування, а це в свою чергу портить кінцеве враження про готель. Щоб вирішити ці проблеми потрібно розробити та впровадити різні стратегії, які буду використовувати різні інноваційні технології, які в свою чергу допоможуть покращити внутрішні процеси, також потрібно інвестувати в навчання персоналу та їх розвиток. Також слід застосовувати різні інноваційні підходи до управління та обслуговування гостей, що зробить роботу готелю ефективною і забезпечить хороший рівень обслуговування.

Велику плинність кадрів можна вирішити таким чином, слід створити хороші умови для всього персоналу та забезпечити працівників конкурентоспроможною заробітною платою і відкрити можливість кар'єрного росту. Можна також впровадити різні бонуси за хорошу роботу працівникам або за довгу роботу в готельному бізнесі. Через велику плинність кадрів виникає інша проблема, нестача кваліфікованого персоналу, щоб вирішити це потрібно зробити програму для навчання нових працівників, що дозволить працівника

розвиватись та покращувати свої навички, це в свою чергу піднімає їх класифікацію.

Також проблемою в обслуговуванні гостей буває низький рівень обслуговування, виправити цю проблему можна запровадивши різні тренінги які будуть проводитись на регулярній основі, в цих тренінг будуть розглядатись основні проблеми і персонал буде зразу вирішувати ці проблеми. Також не зайвим буде розробка системи в якій гості зможуть залишати побажання та скарги, що дасть змогу персоналу вирішувати недоліки та швидко реагувати на них і завдяки цьому буде рости рівень та якість обслуговування.

В деяких готелях існує проблема з автоматизацією різних процесів, таких як бронювання номерів і аналіз їх заповненості, щоб це виправити таким готелям слід запровадити сучасні системи з управління готелем (PMS) та розробити різні мобільні додатки, ці систем в свою чергу автоматизують багато різних процесів, вони допоможуть в бронюванні та допоможуть відстежувати заповненість номерів, допоможуть в розрахунках та різних операціях, вони також можуть допомогти і з реєстрацією. Використання інноваційних систем та додатків значно полегшить роботу різних процесів, що в свою чергу зменшить зайнятість персоналу і вони зможуть виконувати інші немало важливі завдання або зможуть приділяти ще більше уваги для гостей.

Ще однією проблемою яка може трапитись в готельному бізнесі є погана комунікація між відділами, щоб запобігти такій проблемі слід проводити різні наради або бріфінги, які допоможуть визначити проблему. Впровадження різних систем внутрішньої комунікації, таких як, корпоративні месенджери або інтернет-платформи, а також програмне забезпечення, що покращить координацію між відділами, може вирішити таку проблему, за рахунок чого зростає ефективність роботи і буде позитивно впливати на обслуговування і надання послуг гостям.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 3

Інноваційні технології відіграють велику роль у розвитку та модернізації готельного бізнесу. Це також позитивно впливає на обслуговування та підвищення його ефективності. Використання сучасних технологій, таких як система управління готелем (PMS), різні додатки для реєстрації та бронювання, та автоматизацію різних процесів, забезпечує покращення зручності та задоволення гостей.

Отже впровадження новітніх технологій та ефективних рішень для виправлення різних проблем в організації служби обслуговування в готелях, напряду впливає на підвищення якості сервісу, задоволення гостей і конкурентоспроможності на ринку. Готелі, які активно адаптуються до нових технологій та впроваджують інноваційні рішення, можуть очікувати на хороший темп розвитку і збільшення лояльності клієнтів та довгостроковий успіх у своїй діяльності.

ВИСНОВКИ

Ми дослідили основні терміни та поняття, що стосуються організації роботи готельних служб обслуговування, зокрема виділили ключові елементи, які визначають ефективність функціонування готельного комплексу. Дослідивши різні аспекти готельного бізнесу, можна констатувати, що існують декілька основних служб, без яких якісне обслуговування гостей було б неможливим. Перш за все, це служба прийому та розміщення, яка є обличчям готелю. Ця служба відповідає за перше враження гостей, процес реєстрації, розміщення, надання інформації та вирішення проблем, що можуть виникнути під час перебування. Проаналізувавши роботу цієї служби, ми дійшли висновку, що її ефективність безпосередньо впливає на задоволеність гостей та їхнє бажання повертатися до готелю. Інша важлива складова – це служба харчування, яка забезпечує гостей харчуванням відповідно до їхніх побажань та потреб. Включаючи ресторани, бари, кафе та обслуговування в номерах, ця служба також відіграє ключову роль у формуванні загального враження про готель. Дослідивши функціонування цієї служби, ми зрозуміли, що різноманітність меню, якість страв та рівень обслуговування можуть суттєво вплинути на репутацію готелю. Служба підтримки, яка охоплює технічне обслуговування, прибирання номерів та загальних зон, забезпечення безпеки та комфорту гостей, також є невід'ємною частиною готельного бізнесу. Проаналізувавши її роботу, ми виявили, що своєчасне реагування на запити гостей та підтримання високих стандартів чистоти і безпеки є критично важливими для успішного функціонування готелю. Не менш важливими є служби додаткових послуг, таких як спа, фітнес-центри, конференц-зали, послуги з організації заходів тощо. Ці служби додають готелю унікальності та приваблюють різні категорії гостей, зокрема бізнесменів, туристів, родини з дітьми. Дослідивши ці аспекти, ми зрозуміли, що надання додаткових послуг підвищує конкурентоспроможність готелю та сприяє його розвитку. Таким чином, проаналізувавши всі аспекти організації роботи готельних служб обслуговування, ми дійшли висновку, що їх ефективне управління є запорукою високого рівня сервісу. Кожна служба відіграє свою унікальну роль, і їхнє злагоджене функціонування створює комфортні умови для гостей, що в свою чергу сприяє позитивному іміджу готелю та його успіху на

ринку послуг.

Ми дослідили організацію роботи служби обслуговування в готелях, розглянувши основні аспекти, що визначають її ефективність та якість наданих послуг. Дослідивши структуру служби обслуговування, ми з'ясували, що вона включає декілька важливих підрозділів, таких як служба прийому та розміщення, служба прибирання, служба харчування та технічна служба. Проаналізувавши функції кожного з цих підрозділів, ми дійшли висновку, що їхня злагоджена робота є критичною для забезпечення комфорту та задоволення гостей.

Ми дослідили управління якістю в роботі готелів та в обслуговуванні гостей, зосередивши увагу на ключових елементах, що визначають успішність готельного бізнесу. Дослідивши різні підходи до забезпечення якості, ми визначили, що основними факторами є стандартизація процесів, постійне навчання персоналу, регулярний моніторинг і оцінка послуг, а також зворотний зв'язок від гостей. Таким чином, проаналізувавши всі аспекти управління якістю в роботі готелів та обслуговуванні гостей, ми дійшли висновку, що інтегрований підхід, що включає стандартизацію процесів, постійне навчання персоналу, регулярний моніторинг і активне використання зворотного зв'язку, є ключовим для забезпечення високого рівня сервісу. Це, в свою чергу, сприяє підвищенню конкурентоспроможності готелю та задоволеності гостей, що є основою успішного готельного бізнесу.

Ми дослідили класифікацію готелів за зірками, розглянувши основні критерії, які визначають цей процес. Дослідивши міжнародні стандарти та національні особливості систем оцінювання, ми з'ясували, що класифікація готелів базується на різних аспектах, включаючи рівень комфорту, якість обслуговування, інфраструктуру та додаткові послуги. Проаналізувавши критерії присвоєння зірок, ми визначили, що готелі з однією зіркою зазвичай пропонують базові умови проживання, мінімальний набір послуг та обмежені зручності. Готелі з двома та трьома зірками забезпечують більший комфорт,

ширший спектр послуг та кращу інфраструктуру, включаючи ресторани, конференц-зали та додаткові зручності для гостей. Готелі з чотирма та п'ятьма зірками пропонують високий рівень розкоші, першокласне обслуговування, широкий вибір додаткових послуг, таких як спа, фітнес-центри, бізнес-центри та інші елітні зручності. Дослідивши вплив класифікації на вибір гостей, ми дійшли висновку, що система зірок є важливим орієнтиром для туристів, оскільки вона надає швидку та зрозумілу інформацію про рівень послуг та комфорту, який можна очікувати. Проаналізувавши переваги та недоліки існуючих систем оцінювання, ми зрозуміли, що стандарти можуть відрізнятися в різних країнах, що іноді ускладнює порівняння готелів на міжнародному рівні. Таким чином, проаналізувавши всі аспекти класифікації готелів за зірками, ми дійшли висновку, що цей метод є ефективним інструментом для інформування гостей про якість та рівень обслуговування. Водночас, існує потреба у гармонізації міжнародних стандартів для полегшення вибору туристів та забезпечення єдиного підходу до оцінювання готельних послуг.

Ми дослідили класифікацію та характеристику послуг у готельній індустрії, зосередивши увагу на різних категоріях послуг, що пропонуються гостям. Дослідивши основні види послуг, такі як базові (проживання, харчування) та додаткові (спа, фітнес, конференц-зали), ми з'ясували, що їх якість і різноманітність суттєво впливають на задоволеність клієнтів. Проаналізувавши стандарти надання послуг, ми визначили, що їх класифікація базується на рівні комфорту, швидкості обслуговування та індивідуальному підході до потреб кожного гостя. Дослідивши відгуки клієнтів та практики різних готелів, ми дійшли висновку, що ефективне управління послугами та постійне вдосконалення їх якості є ключовими факторами успіху в готельному бізнесі. Таким чином, проаналізувавши всі аспекти класифікації та характеристики послуг, ми дійшли висновку, що якісні та різноманітні послуги є основою для залучення та утримання клієнтів, підвищення репутації готелю та його конкурентоспроможності на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. <https://elar.naiu.kiev.ua/server/api/core/bitstreams/7921727c-ab77-455b-b1eb-6813b0788614/content>
2. <http://eprints.kname.edu.ua/53806/1/2019%20148%D0%9B%20%D1%80%D0%B5%D0%BF.pdf>
3. http://eprints.kname.edu.ua/21054/1/2010_159%D0%9B_%D0%BF%D0%B5%D1%87.pdf
4. <https://eprints.kname.edu.ua/40602/1/2013%20%D0%BF%D0%B5%D1%87.%20128%D0%9B%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%9C%D0%A2%D0%91%D0%93%D0%B8%D0%A2%D0%9A%20%D1%83%D0%BA%D1%80.pdf>
5. <https://eprints.kname.edu.ua/40602/1/2013%20%D0%BF%D0%B5%D1%87.%20128%D0%9B%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%9C%D0%A2%D0%91%D0%93%D0%B8%D0%A2%D0%9A%20%D1%83%D0%BA%D1%80.pdf>
6. https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%82%D0%B8%D0%BF%D1%83
7. https://pidru4niki.com/10560412/turizm/obslugovuvannya_gostey_sluzhboyu_priyomu_rozmischennya
8. https://pidru4niki.com/16011013/turizm/sluzhba_upravlinnya_nomernim_fondom_sluzhba_obslugovuvannya
9. <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/16283/1/%d1%83%d0%bf%d1%80%d0%b0%d0%b2%d0%bb%d1%96%d0%bd%d0%bd%d1%8f%20%d1%8f%d0%ba%d1%96%d1%81%d1%82%d1%8e%20%d0%bf%d0%be%d1%81%d1%96%d0%b1%d0%bd%d0%b8%d0%ba.pdf>
10. <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/2808c736-8f6a-43e4-9a0d-0e9ad78aa1b9/content>
11. https://shron1.chtyvo.org.ua/Malska_Marta/Hotelnyi_biznes_teorii_a_ta_praktyka.pdf

12. <https://spivpratsia.zapisi.cx.ua/ukraincyam/shho-take-klasifikaciya-goteliv.html>
13. <https://www.studocu.com/uk/document/odes%D1%8Cka-natsional%D1%8Cna-akademiya-kharchovikh-tehnologiy/avtomatizatsii-i-robototekhniki/ddud%C2%BCd0-10/79170016>
14. <https://tourism-book.com/pbooks/book-61/ua/chapter-2340/>
15. https://tourlib.net/books_ukr/roglev03-1.htm
16. https://tourlib.net/books_ukr/roglev03-3.htm
17. <https://ukrtextbook.com/osnovi-gotelno%D1%97-spravi-rudenko-v-p/osnovi-gotelno%D1%97-spravi-rudenko-v-p-1-1-termini-i-viznachennya-ponyatijnogo-aparatu-quot-gostinnist-quot.html#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fukrtextbook.com%2Fosnovi,100>
18. https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%82%D0%B8%D0%BF%D1%83
19. <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service/>
20. <https://www.absoluteescapes.com/blog/what-is-a-bed-and-breakfast/>
21. https://www.academia.edu/3763754/duties_and_responsibilities_of_hotel_staff
22. <https://www.allgetaways.com/hotel-booking/how-does-room-service-work.html>
23. <https://www.altexsoft.com/blog/hotel-property-management-systems-products-and-features/>
24. <https://www.americanexpress.com/in/articles/life-with-amex/benefits/what-is-a-concierge-service.html>
25. <https://www.canarytechnologies.com/post/common-hotel-problems-and-solutions>
26. <https://www.discoverasr.com/en/destinations/indonesia/jakarta/hotel-residence#>

27. <https://www.educationaltravelasia.org/7-main-departments-in-a-hotel-functions-and-responsibilities/>
28. <https://www.fivestaralliance.com/article/what-5-star-hotel>
29. <https://group.hennnahotel.com/>
30. <https://www.hospitality-school.com/hotel-room-service-procedure/>
31. <https://hospitalitystudy.wordpress.com/2013/09/08/engineering-department-2/>
32. <https://hotelfriend.com/b/employees-roles>
33. <https://www.hotelengine.com/business-travel-guide/hotel-terms>
34. <https://hotelsandhoteliers.com/safety-and-security-at-your-hotel/>
35. <https://hoteltalk.app/1-star-hotel-classification-list-of-required-facilities-and-services/>
36. <https://hoteltalk.app/2-star-hotel-classification-list-of-required-facilities-and-services/>
37. <https://hotel-tyl-prague.cz/hotel/about-the-hotel/additional-services.html>
38. <https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Sem-1/FO/2.%20CLASSIFICATION%20OF%20HOTELS.pdf>
39. <https://johnwtanner.com/student/7-principles-for-improving-service-quality/>
40. <https://www.littlehotelier.com/blog/running-your-property/hotel-types/>
41. <https://www.mews.com/en/blog/hotel-classification-type>
42. <https://www.mews.com/en/blog/hotel-classification-type>
43. <https://www.mews.com/en/blog/hotel-innovation-trends>
44. <https://www.mews.com/en/blog/hotel-organizational-structure>
45. <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service/>
46. <https://www.qualityze.com/blogs/components-of-quality-management-in-hospitality>
47. <https://www.revfine.com/hotel-departments/>

48. <https://ribashotelsgroup.ua/en/blog/biznes-oteli-osobennosti-preimushtstva-trebovaniya/>
49. <https://roomracoon.com/blog/hotel-data-analytics/>
50. <https://sanhotelseries.com/what-is-a-3-star-hotel-quality-on-a-budget/>
51. <https://www.scribd.com/document/69842258/Security-and-Safety-in-the-Hospitality-Industry>
52. <https://www.siteminder.com/r/hotel-problems/>
53. <https://www.slideshare.net/slideshow/hotel-classification-and-hotel-organization-77302164/77302164>
54. <https://www.socialtables.com/blog/hospitality/hotel-terms-dictionary/>
55. https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_quick_guide.htm
56. <https://work.chron.com/role-director-operations-hospitality-industry-29805.html>
57. <https://www.webstaurantstore.com/blog/3210/boutique-hotel.html>
58. <https://www.wikihow.com/Do-You-Have-to-Check-Out-of-a-Hotel>
59. <https://www.xotels.com/en/glossary/hotel-chain>

