

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Навчально-науковий інститут «Українська інженерно-педагогічна академія»
Кафедра ресторанного, готельного та туристичного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему

СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ СТАНДАРТІВ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЮ

Виконала: студентка 2 курсу, групи ДГР-24мг
спеціальності : 241 Готельно-ресторанна справа
(код і найменування спеціальності)

_____/Дар'я ШЕВЦОВА
(підпис) (ім'я та прізвище)

Керівник _____/Олена БАБАЄВА
(підпис) (ім'я та прізвище)

Рецензент _____/Катерина КУНИЦЯ
(підпис) (ім'я та прізвище)

«До захисту допущено»

В.о. завідувача кафедри _____/Тетяна ГОНТАР
(підпис) (ім'я та прізвище)

Нормоконтроль _____/Наталія ОЛІЙНИК
(підпис) (ім'я та прізвище)

Секретар ЕК _____/Денис ЛИПОВИЙ
(підпис) (ім'я та прізвище)

Харків – 2025 рік

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Н. КАРАЗІНА**

Навчально-науковий інститут Українська інженерно-педагогічна академія
Кафедра Ресторанного, готельного та туристичного бізнесу
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма Індустрія гостинності

ЗАТВЕРДЖУЮ
В. о. завідувача кафедри

_____ Тетяна ГОНТАР
(підпис)
«10» жовтня 2025 р.

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
другого (магістерського) рівня вищої освіти

студентки Дар'ї ШЕВЦОВОЇ

1. Тема роботи: Стратегія розвитку стандартів роботи служби номерного фонду готелю
затверджена наказом університету № 4801-5/3664 від «06» жовтня 2025 р.

2. Термін здачі закінченої роботи «01» грудня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи

Мета роботи – аналіз стандартів роботи служби номерного фонду готелю «Hotel 52»
(м. Одеса), визначення шляхів вдосконалення сервісу і розробка рекомендацій з
підвищення ефективності її функціонування

Об'єкт дослідження – служба номерного фонду в готелі.

Предмет дослідження – стандарти роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52»
(м. Одеса).

4. Зміст роботи (перелік питань, які належить розробити):

Вступ

1. Теоретичні основи роботи служби номерного фонду в готелі

2. Аналіз стандартів роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» (м. Одеса)

3. Розробка стратегії розвитку стандартів роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel
52» (м. Одеса)

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

5. Перелік графічного матеріалу (презентаційний матеріал):

Результати наукових досліджень у вигляді таблиць і рисунків (Додаток А, Додаток Б,
Додаток В, Додаток Г, Додаток Д)

6. Дата видачі завдання «10» жовтня 2025 р.

Керівник роботи

(підпис)

Олена БАБАЄВА

(ім'я, прізвище)

Завдання прийняла до виконання

(підпис)

Дар'я ШЕВЦОВА

(ім'я, прізвище)

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН-ГРАФІК
виконання кваліфікаційної роботи

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання	Позначки керівника про виконання завдання
1	Вступ	15.10.2025	
2	Розділ 1 Теоретичні основи роботи служби номерного фонду в готелі	20.10.2025	
3	Розділ 2 Аналіз стандартів роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» (м. Одеса)	03.11.2025	
4	Розділ 3 Розробка стратегії розвитку стандартів роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» (м. Одеса)	17.11.2025	
5	Висновки	21.11.2025	
6	Список використаних джерел	24.11.2025	
7	Додатки	26.11.2025	
8	Оформлення кваліфікаційної роботи та ілюстративного матеріалу	29.11.2025	

Студентка

(підпис)

Дар'я ШЕВЦОВА
(ім'я, прізвище)

Реферат

Дар'я ШЕВЦОВА – Стратегія розвитку стандартів роботи служби номерного фонду готелю

Магістерська робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за освітньою програмою Індустрія гостинності.

У роботі проаналізовані стандарти роботи служби номерного фонду готелю на прикладі «Hotel 52».

Предмет дослідження – стандарти роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» (м. Одеса).

Метою роботи є аналіз стандартів роботи служби номерного фонду готелю «Hotel 52» (м. Одеса), визначення шляхів вдосконалення сервісу і розробка рекомендацій з підвищення ефективності її функціонування.

Завдання дослідження:

- розглянути теоретичні основи роботи служби номерного фонду у готелі;
- визначити функції і структуру служби номерного фонду в готелі та підходи до стандартів її роботи;
- охарактеризувати діяльність готелю «Hotel 52» (м. Одеса) та провести оцінку стандартів роботи служби номерного фонду в готелі;
- визначити напрями вдосконалення стандартів сервісу служби номерного фонду готелю «Hotel 52»;
- розробити комплекс заходів з розвитку стандартів роботи служби номерного фонду готелю «Hotel 52».

Авторкою запропоновано проект заходів вдосконалення діяльності служби номерного фонду готелю «Hotel 52», які передбачають: розвиток матеріально-технічної бази; вдосконалення технологічних стандартів роботи персоналу служби; підвищення професіоналізму та компетентності співробітників служби номерного фонду.

Ключові слова: ГОТЕЛЬ, НОМЕРНИЙ ФОНД, СТАНДАРТ, СЕРВІС.

Abstract

Daria SHEVTSOVA – Strategy for developing standards of the hotel room service department's work.

Master's work for obtaining master's degree in the educational programme Hospitality Industry.

This study analyzes the standards of the hotel room service department's work using the example of "Hotel 52".

The subject of the research is the standards of the room service department in "Hotel 52" (Odessa).

The purpose of the study is to analyze the standards of the room service department at "Hotel 52" (Odessa), identify ways to improve service, and develop recommendations to increase its operational efficiency.

Objectives of the study:

- to examine the theoretical foundations of the room service department's operations in the hotel;
- to determine the functions and structure of the room service department and approaches to its standards;
- to characterize the activities of "Hotel 52" (Odessa) and evaluate the standards of the room service department's work;
- to identify directions for improving the room service standards at "Hotel 52";
- to develop a set of measures for the development of the room service department's standards at "Hotel 52".

The author proposes a project of measures to enhance the room service department's activities, which includes: the development of material and technical base; improvement of technological standards of staff work; increasing the professionalism and competence of the room service employees.

Keywords: HOTEL, ROOM STOCK, STANDARD, SERVICE.

ЗМІСТ

Вступ	5
Розділ 1 Теоретичні основи роботи служби номерного фонду в готелі.....	8
1.1 Функції і структура служби номерного фонду в готелі.....	8
1.2 Технологія роботи служби номерного фонду в готелі.....	13
1.3 Інноваційні підходи до організації роботи служби номерного фонду готелю.....	19
Розділ 2 Аналіз стандартів роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» (м. Одеса)	27
2.1 Загальна характеристика готелю «Hotel 52»	27
2.2 Організація роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52».....	32
2.3 Оцінка якості сервісу служби номерного фонду готелю «Hotel 52».....	38
Розділ 3 Розробка стратегії розвитку стандартів роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» (м. Одеса).....	43
3.1 Напрями вдосконалення стандартів роботи служби номерного фонду.....	43
3.2 Проект заходів з підвищення ефективності роботи служби номерного фонду.....	47
3.3 Механізм впровадження заходів з вдосконалення діяльності служби номерному фонду готелю «Hotel 52».....	52
Висновки.....	59
Список використаних джерел.....	62
Додатки.....	67
Додаток А Розташування готелю «Hotel 52» (м. Одеса) на карті.....	68
Додаток Б Екстер'єр готелю «Hotel 52» (м. Одеса).....	69
Додаток В Інтер'єр номерів готелю «Hotel 52» (м. Одеса).....	70
Додаток Г Вимоги до готелю категорії 3 зірки	71
Додаток Д Стандарти роботи служби номерного фонду: культура поведінки покоївки.....	76

ВСТУП

Готель – це складна структура, яка складається з комплексу служб, кожна з яких виконує певні функції та є ланкою технологічного процесу обслуговування. Служба номерного фонду, разом з іншими, підтримує імідж готелю, забезпечує високоякісний сервіс, що може максимально задовольнити потреби гостей і зробити перебування в готелі комфортнішим.

Номерний фонд готельного підприємства – це основний готельний продукт, тому якість обслуговування гостя в номері готелю, є одним із базових критеріїв при виборі засобу розміщення, що створює необхідність пошуку шляхів вдосконалення стандартів служби номерного фонду.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлюється тим, що сьогодні вимоги українських туристів, особливо тих які вже знайомі з міжнародними стандартами, до якості роботи служби номерного фонду готелю зростають. Гості хочуть отримувати високоякісний сервіс. Міжнародні стандарти якості обслуговування номерного фонду готелів включають в себе вимоги до персоналу, матеріально-технічної бази готельних підприємств, технологічних процесів обслуговування та ін. Це створює необхідність пошуку шляхів раціональної побудови процесів обслуговування та вдосконалення механізмів діяльності служби номерного фонду готелю. На службу номерного фонду покладається велика відповідальність в тому що стосується підтримки чистоти і затишку в готелі, відповідності сучасним вимогам у сфері безпеки та якості клінінгу. Конкурентні переваги готелю забезпечують високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу, а також його здатність і бажання забезпечувати гостю чітке, оперативне та ввічливе обслуговування.

У готельному бізнесі термін «сервіс» трактується як комплекс дій, спрямованих на створення оптимального комфорту та задоволення широкого спектру побутових, господарських і культурних потреб гостей. Одним із

ключових завдань готелів є формування іміджу підприємства, що гарантує високий рівень обслуговування.

Об'єкт дослідження – служба номерного фонду в готелі.

Предмет дослідження – стандарти роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» (м. Одеса).

Метою роботи є аналіз стандартів роботи служби номерного фонду готелю «Hotel 52» (м. Одеса), визначення шляхів вдосконалення сервісу і розробка рекомендацій з підвищення ефективності її функціонування.

Для досягнення поставленої мети в роботі визначено наступні завдання:

- розглянути теоретичні основи роботи служби номерного фонду у готелі;
- визначити функції і структуру служби номерного фонду в готелі та підходи до стандартів її роботи;
- охарактеризувати діяльність готелю «Hotel 52» (м. Одеса) та провести оцінку стандартів роботи служби номерного фонду в готелі;
- визначити напрями вдосконалення стандартів сервісу служби номерного фонду готелю «Hotel 52»;
- розробити комплекс заходів з розвитку стандартів роботи служби номерного фонду готелю «Hotel 52».

В ході вирішення поставлених завдань кваліфікаційної роботи були використані наступні методи дослідження: з метою розкрити основні поняття даної теми були вивчені і проаналізовані наукова література і матеріали періодичних видань, а також вивчена нормативна база з досліджуваної проблеми. Крім того, використовувалися загальнонаукові методи: спостереження, опису, аналогії, порівняння і узагальнення.

Кваліфікаційну роботу виконано відповідно до тематичного плану наукових досліджень у рамках науково-дослідної роботи № ФН 21-01 «Інноваційні підходи до сталого розвитку сфери гостинності», затвердженої рішенням Науково-технічної Ради УІПА (протокол № 4 від 23 січня 2024 р.).

Апробація результатів дослідження була зроблена у тезах доповіді на IV Міжнародній науково-практичній конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства», Національний університет «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя 11-12 листопада 2025 р. на тему «Стратегії впровадження інтернету речей в організацію роботи служби номерного фонду готелю».

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛІ

1.1 Функції і структура служби номерного фонду в готелі

Номерний фонд готелю є базовою складовою послуги розміщення. Номери виконують кілька важливих функцій: вони служать місцем для відпочинку, сну та роботи гостей. Оскільки, переважно вони використовуються у вечірній та нічний час, найголовнішою їх функцією є забезпечення умов для сну. Важливість інших функцій залежить від типу готелю та потреб відвідувачів [2, с. 134].

Незалежно від категорії, розміру чи оснащення технічними засобами, кожен номер повинен містити ліжко, стіл або тумбочку біля ліжка, стілець або крісло на відповідну кількість гостей, повноцінне освітлення всіх кімнат і кошик для сміття [17, с. 97].

Обслуговуванням гостей в період проживання в номері готелю займається служба номерного фонду, яка повинна працювати злагоджено і послідовно, створюючи затишок і комфорт. Ефективно організований процес обслуговування гостей та високий рівень професіоналізму персоналу є довгостроковими інвестиціями, які з часом приносять фінансові вигоди готелю завдяки поверненню клієнтів, а також залученню їх родичів і знайомих через позитивні відгуки щодо належної якості сервісу.

В структурі готельного підприємства служба номерного фонду є одним з основних підрозділів. У міжнародній практиці для цієї служби використовується англійська назва *housekeeping* (в дослівному перекладі це англійське слово означає: домашнє господарство, доведення) [26, с. 34].

Основне завдання служби полягає у наданні послуг у готельних номерах, підтриманні належного санітарно-гігієнічного рівня та комфорту в житлових кімнатах і громадських зонах (вестибюль, хол, коридори, сходові

клітки, ліфти тощо), а також у контролі за станом номерного обладнання, постільної білизни та уніформи персоналу [20, с. 197].

Служба номерного фонду є найбільшою за чисельністю серед працівників готелю. Її склад становить до 50% працівників від всього обслуговуючого персоналу.

До основних завдань поверхового персоналу належать:

- підтримка відповідного санітарно-гігієнічного стану в номерах, службових та загальних приміщеннях;
- підготовка номерів до заїзду гостей у відповідності до стандартів;
- вечірнє обслуговування, що передбачає підготовку зайнятих номерів для нічного відпочинку;
- організація зберігання, обліку і поповнення запасів миючих засобів, а також контроль за інвентарем і обладнанням;
- обслуговування міні-бару в номері, яке в деяких готелях виконується поверховим персоналом, а в інших — службою харчування [18, с. 97; 31].

Основною задачею служби номерного фонду є забезпечення відповідного рівня комфорту та санітарно-гігієнічного стану готельних номерів і громадських приміщень на поверхах, таких як холи, вітальні, коридори.

Організаційна структура служби включає кілька відділів: прибирання, білизняний цех (Linen Room) та пральню/хімчистку (Laundry / Dry Cleaning Service).

До персоналу служби номерного фонду входять керівник, завідуючі поверхами, чергові адміністратори, старші покоївки, покоївки та спеціалісти з комплексного прибирання службових і громадських зон. Структура та склад служби номерного фонду наведені на рисунку 1.1.

Служба номерного фонду активно співпрацює зі службами прийому і розміщення та інженерно-технічним підрозділом готелю.



Рис. 1.1 – Організаційна структура служби номерного фонду

У керівника служби має бути широкий спектр знань у сферах планування матеріальних ресурсів, управління персоналом тощо. Він здійснює контроль та оцінку діяльності співробітників служби, відповідає за ефективність роботи підрозділу та слідкує за дотриманням корпоративної політики, стандартів і посадових обов'язків. Разом із відділом кадрів керівник займається питаннями прийому, навчання, мотивації і підтримки співробітників, організовує і контролює графіки роботи і відпусток. Також він несе відповідальність за дотримання працівниками правил техніки безпеки та пожежної безпеки на робочих місцях [33, с. 41].

У закордонних готелях та в українських готелях з іноземними інвестиціями ця посада може називатися Head Housekeeper, Housekeeping Manager, Executive Housekeeper, Director of internal services або Director of housekeeping operations [35].

Заступник керівника служби (Assistant Housekeeper) відповідає за стан і придатність номерів, складає звіти щодо їх статусу та контролює діяльність персоналу з прибирання, організовує їх графік роботи [32, с. 312].

Директор пральні-хімчистки (Director of Laundry / Dry Cleaning Service) відповідає за керівництво пральнею-хімчисткою готелю і є заступником керівника служби номерного фонду. Він несе відповідальність за постачання готелю чистою білизною, що забезпечує безперебійну роботу номерного фонду та служби харчування, а також за виконання замовлень гостей щодо прання та прасування одягу.

Відділ прибирання складається з покоївок (chambermaids) і працівників з прибирання, які також допомагають у розміщенні гостей у номерах. Керівником цього відділу є менеджер (HSCP Supervisors). Він відповідає за стан номерного фонду, контролює якість прибирання житлових і службових приміщень, перевіряє стан прибраних номерів, приймає та передає повідомлення гостям, веде журнал чергувань і готує звіти про технічні несправності та стан кімнат. Менеджер також відповідає за навчання персоналу та оптимальний розподіл робочого навантаження під час генерального прибирання. Крім того, він може виконувати обов'язки чергового по поверху [36, с. 196 - 197].

Старша покоївка приймає завдання та розподіляє їх серед підлеглих, одночасно виконуючи адміністративні функції на розсуд виконавчого директора.

Покоївка відповідає за прибирання готельних номерів і їх підготовку до сну. Вона має прибирати від 10 до 13 номерів на день у готелях високої категорії та від 18 до 20 номерів – в економ-класі [45, с. 162]. Також до обов'язків покоївки входить збір речей гостей, які потребують прання або чистки, та передача їх у відповідні служби.

Норма прибирання номерів однією покоївкою залежить від різних чинників, таких як:

- норми, встановлені стандартами обслуговування мережевих готелів;
- категорії готелю;
- структури номерного фонду;

- політики керівництва готелю, спрямованої або на економію, або на підвищення якості обслуговування [49, с. 216].

Працівник із прибирання приміщень працює в номерному фонді, забезпечуючи цілодобове прибирання коридорів, ліфтових кабін, сходових клітинок, службових, торгових та складських приміщень, а також інших спеціалізованих і громадських зон. Він також надає допомогу покоївкам під час здійснення генерального прибирання.

Нічний черговий відповідає за контроль роботи підрозділу після завершення денних змін. Він підводить підсумки роботи відділу за попередній день, перевіряє чистоту всіх зайнятих номерів та справність обладнання. У разі потреби здійснює перевірку сигналізації та безпеки на поверхах готелю [19, с. 117].

У коло обов'язків персоналу номерного фонду входить:

- піднос багажу і його маркування;
 - інформування гостей про доступні додаткові послуги як у готельних сервісних службах, так і в сусідніх закладах;
 - надання допомоги у надзвичайних ситуаціях;
 - виконання індивідуальних прохань клієнтів;
 - забезпечення чистоти готельних номерів і приміщень;
 - підтримка належного санітарно-гігієнічного стану в готелі та ін.
- [21, с. 283].

Служба номерного фонду щодня звіряє свої дані щодо статусу номерів з інформацією від служби прийому і розміщення. При виписці гостя з номеру факт повідомлення служби прийому фіксуються у відповідній графі журналу служби номерного фонду. Прізвище покоївки, якій доручено прибирання номеру, записується в іншій графі журналу. Після закінчення прибирання в журналі робиться відповідний запис і про готовність номера повідомляється до служби прийому.

Разом з тим існує спеціальна інструкція про порядок інспекції для перевіряючих. Покоївки повинні дотримуватися спеціальних правил безпеки:

не відкривати двері номера гостям, якщо вони забули ключ в номері, або іншим співробітникам; ключі від номерів необхідно постійно носити при собі і не залишати на робочому візку; під час прибирання двері номеру мають бути відкритими, але вхід повинен бути заблокований робочим візком; покоївка зобов'язана доповідати про підозрілих клієнтів [36, с. 214].

До служби номерного фонду також належить пральня та бюро забутих речей. Перед тим як здати білизну в пральню і після отримання її звідти вона перераховується. Залежно від вартості номерів у великих готелях білизна ділиться на три категорії.

Забуті у номері речі клієнтів зберігаються протягом трьох місяців. В окремих готелях існують ігрові кімнати з гувернантками, де гість може залишити свою дитину, тоді ця служба входить до складу господарського підрозділу.

Таким чином, важливу роль в технологічному циклі обслуговування гостя грає служба номерного фонду, основним завданням якої є підтримка відповідного рівня комфорту та санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також забезпечення обслуговування гостей під час проживання, створення в номерному фонді атмосфери комфорту і затишку.

1.2 Технологія роботи служби номерного фонду в готелі

Технологія (від грец. *techno* – мистецтво і *logos* – вчення) — це сукупність методів, прийомів, режимів роботи, а також послідовність операцій і процедур, що виконуються за допомогою засобів, обладнання, матеріалів та інструментів, які координуються процесами управління та організації [1, с. 28].

Процес обслуговування клієнтів у готелях має циклічний характер, що означає повторювану послідовність етапів від моменту прибуття гостя до його від'їзду.

Умовно технологічний цикл обслуговування гостя можна розділити на чотири основні етапи:

1. Бронювання (Reservation)
2. Прибуття гостя (Arrival), його реєстрація (Check in Procedure) та розміщення (Accommodation)
3. Проживання (Staying) та повноцінне обслуговування під час перебування в готелі.
4. Виїзд (Departure), розрахунок і оплата гостем готелю [21, с. 224].

Третій етап гостьового циклу пов'язаний із забезпеченням обслуговування гостей під час їх перебування в готелі. Для комфортного проживання готелі, відповідно до своєї категорії, спеціалізації та розмірів, повинні пропонувати визначений набір додаткових послуг. Незалежно від типу готелю, його головним завданням є створення умов, близьких до домашніх, що сприяють як ефективній роботі, так і відпочинку та розвагам гостей протягом усього часу їхнього перебування. У готелях високого класу обов'язковими є послуги бізнес-центру, бюро обслуговування, оздоровчого комплексу, оренди автомобілів тощо.

Проживання гостей готелю організовується у його житловій частині. Організація проживання – це технологічний ланцюг, який складається з наступних етапів:

1. Підготовка номерів до експлуатації та проживання є початковим етапом організації обслуговування на поверсі. Цей процес включає оснащення номерів меблями, обладнанням і інвентарем, що забезпечується системою матеріального постачання, обліку, зберігання, переміщення і списання майна. Також підготовка номерів до проживання передбачає оснащення їх рекламними матеріалами, предметами гігієни та всіма необхідними атрибутами відповідно до категорії гостей (квіти, фрукти, напої, сувеніри). Служба номерного фонду відповідає за підтримання санітарного стану номерів відповідно до вимог, а також за їх утримання протягом

перебування гостей за допомогою клінінгових послуг і ведення білизняного господарства [33, с. 38].

Важливою складовою є ефективна взаємодія служби номерного фонду з вестибюльною службою (службою розміщення). Персонал поверху має своєчасно отримувати інформацію про бронювання номерів, строки заселення та виїзду гостей. Служба номерного фонду володіє актуальними даними щодо руху номерів, їх звільнення та готовності після прибирання. Обмін інформацією можливий через контрольні перевірки та оперативний зв'язок телефоном чи селектором. Сьогодні система номерного фонду інтегрована в загальну комп'ютерну мережу готелю, що забезпечує повний облік та передачу даних щодо стану номерів і процесів їх підготовки, заселення і звільнення [26, с. 37].

2. Прийом гостя та ознайомлення з номером передбачає зустріч на поверсі, допомогу з орієнтацією та розміщенням, а також інформування про оснащення номеру. Цю процедуру виконує уповноважений співробітник служби поверху або, у випадку гостей VIP-категорії, порт'є, завідувач секції чи представник керівництва готелю. Гостя супроводжують у номер, відчиняють двері та пояснюють використання ключа. Вдень гостя запрошують увійти першим, а в темний час – спершу службовець вмикає світло, після чого запрошує гостя. Ознайомлення з особливостями обладнання номеру проводиться з метою виявити повагу до гостя та збереження майна готелю. Контролюється також доставка багажу гостя; якщо багаж прибув раніше, покоївка відкриває номер і допомагає з занесення [31; 33, с. 39].

3. Організація обслуговування на поверсі включає прибирання номерів та надання додаткових побутових послуг. Працівники служби номерного фонду забезпечують порядок, тишу і спокій на поверсі, створюючи безпечні умови для гостей і захист їхнього майна.

4. Організація виїзду гостя полягає у прийомі номеру, контролі збереження майна та перевірці на наявність забутих речей. Перевірку слід

проводити після виїзду гостя, але до його остаточного від'їзду для уникнення втрат і повернення забутих речей. За потреби здійснюється контроль за вивезенням багажу. Після цього виконується прибирання номера з оперативним інформуванням порт'є про готовність для нового заселення. Цикл обслуговування повторюється для наступного гостя [31].

Керівник служби розподіляє готель за секторами, планує їх прибирання і ефективно розподіляє персонал. При високому завантаженні більше працівників залучають до прибирання номерів, під час спокійних днів – звертають увагу на чистоту нежитлових приміщень та виконання складних робіт (генеральне прибирання входу, миття світильників, хімчистка штор і покривал, натирання підлог тощо).

Менеджер служби формує графік роботи персоналу, організовує зміни, контролює присутність, веде платіжні відомості для нарахування зарплати. У платіжних відомостях відображаються робочі дні, відгули, вихідні, відпустки (чергові, додаткові, без збереження зарплати), прогулювання, навчання, нічні години, лікарняні, декретні відпустки та інші важливі дані. Для коректного заповнення даних керівник служби повинен тісно співпрацювати з відділом кадрів та бухгалтерією готелю, дотримуючись трудового законодавства [43, с. 114].

Упродовж робочого дня плани можуть змінюватись, тому керівник має оперативно вирішувати поточні питання, робити заміни та перестановки. Однак у готелях існують фіксовані графіки роботи персоналу служби номерного фонду, які зазвичай мало відрізняються між собою в різних установах (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1 – Приклад графіку роботи змін служби номерного фонду

Перша зміна (ранкова і денна)	Друга зміна (вечірня)	Третя зміна (нічна)
з 7.00 до 15.30	з 13.00 до 21.30	з 21.30 до 07.00
з 8.30 до 17.30	з 14.00 до 22.00	з 22.00 до 08.30
з 7.00 до 16.00	з 14.00 до 22.30	з 22.30 до 07.00

При формуванні робочих графіків потрібно брати до уваги уподобання співробітників щодо робочого часу, вихідних і чергових відпусток, особливо враховуючи, що більшість працівників служби – жінки. Якщо неможливо задовольнити всі побажання, керівник організовує робочий розклад, орієнтуючись на виробничі потреби та інтереси підприємства. Графіки роботи персоналу служби номерного фонду мають бути розміщені в офісі служби.

Необхідно, щоб прибирання проводилася швидко, при цьому поверховий персонал повинен якомога менше привертати увагу гостей, інвентар та інструменти для прибирання не повинні залишатися в місцях загального користування, під час прибирання співробітники не повинні відволікатися на особисті справи. Виконання цих принципів є критерієм рівня обслуговування в даному готелі.

Клінінгові роботи поділяються за видами: сухе і вологе прибирання, прибирання за допомогою спеціального обладнання і призначенням приміщень, які прибираються. Прибирання номерів буває генеральне, щоденне, проміжне, вечірнє, підготовка номеру після виїзду клієнтів.

Генеральне прибирання здійснюється раз на 7–10 днів і включає миття стін, опалювальних приладів, дверей та вікон, а також ретельну чистку меблів, підлоги і килимів пиłosосом. Після завершення роботи перевіряють технічний стан обладнання.

Щоденне поточне прибирання виконується за відсутності гостей і передбачає обов'язкове заправлення ліжок, а заміна постільної білизни та рушників проходить згідно з нормами, які залежать від рівня готелю.

Проміжне прибирання, характерне для чотирьох- і п'ятизіркових готелів, передбачає застеляння ліжка, прибирання санвузла, оновлення попільнички і контроль стану кімнати протягом дня.

Вечірня підготовка полягає в створенні умов для комфортного нічного відпочинку: вмикається нічне світло, кладеться картка з побажаннями

спокійної ночі та прогнозом погоди, збиваються подушки, а ковдра відкидається.

Прибирання після виїзду гостя включає заміну постільної білизни. Покоївки відповідальні за прибирання номерів, тоді як інші приміщення обслуговують прибиральники із застосуванням спеціального обладнання, миючих засобів і інвентарю [2, с. 139].

До матеріалів для прибирання належать миючі і чистячі засоби, інвентар – це ємності для води, щітки і серветки, а обладнання включає пиłosоси, машини для миття підлоги і спеціальні візки покоївок.

Під час прибирання ліжка ковдру і подушки тимчасово кладуть на стілець, перину перевертають, простирadlo заправляють під перину зсередини і під матрац зовні. Ковдру застеляють у підодіяльник, а подушку – у наволочку та повертають на ковдру.

Пиłosосом очищують частини стін, недоступні для вологого прибирання. Стіни з мийними фарбами або шпалерами, а також меблі, освітлювальна арматура (зовнішня частина) і підлога, очищають миючими засобами.

Ванна кімната прибирається у певній послідовності: спочатку миють стіни, полицку і раковину (включно з сифоном), потім ванну, приділяючи увагу зливу й справності водопровідної арматури. Хромовані деталі душа і труби протирають сухою ганчіркою. Потім обробляють стіни, раковину й ванну дезінфікуючими засобами, після чого висушують. Унітаз миють гарячою, а потім холодною водою з миючими і дезінфікуючими препаратами, перевіряють зливний бачок, й нарешті миють підлогу в санвузлі [31].

1.3 Інноваційні підходи до організації роботи служби номерного фонду готелю

Сучасні готелі стають усе більш технологічними. Це стосується не лише комп'ютерного маркетингу, систем продажів, але і інновацій, пов'язаних з обслуговуванням гостей, управління лояльністю і інших операційних процесів. Автоматизація готелю з кожним роком охоплює все більше ділянок роботи, у тому числі і управління процесами господарської служби. Завдяки автоматизації забезпечується безперервність діяльності обслуговуючого персоналу, знижується ризик помилки через людський чинник, посилюється контроль над персоналом підприємства, покращується якість обслуговування, і, як наслідок, збільшується прибуток готелю [4, с. 71].

Ринок пропонує безліч програм, що допомагають автоматизувати готелі, наприклад, Intellect Style; Shelter; Opera та ін. Ці програми включають, у тому числі, блоки управління процесами служби номерного фонду. Програми розраховані на різні по місткості та категорії готелів. Одні програми допомагають тільки збільшити швидкість обслуговування, координувати і направляти персонал. Інші програми включають блоки обліку кількості миючих засобів; обліку і наповнення міні-барів; розрахунок заробітної плати покоївкою виходячи з кількості досконалих прибирань, можливість включати в рахунок гостя плату за використані і спожиті товари і послуги. Але програмами автоматизації інновації готельного бізнесу не обмежуються [13, с. 118].

Інновації мають приносити готелю: додаткові доходи, конкурентні переваги на ринку, зростання відсотку ринку, зменшення витрат, вдосконалення процесу обслуговування, підвищення ефективності роботи готелю в цілому або якогось з її підрозділів. Виконання хоча б однієї з цих умов обґрунтовує доцільність і необхідність використання інноваційних технологій в готельних підприємствах [34, с. 321].

Для удосконалення основного готельного продукту - номерного фонду, різні засоби розміщення вдаються до модернізації пропонованих ними номерів, часто перевершуючи очікування і бажання постояльців. Використовуючи в функціонуванні готелів своєрідні технологічні «родзинки» готельєри забезпечують своєму підприємству не тільки оригінальність, а й формують у споживачів лояльне ставлення до закладу [21, с. 234].

Одним з прикладів є використання ароматехнологій в номерах. Сучасна технологія ароматизації повітря в приміщеннях, що базується на холодній дифузії, має значні переваги. Використання ароматів сприяє збільшенню активності споживачів, зміцненню відданості готелю і бренду та підвищенню конкурентоспроможності підприємства. Для клієнтів ця технологія викликає інтерес, емоційний відгук і повагу до закладу і його управління [37, с. 167]. До подібного роду вдосконалень можна віднести, наприклад номери, які самоочищаються, що пропонує готель «Ottilia» в Копенгагені, який знаходиться в колишній будівлі пивоварні «Carlsberg». У весь номерний фонд готелю інтегрована технологія CleanCoat, що представляє собою систему поширення антибактеріального спрею по всій площі номера, який сприяє очищенню повітря і розщепленню мікробів. Дана інноваційна розробка більш досконала, ніж традиційні методи очищення і використовує меншу кількість води, що, відповідно, знижує витрати готелю [38, с. 150].

Кожен готель прагне максимально підлаштуватися під бажання і потреби своїх гостей, але розташований в Лас-Вегасі п'ятизірковий готель «Aria Resort & Casino» підняв це прагнення абсолютно на новий рівень. При вході гостя до номеру його зустрічає заспокійлива музика, автоматично включається телевізор і освітлення, штори, які відкриваються без єдиного натискання кнопки. Вбудована технологія «Control4» дозволяє гостю з безлічі «атмосфер» обрати ту, яка повністю підходить його власним вподобанням, в незалежності від часу доби, а також запрограмувати систему на зміну «атмосфери» під час пробудження і сну. Використання подібної

інноваційної технології дозволяє повністю персоналізувати номер під бажання навіть найвибагливіших гостей, тим самим, збільшуючи клієнтську базу готелю [48].

Ще одним прикладом використання подібної технології може слугувати тризірковий готель «CitizenM New York Times Square» в Нью-Йорку. На відміну від «Aria Resort & Casino», готель пропонує своїм гостям більш розширену систему персоналізації номерів. Крім автоматизованого підбору гостем необхідного кольору і яскравості освітлення, музики або жалюзі, система за допомогою спеціальних датчиків, самостійно виставляє температуру в приміщенні, ґрунтуючись на показаннях температури тіла постояльця. Крім цього, в «CitizenM New York Times Square» можливе здійснення функції побудки, не вдаючись до дзвінка від адміністратора. У встановлений гостем час система самостійно включає музику з необхідною гучністю і жанровими побажаннями людини [48].

Вплив голосових помічників, таких як, Alexa і Siri, в різних галузях людської діяльності з кожним днем стає все відчутнішим, вони стають важливою частиною повсякденного життя. У зв'язку з чим, подібні технології досить легко інтегрувалися в системи управління готельними підприємствами. Тепер гості з легкістю можуть зв'язатися з представником готелю, забронювати столик в ресторані безпосередньо з номера, використовуючи голосових помічників. Голосові нанотехнології безумовно призначені для заміни більш традиційних засобів, наприклад, стаціонарних телефонів. В епоху, яка визначається інноваційною безпосередністю, не дивно, що голосові помічники досить швидко інтегруються в готельні підприємства [48].

Сьогодні все більше готелів пропонують доступ до номерів через додаток для смартфонів. Це економить витрати на друк екологічно шкідливих пластикових карток-ключів і усуває необхідність управління їх інвентаризацією, яка схильна до втрат і розмагнічування. Через Bluetooth смартфон виступає в якості ключа, який відкриває двері номеру, в зв'язку з

чим, ключі-карти більше не потрібні. Заміна електронного ключа на смартфон покращує репутацію закладу, дає змогу гостям обходити рецепцію та значно скорочує час поселення. Використання таких ключів особливо рекомендоване для п'ятизіркових готелів, де основна аудиторія — заможні та впливові клієнти [51].

Значний прибуток можуть приносити модернізовані телевізійні системи, які дозволяють транслювати платні канали або фільми зі спеціалізованих джерел, а також дають можливість переглядати персональний гостьовий рахунок, грати у відеоігри, прослуховувати аудіо-контент. Деякі спеціальні телевізори в готелях мають функцію відображення часу, температури повітря, курсу валют і багато іншого. Такі телевізори дають можливість гостю самостійно вибирати і налаштовувати ті канали, які він вважає цікавими для себе і, навпаки, – ті, які йому не підходять. Зв'язок системи управління готелем з параметрами таких телевізорів сприяє швидкому скиданню налаштувань постояльця який виїхав [47, с. 298].

Широке поширення в оснащенні номерного фонду отримали і дзеркальні телевізори. Дзеркальні телевізори представляють собою комбінацію дзеркальної поверхні і телевізора, з можливістю виходу в інтернет, підключення сигналу з різних передавальних пристроїв і створення домашнього кінотеатру. Такий телевізор може бути вбудований в стіну, дверцята шафи, замінити дзеркало і навіть може бути інтегрований у вікні. Коли він не задіяний в роботі, то більше нагадує звичайне дзеркало, яке можливо використовувати за своїм прямим призначенням. Після його включення, він трансформується в екран телевізора, що дозволяє на ньому не тільки дивитися серіали, фільми або телепередачі, але і грати як на приставці або ж підключитися до комп'ютера в якості комп'ютерного монітора. Так готель створює для постояльця атмосферу комфорту і зменшує навантаження на технічне обслуговування з можливістю виходу в інтернет, підключення сигналу з різних передавальних пристроїв і створення домашнього кінотеатру [51].

Впровадження інноваційних технологій не обмежується лише «спальними» зонами номерного фонду готелів. Так, наприклад одним з найбільш вражаючих місць готелю «Bel-Air» в Лос-Анджелесі є ванні кімнати в номерах. Мало того, що мармурові підлоги у ванні мають систему підігріву, але й сам туалет нагадує фантастичну знахідку з майбутнього. Він оснащений не тільки автоматичною кришкою, яка відкривається при русі рукою, а й панеллю керування, за допомогою якої гість може активувати підігрів сидіння, включити сушилку або дозатор [9]. Подібного роду нововведення приводять в захват абсолютно кожного гостя. Але «Bel-Air» не єдиний готель, який може вразити своїх постояльців ванною кімнатою. Чотиризірковий готель «NHCollection Madrid Eurobuilding» в Мадриді після капітальної, багатомільйонної перебудови готовий здивувати своїх гостей прожектором, вбудованим безпосередньо в стелю ванної кімнати. Завдяки плануванню ванної кімнати, постояльці можуть дивитися телевізор і бачити своє відображення або навіть приймаючи душ. Ця інноваційна технологія також дозволяє гостям підключати Bluetooth для відтворення фото- і відео-матеріалів зі смартфонів, а також синхронізувати свій плейлист Spotify, для цих цілей у ванній кімнаті вбудовані спеціальні гучномовці [52].

Інновація у вигляді рецептів на сенсорному екрані представлена у готелях мережі «Starwood». Кожен номер обладнаний повноцінною кухнею з електронною кухарською книгою на базі сенсорного екрану, доповнюючи стандартну кухонну техніку. Гості, які бажають готувати самостійно, мають доступ до різноманітних рецептів, підібраних на будь-який смак. Крім того, вони можуть додавати власні рецепти до мережі, щоб поділитися ними з майбутніми відвідувачами [39].

Прикладом комплексного застосування інноваційних технологій на всіх ділянках обслуговування може слугувати готель KViHotel (Key Vision, від «Vision for the Future» – «Концепція майбутнього»), який відкрився у Будапешті в 2018 р. і став першим в Європі «розумним готелем». У цьому закладі реалізовані інноваційні рішення XXI століття. Усі процеси

бронювання і проживання управляються гостем із смартфона. За допомогою додатка TMRW усі номери управляються самими гостями, гості отримують повний контроль над усіма процесами, послуги і сервіси управляються дистанційно за допомогою мобільного додатку. При цьому управління не вимагає допомоги персоналу і доступно для пристроїв на базі Android і iOS. За допомогою мобільного додатка TMRW Hotels, гості легко можуть отримати практично будь-який сервіс: як забронювати номер відповідної категорії на бажаному поверсі, так і зареєструватися в готелі без черги за 48 годин до прибуття. Телефон за допомогою Bluetooth стає ключем від номера, а у разі пізнього прибуття гостя, також і ключем від вхідних дверей самого готелю. Додаток TMRW дозволяє, серед іншого, управляти кондиціонуванням номера і встановлювати перед прибуттям бажану температуру з будь-якої відстані.

За допомогою додатку TMRW Hotels можна попросити прибрати номер або повісити табличку «Прошу не турбувати». У додатку гості зможуть також замовити таксі і сплатити поїздки. Процес виїзду з готелю також управляється із смартфона, тому гостям немає необхідності стояти в черзі на ресепшені, а рахунок за послуги приходить відразу на телефон. Оплата, яка здійснюється за допомогою банківської карти (а незабаром буде доступна і за допомогою PayPal) одночасно безпечна і комфортабельна, а рахунок, може бути висланий на електронну пошту.

Для отримання усіх послуг гості можуть використати доступ до мережі WiFi, що покриває увесь готель. За допомогою додатку персонал стає цілодобово доступний для гостей, які можуть звертатися зі своїми проханнями і побажаннями, як за допомогою текстових повідомлень, так і відеозв'язку. TMRWHotels дозволяє здійснювати цілодобове віртуальне обслуговування гостей незалежно від їх місця розташування. Диспетчерська служба готелю доступна як в соціальних мережах, так і в месенджерах (Facebook, Messenger, WhatsApp, Skype і так далі), що дозволяє оперативно реагувати на будь-які звернення гостей. Там, де цього вимагають місцеві

закони, додаток може запропонувати введення персональних даних, скан версій паспорта або інших документів, а також електронного підпису гостя. Ця опція встановлюється самим готелем, усі отримані персональні дані зберігаються в захищеному форматі.

Завдяки інноваційним рішенням TMRW, «розумний готель» надає більше послуг кращої якості в порівнянні з готелями аналогічного класу. При цьому для ефективної роботи потрібно менша кількість персоналу (у штаті готелю працює максимум 15 чоловік). Широке використання цифрових технологій дозволяє готелю звести практично до нуля використання паперових носіїв [41]. Технології «розумного готелю» поки що є перспективою, а не загально поширеним явищем. У одному з японських готелів в місті Йокогама ввели інновацію - гостьові тапки ProPILOT Park Ryokan, що самостійно паркуються, робота яких ґрунтується на технологіях Nissan. Тапочки для гостей готелю забезпечені спеціальними автомобільними системами і автоматично «припарковуються» біля входу в номер після натиснення кнопки. Так само просто можна відправити на свої місця низькі столики і подушки для сидіння.

Мета компанії Nissan – підвищення обізнаності людей про автоматизовані технології водіння. Керівник прес-служби Nissan Нік Максфелд також виразив надію, що окрім захоплень гостей від такої несподіваної автоматизації, функція паркування тапок в одному місці полегшить покоївкам виконання своїх обов'язків. В цьому контексті можливо, що Nissan представив тенденцію оснащення номерів майбутнього.

Сучасні інноваційні розробки, впроваджені в роботу служби номерного фонду, забезпечують підвищення якості прибирання і зниження витрат на витратні матеріали. Окрім технологічних інновацій, готельний бізнес зачіпає і соціальні зміни. Одна з найважливіших змін в соціумі – соціальна активність осіб з обмеженими можливостями. Багато хто з тих, кого ми відносимо до категорії людей з обмеженими можливостями, освоює нові професії, може і хоче подорожувати. Близько половини інвалідів з

обмеженими можливостями пересування, що використовують для пересування коляски, – це молоді люди у віці до 40 років. Для того, щоб особи з обмеженими можливостями могли реалізувати себе, потрібне створювати безбар'єрне середовище, що теж зачіпає оснащення номерного фонду готелів [46, с. 271].

Аналізуючи все вищесказане можна констатувати, що впровадження в діяльність служби номерного фонду різних інноваційних технологій покращує рівень обслуговування гостей в номерах, знижує експлуатаційні витрати і формує нові джерела доходу для готелів. Використання інновацій сприяє підвищенню стандартів сервісу служби номерного фонду, відповідає очікуванням гостей і потребам власників готелів та забезпечує гідний рівень конкурентоспроможності готелю.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНДАРТІВ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛІ «HOTEL 52» (М. ОДЕСА)

2.1 Загальна характеристика готелю «Hotel 52»

Готель «Hotel 52» категорії 3 зірки знаходиться за адресою: м. Одеса, вулиця Єкатерининська, 52. Заклад заснований у 2012 році.

Готель розташований центрі Одеси, поряд з головними пам'ятками міста (Свято-Троїцький собор, Дерибасівська вулиця, Оперний театр, Єкатерининська площа, Приморський бульвар, Потьомкінські сходи). Потьомкінські сходи і Одеський театр опери і балету знаходяться в 1,2 км від готелю «Hotel 52». Відстань до залізничного вокзалу Одеси складає 1,1 км., відстань до узбережжя Чорного моря 1 км. (додаток А).

Зовні це триповерхова будівля в класичному стилі, що ідеально вписується в архітектурний ансамбль старої Одеси. А всередині – сучасний готель з ремонтом і стильним інтер'єром. Екстер'єр готелю та інтер'єр номерного фонду «Hotel 52» наведений у додатку Б та додатку В.

Біля готелю «Hotel 52» розташована безкоштовна громадська парковка, яка знаходиться під відеоспостереженням. Для постояльців, що вважають за краще подорожувати іншими видами транспорту, співробітники рецепції у будь-який час доби можуть викликати таксі, яке швидко доставить гостя на вокзал/аеропорт або іншу частину нашого міста [7].

Готель «Hotel 52» це малий готель, який об'єднує в собі персонал стійку прийому розміщення, фахівців бронювання як єдине ціле, тобто наприклад співробітник стійки прийому розміщення займається і бронюванням, і відповідає на дзвінки і т.д.

Стійка реєстрації в готелі працює 24/7. У розпорядженні гостей послуга Room Service і гостинний персонал. Керівництво готелю дотримується

політики демократичних цін і пропонує для гостей знижки і програмами лояльності.

Номерний фонд готелю складається з 43 просторих, по-домашньому затишних номерів, що відповідають усім європейським стандартам якості. Усі номери оформлені в індивідуальному стилі. У розпорядженні гостей високошвидкісний WI-FI інтернет, плазмовий телевізор, власна ванна кімната з банними і косметичними приналежностями та інші зручності.

Розглянемо повну характеристику номерів готелю «Hotel 52» та їх цінову політику в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Структура номерного фонду готелю «Hotel 52» (м. Одеса)

Категорія номеру	Характеристика	Ціна за добу
Економ	Номер площею 10 кв.м., з видом на внутрішній двір і мансардні вікна. У номері зручне односпальне ліжко або два роздільні ліжка, високошвидкісний безпроводний інтернет, шафа для одягу. Ванні кімнати обладнані душовою кабіною. Для комфорту гостей: ліжко з ортопедичним матрацом і гіпоалергенною постільною білизною, система кондиціонування повітря, холодильник, телевізор з можливістю підключення мультимедійних пристроїв, високошвидкісний безпроводний інтернет, стаціонарний телефон, шафа-гардероб, ванна кімната з душовою кабіною, фен, тапочки, косметика для ванної, махрові приналежності.	1100 грн.
Стандартний	Номер площею 25 кв.м., з видом на Скатерининську, Успенську вулиці або на мансардному поверсі. У номері зручне двоспальне ліжко або два роздільні ліжка, високошвидкісний безпроводний інтернет, робочий стіл, шафа для одягу, міні-бар. Ванні кімнати обладнані душовою кабіною або ванною. Для комфорту гостей: балкон, двоспальне ліжко або два роздільні одномісні ліжка з ортопедичним матрацом і гіпоалергенною постільною білизною, зручне робоче місце, журнальний стіл і стілець, система кондиціонування повітря, міні-бар, міні-сейф, телевізор з можливістю підключення мультимедійних пристроїв, високошвидкісний безпроводний інтернет, стаціонарний телефон, тумба для багажу, шафа-гардероб, ванна кімната з душовою кабіною або ванною, фен, тапочки, косметика для ванної, махрові приналежності.	1500 грн.

Закінчення таблиці 2.1

Категорія номеру	Характеристика	Ціна за добу
Сімейний	Кімната 35 кв.м. з вікнами на вулицю Єкатерининську або на мансардному поверсі. Для комфорту гостей: балкон, двоспальне ліжко з ортопедичним матрацом і гіпоалергенною постільною білизною, 2 односпальні ліжка, зручне робоче місце, журнальний стіл і стілець, система кондиціонування повітря, міні-бар, міні-сейф, телевізор з можливістю підключення мультимедійних пристроїв, високошвидкісний безпроводний інтернет, стаціонарний телефон, тумба для багажу, шафа-гардероб, ванна кімната з душовою кабіною, фен, тапочки, халати за запитом, махрові приналежності, косметика для ванни	2100грн додаткове місце 200 грн.
Напівлюкс	Кімната 35 кв.м. з вікнами на вулицю Єкатерининську, Успенську або на мансардному поверсі. Для комфорту гостей: балкон, двоспальне ліжко з ортопедичним матрацом і гіпоалергенною постільною білизною, диван, зручне робоче місце, журнальний стіл і стілець, система кондиціонування повітря, міні-бар, міні-сейф, телевізор з можливістю підключення мультимедійних пристроїв, високошвидкісний безпроводний інтернет, стаціонарний телефон, тумба для багажу, шафа-гардероб, ванна кімната з душовою кабіною або ванною, фен, тапочки, халат за запитом, махрові приналежності, косметика для ванни.	1700 грн. додаткова плата за людину - 200 грн
Люкс	Кімната 35 кв.м. з вікнами на вулицю Єкатерининську, у внутрішній двір або на мансардному поверсі. Для комфорту гостей: балкон, двоспальне ліжко з ортопедичним матрацом і гіпоалергенною постільною білизною, диван, зручне робоче місце, журнальний стіл і стілець, система кондиціонування повітря, міні-бар, міні-сейф, телевізор з можливістю підключення мультимедійних пристроїв, високошвидкісний безпроводний інтернет, стаціонарний телефон, тумба для багажу, шафа-гардероб, ванна кімната з душовою кабіною, фен, тапочки халат за запитом, махрові приналежності, косметика для ванни.	1900 грн. додаткова плата за людину – 200 грн.
Представницький люкс	Площа 50 кв.м. Номер розділений на 2 кімнати: спальню і вітальню. З балкона відкривається вид на Єкатерининську і Успенську вулиці. Для комфорту гостей: два балкони, двоспальне ліжко з ортопедичним матрацом і гіпоалергенною постільною білизною, комфортні дивани, зручне робоче місце, журнальний стіл і стілець, система кондиціонування повітря, міні-бар, міні-сейф, телевізор з можливістю підключення мультимедійних пристроїв, високошвидкісний безпроводний інтернет, стаціонарний телефон, тумба для багажу, шафа-гардероб, ванна кімната з ванною і душовою кабіною, біде, фен, тапочки, халат, махрові приналежності, косметика для ванни.	3500 грн. додаткова плата за людину - 200 грн

Таким чином, у готелі представлені 43 комфортні номери класів: «Економ», «Стандарт», «Покращений стандарт», «Напівлюкс», «Люкс», «Представницький Люкс». У кожному з них є: ліжко з ортопедичним матрацом і гіпоалергенною постільною білизною; система кондиціонування повітря; холодильник; телевізор з можливістю підключення мультимедійних пристроїв; високошвидкісний безпроводний Інтернет; стаціонарний телефон; шафа-гардероб; ванна кімната з душовою кабіною або ванною; фен; тапочки; міні-сейф для зберігання особистих речей; косметика для ванни; махрові приналежності [7].

В усіх номерах, окрім категорії «Економ», є зручне робоче місце (стіл і стілець), передбачений балкон (якщо в самому номері є балкон), міні-бар, тумба для багажу.

У номерах «Люкс», «Напівлюкс» і «Представницький Люкс» додатково є дивани, журнальний столик і стілець. У номері «VIP» два балкони, у ванній кімнаті, окрім душової кабіни, є ванна.

У всіх номерах, за винятком категорії «Економ», передбачено комфортне робоче місце зі столом та стільцем, наявність балкону, а також міні-бар і спеціальна тумба для багажу. Номери категорій «Люкс», «Напівлюкс» і «Представницький Люкс» додатково оснащені диванами, журнальним столиком і додатковим стільцем. Номер «VIP» включає два балкони, а у ванній кімнаті, крім душової кабіни, є ванна.

Для кожного відвідувача «Hotel 52» доступні такі послуги: стійка реєстрації 24 години; безкоштовна парковка поряд з готелем; хімчистка і пральня; камера схову (luggage room); ресторан з 7: 00 до 23: 00; Room-service до 23.00; послуга «Піднос багажу»; послуга «Дзвінок-будильник»; замовлення таксі і трансферу; інформаційна допомога [8].

На території готелю розташований ресторан «Restaurant 52». У ресторані подають страви української і європейської кухні, а також автентичні страви місцевої одеської кухні. Працює ресторан з 07.00 - 23.00. Сніданки проходять з 07.00 - 11.10. Вартість сніданку 180 гривень. Сніданок у

вартість проживання не входить. В ресторані є усе необхідне для проведення різних заходів. Також для комфорту гостей є послуга Room Service. Організовується і надання послуги кейтерингу [8].

Літня тераса розташована при вході в ресторан «Restaurant 52», що знаходиться на території готелю. Простора прямокутна веранда розміром 11х5 метрів. Світлі білі меблі з яскравими рожевими подушками, зручні крісла ротангів і дивани. Тераса виходить на історичний центр міста і Свято-Троїцький собор, який розташований прямо перед готелем.

«Hotel 52» надає також додаткові послуги.

Проживання з тваринами. У готелі лояльно відносяться до поселення гостей з домашніми улюбленцями. При бронюванні номера в готелі гість має обов'язково повідомити адміністратора про те, що він буде з твариною. У готелі дозволено розміщення з кішками і собаками декоративних порід до 6-7 кг. Доплата за тварину складає 350 грн.

Дитяче ліжко. Якщо гості подорожують з маленькою дитиною до 3 років, для дитини готель надає дитяче ліжко. Для хлопчиків - блакитне постільне, для дівчаток - рожеве. При бронюванні гостям необхідно вказати стать дитини.

Конференц-зал готелю «Hotel 52» для проведення семінару або конференції в Одесі. Сучасний обладнаний конференц-зал, в якому можна проводити заходи різних масштабів і напрямів. Загальна площа приміщення – 40 кв.м. При розсадженні гостей у форматі «амфітеатр» зал вміщує до 40 чоловік. При роздільному розсадженні в залі з комфортом поміщаються 18-20 чоловік. Також є окремий зал для переговорів місткістю до 10 чоловік. Приміщення підходять для комфортного проведення тривалих заходів. Цьому сприяють: світлодіодне освітлення (дозволяє краще і чіткіше розглядати предмети і читати текст без сильної напруги очей); система клімат-контролю, що включає налаштування температури, вологості і кондиціонування повітря.

Вартість оренди конференц-залу в готелі «Hotel 52» 400 грн/годину. У вартість оренди входить: wi-fi; використання меблів. За додаткову плату: проектор і екран 600 грн в день. Додатково організовується кава-брейк: свіжа вода, чай, кава і печиво в постійній доступності для учасників зустрічі [7].

Для підвищення завантаженості номерного фонду готель реалізує стратегію стимулювання продажів через співпрацю з компаніями та туристичними агентствами. При груповому бронюванні гостям надаються різні знижки на проживання та харчування, що заохочує клієнтів. Понад половина гостей бронює свої номери заздалегідь, користуючись різними каналами: телефоном, через турагентів, туроператорів, електронну пошту та інші засоби комунікації. Відповідальність за прийом і обробку заявок на бронювання покладена на відділ бронювання.

Дослідження показало, що в готелі «Hotel 52» гостям надається широкий спектр послуг. Всі послуги, які готель повинен надавати без додаткової плати, згідно з українськими нормативно-правовими актами (ДСТУ 4268–2003. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення, ДСТУ 4269-2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів, Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг) – надаються гостям безкоштовно (додаток Г) [27; 28; 30].

2.2 Організація роботи служби номерного фонду в готелі «Hotel 52»

Служба номерного фонду відповідає за обслуговування гостей у їх номерах та надання різноманітних побутових послуг, а також підтримує необхідний рівень чистоти й комфорту в готельних приміщеннях. Працівники цієї служби мають найтісніший і найтриваліший контакт із гостями, що робить їх ключовими у спілкуванні з клієнтами та формуванні позитивного іміджу готелю.

У готелі «Hotel 52» існує чіткий поділ на служби. Основними з них є: служба прийому і розміщення, служба номерного фонду; служба харчування; відділ маркетингу та продажів; відділ кадрів; бухгалтерія. Менеджери всіх відділів підзвітні директору. Кожен департамент також поділяється на більш дрібні організаційні одиниці.

Організаційна структура служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» наведена на рис. 2.1.

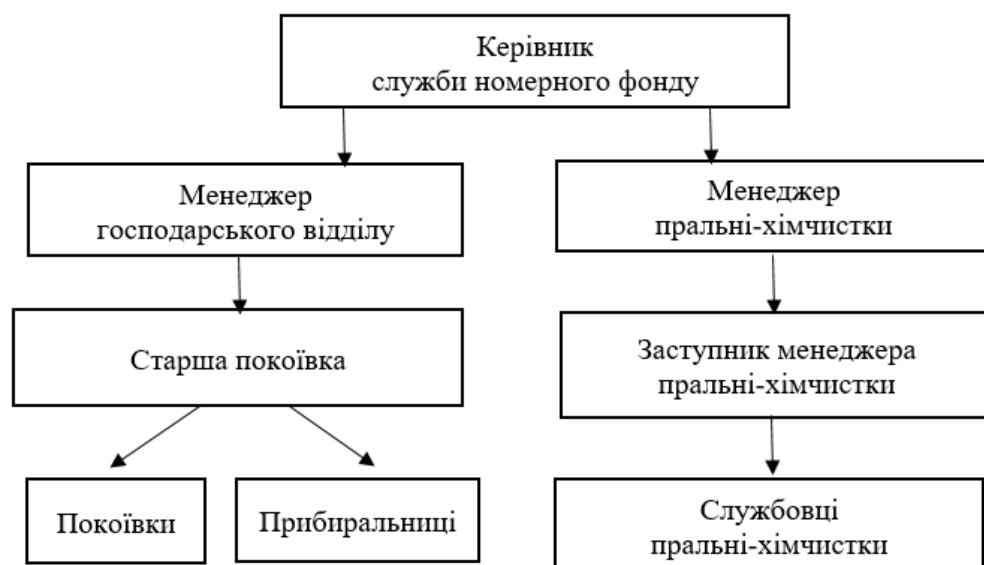


Рис. 2.1 – Організаційна структура служби номерного фонду готелю «Hotel 52»

Керівник служби номерного фонду підтримує контакти з керівниками служби прийому і розміщення, адміністративно-господарської служби. Він готує звіт про статус житлових номерів (зайнятий, готовий до здачі, непідготовлений), керує покоївками і прибиральниками громадських приміщень, складає графік їх роботи, навчає персонал, розподіляє завантаження, а також контролює зберігання і використання миючих засобів та інших матеріалів [24]. Служба номерного фонду – забезпечує прибирання готельних номерів, громадських зон та офісів у готелі. Співробітники номерного фонду передають в пральню постільну білизну з номерів,

скатертини і серветки з барів і ресторанів готелю. Служба номерного фонду працює цілодобово. Штат покоївок складає 8 осіб. Покоївки працюють в три зміни за наступним графіком: з 8-00 до 16-00, з 16-00 до 24-00 та з 24-00 до 08-00. За день покоївка прибирає 10-12 житлових номерів.

До основних технологічних документів служби номерного фонду готелю «Hotel 52» відносяться такі види документів:

- Room Status Report (звіт про поточний стан зайнятості номерного фонду готелю);
- Daily Room Assignment by floor (персональні завдання кожної покоївки на поверсі);
- посадові інструкції начальника служби, покоївок, прибиральниці [35].

Постояльці є найголовнішими контролерами якості прибирання приміщень в готелі. Затишок і комфорт гостей під час перебування в готелі залежить від такого важливо елементу готельного сервісу як професійне прибирання. Необхідне залучення кваліфікованих покоївок і прибиральниць для досягнення високих стандартів чистоти приміщень. Досягнення високих результатів у прибиранні неможливо без застосування високоякісного і сучасного устаткування, інвентарю і хімічних засобів.

Для організованої роботи покоївок встановлена чітка послідовність прибирання номерів. Спершу виконують прибирання заброньованих номерів у межах щоденного поточного прибирання. Якщо такі номери були вже очищені попередньою зміною, слід перевірити якість прибирання, функціональність телевізора, телефону та світильників, протерти поліровані поверхні, а також переконатися у повній комплектації рекламних матеріалів і наявності всіх санітарних засобів.

Наступним кроком прибирають кімнати, звільнені після виїзду гостей. Після завершення прибирання номери передаються адміністратору для подальшого заселення. Щоденне прибирання проходить у наступній послідовності:

- миття брудного посуду із подальшим накриттям чистим рушником;
- санітарні роботи в санвузлі починаються з чистих зон і рухаються до брудніших;
- закривається вікно і витирається пил зверху вниз;
- підлога спочатку підмітається, потім пилососиться.

Час, відведений для прибирання, варіюється від 20 до 30 хвилин в залежності від розміру та оснащення номеру. Відповідальність за якість прибирання несе кожна покоївка.

У готелі «Hotel 52» діють суворі правила безпеки для покоївок:

- не відкривати двері тим, хто забув ключ, та стороннім робітникам;
- ключі потрібно постійно тримати при собі, не залишаючи їх без нагляду;
- при прибиранні двері повинні бути відкриті, але вхід перекритий візком;
- інформацію про підозрілих клієнтів потрібно негайно доносити до служби безпеки готелю.

Для роботи застосовують спеціальне обладнання та інструменти: пирососи, відра на колесах, швабри з механізмом віджимання, спеціальні щітки для стелі, радіаторів, країв килимів, губки для миття посуду і безворсові серветки для скла.

Однак, в готелі «Hotel 52» не досконалі стандарти обслуговування: частково технологічний процес прибирання відображений в посадовій інструкції, але не дуже докладно, чого явно недостатньо для якісної і злагодженої роботи персоналу служби. Аналіз посадової інструкції покоївки показав, що вона потребує доповнення технологічним стандартом, тому що в посадовій інструкції визначено загальні вимоги, а в технологічному стандарті повинна бути представлена чітка докладна інструкція, алгоритм технології виконання кожного з процесів у вигляді схеми.

До посадових обов'язків покоївки готелю «Hotel 52» відносяться наступні:

- прибирання житлових номерів, санвузлів, коридорів та ін. відповідно до готельних стандартів;

- здійснення контролю за користуванням ключів покоївки;
- дотримання заходів безпеки та ін.

Протягом свого робочого дня покоївка повинна:

- підготувати візок покоївки;
- заправляти ліжка в житлових номерах після кожного використання гостем, контролювати чистоту, прасування;
- протирати меблі, дзеркала, картини, телевізори, полки в номері;
- змивати наявні видимі плями з дверей і стін і інших поверхонь в житловому номері;
- чистити килимові покриття пилососом, в т.ч. і під ліжками;
- доставляти необхідні напої для гостей в міні-бар відповідно до встановленого переліку;
- проводити прибирання у ванній кімнаті, включаючи ванну, раковину, туалет, плитку на стінах і на підлозі і полки;
- замінювати рушники та поповнювати необхідні запаси постільної білизни відповідно з готельними стандартами і ін.

Прибирання номеру в готелі проводиться з дотриманням встановленої процедури. Можна зробити висновок, що технологічні процеси з прибирання житлового фонду готелю «Hotel 52» побудовані досить грамотно. Але для забезпечення більш ефективної діяльності даної служби, варто внести до посадової інструкції покоївки деякі уточнення.

Прибирання в готелі здійснюється із застосуванням спеціальних хімічних засобів: розчинів для чищення і дезінфекції, поліролів для меблів, шампунів для килимів, а також двоокису вуглецю для заморожування і видалення жувальної гумки, пестицидів для боротьби з комахами тощо. Важливо пам'ятати, що деякі хімікати можуть виділяти шкідливі гази при неправильному змішуванні, тому зберігаються вони під замком.

Окрім прибирання номерів, служба номерного фонду «Hotel 52» відповідає за прибирання холів і коридорів, яке виконує спеціалізований персонал із використанням більш потужного обладнання, ніж те, що застосовується для номерів.

Для громадських приміщень встановлено два стандарти чистоти: базовий (щоденне прибирання) і престижний (пил видаляється двічі на день). Крім щоденного в готелі «Hotel 52» також проводяться періодичні генеральні прибирання — наприклад, весняне прибирання, мийка стін, чистка і ремонт меблів. Іноді один-два номери виділяють для покращення умов проживання із задіянням малярських робіт, заміною оббивки меблів і штор.

Головна мета прибирання — не лише підтримання привабливого вигляду готелю, а й забезпечення здоров'я гостей та продовження служби меблів, килимів та іншого обладнання. Пральня є частиною служби номерного фонду, де ретельно контролюється якість білизни як під час здачі, так і при отриманні. Забуті речі клієнтів зберігаються протягом трьох-чотирьох місяців.

До недоліків, виявлених в ході дослідження можна віднести те, що покоївки не завжди здають забуті в номерах речі керівнику служби або адміністратору, що є порушенням посадової інструкції. У практиці готелю також були випадки, коли покоївки відповідали гостям некоректно, що теж недозволено.

Таким чином, при аналізі виконання технологічного процесу і посадових обов'язків персоналу служби номерного фонду в готелі «Hotel 52» було виявлено деякі недоліки. Для виключення цих недоліків слід доповнити стандарти сервісу в готелі, включаючи стандарт поведінки, зовнішнього вигляду, технологічні стандарти на кожен технологічний процес, постійно підвищувати кваліфікацію персоналу шляхом участі в тренінгах, курсах тощо.

2.3 Оцінка якості сервісу служби номерного фонду готелю «Hotel 52»

Дослідження клієнторієнтованості, якості готельних послуг та виконання стандартів сервісу службою номерного фонду в «Hotel 52» проводилося на основі аналізу відгуків клієнтів готелю на порталі бронювання booking.com, де загальний рейтинг готелю становить 9 балів з 10 балів. Загальна кількість відгуків про готель складає 434 [8].

Оцінка основних характеристик готелю «Hotel 52» за відгуками клієнтів наведена на рис. 2.2.

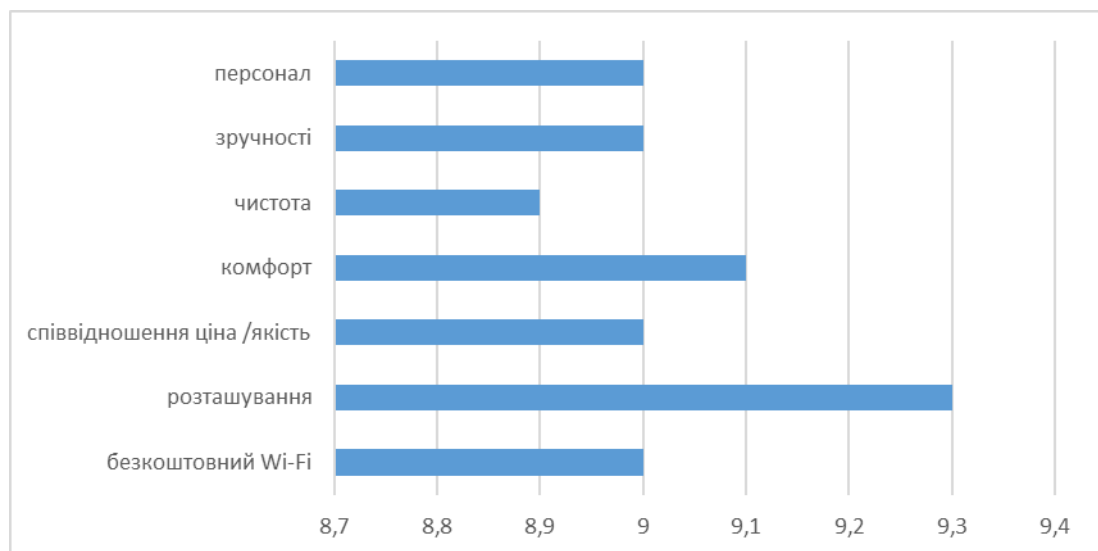


Рис.2.2. – Результати оцінки основних характеристик готелю «Hotel 52» за матеріалами сайту booking.com

З рисунку 2.2 видно, що розташування готелю отримало найвищі оцінки від клієнтів. Друге місце за популярністю посів комфорт. Крім того, готель отримав високі бали за зручність, співвідношення ціна/якість та безкоштовний Wi-Fi. Показник чистоти був оцінений у 8,9 балів.

Ці дані демонструють, наскільки важливими для гостей є розташування та комфорт, а також якість сервісу в цілому, що впливає на загальну оцінку готелю.

Проаналізувавши відгуки гостей готелю «Hotel 52» на booking.com, також була проведена оцінка основних параметрів якості сервісу служби номерного фонду та укладений рейтинг основних скарг (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Рейтинг скарг гостей на роботу служби номерного фонду

Місце в рейтингу	Зміст претензій гостей готелю	Приклад відгуку який ілюструє проблему	Кількість скарг від загальної кількості відгуків
1	Шумно, погана звукоізоляція	<i>«Якщо відпочиваєте з дитиною або є проблеми зі сном, враховуйте на яку сторону виходять вікна. У нас виходили на вулицю, вночі шумно навіть при закритих вікнах.»</i>	20%
2	Приховані доплати за проживання або послуги	<i>«Одне зауваження, при виїзді з номеру за чай/каву (у номері є капсуль кавомашина) нарахували більше 200 грн. Інформації про вартість цих послуг при поселенні нам не надали.»</i>	15%
3	Не працюючі кондиціонери, душі, туалети, телевізори в номерах	<i>«Підтікав унітаз і був легкий запах чи то вогкості, чи то затхлості у ванні. Сантехнік так і не дійшов до номера, хоч ми і повідомляли на ресепшені.»</i>	10%
4	Погано прибирають в номерах (не виносять сміття, не міняють рушники, не оновлюють мило або туалетний папір, покоївка взагалі не приходить)	<i>«Не досить гарне прибирання в санвузлі»</i>	8%

Закінчення таблиці 2.2

Місце в рейтингу	Зміст претензій гостей готелю	Приклад відгуку який ілюструє проблему	Кількість скарг від загальної кількості відгуків
5	Брудна білизна, плями на постільній білизні та рушниках.	<i>«Плями і волосся на ліжку. Сірі (колись певно були білі) рушники . Пора б оновити, не дуже приємно втиратися.»</i>	8%
6	Культура обслуговування персоналом	<i>«Покоївка була непривітною і неусміхненою. На моє питання про додаткові послуги готелю скоромовкою розповіла про час і місце сніданку»</i>	5%
7	Співробітникам цікаво тільки отримати гроші за додаткові послуги, а потім вони втрачають будь-який інтерес до гостей	<i>«При виселенні покоївка приймала номер і по рації передала на ресепшн, що все відмінно ! Ключі здали адміністраторові, спустилися з валізами на вулицю ... і тут нас наздоганяє охоронець і говорить «Поверніться і сплатіть ще одно кавою оскільки рахунок Вам не правильно виписали і Ви недоплатили»</i>	5%

Як видно з приведених даних основні претензії стосуються технічного оснащення номерів, якості роботи та культури поведінки покоївок. У деяких випадках у відгуках зазначалося неухвалене ставлення до клієнтів, нечуйність до проблем постояльців. Іноді гостям доводилося по кілька разів повідомляти персоналу готелю про свою проблему. Також вказується на наявність проблем з оперативністю надання послуг та відсутність ефективної системи інформування гостей про наявні додаткові послуги в номері.

Розглядаючи конкурентоспроможність готелю «Hotel 52» в більш широкому її вимірі, охарактеризуємо вплив основних факторів внутрішнього,

а також зовнішнього середовища. Аналіз сильних та слабких позицій готелю «Hotel 52», його маркетингових можливостей та загроз може бути проведена за допомогою SWOT-аналізу (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – SWOT-аналіз готелю «Hotel 52»

<u>Сильні сторони:</u> 1. Зручне місце розташування 2. Сучасний конференц-зал 3. Позитивний імідж готелю 4. Активна рекламна політика 5. Гнучка цінова політика 6. Розвинені програми лояльності	<u>Слабкі сторони</u> 1. Недостатній обсяг маркетингових досліджень 2. Погана система звукоізоляції в номерах 3. Слабка інформованість гостей про додаткові послуги в номері готелю 4. Недостатній обсяг підвищення кваліфікації персоналу
<u>Можливості</u> 1. Контроль і підвищення вимог до якості обслуговування 2. Впровадження нових послуг 3. Навчання персоналу 4. Вдосконалення комфорту номерів 5. Розвиток системи інформування гостей про додаткові послуги	<u>Загрози</u> 1. Економічна криза, нестабільність 2. Зменшення бюджету на подорожі у населення 3. Наявність конкурентів в даному сегменті готельного бізнесу

Проведений аналіз показав, що готель «Hotel 52» займає стабільну позицію на ринку готельних послуг м. Одеса завдяки зручному місцю розташування, сучасному конференц-залу, можливості розміщення туристичних груп, а також пропозиції нових спеціальних пропозицій і пакетів готельних послуг.

Однак можна виділити слабкі місця готелю «Hotel 52», до яких, в першу чергу, відноситься недостатньо розвинена система підвищення кваліфікації персоналу готелю, не достатній рівень інформування гостей про додаткові послуги в номері готелю, а також проблема зі звукоізоляцією в номерах.

Головним завданням готельного підприємства є забезпечення та підтримка високого рівня якості обслуговування, оперативне усунення

недоліків у наданні послуг та розробка ефективної стратегії покращення сервісу.

Високі стандарти обслуговування досягаються завдяки злагодженій роботі всіх служб готелю, особливо служби номерного фонду, системному контролю з боку адміністрації, безперервному вдосконаленню методів обслуговування, впровадженню новітніх технологій і розширенню спектру послуг. Цей комплексний підхід сприяє підвищенню рівня задоволення гостей та підвищення іміджу готелю

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ СТАНДАРТІВ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛІ «HOTEL 52» (М. ОДЕСА)

3.1 Напрями вдосконалення стандартів роботи служби номерного фонду

Практика організації діяльності служби номерного фонду базується на досвіді, який був накопичений протягом останніх десятиліть на основі міжнародних стандартів хаускіпінгу. Зміни, що відбулися, кризові явища в економіці зумовили необхідність вдосконалення стандартів роботи, що перш за все реалізується, через необхідність пристосування служби номерного фонду до антикризових програм, наприклад, до таких як програма з мінімізації витрат («saving costs»), програма «лояльний гість» для якої запроваджується посада «guest relations» [12, с. 104].

Це має прямий зв'язок з діяльністю служби номерного фонду, тому що здійснення програм, які стимулюють збільшення завантаження, змушує готельне підприємство по-новому, більш гнучко, розглядати встановлені години заселення і виїзду гостей. Таким чином, служба номерного фонду змушена коригувати графіки прибирання номерів, повинна проводити більш чітко пов'язане зі службою бронювання відстеження очікуваних термінів заїзду та ін.

З метою навчити персонал (починаючи з покоївки і закінчуючи фахівцями середньої ланки) працювати систематично, в готелі необхідно розробити професійні стандарти якості за кожним видом діяльності. Суть їх полягає в тому, що вони визначають, яким має бути обслуговування в кожному підрозділі готельного комплексу. Виконання стандартів гарантує стабільність якісних показників [42]. Їх сутність полягає у визначенні чітких вимог до обслуговування в кожному відділі готельного комплексу. Дотримання цих стандартів забезпечує стабільність і високу якість послуг.

Кожен працівник служби номерного фонду повинен знати, усвідомлювати та суворо дотримуватись професійних стандартів сервісу.

Стандарти сервісу являють собою комплекс обов'язкових правил обслуговування клієнтів, спрямованих на гарантування визначеного рівня якості у всіх операціях. Письмові стандарти допомагають працівникам чітко розуміти свої обов'язки та полегшують керівництву об'єктивно оцінювати якість роботи персоналу, що є важливим і часто складним завданням у робочому колективі. Цей підхід сприяє підтриманню високих стандартів обслуговування та ефективному управлінню якістю сервісу у готелі.

Стандарти мають бути гнучкими, враховувати побажання клієнтів, особливо постійних, а також відповідати загальній концепції підприємства. Вони забезпечують можливість оцінки якості роботи на базі максимально об'єктивних даних. За умови розроблення на основі відгуків клієнтів, ці стандарти створюють ефективний механізм зворотного зв'язку, що допомагає приймати правильні управлінські рішення, впроваджувати актуальні покращення і визначати конкурентні переваги з огляду на оцінки клієнтів [14, с. 168].

Структура стандартів сервісу служби номерного фонду включає вимоги до зовнішнього вигляду співробітників; поведінки персоналу; технологічних стандартів.

Під час розробки та освоєння стандартів персонал знайомиться зі станом справ в готелі, освоює більш раціональні і ефективні методи роботи з клієнтами. Основна частина навчання повинна вестися у двох напрямках:

- освоєння правил і методів бездоганного сервісного обслуговування;
- вироблення вміння створення сприятливої психологічної атмосфери між виробником і споживачем [15, с. 67].

Крім того, аналізуються типові помилки і даються рекомендації щодо їх ліквідації.

Ефективність навчання залежить від зацікавленості кількох сторін: керівництва готелю, яке направляє працівника на тренінги або організовує

внутрішню систему навчання; тренера, який проводить заняття безпосередньо в готелі (цей підхід поширений у західних готелях і лише починає впроваджуватись в Україні); а також самих співробітників, які прагнуть розвиватися та працювати в готельній сфері. Система всередині фірмового навчання сприяє постійному контролю якості обслуговування гостей, а також допомагає керівництву отримувати інформацію про настрої всередині колективу. Внутрішня система навчання стимулює персонал підвищувати якість обслуговування, підтримувати позитивний імідж готелю [5, с. 112].

Другий напрям вдосконалення стандартів роботи – це застосування сучасних інноваційних матеріалів, інструментів та технологій в діяльності служби номерного фонду, що сприяє підвищенню якості утримання приміщень готельного підприємства з паралельним зменшенням витрат. Розглянемо деякі приклади застосування інноваційних матеріалів в діяльності служби номерного фонду в сучасних готелях [6, с. 67].

Використання абразивних матеріалів (фр. *abrasif* — шліфувальний, від лат. *abrado* — зіскоблюю), адгезивів і нетканих волокон, розроблених під торговою маркою «Scotch-Brite» ТМ. Основною перевагою цього матеріалу є те, що його абразивні частинки рівномірно розподілені не лише на поверхні, а й у глибині матеріалу, що забезпечує рівномірне зношування, тривалий термін служби та стабільну ефективність протягом усього періоду експлуатації. Абразивний матеріал «Scotch-Brite» складається з трьох ключових елементів: абразивних зерен або часток, волокон і полімеру [44].

У різних за кольором матеріалах застосовуються різні складові. Абразив: карбід кремнію (найбільш агресивний), оксид алюмінію (середній, оптимально ефективний), частинками пластика/ПВХ, керамічна крихта, пемза, тальк (найделікатніші). Волокна: нейлон (більш жорсткий) або поліестер (більш м'який). Кольорове кодування абразивних матеріалів за шкалою Шифера покликане впорядкувати і класифікувати матеріали за

ступенем агресивності впливу на оброблювану поверхню і, відповідно, визначити можливості застосування.

Матеріали, що використовуються в діяльності служби номерного фонду мають абразивність від 0 до 4 за шкалою Шифера. Абразивність підвищується від білого кольору (0) до чорного (4). Відповідно, білі матеріали використовуються для миття і чищення найбільш делікатних поверхонь – пластик, тефлон, скло і т.п. і легких підлоготерних операцій без порушення поверхневого шару (полірування), а чорні – для найбільш забруднених поверхонь (грилі, плити) і «брудних» прибиральних процесів – стріппінг і т.д.

Губки (мова про колір абразивного шару): білі – делікатні; сині / голубі – «не дряпають» (агресивніше білих, але не такі, як зелені, не підійдуть для тефлону, але скло, кришталь, пластик та інші поверхні чистять, не дряпаючи); зелені – класичні (для звичайних поверхонь – кухонний посуд, меблі, тощо); чорні – агресивна чистка (сильні забруднення, пригорілі їжа і т.п.) [44].

Швидкість прибирання – капілярний ефект – швидке вбирання вологи – це мікрОВОЛОКОННІ серветки «Scotch-Brite», виготовлені з високоякісного синтетичного мікрОВОЛОКНА (поліестер + нейлон), що застосовуються на різноманітних поверхнях. Універсальність і довговічність (допускається машинне прання від 50 до 300 прань при температурі 95°C), економія на закупівлі хімії та витратних матеріалах є значною складовою зниження витрат готелю.

Колірне кодування підвищує якість протирання поверхонь, виключаючи використання одного й того ж прибирального інвентарю в різних зонах, що значно знижує поширення бактерій. Воно також розширює можливості практичного застосування інвентарю як у сухому, так і у вологому вигляді, що сприяє вдосконаленню технологій і стандартів роботи служби хаускіпінгу [35].

Для підвищення якості роботи служби номерного фонду рекомендується систематично проводити самооцінку обслуговування шляхом анкетування персоналу про їхню взаємодію з клієнтами. Збирання і аналіз статистики результатів опитувань гостей і співробітників дозволить керівництву розробити і документально затвердити політику щодо якості сервісу. Виконання цих заходів забезпечить готелю конкурентну перевагу, що позитивно позначиться на фінансових результатах і прибутковості підприємства.

3.2 Проект заходів з підвищення ефективності роботи служби номерного фонду

За результатами оцінки якості сервісу служби номерного фонду готелю «Hotel 52», проведеної у пункті 2.2 були виявлені зауваження щодо технічного оснащення номерів (погана звукоізоляція, потреба ремонту обладнання номеру), якості послуг прибирання (не достатньо якісне прибирання номеру, брудна білизна та ін.), рівня культури поведінки персоналу служби (неуважне ставлення до клієнтів, нечуйність з боку співробітників). Також виникають питання і до компетентності співробітників – зазначається не знання працівниками служби інформації про додаткові послуги, що надаються на поверсі. При цьому в номерах відсутні інформаційні матеріали про наявні додаткові послуги.

Для вирішення означених проблем пропонується наступний проект заходів щодо вдосконалення стандартів сервісу служби номерного фонду готелю «Hotel 52». До організаційних заходів можна віднести вдосконалення методик контролю за роботою покоївок. Супервайзер служби номерного фонду, виділяє для ретельного контролю два номери із загального числа прибраних однією покоївкою. Використовуючи лист критеріїв оцінки, перевіряє їх ретельно і якісно. Потім виставляє оцінку і виводить загальний бал. Цей бал враховується в системі стимулювання працівників.

Технологічний процес роботи покоївки готелю «Hotel 52» по прибиранню номерів після виїзду гостя представлений на рисунку 3.1.

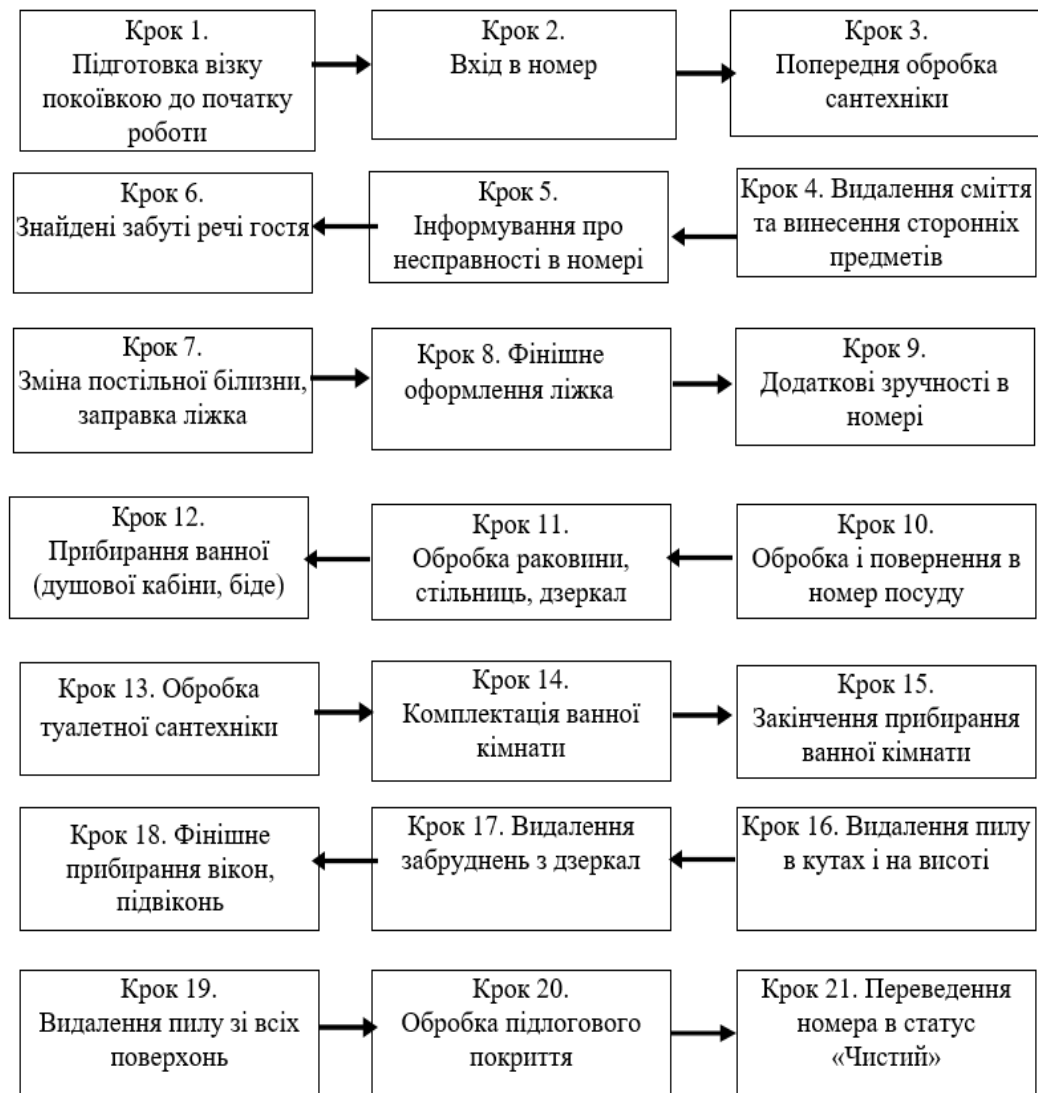


Рис. 3.1 – Технологічний процес роботи покоївки з прибирання номеру у готелі «Hotel 52» (м. Одеса)

Супервайзер відмічає зони, які прибиралися гірше. Якщо були виявлені якісь щонайменші помарки, то вони вносяться в автоматизовану систему. Але якщо покоївка не справляється і її оцінки недостатньо хороші, це не є основою для негайного покарання покоївки. З нею необхідно провести контролююче прибирання – можливо, вона не знає, як саме треба прибирати ту або іншу поверхню. В цьому випадку проблема вирішується проведенням

додаткових тренінгових зайнять, для того, щоб робота по прибиранню номерів надалі проводилася ідеально.

З метою вдосконалення стандартів роботи і якості послуг служби номерного фонду в готелі варто запровадити систему навчання персоналу служби, що передбачає наступні блоки:

- початкове ознайомлення з професією (первинна орієнтація на робочому місці), включно з правилами техніки безпеки та пожежної безпеки;
- вступне заняття (загальна орієнтація), яке проводиться щомісяця для нових співробітників усіх підрозділів;
- спеціалізовані тренінги за індивідуальними програмами готелів, наприклад, «Стандарти готелю», «Опитування думки гостей», «Управління стресом» тощо;
- регулярні професійні тренінги, що проводяться в службі хаускіпінгу [3].

Навчання і тренінги для працівників служби хаускіпінгу повинні проводитися регулярно, а не тільки при прийомі на роботу. Навчальні програми включають опрацювання проблем технологій прибирання (знання нових матеріалів, процесів) і виконання стандартів прибирання. Розглянемо приклад програми навчального тренінгу «Інноваційні технології прибирання»:

1. Проблеми чистоти і гігієни, як відображення стану готельної галузі.
2. Чистота в готелях: естетичний, мікробіологічний і експлуатаційний підходи.
3. Як продовжити термін експлуатації килимових покриттів.
4. Причини утворення неприємних запахів і методи ефективної боротьби з ними.
5. Ефективне екоприбирання: використання пароочищувачів.
6. Гарантія чистоти із застосуванням паперової продукції. Досвід скандинавських готелі.
7. Сучасні безфосфатні методи прання білизни. Німецький досвід

8. Правила облаштування грязьового бар'єру і його вклад в чистоту підлогових покриттів.

9. Екочистота і гігієна. Турбота про клієнта і довкілля.

Як правило, раз на місяць керівник служби має розробляти план навчання персоналу, який вивіщується поряд з розкладом. При цьому відвідування всіх навчальних програм є обов'язковим для персоналу служби та строго контролюється. За підсумками кожного професійного тренінгу всі учасники проходять тест. Такі регулярні тренінги надають впевненість персоналу служби номерного фонду та дають можливість оптимізації методів роботи служби з тим, щоб сервіс відповідав встановленим світовим стандартам [22]. Співробітник готелю повинен дотримуватися санітарно-гігієнічних стандартів у роботі.

Запорука успішної роботи готелю – це чистота. На результат високих показників в прибиральних роботах впливають п'ять факторів – це вода, хімічний засіб, температура, час і прибиральна техніка [23, с. 135].

У роботі служби номерного фонду застосовується широкий вибір миючих і чистячих засобів. Асортимент професійних продуктів для прибирання дуже різноманітний. При підборі засобів для очищення номерного фонду потрібно дотримуватися кількох простих правил, що гарантують ефективність і безпеку використання.

По-перше, бажано мінімізувати кількість засобів, що використовуються тоді їх буде простіше носити покоївкам, і знизиться ймовірність того, що обслуговуючий персонал неправильно застосує будь-яку продукцію. Для підтримуючого прибирання номеру можна обійтися п'ятьма- шістьма засобами: для твердих поверхонь (дерево, пластик, ламінат), для скла, дзеркал і блискучих металевих поверхонь (зараз багато виробників об'єднують ці два продукти, щоб зменшити кількість засобів), для сантехніки і кахлю, для унітазу, для нейтралізації запаху і для дезінфекції [12].

Рекомендується запровадити у готелі практику підбирати миючі засоби згідно з прийнятим в світі колірним кодуванням. Наприклад, засіб для

твердих поверхонь і скла – блакитний, засіб для кахлю і сантехніки – червоний або рожевий, засіб для унітазу – темно-синій, нейтралізатор запахів – безбарвний.

Так само оптимально використовувати концентровані продукти, оскільки це значно скорочує витрати на закупівлю миючих засобів і спрощує систему логістики і контролю за витрат. А з огляду на той факт, що прибирання в готелях проводиться регулярно, зникає необхідність використання агресивні засоби для щоденних потреб [16].

По-друге – при прибиранні номерного фонду та зон загального користування в готелі необхідно використовувати тільки професійні продукти, які характеризуються щадними для організму і навколишнього середовища властивостями. Варто запровадити у готелі використання уніфікованої лінійки миючих засобів одного бренду.

На основі зроблених висновків можна запропонувати проект заходів для підвищення ефективності роботи служби номерного фонду в «Hotel 52», який наведений в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Проект заходів вдосконалення діяльності служби номерного фонду готелю «Hotel 52»

№	Напрямки вдосконалення	Заходи
1	Розвиток матеріально-технічної бази служби номерного фонду	Запровадження використання лінійки миючих засобів одного бренду ТМ Diversey Кольорове кодування миючих матеріалів
2	Вдосконалення системи інформування гостей щодо асортименту послуг в номері готелю	Оснащення номерів готелю інформаційними теками для гостей.
3	Вдосконалення технологічних стандартів роботи персоналу служби номерного фонду	Доповнення посадової інструкції технологічним стандартом
4	Підвищення професіоналізму та компетентності співробітників служби номерного фонду	Тренінг для персоналу служби

3.3 Механізм впровадження заходів з вдосконалення діяльності служби номерному фонду готелю «Hotel 52»

Для реалізації запропонованого проекту заходів був розроблений організаційний план, наведений у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Організаційний план впровадження проекту заходів, спрямованих на вдосконалення діяльності служби номерного фонду готелю «Hotel 52»

захід	терміни	відповідальний	користувачі
Доповнення посадової інструкції технологічним стандартом	січень 2026 р.	керівник служби, менеджер господарського відділу	усі співробітники служби
Закупівля миючих засобів «TM Diversey»	січень 2026 р.	керівник служби номерного фонду	покоївки, прибиральниці громадських приміщень
Розробка інформаційної теки для номерів готелю.	лютий 2026	керівник служби номерного фонду	усі співробітники служби
Тренінг для персоналу служби	лютий - березень 2026 р.	керівник служби, менеджер господарського відділу	молоді співробітники, стажисти, співробітники, що мають зауваження по роботі

Таким чином, як видно з таблиці 3.2, загальний термін впровадження заходів, спрямованих на вдосконалення діяльності служби номерного фонду готелю «Hotel 52» складе три місяці в період з січня по березень 2023 року.

Захід 1. Доповнення посадової інструкції технологічним стандартом. Порівняльна характеристика трудових функцій покоївки готелю «Hotel 52» і професійного стандарту наведена у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 – Порівняння трудових функцій покоївки готелю «Hotel 52» і професійного стандарту

Трудові функції покоївки готелю «Hotel 52»	Трудові функції покоївки згідно з Професійним стандартом
- Ознайомлення з планом робіт; - Прибирання коридорів, холу готелю; - Поточне прибирання номерів; - Генеральне прибирання після виїзду гостя; - Прання білизни в пральні, підготовка свіжої білизни; - Прийом номера при виїзді гостя; - Перевірка наявності господарських матеріалів; - Подання заявки на господарські матеріали готелю, що управляє.	- Поточне прибирання номерного фонду готельних комплексів; - Прибирання номерного фонду готельних комплексів після виїзду гостей; - Генеральне прибирання номерного фонду готельних комплексів.
Поточне прибирання номеру. Трудові дії покоївки готелю «Hotel 52»	Поточне прибирання номеру. Трудові дії покоївки згідно з Професійним стандартом
- Перед прибиранням номера : прибирання підлогового покриття коридорів, протирання кольорів; - Прибирання санвузла, обробка сантехніки дезінфікуючими засобами; - Комплектація витратними матеріалами; - Миття посуду; - Прибирання житлової частини номера;	- Комплектування візка для поточного прибирання номерного фонду; - Перевірка справності і функціонування інвентаря, устаткування в номерному фонді; - Комплектація номерного фонду витратними матеріалами; Зміна постільної білизни і рушників в номерному фонді;
- Зміна постільної білизни і рушників; - Остаточне прибирання номера : миття підлог і санвузла; - Переведення номера в статус «чистий».	- Прибирання ванної кімнати і спальні в номерному фонді; - Здача речей гостя в прання і хімчистку по його заявці; - Виявлення дефектів і поломок меблів в номерному фонді; - Перевірка наявності і збереження майна організації в номерному фонді; - Реєстрація забутих і втрачених гостями речей; - Підсумкова перевірка відповідності якості поточного прибирання номерного фонду вимогам стандартів прибирання засобу розміщення; - Прийом номера при виїзді гостя.

Інформація наведена у таблиці 3.3 вказує на необхідність вдосконалення посадової інструкції покоївки. Данна робота буде доручена керівнику служби і буде здійснюватися у співпраці з менеджером господарського відділу. На виконання роботи заплановано 28 годин. За кожну годину роботи буде сплачено винагороду в розмірі 100 грн. Таким чином, витрати на здійснення даного заходу становитимуть 5600 грн.

Стандарт роботи покоївки для готелю «Hotel 52» має включати чітку детальну послідовність дій під час проведення поточного прибирання номера гостя, а також важливі правила поведінки покоївки в номері гостя:

1. Заборонено закриватися на ключ в номері гостя під час прибирання.
2. Заборонено сидіти у присутності гостя, користуватися в номері в особистих цілях туалетом, душем, дивитися телевізор, приймати їжу, лежати на ліжку; знаходитися в номері без поважної причини.
3. Заборонено чіпати і перекладати особисті речі, техніку і коштовності гостя (за винятком речей, що впали).
4. Заборонено впускати в номер сторонніх (окрім гостя, що мешкає в цьому номері).

Розроблені стандарти допоможуть співробітникам готелю «Hotel 52» чітко розуміти свої посадові обов'язки, правила і норми спілкування з гостем, критерії оцінки їх діяльності, а також поняття про якісні послуги і якісний сервіс. Крім того, стандарти допоможуть створити систему навчання для нових співробітників готелю, а також посприяють підвищенню якості, а в наслідок, і конкурентоспроможності готелю. Пропонований стандарт роботи покоївки «Hotel 52» представлений в додатку Д.

Захід 2. Закупівля миючих засобів бренду ТМ Diversey – професійні хімічні засоби для комплексного прибирання приміщень. Продукція широко відома і використовується в таких сегментах, як підприємства ресторанного і готельного бізнесу, а також в роботі професійних клінінгових служб [40]. Для прибирання номерного фонду використовують наступні миючі засоби наведені у табл. 3.4.

Таблиця 3.4 – Миючі засоби ТМ Diversey

Назва засобу	Призначення
Room Care R1	Засіб для щоденного прибирання туалетів (регулярне застосування препарату запобігає утворенню нальотів і інших вапняних відкладень.
Room Care R2	Універсальний миючий засіб для прибирання водостійких поверхонь і підлог (видаляє різні забруднення на будь-яких водостійких поверхнях. Володіє приємним запахом. Не містить абразивні добавки. Залишає поверхні гігієнічно чистими. Може використовуватися для очищення телефонних апаратів та інших різних твердих поверхонь.
Room Care R3	Засіб для миття скла, дзеркальних поверхонь, кахельної плитки і дезінфекції телефонних апаратів (високоєфективний засіб, видаляє жир, бруд і відбитки пальців зі всіх твердих водостійких поверхонь, швидко висихає, не залишає розлучень.
Room Care R4	Засіб для дерев'яних поверхонь (Призначений для полірування дерев'яних, лакованих і матових поверхонь. Створює захисний шар.
Room Care R5.1	Освіжувач повітря (Видаляє запах тютюну і інші неприємні запахи. Аромат гармонує з усіма препаратами даної серії.
Room Care R6	Сильнодіючий кислотний засіб для прибирання туалетів (Ефективно видаляє іржу, вапняні освіти, сечовий, водний камінь. Для періодичної (генеральної) прибирання.
Room Care R7	Чистячий крем для видалення сильних забруднень. Миючий крем для вологостійких поверхонь. Не містить фосфатів. (Використовується для очищення ванн, включаючи пластикові, кахельної плитки, скляних поверхонь, поверхонь з нержавіючої сталі, хрому
Room Care R9	Засіб для догляду за вологостійкими поверхнями в ванних кімнатах. (Видаляє сольові відкладення кальцію, не пошкоджуючи емаль.
Room Care R1 Plus	Концентрований засіб для щоденного миття туалетів (Регулярне застосування препарату запобігає утворенню нальотів і інших вапняних відкладень. Концентрат, дозується через Дівермайт Ес систему / Divermite S system.
Room Care R3 Plus	Концентрований засіб для миття скла, дзеркальних поверхонь, телефонів (Швидко видаляє бруд, відбитки пальців. Концентрат, дозується через Дівермайт Ес систему / Divermite S system.
Room Care R5.1 Plus	Освіжувач повітря (Видаляє запах тютюну і інші неприємні запахи. Аромат гармонує з усіма препаратами даної серії. Концентрат, дозується через Дівермайт Ес систему / Divermite S system.
Room Care R9 Plus	Концентрований миючий засіб для ванної. Видаляє сольові відкладення кальцію, не пошкоджуючи емаль. (Концентрат, дозується через Дівермайт Ес систему / Divermite S system.

Захід 3. В кожному номері готель повинен надавати гостю достовірну інформацію про готель і його послуги, а також правила безпеки. Уся інформація, як правило, знаходиться в інформаційній теці гостя, яка має бути в кожному номері. Інформаційна тека відображає імідж підприємства, тому має бути естетичною і викликати у гостя бажання узяти її в руки і ознайомитися з нею. До функцій цієї теки можна віднести:

1. Просування готелю і його додаткових послуг;
2. Додаткові продажі;
3. Інформування гостя про правила проживання, правила безпеки і дії у разі виникнення НС;
4. Реклама підприємств міста (ресторани, кафе, торгові центри, музеї і так далі);
5. Допомога гостю у виборі місць для відвідування;
6. Отримання зворотного зв'язку від гостя [25].

У готелі «Hotel 52» інформаційної теки гостя в номерах немає. Проте на дверях в номері є пам'ятка для гостей, яка містить правила проживання, інформацію про прибирання номера, а також перелік платних і безкоштовних послуг готелю. Для досліджуваного готелю нами був розроблений наступний варіант інформаційної теки гостя.

1. Вітальний лист керівника готелю;
2. Буклет готелю;
3. Перелік послуг, що надаються;
4. Прейскурант цін на послуги готелю;
5. Прейскурант на псування майна;
6. Правила проживання в готелі;
7. Інструкція для проживаючих про дії при пожежі;
8. Пам'ятка про заходи пожежної безпеки;
9. План евакуації при пожежі;
10. Карта міста, з вказівкою місць для відвідування;
11. Телефонний довідник;

12. Табличка на двері «прохання не турбувати», «будь ласка, приберіть номер»;

13. Анкета гостя.

Всі вказані документи матимуть логотип готелю, зібрані в теці для гостей для кожного номеру. Вміст інформаційної теки гостя дозволить гостям краще орієнтуватися в готелі і місті і почувати себе спокійніше. Крім того, в теку будуть вкладені канцелярські приналежності, що дозволить гостю у разі потреби зробити записи або залишити побажання готелю.

Захід 4. Вдосконалення кваліфікації працівників готелю рекомендується здійснювати за допомогою консалтингової компанії «HoRes Pro», провідного провайдера консультаційних та освітніх послуг у готельно-ресторанній сфері. Компанія має багаторічний досвід у розробці ефективних стратегій розвитку, які адаптуються до потреб конкретного закладу. На сьогодні кожен одинадцятий ресторан чи готель в Україні користується підтримкою «HoRes Pro».

Офіс компанії знаходиться у Львові, але її професійні коучі регулярно проводять виїзні майстер-класи, семінари та навчальні курси у великих містах України. Програми навчання формуються відповідно до реальних потреб бізнесу і оновлюються з урахуванням сучасних тенденцій. Навчальні заходи включають тести й домашні завдання для перевірки засвоєння знань і навичок.

Тренінги базуються на практичних кейсах із розв'язання актуальних проблем, що допомагає персоналу застосовувати здобуті знання на практиці. Програми охоплюють лінійний персонал, зокрема покоївок, офіціантів, барменів і кухарів, які прагнуть підвищити рівень обслуговування гостей.

Ціни компанії є доступними, що робить інвестицію в навчання вигідною, оскільки готель отримає кваліфікованих співробітників, які постійно розвиваються разом з досвідченими фахівцями галузі.

Вартість 1 години роботи тренера «HoRes Pro» з групою до 10 працівників становить 1500 грн. Кожен блок тренінгу включає в себе 10 годин занять.

Заплановано організувати по 1 групі кожного з курсів. Разом витрати готелю на проведення даного заходу складуть 45 000 грн. Витрати на проведення тренінгу представлені в табл. 3.5.

Таблиця 3.5 – Витрати на проведення тренінгу персоналу в готелі «Hotel 52»

Блок навчання	Кількість годин	Кількість груп	Вартість години, грн.	Вартість загальна, грн.
Перший (вступний курс для новачків)	10	1	1500	15 000
Другий (тренінг по базовим навичкам)	10	1	1500	15 000
Третій (просунутий рівень)	10	1	1500	15 000
Разом				45 000

Успішне функціонування будь-якого готелю багато в чому залежить від скоординованої роботи його колективу. Ефективність діяльності готельного підприємства, ступінь задоволеності та загальний настрій гостей визначаються поведінкою персоналу та його здатністю вчасно і непомітно для клієнта виконувати всі його прохання. Саме тому сьогодні особливо важливо виховувати і підтримувати високий професійний рівень співробітників.

ВИСНОВКИ

Служба номерного фонду виконує основну місію будь-якого готельного підприємства: вона створює комфортні умови для ночівлі, відпочинку, гігієни, інших аспектів перебування гостя. Співробітники цього підрозділу готелю стежать за санітарно-гігієнічним станом номерів, підтримують високий рівень комфорту, а також надають побутові послуги проживаючим.

Якість проживання – стан номеру та обслуговування гостя в номері – головний критерій, на підставі якого оцінюються комфортність готельного підприємства, його категорія, формується загальне уявлення про нього. Гостями до готельного номеру пред'являються високі вимоги гігієни. Разом зі зростаючими вимогами щодо дотримання санітарно-гігієнічних стандартів в сфері готельного господарства зростають і потреби готельної індустрії в відповідному обладнанні, а отже, отримують все більший розвиток сучасні технології прибирання та обладнання, що сприяє його вдосконаленню.

Дослідження показало, що в типову структуру служби номерного фонду входять керівник, його заступник (Assistant Housekeeper), помічники або старші покоївки (HSKP Supervisors), штат покоївок (chambermaids), персонал пральні-хімчистки (Laundry / Dry Cleaning Service) і білизняної (Linen Room) і ін.

Для ефективного вирішення завдань, що стоять перед службою номерного фонду, персонал служби повинен добре володіти технологією робіт, що здійснюється згідно з прийнятими в готельному підприємстві стандартами. До стандартів роботи в службі номерного фонду відносяться стандарти зовнішнього вигляду, поведінки, технологічні стандарти.

В ході дослідження було виявлено, що при використанні сучасних інноваційних матеріалів, інструментів та технологій в діяльності служби номерного фонду, можна спостерігати підвищення якості утримання приміщень готельного підприємства з паралельним зменшенням витрат.

Служба номерного фонду готелю «Hotel 52» багато в чому визначає імідж готелю. Результати роботи персоналу відразу помітні для гостей, оскільки ця служба відповідає за прибирання готельних номерів різних категорій, ресторанів і барів, переговорних кімнат і конференц-залів, холів. Якісне виконання такого обсягу різноманітних робіт можливе тільки завдяки ефективній системі організації праці, а також використанню найсучаснішого обладнання та миючих засобів.

Для підвищення якості обслуговування необхідно постійно проводити контроль якості і задоволеності клієнтів, методом анкетування. Своєчасний аналіз якості та рівня споживчої задоволеності, дозволить розробити і вдосконалити стандарти роботи, а також забезпечить більш якісне обслуговування споживачів в порівнянні з конкурентами.

Для досягнення високих стандартів роботи персонал служби номерного фонду готелю «Hotel 52» повинен знати свої обов'язки, неухильно дотримуватися стандартів і технології обслуговування, а менеджери повинні постійно здійснювати контроль. Також дуже важливим є навчання співробітників на робочих місцях, проведення спеціальних групових занять для підвищення рівня їх кваліфікації, вдосконалення навичок з техніки безпеки при роботі зі складним сучасним обладнанням і хімікатами.

Високо професійні фахівці в сфері готельних послуг – це основа і гарантія конкурентоспроможності готелю і досягнення його основних цілей, однією з яких є прагнення гостя повернутися не один раз в це підприємство і стати його постійним і бажаним гостем. Служба номерного фонду – це перш за все така організація виробничого процесу, при якій мінімальна кількість співробітників виконують максимальний обсяг робіт. Співробітників потрібно постійно навчати, для того, щоб продуктивність праці зростала, якість роботи підвищувалася.

Важливим моментом також є закупівля екологічно безпечних засобів для чищення, що відповідають міжнародним стандартам і придбання сучасних технічних засобів, які максимально полегшують фізичне

навантаження. Постійний розвиток прибиральних технологій вимагає регулярного поновлення прибиральних процесів. Професійне прибирання і сумлінний догляд продовжують термін життя речей і предметів інтер'єру готелю.

Методи і способи робіт слід постійно вдосконалювати і покращувати за допомогою інновацій що з'явилися на ринку, зокрема такі як нова побутова техніка та миючі засоби, нові навчальні програми.

Автором було запропоновано проект заходів вдосконалення діяльності служби номерного фонду готелю «Hotel 52», які передбачають: розвиток матеріально-технічної бази служби номерного фонду; вдосконалення системи інформування гостей щодо асортименту послуг в номері готелю; вдосконалення технологічних стандартів роботи персоналу служби номерного фонду; підвищення професіоналізму та компетентності співробітників служби номерного фонду.

Дані заходи, за умови їх відповідного виконання у «Hotel 52», дозволять підвищити продуктивність праці в готелі, що відобразиться на збільшенні показників прибутковості та буде сприяти формуванню конкурентних переваг готелю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Апонін В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О. Організація і технологія надання послуг. Київ : Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
2. Байлик С. І. Готельне господарство. Організація, управління, обслуговування: підручник. Київ : Дакор, 2008. 288 с.
3. Беляєва С. С. Актуальні питання організації комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. Молодий вчений. Серія Економічні науки. 2017. № 12. С. 564 – 571.
4. Богданова Ж. А., Козьякова С. С. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства. Інвестиції: практика та досвід. 2017. № 17. С. 70–74.
5. Бойко М. Г. Суб'єктні технології у готельному бізнесі. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2016. № 4. С. 104-113.
6. Відоменко І. О., Діденко Н. С. Дослідження сучасного стану готельного господарства України та його вплив на формування стратегії просування послуг індустрії гостинності. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент. 2016. Випуск 21. С. 64–68.
7. Готель «Hotel 52». URL: <https://hotel52.od.ua/>. (дата звернення 26.11.2025).
8. Готель «Hotel 52». *Booking.com* : веб-сайт. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/centerodessarent.uk.html?a>. (дата звернення 26.11.2025).
9. Готельний номер майбутнього. *Готельний і ресторанний бізнес* : веб-сайт. URL: <http://prohotelia.com.ua/2013/11/ith-room-experience/> (дата звернення 26.11.2025).
10. Деркач І. В. Міжнародна практика формування стандартів обслуговування в готелях. Світовий та вітчизняний досвід функціонування

туристичних дестинацій: збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, м. Харків, 30 жовтня 2020 р. Харків: «Цифра-Принт», 2020. С. 183 – 184.

11. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємства готельного господарства. URL: <http://infotour.in.ua/zhuravljova.htm> (дата звернення 26.11.2025).

12. Зікеєва С. Г. Упровадження європейських норм і стандартів у діяльність готельних підприємств. Економіка і менеджмент культури. Науковий журнал. 2014. № 1. С. 104 – 110.

13. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навчальний посібник. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с.

14. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Економіка, організація і управління підприємством. 2016. № 1 (38). С. 168 - 173.

15. Клапчук В. М., Білоус Л. Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 190 с.

16. Кравець О. Інноваційні впровадження та їх вплив на підприємства готельного господарства. Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства. Частина 1. Київ : НМЦ «Укоопосвіта», 2016. С.140-143.

17. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

18. Ладиженська Р. С. Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах. Харків : ХНАМГ, 2010. 254 с.

19. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг. Київ : Вища школа, 2001. 237 с.

20. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2012. 346 с.

21. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
22. Мартиненко І. О. Місце професійного навчання у процесі розвитку персоналу. Бізнес Інформ. 2013. № 4. С. 418–422.
23. Організація обслуговування у малих готелях: навчальний посібник / Мунін Г. Б., Тимошенко З. І., Палеха Ю. І., Стамболов М. Д. Київ : Вид-во Європейського університету, 2007. 181 с.
24. Павлова С. І. Управління номерним фондом готелю. Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації: збірник тез доповідей II Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, м. Житомир, 11-12 лютого 2020 року. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2020. С. 16 – 18.
25. Полтавська О. В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства. Економіка & держава. 2016. № 11. С. 25-29.
26. Полчанінова І. Л. Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення: конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 64 с.
27. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 2004-01-07]. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 8 с. (Національні стандарти України).
28. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. [Чинний від 23.12.2003 р.] Київ : ДП НДІ «Система», 2003. 30 с. (Національні стандарти України).
29. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527: 2006. [Чинний від 2006-10-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 24 с. (Національні стандарти України).
30. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг від 16 березня 2004 р. Постанова Кабінету Міністрів України. *Верховна Рада*

України. Законодавство України : веб-сайт. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-п> (дата звернення 26.11.2025).

31. Пуцентейло П. Р. Економіка й організація туристично-готельного підприємництва. *Все про туризм* : веб-сайт. URL: https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo.htm (дата звернення 26.11.2025).

32. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник. Київ : Кондор, 2009. 408 с.

33. Самодай В. П. Технологія готельної справи: Навчальний посібник. Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2013. 103 с.

34. Сичова В. О. Значення і види інноваційних технологій в готельній індустрії. Концепт. 2015. Т. 8. С. 321-325.

35. Служба хаускіпінгу в готелі. *Академія гостинності* : веб-сайт. URL: <http://hotel-rest.biz/article/sluzhba-hauskipinga-v-otele-chisto-bystro-effektivno> (дата звернення 26.11.2025).

36. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ : Альтерпрес, 2009. 447 с.

37. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія / за ред. А. Ю. Парфінєнка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 412 с.

38. Татаринцева А. С. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій. Вісник Запорізького національного університету. 2015. № 1(9). С. 148–154.

39. Тетерюк О. Л. Підвищення ефективності надання послуг у туристському комплексі. URL: <http://sjournal.cdu.edu.ua/base/2018/v6/v6pp33-35.pdf> (дата звернення 26.11.2025).

40. TM Diversey. URL: <https://taski.com.ua/diversey> (дата звернення 26.11.2025).

41. First hotel in Europe controlled by guest smartphones opens in Budapest URL: <https://expat-press.com/smart-hotel-budapest/> (дата звернення 26.11.2025).

42. Управління номерним фондом готелю. *OtelMS* : веб-сайт. URL: <https://www.otelms.com/ua/hotel-room-management/> (дата звернення 26.11.2025).

43. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / за ред. проф. В. К. Федорченка. Київ : Вища школа, 2011. 237 с.

44. Хаускіпінг. *Hotelier.PRO* : веб-сайт. URL: <https://hotelier.pro/housekeeping/> (дата звернення 26.11.2025).

45. Хаустова В. Є. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 368 с.

46. Черномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. 2014. № 5. С. 269–272.

47. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. Вісник львівського університету. Серія міжнародні відносини. 2014. Випуск 34. С. 292 – 301.

48. Eight new futuristic hotel innovations we love. URL: <https://www.orbitz.com/blog/2019/09/new-futuristic-hotel-innovations-we-love/> (дата звернення 26.11.2025).

49. This High-Tech Hotel Room Will Blow Your Mind. URL: <https://www.mentalfloss.com/article/64904/10-innovative-hotel-room-features-will-blow-your-mind/> (дата звернення 26.11.2025).

50. Ten Innovative Hotel Room Designs. URL: <https://travel.usnews.com/gallery/10-innovative-hotel-room-designs?slide=5> (дата звернення 26.11.2025).

51. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет , 2017. 412 с.

52. HoResPro. URL: <http://horespro.com.ua/> (дата звернення 26.11.2025).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

РОЗТАШУВАННЯ ГОТЕЛЮ «HOTEL 52» КАТЕГОРІЇ 3 ЗІРКИ (М. ОДЕСА) НА КАРТІ

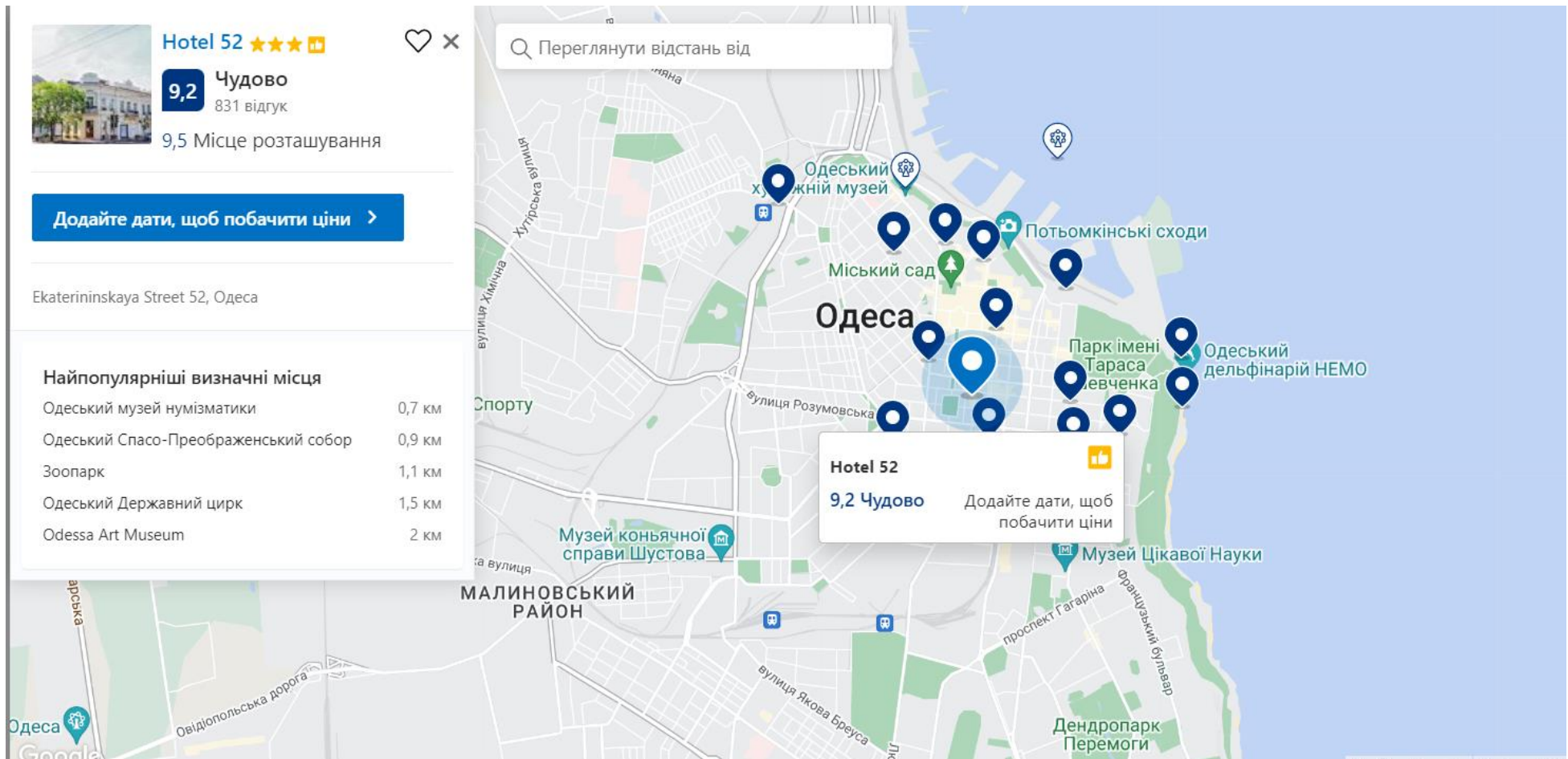


Рис. А.1 Розташування на карті готелю «Hotel 52» категорії 3 зірки (м. Одеса)

ДОДАТОК Б
ЕКСТЕР'ЄР ГОТЕЛЮ «HOTEL 52» КАТЕГОРІЇ 3 ЗІРКИ
(М. ОДЕСА)



Рис. Б.1 Екстер'єр готелю «Hotel 52»



Рис. Б.2 Вхід до ресторану готелю «Hotel 52»

ДОДАТОК В
ІНТЕР'ЄР НОМЕРІВ ГОТЕЛЮ «HOTEL 52» (М. ОДЕСА)



Рис. В.1 Номер люкс



Рис. В.2 Сімейний номер

ДОДАТОК Г

ВИМОГИ ДО ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ 3 ЗІРКИ

Таблиця Г.1 – Вимоги до готелю категорії 3 зірки

№	Вимога	Категорія готелю

I. 1 Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою		
1	Вивіска: 1) із зовнішнім освітленням або що світиться; 2) що світиться з емблемою.	✓
2	Вхід до готелю: 1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання та розміщення, захищений від попадання холодного повітря; 2) окремий службовий вхід; 3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично; 4) вхід для гостей з повітряно – тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля.	✓ ✓ ✓ ✓
3	Вхід до ресторану: 1) з готелю; 2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства.	✓ ✓
4	Автостоянка: 1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району. Кількість місць не менша ніж 20% від кількості номерів, для мотелів – 100 %; 2) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша 25 % від кількості номерів, для мотелів – 100%.	✓
5	Декоративне і (або) огорожувальне озеленення території (крім готелів, розташованих у суцільній міській забудові).	✓
II. Громадські приміщення		
6	Устаткування та меблі відповідають функційній призначеності приміщення	✓
7	Зона приймання (рецепція): 1) з мінімальною площею (м ²), якщо кількість номерів менша ніж 50;	40

Продовження таблиці Г.1

№	Вимога	Категорія готелю

	2) додаткова площа (м^2) на кожний номер понад 50.	0,5
8.	Служба приймання та зона відпочинку: 1) - меблі(крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики); - спеціальний покрив підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка; 2) – меблі гарнітурні для відпочинку: - оздоба підлоги та стін зі штучних або натуральних матеріалів; - декоративне озеленення; - оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою; - освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м^2); 3) – меблі для відпочинку гарнітурні, виготовлені винятковим замовленням, виняткового дизайну; - оздоба підлоги та стін із натуральних матеріалів найвищої якості; - живі квіти та декоративні рослини; - декоративні елементи оформлювання інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; - освітлювані прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м^2).	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
9.	Килими або килимовий покрив у зонах відпочинку та коридорах	✓
10.	Інформаційні та рекламні матеріали, зокрема іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах	✓
11.	Реєстрація з використанням сучасного технічного устаткування (якщо кількість номерів більша ніж 30)	✓
12.	Холи (салони) на поверхах	✓
III. Загальне технічне устаткування		
13.	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових	✓

Продовження таблиці Г.1

№	Вимога	Категорія готелю

	приміщень і роботу ліфтів протягом не менше ніж 24 год. (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання	
14.	Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні	✓
15.	Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт	✓
16.	Кондиціонування приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів): 1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %; 2) кондиціонування.	✓ ✓
17.	Вентиляція санвузлів	✓
18.	Опалення: 1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення; 2) центральне опалення; 3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках); 4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті.	✓
19.	Пасажирський ліфт або ескалатор у будинках (вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлювання ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно безплатно доставляти багаж у номери): 1) більше чотирьох поверхів; 2) більше трьох поверхів; 3) більше двох поверхів; 4) більше одного поверху.	✓
20.	Час очікування: 1) - 30с.; 2) - 45 с.	✓
21.	Цілодобова робота ліфта або ескалатора	✓
22.	Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)	✓
	Телефонний зв'язок: 1) телефон в рецепції, доступний для гостей;	✓

Продовження таблиці Г.1

№	Вимога	Категорія готелю

23.	2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах;	✓
	3) міський телефон в усіх номерах;	
	4) прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах;	
23.	5) у багатокімнатних номерах - у кожній кімнаті;	
	6) у багатокімнатних номерах - у санвузлах;	✓
	7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком - міський, міжміський, міжнародний.	✓
24.	Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридору та балкона) в м2:	
	1) одномісні;	10
	2) двомісні;	14
	3) тримісні;	
	4) чотиримісні;	
	5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м ² ;	
24.	6) допущено відхилення не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функціональності меблів.	✓
IV. Номерний фонд		
25.	Багатокімнатні номери	✓
26.	Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА	✓
27.	Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму	✓
V. Технічна оснащеність номерів		
28.	Двері та замки:	
	1) замок;	✓
	2) із внутрішнім запобіжником;	
	3) замок підвищеної секретності;	✓
	4) вічко у дверях.	
29.	Освітлення:	
	1) загальне освітлення кімнати;	
	2) світильник біля кожного ліжка;	
	3) лампа, яка освітлює робоче місце (стіл);	
	4) вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях).	✓

Продовження таблиці Г.1

№	Вимога	Категорія готелю

30.	Телевізор: 1) на прохання гостя; 2) кольоровий у кожному номері; 3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відео каналу, з дистанційним керуванням.	✓
31.	Холодильник у багатокімнатних та одномісних номерах	✓
32.	Міні-бар	✓
VI. Оснащеність номерів меблями та інвентарем		
33.	Ліжко (мінімальні розміри): 1) односпальне 80 см х 190 см; 2) односпальне 90 см х 200 см; 3) двоспальне 140 см х 190 см; 4) двоспальне 160 см х 200 см; 5) дитяче або розкладне ліжко (на прохання).	✓ ✓
34.	Комплект постільних речей і білизни: 1) - матрац з намотрацником; 2) - дві подушки; 3) - ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; 4) - простирadlo, підковдра, наволочки.	✓ ✓ ✓ ✓
35.	Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги	✓
36.	Тумбочка (столик) біля кожного спального місця	✓
37.	Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	✓
38.	Шафа з полицями, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт./місце)	✓
39.	Стільці або інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше двох на номер)	✓
40.	Стіл або письмовий стіл	✓
41.	Поличка (підставка) для багажу	✓
42.	Дзеркало: 1) - у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником; 2) - щонайменше одне великого розміру або у повний зріст	✓ ✓
43.	Щітки: для одягу, для взуття	✓
44.	Склянки на кожного гостя	✓
45.	Попільничка	✓
46.	Інформаційні матеріали у номері	✓

ДОДАТОК Д
СТАНДАРТИ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ
КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ ПОКОЇВКИ

Стандарти роботи служби номерного фонду
Культура поведінки покоївки.

1. Покоївці, яка працює в номері, забороняється:
 - закриватися у номері;
 - дивитися телевізор, слухати музику;
 - користуватися туалетом, ванною, обладнанням готельного номера;
 - палити у номері;
 - використовувати номер в якості місця для відпочинку;
 - сидіти з гостем, спілкуватися з гостем на особисті, абстрактні теми;
 - дзвонити з номера;
 - залишати візок і пілосос в коридорі без нагляду;
 - чіпати під час прибирання особисті речі проживаючих, викидати папери з письмового столу, дивитися журнали, фотографії,
 - впускати сторонніх в номер під час прибирання (включаючи співробітників готелю, крім супервайзера);
 - відповідати на телефонні дзвінки в номері при прибиранні.
 2. Покоївка повинна вміти правильно увійти до номеру, грамотно і чітко відповісти на питання гостя – вона повинна добре знати режим роботи, місце розташування і контактні телефони готельних служб, що пропонують послуги гостям.
 3. Порухення цих правил карається аж до звільнення.
 4. Пріоритети в прибиранні готельних номерів.
- Прибирання номерного фонду здійснюється в такій послідовності:

- легке прибирання чистих, готових до заселення номерів;
- прибирання брудних, вільних, заброньованих номерів;
- прибирання заселених номерів;
- прибирання VIP номерів здійснюється до 11-00;
- прибирання брудних, вільних номерів.

5. Вхід в номер при прибиранні. Дії покоївки при виявленні гостя в житловому номері.

Як правило, прибирання відбувається за відсутності гостя. Прибирання починається з наближення і входу в двері номера.

При наближенні необхідно подивитися чи є на дверях табличка «Не турбувати» або «Прошу прибрати номер». Треба бути впевненою, що двері не закриті зсередини.

Якщо табличка є або двері закриті - необхідно поважати вимоги гостя і повернутися для прибирання пізніше, після 14-00.

Якщо гість не покинув номер після 14-00, доповісти супервайзеру.

Супервайзер заповнює спеціальну паперову форму (лист) і кладе її під двері зі зразковим змістом «Ми приходили прибрати номер і перестелити ліжко, але, згідно з вашим інструкціям, не стали турбувати Вас. Будь ласка, зателефонуйте порт'є по телефону.....якщо Ви хочете, щоб ми зробили прибирання або замінили Ваші рушники».

Якщо обмежень немає – постукайте в двері, оголошіть: «Housekeeping» «Покоївка». Якщо гість відповість – увійдіть до номеру, привітайтеся: «Доброго ранку, покоївка» і запитайте - «Коли можна прибрати номер?» - запишіть в листі завдань.

Якщо гість не відповідає на стук, постукайте 2-й раз «Housekeeping» «Покоївка», 3-й раз «Housekeeping» «Покоївка» відкрийте двері, скажіть ще раз «Housekeeping» «Покоївка» – якщо гість не відповів, чи то він може як дійсно бути відсутнім, так і бути у ванній кімнаті або спати.