

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Чернігівська політехніка»
Навчально-науковий інститут бізнесу, природокористування і туризму
Кафедра туризму

**Організація готельного господарства: зошит
для практичних завдань**
(методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи
для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Спеціальності 242 – «Туризм»)

Обговорено і рекомендовано
на засіданні кафедри Туризму
Протокол № 2
від 27 вересня 2021 р.

Організація готельного господарства: зошит для практичних завдань (методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти Спеціальності 242 – «Туризм»). Укладач І. В. Безуглий. Чернігів: НУ «Чернігівська політехніка». 2021. 22 с. укр. мова

Зошит містить форми документації, які використовуються для регламентів «Порядок бронювання номерів», «Порядок поселення в готелі», «Організація обслуговування на поверхах», «Організація харчування гостей», «Додаткові послуги населенню», «Виселення з номерів».

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

Відповідальний за випуск: Довгопол В. П., старший лаборант кафедри туризму

Рецензент:

Професор кафедри туризму, д.е.н., проф.

Роговий А.В.

Практична робота № 2
Технологічний цикл обслуговування гостей, регламент процесів:
«Порядок бронювання номерів», «Порядок поселення в готелі»
Регламент «Порядок бронювання номерів»
Бланк заявки на бронювання місць

Штамп організації із адресою, номером телефону, дати і номера документа	Рег. № _____ Директору готелю « _____ » _____ _____
---	--

Заявка на бронювання місць

Просимо розмістити в готелі « _____ » _____ чоловік:

1. _____
(прізвище, імя, по-батькові)
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

(для іноземних громадян указується громадянство; до заявки на розміщення більше 10 чоловік надається окремий список)

Заїзд « _____ » _____ 2021 року в період _____
(0-24 год. чи 12-24 год.)

Виїзд « _____ » _____ 2021 року в період _____
(0-24 год. чи 12-24 год.)

Мета приїзду та вид оплати _____
(відрадження, відпочинок, проїздом,

_____.
Безготівковий рахунок, готівкою)

Оплату вартості бронювання, проживання, доплату за запізнення гарантуємо.

Наш р/р _____ в _____ відділенні банку

Посада розпорядника кредитів _____
(підпис) (П.І.П.)

М.П.

Головний бухгалтер _____
(підпис) (П.І.П.)

Директор готелю _____
(підпис) (П.І.П.)

« _____ » _____ 20 __ р.

Згода щодо гарантування бронювання

Готель _____

Будь-ласка, про гарантуйте бронювання кредитної картою.

У разі не заїзду гостя, з Вашої кредитної карти буде знята сума, яка дорівнює вартості номера за добу.

Прозвище гостя _____

Номер підтвердження _____

Дата заїзду _____

Компанія _____

Категорія номера _____

Даним листом я надаю готелю _____

Право зняти з моєї кредитної картки

Тип карти (будь-ласка, відмітьте) : VISA, MASTER CARD, EUROCARD, AMEX, Diners club, JCB.

Номер карти _____

Строк дії карти _____

Прозвище володаря та підпис _____

суму, яка дорівнює

_____ вартості першої доби проживання;

_____ вартості трансферу.

Будь-ласка, прикладіть фотокопію кредитної картки з двох боків.

Дата _____

Зустріч в аеропорту можливе при умові гарантії трансферу.

Для організації трансферу укажіть номер рейсу та час прильоту.

Будь-ласка, заповніть дану форму та надішліть у відділ бронювання за факсом _____ .

Регламент «Порядок поселення в готелі»

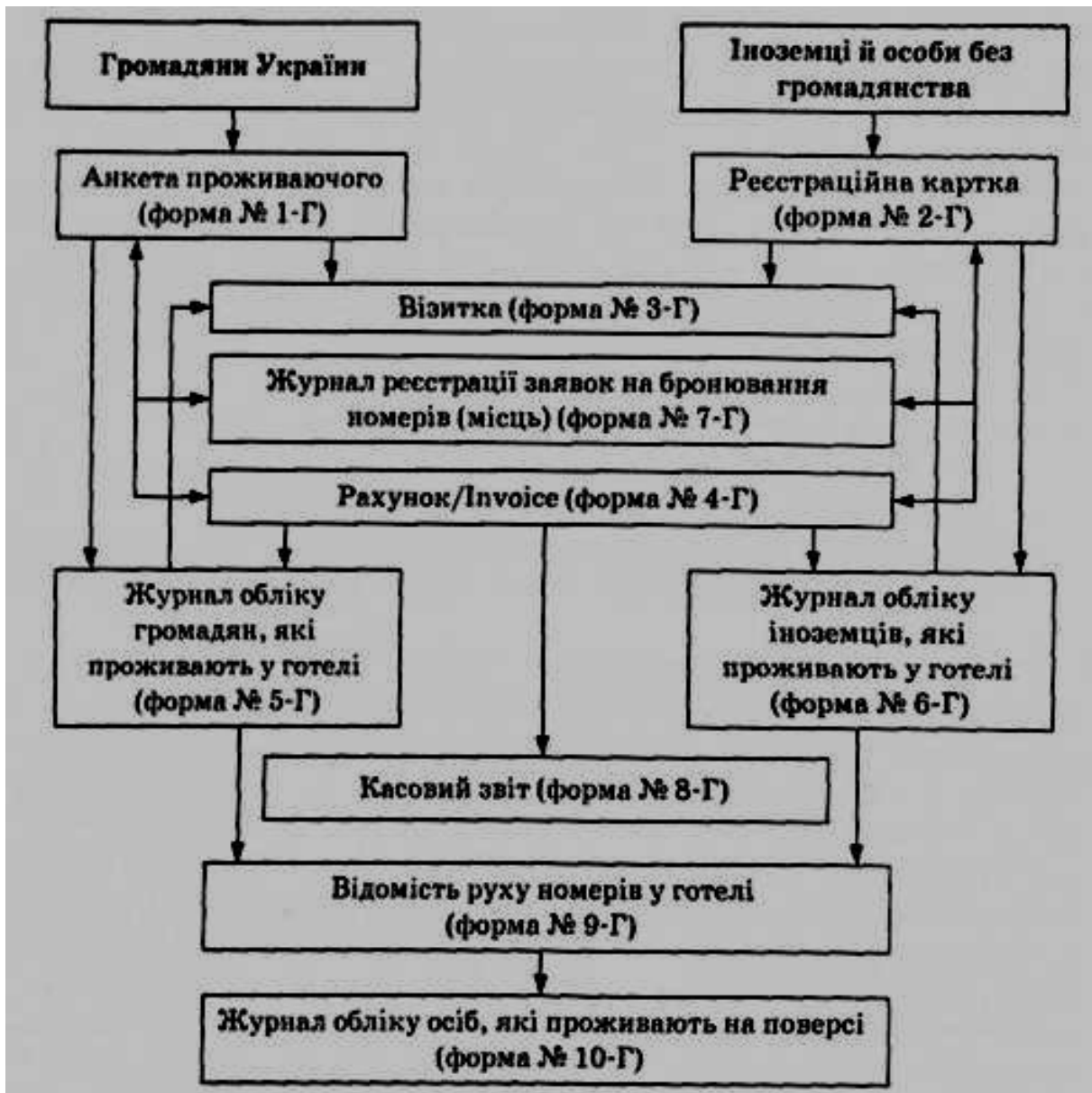


Рис. 2.1. Послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях

Готельний комплекс _____

Форма № 1-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. № 230

Код за ДКУД

Готель _____

Кімната № _____

Прибув _____ Вибув _____

Анкета проживаючого

Прізвище _____

Прибув _____

Ім'я _____

Вибув _____

По батькові _____

Адреса постійного місця

Дата народження _____

проживання _____

Паспорт _____

(коли і ким виданий)

Підпис _____

Готельний комплекс _____

Форма № 2-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. N 230

Код за ДКУД

Hotel _____

Готель _____

Room N _____

Кімната N _____

Date of arrival _____

Date of departure _____

Прибув _____

Вибув _____

Registration card

Реєстраційна картка

Surname _____

N of registration _____

Прізвище _____

Реєстрація _____

Name _____

Citizenship _____

Ім'я _____

Громадянство _____

Date of birth _____

№ of the passport _____

Дата народження _____

№ паспорта _____

№ of the visa _____

№ візи, тип та термін її дії _____

Residence address _____

Місце проживання _____

Термін і мета перебування _____

Duration and purpose of stay _____

Signature _____

Підпис

Готельний комплекс _____

Форма N 7-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. N 230

Код за ДКУД

Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів

Реєстраційний N	П. І. Б. або організація замовника	Форма оплати	Громадянство	Кількість та категорія номерів	Термін перебування з ___ по ___	Додаткові вимоги
1	2	3	4	5	6	7

Готельний комплекс _____

Форма № 8-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. № 230

Код за ДКУД

Касовий звіт

за " ___ " _____ 200_ р.

№ з/п	Вид платежу	Кількість	Сума
1	2	3	4
Рахунки з № _____ по № _____			

Усього за рахунками без ПДВ _____ грн. ___ коп.

У тому числі ПДВ _____ грн. ___ коп.

Готельний збір _____ грн. ___ коп.

Повернення _____ грн. ___ коп.

Усього отримано _____ грн. ___ коп.

Відповідальний за розрахунки _____

Бланк для оперативного обліку проживаючих на поверсі громадян (шахматка)

Номер кімнати	П.І.П. проживаючого	Заїзд в готель		Оплата до		Дата зміни білизни		Дата передбачуваного виїзду	додаткові послуги
		дата	час	дата	час	полотенця	постільні принадлежності		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Бланк «Карта завантаження номерного фонду»

Карта завантаження номерного фонду

Карта завантаження номерного фонду з _____ по _____

	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця	Субота	Неділя
Кількість осіб							
Кількість номерів							
Обід							
Вечеря							
Групи							

Копії: директор, кухня, комерційний відділ, ресторан, служба прийому

Бланк «Графік заїзду на тиждень»

Графік заїзду на тиждень

з _____ до _____

Дата / день	Прізвище / захід	Кількість осіб	Харчування	Примітка
Понеділок				
Вівторок				
Середа				
Четвер				
П'ятниця				
Субота				
Неділя				

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

Бланк для оперативного обліку проживаючих на поверсі громадян
(шахматка)

Номер кімнати	П.І.П. проживаючого	Заїзд в готель		Оплата до		Дата зміни білизни		Дата передбачуваного виїзду	Додаткові послуги
		дата	час	дата	час	полотенця	постільні принадлежності		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Бланк «Карта замовлення на сніданок»

Час подавання сніданку (годинний інтервал) _____

П.І.П. _____

Номер кімнати _____

Дата замовлення _____

Кількість персон _____

Вид сніданку _____

Підпис _____

Бланк «Наряд на прибирання номерів»

Готель _____

Список проживаючих на поверсі _____

Дата заповнення _____

Черговий за поверхом _____

№	Вид прибирання	П.І.П. покоївки	Дата прибирання	Підпис покоївки

Документи до регламенту процесу «Організація обслуговування на поверхах»

Посадова інструкція Покоївка

1. Загальні положення

1.1. Покоївка призначається і звільняється з посади наказом старшого адміністратора, підпорядковується безпосередньо завідувачу службою обслуговування.

1.2. Покоївка є матеріально відповідальною особою.

2. Обов'язки і повноваження

2.1. Проявляти пильність у питаннях безпеки гостей і їхнього майна, доповідаючи чергової по поверху.

2.2. Знати і виконувати технологію збирання номерного фонду та території.

2.3. При виїзді проживає прийняти номер, перевіrivши наявність постільної білизни, рушників, посуду та іншого майна готелю.

2.4. При виявленні недостачі або псування майна повинна повідомити чергової по поверху і брати участь в складанні акту про стягнення з мешканця вартості зіпсованого майна.

2.5. При виявленні забутих речей здати їх чергової по поверху і брати участь в складанні акту на забуті речі.

2.6. Прибирати закріплене кількість номерів відповідно до встановленої в готелі технологією збирання номерів. Основні напрямки збирання:

- заправляти ліжка в номерах, проводити зміну білизни згідно з Правилами надання готельних послуг;

- протирати дерев'яні меблі, дзеркала, картини, телевізор, полиці в гардеробі, протирати вологою ганчіркою всі ящики;

- перевіряти наявність і стан рекламної інформації, у разі невідповідності

- негайно поповнювати або замінювати зіпсовані екземпляри;

- при прибиранні номера після виїзду обов'язково перевірити наявність і стан анкети про якість послуг, що надаються в папці з рекламною інформацією. У разі відсутності - покласти в папку новий екземпляр;

- змивати плями з дверей і стін;

- мити посуд і витирати насухо;

- витрушувати і мити попільнички і кошики для паперів. Протирати телефон;

- стежити, щоб додаткові подушки і ковдри перебували на місці;

- виробляти чистку килимових покриттів пілососом, в тому числі під ліжками і меблями;

- прибирати ванну кімнату, включаючи ванну, раковину, туалет, біде (якщо є), плитку на стінах і на підлозі і полки. Протирати і доводити до блиску дзеркала і металеві деталі;

- міняти використані рушники і поповнювати запаси витратних матеріалів відповідно до Правил надання готельних послуг.

2.7. негайно бути на виклик проживає, прийняти доручення і забезпечити його виконання відповідно до переліку надаваних платних і безкоштовних

послуг. 2.8. Стежити за справністю обладнання, про несправності негайно доповідати чергової по поверху.

2.9. Постійно утримувати в чистоті закріплені за покоївкою номеру.

2.10. Стежити за інтер'єром і брати участь у посильній розстановці меблів в закріплених номерах.

2.11. При необхідності брати участь у прибиранні території готелю.

2.12. Проводити прибирання в холах і коридорах: мити стіни, вікна, двері, квіти, пожежні крани, проводити прибирання пилососом килимових покриттів, витирати пил з меблів, проводити прибирання в службових приміщеннях, укомплектовувати візок відповідно до положень про комплектації візків, зазначених в технології збирання номерів.

2.13. Утримувати свої побутові приміщення для гігієни і прийому їжі в зразковому санітарному стані, проводити прибирання в них згідно з графіком. 2.14. Знати і виконувати правила технічної експлуатації засобів малої механізації.

2.15. Після закінчення роботи привести в порядок прибиральний інвентар і почистити пилосос.

2.16. Не залишати в коридорах збиральний інвентар без нагляду.

2.17. Виробляючи прибирання в номерах, ні за яких умов не зачиняти вхідні двері.

2.18. Всі ключі від закріплених номерів покоївка повинна зберігати на зв'язці, після закінчення робочого дня повинна здати ключі чергової по поверху на зберігання в сейф.

2.19. Ключі від побутових приміщень повинні зберігатися у чергової по поверху.

2.20. З гостями і колегами бути ввічливий, коректний, дотримуватися тиші, розмовляти, не підвищуючи тону, не вступати в сторонні розмови з гостями.

2.21. Покоївка зобов'язана в робочий час носити іменний бейдж і спецодяг, стежити за її чистотою, щодня з'являтися до завідуючої службою обслуговування для перевірки зовнішнього вигляду.

2.22. Проявляти пильність у питаннях загальної безпеки, дотримуватися заходів протипожежної безпеки і техніки безпеки.

2.23. Знати і виконувати правила внутрішнього трудового розпорядку.

3. Права

3.1. Покоївка має право на отримання інформації, необхідної для виконання своїх посадових обов'язків від чергової по поверху і від завідуючої службою обслуговування.

3.2. Вносити пропозиції щодо підвищення якості виконуваних робіт чергової по поверху.

4. Відповідальність

Покоївка несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, покладених на неї Інструкцією.

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

Регламент
«Додаткові послуги населенню»
Бланк замовлення для хімчистки та пральні

Необхідне
підкреслити

Тільки погладити

На вішалці

Складені

Прохання звернутися до порт'є або вивісити замовлення для покоївки з зовнішнього боку дверей

П.І.П. _____ Кімната № _____

Дата _____ Доставка до _____

Особливі інструкції _____

Речі, які здані з 8.00 до 12.00 будуть готові у той же день з 17.00 до 20.00 годин.

Надбавка за терміновість (протягом 3-х годин) – 50 %.

Пральня

	Ціна	Кількість
Сорочка		
Брюки		
Спортивний костюм		
Футболка		
Шорти		
Нічна сорочка, піжама		
Халат махровий		

Хімчистка

	Ціна	Кількість
Пальто демісезонне		
Плащ		
Костюм трійка		
Костюм двійка		
Піджак		
Брюки		
Светр		
Жилет		
Сукня		
Спідниця		
Блузка		
Шарф		
Штани спортивні		
Шорти		

Прасування

	Ціна	Кількість
Пальто, напівпальто		
Піджак, куртка		
Брюки, спідниця, блузка		
Сукня		
Жилет		

Зразок документу для використання депозитного ящика

Дата _____

П.І.П. _____

Кімната _____

Сейф _____

Прізвище _____ Ім'я _____ По-батькові _____

Правила користування сейфами

З метою безпеки дублікатів ключів не існує. Якщо ключ загублений або пошкоджений, гість згоден оплатити 300 доларів США за відкриття сейфу. Адміністрація не несе відповідальності за повну або часткову збереження вмісту сейфів, так як гість розпоряджається сейфом одноосібно. Під час виїзду з готелю гість повинен звільнити сейф і здати ключ. У разі, якщо гість виїхав, не здавши ключ, готель залишає за собою право відкрити сейф. Вміст сейфа буде зберігатися один рік і один день. Після закінчення цього часу право розпоряджатися вмістом переходить до готелю.

Дата _____

Підпис гостя _____

Оборотна сторона

Цим підтверджую, що при відкритті сейфа всі цінності знаходяться в безпеці

Дата	Час	Підпис гостя	Підпис службовця

Від'їзд

Підтверджую, що усі цінності витягнуті із сейфа і знаходяться в повній цілості.

Ключ _____ повернений. Дата, час _____ Службовець _____

Підпис гостя _____

Готель _____

Лист послуги «Побудка»

Лист побудки _____

Дата _____

Час	Кімната
4.00	
4.15	
4.30	
4.45	
5.00	
5.15	
5.30	
5.45	
6.00	
6.15	
6.30	
6.45	
7.00	
7.15	
7.30	
8.00	
8.15	
8.30	
8.45	

Регламент «Виселення з номерів»

Акт щодо псування майна

АКТ № _____

щодо псування майна готелю

Від «_____» _____ 20____ р.

Виявлено наступне: гр. _____

Всього на суму: _____

Підписи працівників готелю: _____

(підпис особи, яка завдала школи)

З гр. _____ отримано _____

(прізвище, ім'я, по-батькові)

(сума прописом)

Прийняв: _____

(посада, прізвище, ім'я, по-батькові)

(підпис)

Зіпсовані речі _____

отримані _____

(прізвище, ім'я, по-батькові)

(підпис)

Дозвіл на винесення речей із готелю

Permission to making things from the hotel (gate pass)

Прізвище _____

Ім'я
Name _____

Служба (відділ)
Department _____

Вказаній особі дозволяється винести наступні речі із готелю

« _____ »

These persons are allowed to bring the following items from the hotel

« _____ »

on _____

(Дата, Date)

Дозволив _____ Дата _____

Authorized by _____ Date _____

(Підпис/Ініціали)
(Signature/Initial)

Названі вище речі були винесені із готелю

The above-mentioned items were made from the hotel

Перевірив _____ Дата _____
Checked by _____ Date _____

(Підпис/Ініціали)
(Signature/Initial)

Готель _____

Розрахунок оплати за бронювання та проживання за безготівковим рахунком

Номер кімнати та місяця	Тариф номеру (місяця)	П.І.П.	Початок підготовки		Заїзд		Виїзд		Бронювання, % чи до розрахунку	Запізнення до розрахунку	Кількісні діб проживання	Сума (грн. коп.)		
			дата	години	дата	години	дата	години				бронювання	запізнення	проживання

Друкується з оборотом без титульної сторінки

Сума за бронювання, запізнення, проживання _____

У тому числі від бронювання в %, усього до рахунку _____

Черговий адміністратор _____
П.І.П.

підпис