**Вступ**

**Метою виробничої практики** є закріплення та поглиблення теоретичних знань студентів з організації та технології обслуговування на підприємстві готельно-ресторанного господарства, ознайомлення з сучасним обладнанням, методами та формами здійснення технологічних процесів, оволодіння професійними вміннями та навичками та готовності до самостійної професійної діяльності в умовах конкурентного ринкового середовища.

**Завдання виробничої практики:**

* ознайомитись з технологічними основами готельної та ресторанної діяльності, основними, допоміжними та обслуговуючими технологічними процесами, циклами та операціями, що лежать в основі готельної діяльності;
* сформувати знання і уміння з аналізу та реалізації технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва і споживання готельних та ресторанних послуг відповідно до міжнародних стандартів якості та гостинності;
* ознайомитись з нормативними документами та технологічними стандартами послуг проживання та харчування на даному підприємстві, а також системою контролю за дотриманням якості послуг;
* ознайомитись з сучасним обладнанням підприємств готельного та ресторанного сервісу, методами та формами здійснення технологічних процесів, технікою безпеки та охороною праці на підприємстві.

**1. Загальна характеристика готельного комплексу**

Готель «Славутич» — це шістнадцятиповерховий трьох-зірковий готель у Києві. Готель розташований на лівій стороні Дніпра, на Русанівському острові. Острів Русанівський був утворений рукавом Дніпра та штучним каналом. Будівля готелю знаходиться практично на березі ріки, недалеко від моста ім. Патона. З вікон номерів готелю Славутич відкривається мальовничий вид на комплекс церков Києво-Печерської Лаври, а також на Дніпро, розгалуження його рукавів, канали.

Спочатку, готель був названий «Русанівський» – на ім'я острова, на якому його побудували, а потім перейменували на «Славутич» – на честь древньої назви Дніпра. Готель Славутич зводили за індивідуальним проектом. В результаті, на лівому березі Дніпра в 1972 році з'явилася висока світла будівля у вигляді розкритої книги.

Готель знаходиться на відстані 8 км від центра Києва і 22 км від Міжнародного аеропорту "Бориспіль [16].

Готель розташований неподалік від основних транспортних артерії – перед готелем розташована стоянка таксі, зупинка автобусів, які зєднують готель з метро.

Готель має в своєму розпорядженні 400 номерів і може одночасно прийняти 570 гостей. Готель пропонує різні категорії номерів, які можна вибрати відповідно до вимог та фінансових можливостей гостя. Кожен з номерів, включаючи номери поліпшеної бази, має ванну кімнату з ванною або душовою кабіною, супутникове телебачення, прямий вихід на міжнародний телефонний зв'язок. Поліпшені номери «люкси» і «напівлюкси» обладнані кондиціонерами. Всі номери обставлені та устатковані відповідно до сучасних вимог, що пред'являються до готелів класу 3 зірки.

Готель «Славутич» має всі умови для того, щоб і мандрівники та ділові люди відчували комфортно в його стінах. Остання реконструкція готелю «Славутич» проводилася в 1998 році [16].

Готель «Славутич» спрямовує свою діяльність в основному на обслуговування ділових клієнтів.

Ділові клієнти ставлять перед готелем певний ряд вимог, які є вирішальними при виборі готелю:

* розміщення готелю в центрі міста;
* налагоджене транспортне з’єднання з вокзалами, аеропортами, виставками і районами ділової активності;
* можливість оренди конференц-залів;
* наявність в номерах оргтехніки [7, 11].

Для проведення конференцій, семінарів, презентацій, прес-конференцій, навчання, тренінгів персоналу тощо готель «Славутич» пропонує кондиційовані Конференц-зал № 1 площею 60 кв. м. та Конференц-зал № 2 місткістю до 150 місць - Секція "А" і секція "С" - 50 місць.

За попереднім замовленням готель надає необхідне технічне обладнання:

- Мультимедійний проектор,

- Екран,

- Графопроектор,

- Ноутбук,

- Дистанційне керування для ноутбука,

- Відеозйомка на CD, на касети VHS,

- Фліпчарт,

- Технічне забезпечення синхронного перекладу,

- Аудіозапис в комплекті з озвученням залу,

- Телевізор і відеомагнітофон.

В готелі «Славутич» функціонують такі заклади ресторанного господарства:

- 1 поверх – Лобі-бар;

- 10 поверх – кафе;

- 16 поверх – ресторан.

В Лобі-барі, розташованому в холі першого поверху, можна приємно провести час за чашкою чаю на будь-який смак - від традиційних зеленого і чорного до нетрадиційного Мате. Для любителів екзотики - чай з фруктовими і квітковими ароматами. Також Лобі-бар має широкий вибір алкогольних і безалкогольних напоїв; кілька видів запашної кави; в наявності - вибір сигар. Лобі-бар працює цілодобово.

Кафе на 10-му поверсі готелю «Славутич» зустріне затишною атмосферою і приємним інтер'єром. Кафе може одночасно прийняти до 50-и гостей і працює цілодобово.

Зранку в кафе пропонується континентальний сніданок. Протягом всього року кафе радує гостей спеціальними меню, які розробляються Шеф-кухарем до знаменних подій [16].

Ресторан корейської та японської кухні «Hang-Gang» пропонує своїм відвідувачам безкоштовний Wi-Fi, скрин-гольф, караоке, суши-бар [15].

Також у готелі працює цілодобове обслуговування в номерах (Room-Service).

1. **Аналіз та оцінка функціонального стану підприємства**

Готель «Славутич» - це шістнадцятиповерхова споруда у вигляді розгорнутої книги. Збудований готель 1972 року за індивідуальним проектом. Готель має 400 номерів, які розміщуються на 15 поверхах.

Готель має в своєму складі велике і складне інженерно-технічне обладнання. Це центральне опалення, каналізація, гаряча і холодна вода, протипожежна система, вентиляція і сміттєпроводи. Будівлі готелю обладнана електромережею, телефонами, радіо- і телевізійними установками, сигналізацією. Встановлено чотири швидкісні сучасні ліфти.

**Санітарно-технічне обладнання**

У готелі кожен номер має власний санітарний вузол. До основного обладнання належать: умивальник, ванна або душ, унітаз, біде. До основних пристроїв варто також віднести арматуру для вішання рушників, що підігрівається [14].

**Центральне опалення**

Система опалення служить для обігріву приміщень у холодний період року і підтримки нормальної температури повітря в приміщенні незалежно від зовнішньої температури.

**Телефонний зв'язок**

Телефонізація готелю здійснюється від власної автоматичної телефонної станції. Для зв'язку з міською АТС прокладено магістральний телефонний кабель.

**Система безпеки в готелі**

Велике значення має забезпечення безпеки проживаючих у готелі. Система безпеки складається з пульту управління, на якому ведеться спостереження за об'єктами і відеокамерами, що встановлюються при вході в готель, у вестибюлі, у коридорах. Телевізійний сигнал передається звичайною телефонною мережею [2]. План евакуації поданий в Додатку 1.

**Характеристика номерного фонду готелю**

Готель у своєму розпорядженні має 400 номерів, серед яких номери класу економ, стандарт, напівлюкс та люкс.

Одномісний економ-клас - номер зі стандартним ремонтом і всіма зручностями: односпальне ліжко (190х90), телефон з прямим виходом на міжнародний телефонний зв'язок, безкоштовний міський телефонний зв'язок, телевізор, холодильник, ванна кімната з ванною або душем.

Одномісний стандартний - номер зі стандартним ремонтом і всіма зручностями: односпальне ліжко (190х90), телефон з прямим виходом на міжнародний телефонний зв'язок, безкоштовний міський телефонний зв'язок, телевізор, холодильник, ванна кімната з ванною або душем.

Напівлюкс покращений (загальна кількість - 18 номерів)

Номер з євроремонтом і всіма зручностями: кондиціонер, дві кімнати (вітальня і спальня), двоспальне велике ліжко (220х220), диван, телефон з прямим виходом на міжнародний телефонний зв'язок, безкоштовний міський телефонний зв'язок, телевізор, холодильник, ванна кімната.

Люкс (загальна кількість - 6 номерів)

Номер з євроремонтом і всіма зручностями: кондиціонер, дві кімнати (вітальня і спальня), двоспальне велике ліжко (220х220), диван, телефон з прямим виходом на міжнародний телефонний зв'язок, безкоштовний міський телефонний зв'язок, телевізор, холодильник, ванна кімната [16].

**2.1 Характеристика роботи служби прийому та розміщення готелю «Славутич»**

До функцій служби прийому і розміщення входить бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення необхідної документації. Служба прийому і розміщення в готелі «Славутич» працює цілодобово. У готелі застосовується змінний графік, що дозволяє обирати час початку і закінчення роботи.

У зв’язку з комп’ютеризацією готелю усі дані, включені до бази даних комп’ютера, і будь-яка необхідна інформація легко витягується з пам'яті комп’ютера. Це дуже спрощує роботу служби прийому і розміщення.

До основних функцій служби прийому і розміщення належать:

* 1. **-** бронювання місць у готелі;
  2. - реєстрація і розміщення туристів;
  3. - оформлення розрахунків при виїзді гостя, надання різної інформації.

До основних функцій службовців служби прийому і розміщення належить:підготовка до прийому гостей, підбір номерів, які можуть задовольнити потреби гостя, приймання замовлень на резервування місць у готелі, збір і класифікація необхідної інформації про гостей і номери готелю, службовці відповідальні за рух і збереження ключів від номерів та ін. У нічні та ранкові години під час відсутності керівника підприємства він зобов’язаний вирішувати всі питання, пов’язані з експлуатацією готелю [13].

Бронюванням номерів займається менеджер служби прийому та розміщення. Заявки на бронювання номерів приймаються за допомогою пошти, телефонного зв’язку та за допомогою інтернету. Готель «Славутич» має власну інтернет сторінку на якій можна переглянути основну інформацію про готель та здійснити попереднє бронювання номеру – www.hotel-slavutich.com.

Заявку реєструють і підтверджують, або відмовляють тим же чином, яким вона була отримана. При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, оскільки враження від цієї розмови визначить його відношення до готелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормами слухавку мають зняти максимум через п'ять гудків.

Кожна заявка на бронювання й ануляція замовлення повинні бути зареєстровані.

Якщо заявку на бронювання підтвердили, то відправляють підтвердження. Звичайно в підтвердженні вказуються номер реєстрації заявки, дата передбачуваного прибуття і вибуття гостя, тип замовленого номера, число гостей, число ліжок, що вимагаються, а також будь-які вимоги гостя, що спеціально обумовлюються. Клієнт бере із собою в готель це підтвердження на випадок будь-яких непередбачених ситуацій.

При реєстрації розрізняють два види клієнтів: ті які заздалегідь забронювали місце в готелі, і ті, які ні. При попередньому замовленні дані про клієнта уже відомі із заявки на бронювання. Адміністратор уточнює номер заявки, вибирає необхідний модуль у комп'ютерній системі і здійснює реєстрацію. Від гостя потрібно лише підписати реєстраційну картку.

Процес реєстрації гостей без попереднього бронювання займає більше часу. У даному випадку адміністратор враховує характер розміщення, необхідного гостю.

Крім того, у процесі спілкування з гостем потрібно обговорити такі питання, як вартість номера, терміни розміщення, порядок оплати. Під час цього обговорення працівник готелю має задати питання, що дозволять судити про платоспроможність гостя.

Гість заповнює реєстраційну картку (анкету), що є договором між Виконавцем і Споживачем. В анкеті гість вказує адресу свого постійного місця проживання, адресу організації, що оплачує проживання (якщо оплата здійснюється третьою особою), і вид платежу (готівка, кредитна картка або чек).

Заповнивши картку, гість підписує її, тим самим укладаючи з готелем договір, що підтверджує вид розміщення, тривалість проживання і вартість номера.

Після того, як гість заповнив анкету, адміністратор звіряє дані анкети і паспорти гостя, вписує в анкету номер кімнати, у якій буде жити гість, дату та час прибуття і підписує її. Далі адміністратор виписує дозвіл на поселення.

Існують такі форми документів, що підтверджують взаємини клієнта з готелем (Додаток 2):

1-Г Анкета мешканця

2-Г Реєстраційна картка / Registration card

3-Г Візитна картка / Hotel card

4-Г Рахунок / Invoice

5-Г Журнал обліку громадян, які проживають у готелі

6-Г Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі

7-Г Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів

8-Г Касовий звіт

9-Г Відомості руху номерів у готелі

10- Журнал осіб, які проживають на поверсі

Особливості реєстрації туристичних груп

Напередодні заїзду групи адміністратор заповнює картку підготовки і заселення номерів (картку бронювання).

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

Кожному гостеві адміністратор виписує візитну карту. Рахунок за проживання при реєстрації групи не виписують, тому що оплата здійснюється за безготівковим розрахунком [3,14].

Для збереження ключів від номерів використовують стенд із пронумерованими відділеннями. Ці стенди розміщуються за спиною у адміністратора.

Відразу ж після розміщення гостей у готелі розрахункова частина відкриває на його ім’я рахунок. Звичайно гість користується послугами різних служб готелю називаючи при цьому тільки номер кімнати. Ці служби подають зведення про витрати гостя в розрахункову частину, яка включає їх у загальний рахунок. Наприкінці перебування гостей розрахункова частина розраховується з ним та інформує про це всі готельні служби. В готелі «Славутич» використовують два види розрахунків – готівковий і безготівковий.

У день від'їзду гість одержує повний розрахунок, його просять оплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж залишити готель.

Працівник служби прийому і розміщення після виписки гостя переводить номер у статус вільного і повідомляє відділ покоївок про від'їзд клієнта. Покоївка прибирає номер і готує його для контролю і подальшого збуту.

Служба прийому і розміщення повинна виявляти оперативність у питаннях інформації про номери, що звільнилися, у точній і доцільній формі.

Нічний аудит

Основною метою нічного аудиту є доказ правильності і повноти обліку гостьових і негостьових рахунків по готелю у порівнянні з внутрішніми доповідями.

Основні функції нічного аудитора полягають у тому, щоб проконтролювати, що готель одержав плату за надані блага і послуги клієнтам. Аудиторські процеси вважаються завершеними, коли доведена правильність підсумків обліку бухгалтерії і підрозділів готелю. Доти, поки аудиторські процеси не знаходяться в стані балансу, аудит вважається незавершеним.

Облікова система бухгалтерії готелю багато в чому залежить від операційної документації, що дозволяє забезпечити точні записи і зберегти ефективні операційні дії. Знаходження й усунення помилок - це сутність процесу нічного аудиту. Він розроблений так, щоб забезпечити інтеграцію рахунків за допомогою перехресних посилань. Рахунки бухгалтерської книги порівнюються з первинними документами, щоб довести правильність окремих записів і загальні підсумки. Розбіжності, знайдені під час аудиту, повинні бути виправлені [12].

**2.2 Характеристика служби обслуговування номерів**

Обслуговування спрямоване на задоволення потреб гостей, що виникають під час їхнього проживання в готелі. Підприємства, що надають послуги, повинні розміщуватися в доступному місці (на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах є інформація про те, як і де одержати послуги.

До складу послуг з побутового обслуговування входять:

1. Термінове прання і хімчистка, ремонт і прасування особистих речей (у номері в папці з рекламою є бланки замовлень на прання і чищення одягу. Там же є й пам'ятки про те, як здати одяг у прання.

2. Терміновий ремонт і чищення взуття. У готелі є майстерня з ремонту взуття. У номерах є щітки для чищення взуття й одягу.

3. Збереження речей і цінностей (камера схову і сейфи в номерах і в адміністратора).

4. Розвантаження, завантаження і доставка багажу в номер (оплачуються чайовими — у готелі організується черговість посильних, з метою отримання однакових чайових).

5. Прокат предметів культурно-побутового призначення (телевізори, посуд, спортивний інвентар тощо).

6. Послуги перукарського, манікюрного і масажного кабінетів. Ці послуги можуть надаватися й у номерах, але мають націнку.

7. Доставка харчування в номер.

У додаткові послуги входить зустріч і проведення на вокзал/аеропорт транспортом готелю, кондиціонер, Інтернет, сніданок, перенесення багажу, басейн, сауна, фітнес-центр, доставка в номер факсів та іншої кореспонденції, автостоянка, інформаційна карта міста тощо.

У номері категорії одномісний апартамент надається: кондиціонер, Інтернет, сніданок, перенесення багажу, басейн, сауна, фітнес-центр, доставка в номер факсів та іншої кореспонденції, автостоянка, інформаційна карта по Києву. В номері є кабельне та супутникове ТБ, кондиціонер, шумозахисне скло, міні-бар, сейф, фен, гладильна дошка, кавоварка.

В готелі найбільш розповсюдженими додатковими послугами в номері є прання, чищення, прасування одягу; чищення взуття; замовлення обіду або вечері, газет, квітів; виклик швидкої допомоги.

Додаткові послуги можна замовити з номера за телефоном [6].

**Організація прибиральних робіт**

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

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

• висококваліфікований професійно підготовлений персонал;

• повноцінний інвентар, сучасні прибиральні матеріали;

• сучасні види прибиральних машин і механізмів. Важливим є правильний розподіл часу, що витрачається на прибиральні роботи. Необхідно, щоб прибирання здійснювалось швидко і без зайвих витрат часу і зусиль з боку обслуговуючого персоналу.

При виконанні прибиральних робіт існує кілька важливих принципів:

• поверховий персонал повинний якнайменше потрапляти на очі гостеві;

• прибиральний інвентар і прибиральні інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;

• покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.

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

Виділяють такі категорії прибиральних робіт:

• прибирання території, що прилягає до готелю;

• прибирання площі центрального входу, вестибюля та деяких приміщень вестибюльної групи (гардероб);

• прибирання місць загального користування: сходів, коридорів, холів, адміністративних, службових і допоміжних приміщень;

• прибирання номерного фонду (житлових номерів + вузлів індивідуального користування).

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

Для виконання прибиральних робіт існують такі категорії персоналу:

• покоївки, що прибирають житлові номери;

• прибиральники, що займаються прибиранням коридорів, холів, сходів, вестибюлю;

• прибиральники виробничих і службових приміщень, майстерень і технічних служб.

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

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

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

**Підготовка номерів до заселення**

Підготовка номерного фонду до заселення є складним і відповідальним етапом, що вимагає доброї організації роботи різних служб і департаментів.

**Прибирання заброньованих номерів**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Технологія прибирання приміщень загального користування**

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

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

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

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

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

**Підготовка покоївки до роботи**

Для того, щоб покоївка могла почати свій робочий день, вона повинна набути відповідного вигляду і зробити ряд необхідних дій: надягти формений одяг (із логотипом готелю «Славутич»), взуття; одержати від старшої покоївки список-завдання на прибирання із зазначенням номерів і видів прибиральних робіт; одержати ключі від номерів; перевірити наявність і стан інвентарю; одержати чисту білизну; одержати рекламні матеріали; укомплектувати візок покоївки.

Укомплектований візок покоївки повинен містити в собі прибиральні матеріали: миючі засоби; дезинфікуючі засоби; засоби для відмивання усіх видів поверхонь; засіб для підлог з будь-яким видом покриття; восковмісні засоби для натирання; жиророзчинні засоби; засоби для чищення пластикових поверхонь; засіб для обробки дерев'яних меблів; засоби, що дезодорують; пристрій для миття вікон; знімні насадки для миття і дезінфекції; бавовняні знімні насадки для прибирання; прогумований фартух; набір засобів індивідуального користування: туалетний папір; набір гігієнічних серветок; паперові рушники; рідке мило; туалетне мило; чиста білизна; набір рекламних матеріалів; прибиральний інвентар: пилосос, швабру, совок; 2 відра; мішок для брудної білизни; мішок для сміття; щітки; ганчір'я; гумові рукавички.

Покоївка повинна знати тимчасові нормативи здійснення усіх видів прибиральних робіт. Це допоможе їй виконати необхідний обсяг робіт з мінімальними витратами сил і часу.

Покоївка повинна чітко знати правила поведінки в номері. Культура поведінки покоївки і взагалі персоналу є важливим критерієм для визначення рівня культури обслуговування в даному закладі. Порушення цих правил карається аж до звільнення.

Покоївці, що працює в номері, забороняється: закриватися в номері; дивитися телевізор, слухати музику; користуватися туалетом, ванною, обладнанням цього номера; курити в номері; сидіти в номері без справи; сидіти з гостем; залишати візок у коридорі перед дверима номера; торкатися особистих речей проживаючого, викидати з письмового столу папери (самостійно).

Покоївка повинна вміти правильно ввійти в номер, грамотно і чітко відповісти на питання проживаючих (у тому числі іноземною мовою).

**Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни**

Білизняне господарство готельного комплексу є важливою і складною складовою сервісного обслуговування готелю.

Білизна готелю враховується на балансі готелю і категорії персоналу, що працюють з білизною, є матеріально відповідальними особами. Постільна білизна і рушники відносяться до групи м'якого інвентарю.

До категорій персоналу, що працює з постільною білизною, відносяться такі посадові особи: завідувач білизняним складом; завідуючий білизняною; кастелянка; швачки, штопальниці; пралі; працівники гладильних; покоївки.

Білизняне господарство готельного комплексу зосереджено в центральній білизняній, у поверхових білизняних, на складах чистої білизни, у білизняних для брудної білизни. Відділення зберігання постільної білизни розділяються на «чисте» і «брудне».

Для збереження білизни в «брудних» білизняних використовуються скрині з дерева, пофарбовані світлою олійною фарбою, поліетиленові мішки для брудної білизни.

Для виготовлення постільної білизни і рушників адміністрація готелю повинна використовує лише високоякісні чисті і естетично привабливі тканини таких видів: бавовняні (ситець, бязь); віскоза; льон; бавовна + синтетичні волокна; шовкові; махрові.

Постільна білизна відповідає встановленим нормам державних стандартів і категорії номера.

Розміри постільної білизни складають: підодіяльник — 215 х 143 см; простирадло — 214x150 см; наволочка — 70 х 70 см; рушник (лазневий) — 120 х 143 см.

Нова білизна надходить зі складу в білизняні по накладних, з білизняних для брудної білизни в пральню — також по накладних. При зберіганні білизни не повинне бути її пересортування, заміни (при псуванні або втраті гостем готельної білизни він не повинний замінювати її власною, а зобов'язаний відшкодувати збиток грошовою сумою, визначеною прейскурантом цін) і білизни, не придатної до подальшого використання.

**Санітарно-гігіенічні засоби**

До набору санітарно-гігієнічних засобів у готельному сервісі відносяться всі предмети індивідуального користування особистої гігієни: туалетний папір; серветки паперові, рушники; рідке мило; туалетне мило; шампунь; лосьйон для тіла; гель для душу; гель для волосся; «дорожній» набір швейного приладдя (голка, наперсток, 2 ґудзики, нитки різних кольорів тощо).

Санітарно-гігієнічні засоби надходять до готелю централізовано. Вони розподіляються старшою покоївкою по поверхах. На поверсі облік, розподіл і розкладання здійснюються покоївками, а в санвузлах загального користування — прибиральницею.

У номерах, санвузлах індивідуального користування зміна санітарно-гігієнічних засобів здійснюється після кожного виїзду гостя, а в готелях 4-х і 5-зіркових щодня (якщо шампунь або інші предмети не розкриті і не використовуються, зміна не здійснюється).

Санітарно-гігієнічні засоби зберігаються в кімнатах для персоналу, побутових, інвентарних, поверхових коморах, у спеціальному відділенні санітарного вузла для персоналу.

На кожному предметі санітарно-гігієнічних засобів є фірмовий знак готелю «Славутич». Усі предмети витримані в одній кольоровій гамі (відтінок червоного).

**3. Аналіз роботи закладу ресторанного господарства**

Харчування в готелі «Славутич» здійснюється в Лобі-барі, в кафе та ресторані. Для того, щоб охарактеризувати основні аспекти діяльності закладу ресторанного господарства в готелі «Славутич» розглянемо основні підрозділи кафе. Кафе знаходиться на десятому поверсі. Кафе може одночасно прийняти до 50-и гостей і працює цілодобово. Зранку в кафе пропонується континентальний сніданок.

Для ефективної та ритмічної роботи підприємства необхідно організувати завезення товарів з різних джерел. Основними є підприємства-виробники.

Кафе завчасно укладає договори з постачальниками. Кількість необхідних продовольчих товарів визначається на основі даних про їх фактичне використання за попередній період з урахуванням змін, передбачених товарообігом і виробничою програмою в запланованому періоді.

Обов’язково враховується сезонність, особливості попиту і обслуговування споживачів [16, 5].

* 1. **Організація роботи у виробничих цехах**

Виробничі приміщення кафе підрозділяються на: заготівельні; доготівельні (гарячий, холодний цехи); допоміжні – роздавальний, хліборізка.

У заготівельних цехах підприємства здійснюють механічну обробку сировини - м'яса, риби, птиці, овочів – і вироблення напівфабрикатів для постачання ними доготівельних цехів.

До доготівельних цехів кафе відносяться гарячий та холодний цехи. Тут завершується технологічний процес виробництва кулінарної продукції та реалізації її в залах кафе, барах.

При організації заготівельних та доготівельних цехів необхідно додержувався наступних умов: забезпечення поточності виробництва та послідовність здійснення технологічних процесів; мінімальні технологічні та транспортні грузопотоки; об'єднання в одних приміщеннях виробництв, які вимагають однакового температурного режиму та вологості; забезпечення вимог санітарії та заходів з охорони праці та техніки безпеки; розміщення складських приміщень в одному блоку.

**3.1.1 Робота заготівельних цехів**

**Організація обробки овочів**

У заготівельних цехах здійснюється сортування, миття, очищення, доочищення, промивання і нарізання картоплі, коренеплодів і овочів. Овочевий цех в кафе оснащений необхідним обладнанням та інвентарем. Поряд із входом в цех розміщуються ящики для картоплі, поряд встановлена картоплечистка для очищення картоплі та коренеплодів. За картоплечисткою встановлюють ванну для зберігання очищеної картоплі, за нею – робочі столи зі стільцями та стіл з овочерізкою.

**Обробка м'яса та риби**

У кафе обробку м'яса та риби здійснюють в одному приміщенні – м'ясо-рибному цеху. Обов’язковим є поділ технологічного обладнання, інвентарю і інструментів. На кожному столі, обробній дошці, інструменті, тарі є маркування із зазначенням для якого виду продукції вони призначені.

Робоче місце для приготування м'ясних та рибних напівфабрикатів являє собою виробничий стіл, на якому лежить дошка. З лівого боку розміщена сировина, а з правого – необхідний інструмент і тара для напівфабрикатів. За дошкою встановлені ящики з сіллю та спеціями і настільні електронні ваги. Під кришкою столу є полка, на ній розміщують інструменти.

Зберігання напівфабрикатів. Напівфабрикати з м’яса є швидкопсувною продукцією, тому їх слід готувати невеликими порціями і зберігати при відповідній температурі.

Керівництво роботою м'ясо-рибного цеху здійснює кухар високої кваліфікації. Він стежить за дотриманням вимог технологічного процесу приготування напівфабрикатів, їх виходом, за справністю обладнання, інструмента та інвентарю. Крім того, він відповідає за санітарний стан цеху, дотриманням працівниками правил внутрішнього розпорядку і трудової дисципліни [17].

**3.1.2 Робота доготівельних цехах**

**Організація роботи гарячого цеху**

Цехом, який завершує технологічний процес приготування страв, є гарячий цех, або кухня. В гарячому цеху здійснюється теплова обробка всіх продуктів, напівфабрикатів, доводяться до готовності перші і другі страви, гарніри.

Гарячий цех умовно поділяють на супове і соусне відділення. Супове відділення призначене для приготування перших страв, а соусне — для приготування других страв, гарнірів, соусів, гарячих напоїв. При цьому деякі види обладнання використовуються обома відділеннями (плити, казани, електросковороди та ін.).

Технологічний процес приготування перших страв складається з двох стадій: приготування бульйонів (кісткових, м'ясних, рибних тощо), овочевих і фруктових відварів та варіння перших страв (борщів, розсольників, капусняків, юшок, кулешів та ін.).

Робоче місце кухаря супового відділення оснащено тепловим, холодильним, механічним і немеханічним обладнанням. До теплового обладнання належать стаціонарні казани різної місткості (для варіння бульйонів і перших страв), електросковороди (для пасерування і тушкування овочів) і плити (для варіння перших страв у наплитних казанах, каструлях.

Використовують таке механічне обладнання, як універсальний привід П-ІІ, який має змінні механізми для протирання і подрібнення овочів, м'яса.

Для порціювання м'яса, птиці, риби для перших страв на виробничому столі розміщена обробна дошка, ваги настільні циферблатні, ножі кухарської трійки і місткість для укладання порційних продуктів.

У соусному відділенні гарячого цеху організовані універсальні робочі місця:

для смаження, пасерування, тушкування, варіння, припускання і запікання; приготування гарнірів, соусів і гарячих напоїв; кулінарних виробів (сирників, вареників, галушок та ін.). Робочі місця кухарів обладнані плитами, електросковородами, електрофритюрницями, жаровими шафами, виробничими столами з полицями і ящиками для зберігання інвентаря і спецій, столами з умонтованою мийною ванною (для перебирання і промивання круп), з вагами, обробними дошками (для формування кулінарних виробів), столами з холодильною шафою, універсальним приводом П-ІІ, пересувною ванною (для промивання круп).

У гарячому цеху роботу виконують кухарі ІІІ-IУ розрядів під керівництвом бригадира цеху (кухаря У-УІ розряду). Працівників розміщують на робочих місцях за їх кваліфікацією. Робота кухарів розпочинається з вивчення меню, підрахунку потрібної кількості продуктів, сировини, напівфабрикатів і організації робочих місць. Для цього використовують технологічні карти, які розробляють на основі діючих збірників рецептур. У картах зазначено набір сировини для приготування страви на одну порцію в грамах (масою нетто). На зворотному боці наведено коротку технологію приготування страв, вимоги до якості і вихід.

Контроль за технологією приготування страв і їх якістю здійснюють бригадир цеху і завідуючий виробництвом.

**Організація роботи в холодному цеху**

Холодний цех призначений для випуску різноманітного асортименту виробів: бутербродів, холодних блюд і закусок, солодких блюд, холодних супів і напоїв. У процесі їхнього готування більшість продуктів не піддається кулінарній тепловій обробці, тому потрібно на робочому місці з особливою старанністю дотримувати правила санітарії й особистої гігієни.

У цеху розміщені холодильні шафи, збірно-розбірні камери, низькотемпературні прилавки, льодогенератори, а також спеціальне механічне устаткування.

У цеху організовані окремі робочі місця для виготовлення холодних страв і закусок, солодких страв, бутербродів. З устаткування використовують універсальний привод, овочерізку з набором різних ножів, хлібо-, ковбасо- і вітчинорізки, пристосування для нарізки масла, сиру, а також різноманітні виїмки, ножі, посуд і форми. Велике значення має оформлення холодних блюд і закусок, а їхній зовнішній вигляд залежить від форми нарізки, колірного сполучення і розташування продуктів і, звичайно, від кваліфікації кухаря.

Організація робочого місця кухаря, що готує холодні страви. Велику групу холодних страв складають салати і вінегрети, що виготовляють із зелені, овочів, грибів у сполученні з рибою, м'ясом, дичиною й іншими продуктами, що в основному піддаються такій же обробці, як і при виготовленні гарячих страв.

Теплову обробку напівфабрикатів для салатів і вінегретів проводять у гарячому цеху. Підготовка зелені, грибів і доробка овочів (різання картоплі, моркви, буряка), підготовка огірків, помідорів, баклажанів, кабачків і інших видів овочів, що йдуть для приготування холодних страв здійснюється в холодному цеху.

Робоче місце для оформлення салатів має робочий стіл з гіркою для набору продуктів, мірний інструмент для порціонування, ваги, салатниці для розкладання салату на порції. Для порціонування сметани, майонезу або заправлення застосовують мірні соусні ложки. Якщо в салат входять свіжі яблука, то для прискорення нарізки застосовують спеціальний прилад.

М'ясні і рибні продукти для салатів і вінегретів використовують у вареному, припущенному, смаженому чи консервованому виді.

Організація робочого місця кухаря, що готує холодні супи. Холодні супи готують з овочів і інших продуктів на хлібному квасі, відварі буряка, із щавлю і шпинату, а також із фруктів (солодкі супи). Холодні супи відпускають охолодженими до температури 12—14°. При відпустці їх для підтримки відповідної температури використовують харчовий лід, вироблюваний льодогенераторами, встановленими в холодному цеху.

Найбільше поширення одержали холодні супи з овочів і інших продуктів — борщ холодний, щі зелені й ін.

Овочі, м'ясні й інші продукти для цих супів варять у гарячому цеху, заздалегідь нарізуючи дрібними кубиками чи соломкою ручним способом за допомогою ножів кухарської трійки. Зелену цибулю шаткують ножем і розтирають дерев'яною маточкою з невеликою кількістю солі до появи соку.

Ягоди для готування супів використовують у цілому виді, свіжі плоди нарізають скибочками чи кубиками, великі сушені фрукти розрізають вручну на кілька частин. При нарізуванні яблук і груш їх очищають від шкірочки вручну, виймають насінні гнізда спеціальним приладом. Фрукти і ягоди для пюре протирають на протиральній машині, а для одержання соків використовують соковижималку. При використанні кісточкових плодів і ягід кісточки виймають спеціальним пристосуванням. Теплову обробку фруктів і ягід ведуть у гарячому цеху.

Холодні закуски готують по мірі реалізації невеликими партіями з заздалегідь підготовлених продуктів. Тому велике значення має своєчасна підготовка продуктів і напівфабрикатів. Приготовлені м'ясні, рибні й овочеві напівфабрикати, а також холодні соуси, маринади зберігають роздільно в холодильних шафах. Заправляють і оформляють вироби перед самою їхнім відпуском [8].

**3.2 Особливості організації обслуговування у барі та обідній залі**

У торговому залі бару основним видом устаткування є барная стійка. Бар обладнаний холодильними шафами і прилавками, вмонтованими в барну стійку. На робочому місці бармена встановлений фризер для виготовлення м'якого морозива, соковижималка. Автоматична кавоварки встановлюють на стійці. Підсобне помешкання бармена обладнано холодильною шафою, льдогенератором, стелажами для збереження продуктів.

**Інвентар і посуд для коктейлів**

Основним предметом для готування коктейлів способом інтенсивного перемішування компонентів вручну є шейкер. Він виготовлений із металу. У верхній частині шейкера знаходиться сито для затримування шматочків льоду і твердих домішок при виливанні з нього готового напою й отвір для зливу готових напоїв. Цей отвір при виготовленні коктейлів герметически закривається ковпачком.

При виготовленні напоїв з компонентами, що легко перемішуються, застосовують конусну барну склянку або келих із товстого скла місткістю не менше 0,5 л. Компоненти коктейлів перемішують барною ложкою з довгою ручкою, проціджують коктейль через спеціальне пристосування, що складається з металевої пластини з відтворами, вушками і пружиною для фільтрування напоїв. Вушка служать для торцевої фіксації фільтра у барної склянці, пружина - для бічної.

У процесі готування коктейлів бармен користується інструментом для розкриття консервних банок, пляшок, щипцями для льоду і закусок, мірними склянками, мензурками місткістю 50, 100, 200, 500 см3 для дозування напоїв, графинами, глечиками для сиропу, соків, терткою для цедри і шоколаду, обробною дошкою, мешочками для здрібнювання льоду, ножами для нарезування закусок, лимонів, фруктів, соковижималкою. Для дозування компонентів коктейлів застосовують дозаторные пробки, для ароматизації їх - пробки-крапельниці, пробки з разбризгувачем, для закривання початих пляшок - барні стопорні пробки.

Робоче місце бармена повинно бути обладнано всім необхідним для роботи. На підносах, покритих лляними серветками, розміщують посуд для подачі коктейлів, Пляшки з напоями, сиропи, соки ставлять у визначеній послідовності на постійні місця справа. У одному ряду розташовують зліва: гарніри до коктейлів (фрукти в сиропі, здрібнені горіхи, шоколад, часточки, кружечки фруктів і ін.), а в другому ряду перед ними графини із сиропами і соками. Перед барменом знаходиться обробна дошка для нарізки фруктів, цитрусових і інших продуктів.

**Обслуговування офіціантами**

У ранковий та денний час офіціанти здійснюють часткове обслуговування. Офіціанти доставляють продукцію в зал, ставлять страви на стіл. За столом відвідувачі обслуговують себе самі. Розрахунки з відвідувачами проводить бармен. Часткове обслуговування офіціантами здійснюється також при обслуговуванні по типу „шведського столу”. Відвідувачам подається можливість самим вибирати закуски, страви, вироби в будь-якій кількості. Страви розміщують на довгому столі у визначеному порядку. Перед кожною стравою кладуть прибори для їх перекладання. Чистий столовий посуд розміщують по краях стола. В цьому ж залі розміщують обідні столи, які безпосередньо сервірують столовими приборами і фужерами. Оплату за харчування, однакову для всіх відвідувачів (65 грн) при цій формі обслуговування проводять при вході в цей зал. Сервірування столів і прибирання використаного посуду, приборів, серветок здійснюють офіціанти.

Обслуговування здійснюється бригадною формою.

У вечірній та нічний час офіціанти здійснюють повне обслуговування (оформлення замовлення і доставка продукції в зал, продавання страв і напоїв, прибирання використаного посуду і приборів, розрахунок з відвідувачами).

Посадова інструкція офіціанта наведена в Додатку 3.

**Складання меню**

Візитною карткою будь-якого закладу ресторанного господарства називають його меню, тобто перелік закусок, страв, напоїв (з вказанням ціни й виходу), які є в наявності у продажі під час роботи. Тому, при його складанні, необхідно урізноманітнити використовувану сировину і продукти для виготовлення широкого вибору кулінарних виробів і напоїв із застосуванням різних засобів кулінарної обробки і здійснювати чергування за днями тижня.

В кафе в меню включають різні овочеві, м'ясні, рибні страви, закуски, виготовлені у відварному, смаженому, тушкованому і запеченому вигляді; звертається велика увага на вірне сполучення гарніру з основним продуктом. Обов'язково враховується при складанні меню сезонність і температура повітря.

При складанні меню також враховуються смакова якість їжі та зовнішнє оформлення страви.

Страви і закуски, які включені в меню, повинні бути в наявності на протязі усього дня роботи кафе, або на протязі часу, вказаного в меню для сніданку, обіду або вечері.

В меню всі закуски та страви розміщені в такій черзі: від менш гострих до більш гострих, від припущених до відварних, смажених та тушкованих.

В меню включають також вина, вино-горілчані вироби, безалкогольні напої, тютюнові вироби.

Як прийнято, перелік алкогольних напоїв дається наприкінці основного меню замовлених страв і напоїв у певній послідовності: горілка і горілчані вироби, виноградні вина міцні, білі й червоні столові, десертні, шампанське, коньяки та лікери. Далі перелічуються пиво, води мінеральні, фруктово-ягідні соки, фірмові напої, кондитерські вироби, фрукти, тютюнові вироби.

В меню обіду (чергові страви) включають страви нескладного виготовлення, які зручні для відпустки. В якості чергових страв виступають закуски трьох-чотирьох найменувань, перші страви – двох, другі - чотирьох-п'яти, солодкі страви, гарячі й холодні напої трьох-чотирьох найменувань, а також мучні кондитерські вироби.

Меню обідніх страв та експрес-обідів друкуються на кожен день окремо. Ці меню вручаються відвідувачам при прийомі замовлення.

Також є меню для проведення кава-паузи (Додаток 4)

**Етика обслуговування**

Особливе місце в роботі підприємств харчування займає етична сторона обслуговування. Висока етична культура - обов'язкова риса кожного працівника індустрії гостинності. Це найперша моральна вимога. Брутальність, безтактність, зневажливе відношення до людей неприпустимі в будь-якій сфері трудової діяльності.

Розвиток високої культури обслуговування, орієнтованої на запити клієнтів, має першочергове значення в діяльності підприємств харчування. Незалежно від використовуваного методу обслуговування всі працівники повинні керуватися певними правилами, спрямованими на створення в гостя максимального почуття комфорту. Як основне правило обслуговування варто засвоїти те, що стосовно всіх без винятку гостей персонал обслуговування повинен бути бездоганно ввічливий, уважний і тактовний. Гості практично завжди повинні бачити обслуговуючий персонал, але ніколи не повинні чути їхніх розмов між собою. Популярність підприємств харчування часто прямо залежить від етичної культури обслуговування, ввічливого й уважного ставлення офіціантів до відвідувачів. Виробничий, організаційний та естетичний аспекти не вичерпують усіх форм культури обслуговування в сучасному ресторані. Щоб обслуговування було дійсно культурним, недостатньо мати сучасне красиве підприємство з технічним устаткуванням. Важливо мати на цьому підприємстві кваліфіковані кадри.

Доброзичливе відношення до клієнта повинне виявлятися з того моменту, коли він переступив поріг закладу. Ввічлива, уважна зустріч клієнтів сприяє підвищенню їхнього психологічного настрою. Дуже важливо також забезпечити індивідуальний підхід до клієнтів, що полягає в знанні їх особистих якостей, інтересів, схильностей, відповідно до яких варто вибирати визначену манеру звертання.

Персонал обслуговування підприємств харчування повинен мати тверді уявлення про моральні вимоги, які пред'являються до їхньої професії. Цим критерієм звичайно керуються при підборі і розміщенні кадрів, що особливо відноситься до офіціантів, барменів, які є центральними фігурами в обідньому залі. Саме з ними безпосередньо мають справу сотні людей, до них вони звертаються з проханнями, за порадою, їм роблять зауваження, висловлюють невдоволення чи похвалу.

При пересуванні обслуговуючого персоналу по залу діють правила, схожі з правилами дорожнього руху: при зустрічному русі йти по правій стороні; обганяти ліворуч; не зупинятися раптово; уникати непотрібних рухів і т. д. При сервіровці столів, а також у процесі безпосереднього обслуговування гостей офіціант завжди рухається вперед. Робота, яку він виконує з правого боку від гостя, змушує його обходити стіл ліворуч. І навпаки- робота, виконувана офіціантом з лівого боку від гостя, змушує його обходити стіл праворуч.

Стоячи з правого боку від гостя, офіціант виконує такі дії:

- розкладає прилади, які повинні лежати з правого боку (ложки, ножі);

- розставляє і забирає келихи, чарки і т. д.;

- подає пляшки з алкогольними напоями; - розливає напої;

- розставляє тарілки із супом;

- подає чи наливає гарячі напої (каву, чай, шоколад і т. д.);

- подає карту меню;

- подає тарілки з тютюновими виробами (наприклад, з розкритою пачкою сигарет);

- забирає зі столу тарілки, чашки, прилади, посуд із скла, пляшки, серветки й ін.

Стоячи з лівого боку від гостя, офіціант виконує такі дії:

- розкладає прилади, які повинні лежати з лівого боку;

- пропонує гостям викладену на блюдо їжу;

- розставляє і забирає пиріжкові та закусочні тарілки, салатниці;

- пропонує гостям тацю для збирання непотрібного посуду;

- пропонує сигарети, які гість сам дістає з пачки і т. Д [13].

**Обслуговування в номерах**

У готелі працює цілодобове обслуговування в номерах (Room-Service).

Обслуговування в готельних номерах потребує особливої підготовки персоналу. Воно пов'язане не тільки з виконанням побажань гостей, сервіровкою столу, послідовністю подачі блюд, технікою обслуговування, а й з правилами поведінки персоналу в номері.

Клієнти готелів роблять замовлення по телефону безпосередньо бармену, а також покоївкам, що підтримують з барменом постійний зв'язок. Також замовлення може приймати офіціант.

При прийнятті замовлення в обов'язковому порядку необхідно врахувати і зафіксувати такі дані:

1) номер кімнати, в яку слід подати сніданок, обід чи вечері і;

2) кількість гостей, які обслуговуються;

3) докладне найменування і кількість замовлених блюд, закусок, напоїв;

4) час подачі замовлення.

Прийнявши замовлення, бармен передає його безпосереднім виконавцям: офіціанту, працівникам кухні.

Для обслуговування в готельних номерах використовується спеціальний столовий посуд і прилади.

Існують спеціальні правила обслуговування гостей у номерах:

1. Замовлення (сніданок, обід, вечеря) повинні подаватися або на таці, або на пересувному сервісному візку чи столику. У випадку використання таці офіціант має нести її в лівій руці. Права рука повинна залишатися вільною, щоб відкрити чи закрити двері, переставити який-небудь предмет на таці і т. д. Під час руху по коридору чи переходами таці тримають біля плеча і тільки перед входом у номер його опускають на рівень грудей.

2. У номер необхідно попередньо постукати і ввійти після одержання дозволу.

3. Варто привітатися з гостем (гістьми).

4. Якщо гість збирається снідати в ліжку, тацю йому необхідно подати з боку. Якщо в ліжку снідають дві особи, то для кожної з них подають окрему тацю.

5. При сервіровці замовлення (сніданку, обіду, вечері) для однієї особи усе ставиться на тацю в такому самому порядку, як на столі в ресторані.

6. Якщо гість збирається їсти за столом у номері чи на балконі, то стіл варто застелити скатертиною. Тацю можна поставити на стіл чи переставити усе з таці на стіл.

7. У номері офіціант не повинен затримуватися довше, ніж потрібно. Розмовляти з гостем можна тільки в тому випадку, якщо він про що-небудь запитає сам. У будь-якій ситуації офіціант повинен дотримуватися делікатності.

**Висновок**

Під час написання звіту про проходження практики я приділяла велику увагу тим питанням, які стосувалися оформлення взаємин клієнта з готелем.

Також я керувалася тими принципами, які висувалися до роботи у готелі перед його працівниками, оскільки добре підібраний персонал створює ту атмосферу у роботі на будь-якому підприємстві, завдяки якій у клієнта створюється добре враження про дане підприємство. Проаналізувавши роботу служби прийому я встановила, що служба прийому та розміщення найбільш впливає на враження гостя про готель. З цією службою гість контактує найбільше , сюди ж він звертається за інформацією і послугами під час свого перебування в готелі. Враження ,отримані від цього знайомства, багато в чому формують відгуки гостей про якість обслуговування в готелі в цілому. Отже, головне завдання, яке стоїть перед цією службою – швидке та якісне обслуговування.

Готель «Славутич» - це готель категорії «\*\*\*», який здійснює обслуговування переважно професійно-ділових туристів. Готель у своєму розпорядженні має 400 номерів, серед яких номери класу економ, стандарт, напівлюкс та люкс.

Матеріально-технічне забезпечення готелю має необхідне для експлуатації устаткування та інвентар. Система безпеки життя і здоров’я забезпечує проживаючих готелю технічними засобами охоронної сигналізації, відео спостереженням та системами контролю доступу.

Харчування в готелі «Славутич» здійснюється в ресторані, кафе, барі. Зранку в кафе пропонується континентальний сніданок. Також у готелі працює цілодобове обслуговування в номерах (Room-Service).

Основними послугами готелю є проживання та харчування, а додаткові послуги надають спектр послуг, які не входять до основних і сплачуються додатково. Найбільш важливими додатковими послугами для готелю є оренда конференц-залу, послуги перекладача, високошвидкісний доступ до мережі Internet. У готелі в структурі додаткових послуг пропонують і оздоровчі, до складу яких входять різноманітний комплекс послуг спортивного спрямування та релаксації.

Отже, в даному звіті подана загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу «Славутич».

**Список використаної літератури та Інтернет джерел**

1. Закон України. Про туризм.
2. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів
5. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства.. Навч. Пос. – К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
6. Байлик С.І. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. - К.: ВИРА-Р, "Альтерпрес", 2001. - 208 с
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник – К.:КНТЕУ,2006. – 448 с.
8. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. - М.: Феникс, 2003. - 352 с.
9. Герасименко В.Г. Основи туристичного бізнесу. - Одеса: Чорномор'я, 1997. - 160 с
10. Лук 'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг- К.: Вища шк., 2001 - 237 с.
11. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник. 3-тє видання. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
12. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / - К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 346 с
13. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.
14. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408с
15. www.han-gang.com.ua
16. www.hotel-slavutich.com
17. www.tourlib.net