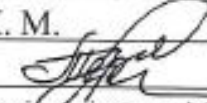


ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «Організація надання основних послуг в готелях на прикладі
готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель»»

за освітньо-професійною програмою
«Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Студента (ки) 4 курсу ГРСЗ-19 групи
Лозинської Уляни Дмитрівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Терлецька Х. М.
викладач 
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 4

Кількість балів: 8 оцінка: ECTS B

Члени комісії

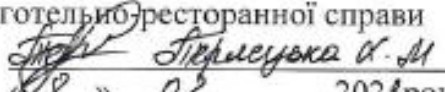
 (підпис)	<u>Дендрова Н. М.</u> (прізвище та ініціали)
 (підпис)	<u>Калинська О. В.</u> (прізвище та ініціали)
 (підпис)	<u>Малювальна О. П.</u> (прізвище та ініціали)
 (підпис)	<u>Брішова І. А.</u> (прізвище та ініціали)
 (підпис)	<u>Остафівчук Т. П.</u> (прізвище та ініціали)

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
 Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
 завідувач кафедри туризму та
 готельно-ресторанної справи

 «08» 02 2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
 НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Лозинської Уляни Дмитрівни
 (Прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Організація надання основних послуг в готелях на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель»

Керівник роботи Терлецька Христина Михайлівна, викладач
 (Прізвище, ім'я, по батькові, , науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 11.11.2022 року № 155/1-НВ

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. охарактеризувати структуру служби обслуговування готельно-ресторанного підприємства;

2. визначити вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного підприємства;

3. проаналізувати діяльність служби обслуговування в ресторані та готелі «Романтик Спа готель»;

4. дослідити виробництво та організацію додаткових послуг в готелі та ресторані «Романтик Спа готель»;


5. надати рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в «Романтик Спа готель»

4. Дата видачі завдання 08.05.2023

Календарний план виконання роботи

№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення теми дипломної роботи	14 листопада	виконано
2	Затвердження теми	8 лютого	виконано
3	Визначення плану роботи на погодження з науковим керівником	14 березня	виконано
4	Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи	15 березня	виконано
5	Підбір методів проведення дослідження	березень	виконано
6	Написання розділу 1. Теоретико-організаційні аспекти структури служб обслуговування готельно-ресторанного комплексу "Романтик Спа готель"	березень	виконано
7	Написання розділу 2. Дослідження діяльності служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства "Романтик Спа готель"	квітень	виконано
8	Написання розділу 3. Рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в "Романтик Спа готель"	травень	виконано
9	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту роботи	25 травня	виконано
10	Обробка зауважень наукового керівника	31 травня	виконано
11	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	1 червня	виконано
12	Представлення оформленої роботи на кафедрі	10 червня	виконано
13	Написання відгуку наукового керівника	12 червня	виконано
14	Рецензування кваліфікаційної роботи	15 червня	виконано
15	Підготовка доповіді та презентації до роботи	15-20 червня	виконано
16	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	21 червня	виконано

Студент


 (підпис)

 Уляна ЛОЗИНСЬКА
 (прізвище та ініціали)

Науковий керівник


 (підпис)

 Христина ТЕРЛЕЦЬКА
 (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження полягає у аналізі організаційної структури служб обслуговування, що забезпечують функціонування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель» і розробці пропозицій щодо її вдосконалення.

В першому розділі розглянуто теоретико-організаційні аспекти структури служб обслуговування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа Готель»

В другому розділі проведено дослідження діяльності служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства «Романтик Спа Готель».

В третьому розділі представляє процес пропозицій та рекомендацій щодо розвитку готельних підприємств у місті Трускавець.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ КОМПЛЕКС, ГОТЕЛЬ, РЕСТОРАН.

Зміст

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ СТРУКТУРИ СЛУЖБ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «РОМАНТІК СПА ГОТЕЛЬ»	7
1.1 Сутність функціонування служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства	7
1.2 Структура служби обслуговування готельно-ресторанних підприємств підприємства.....	12
1.3 Вимоги та функціональні обов’язки персоналу готельно-ресторанного підприємства.....	15
Висновок до розділу 1	18
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА «РОМАНТІК СПА ГОТЕЛЬ»	19
2.1 Характеристика діяльності служби обслуговування в готелю «Романтік Спа готель»	19
2.2 Особливості діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтік Спа Готель».....	21
2.3 Організація додаткових послуг в готелі та ресторані «Романтік Спа готель»	25
Висновки до розділу 2	29
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБ ОБСЛУГОВУВАННЯ В «РОМАНТІК СПА ГОТЕЛЬ»	31
3.1 Пропозиції та шляхи вдосконалення роботи служби обслуговування в готелі.....	31
3.2 Пропозиції та шляхи вдосконалення роботи служби обслуговування в ресторані.....	36
Висновок до розділу 3	40
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Організаційна структура служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства є надзвичайно актуальною в сучасних умовах. Готельно-ресторанна галузь є однією з найбільш динамічних і конкурентоспроможних галузей. Конкуренція між готелями та ресторанами стає все більш жорсткою. Організаційна структура служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства може значно вплинути на його ефективність, продуктивність та конкурентоспроможність. Правильно організована структура служб обслуговування може забезпечити ефективне використання ресурсів підприємства, оптимальне розподілення обов'язків та відповідальності між працівниками, підвищити рівень обслуговування клієнтів та забезпечити підприємству конкурентну перевагу на ринку. Зокрема, належна організаційна структура може забезпечити ефективність роботи таких служб, як: ресторанного сервісу; гостьового сервісу; конференц-сервісу; гувернантки; технічної служби та інші. Організаційна структура служб обслуговування є ключовим фактором успішної діяльності готельно-ресторанного підприємства в умовах сучасного ринку. Зважаючи на актуальність даного питання, нами була вибрана тема роботи: «Організація надання основних послуг в готелях на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель»».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичним та практичним питанням щодо організаційної структури служби обслуговування готельно-ресторанного підприємства займалися такі науковці, як: Пересічний М.В., Дутчак Л.К., Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І., Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О., Ткаченко Т.І., Чудновский А.Д, Кифяк В.Ф., Денисюк В.Т., Любіцева О.О., Панкова Є.В., Стафійчук В.І.

Мета і завдання дослідження – полягає у аналізі організаційної структури служб обслуговування, що забезпечують функціонування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель» і розробці пропозицій щодо її

вдосконалення. Згідно із метою нами були визначені наступні **завдання дослідження**:

1. охарактеризувати структуру служби обслуговування готельно-ресторанного підприємства;
2. визначити вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного підприємства;
3. проаналізувати діяльність служби обслуговування в ресторані та готелі «Романтик Спа готель»;
4. дослідити виробництво та організацію додаткових послуг в готелі та ресторані «Романтик Спа готель»;
5. надати рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в «Романтик Спа готель»

Об'єкт дослідження – готельно-ресторанний комплекс «Романтик Спа готель», як складова частина готельно-ресторанного бізнесу.

Предмет дослідження – організаційна структура служб обслуговування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель» та її складові елементи.

Методи дослідження – системно-аналітичний, статистичного аналізу, проблемно-орієнтовний, компаративний, системного аналізу.

Наукова цінність одержаних результатів. Розроблено рекомендації, щодо організаційної структури служби обслуговування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель».

Практичне значення одержаних результатів. Дослідження організаційної структури служб обслуговування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель» полягає в тому, що вони можуть бути використані для вдосконалення роботи комплексу та підвищення якості обслуговування клієнтів.

Структура. Робота містить вступ, три розділи, висновок, список використаних джерел 21 позиція та 4 додатки. Загальна кількість сторінок – 45, з них основного тексту 41.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ СТРУКТУРИ СЛУЖБ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «РОМАНТІК СПА ГОТЕЛЬ»

1.1 Сутність функціонування служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства

Сутність функціонування служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства полягає у забезпеченні якісного та ефективного обслуговування клієнтів, що включає в себе наступні етапи:

1. **Прийняття та реєстрація клієнтів** – служба реєстрації приймає інформацію про клієнта, його бажання та вимоги щодо розміщення та обслуговування в готелі.

2. **Розміщення та обслуговування гостей в готелі** – готельна служба надає необхідну інформацію та послуги для забезпечення комфортного розміщення та перебування гостей в готелі.

3. **Ресторанне обслуговування** – служба ресторанного обслуговування забезпечує високий рівень сервісу та якісну їжу для задоволення потреб та бажань клієнтів.

Служба прибирання та обслуговування номерів – ця служба забезпечує чистоту та порядок в номерах готелю, а також здійснює надання необхідних послуг для забезпечення комфортного перебування гостей.

Служба безпеки – ця служба забезпечує безпеку гостей та працівників готелю та вживає заходів для запобігання можливим загрозам.

Служба технічної підтримки – ця служба відповідає за технічний стан обладнання та забезпечує його належну роботу [3, с.47].

Служба продажів та маркетингу – ця служба забезпечує ефективний маркетинговий план та просування готельно-ресторанного підприємства на ринку.

Служба рецепції є однією з найбільш важливих служб у готельному бізнесі, оскільки вона є першим контактним пунктом для гостей готелю. Її головною метою є забезпечення якісного та ефективного обслуговування гостей, надання інформації про готельні послуги та розваги, а також прийняття та оформлення бронювань номерів.

У готельно-ресторанному комплексі «Романтик Спа готель» служба рецепції працює цілодобово, що забезпечує максимальний комфорт для гостей, які можуть прибувати у будь-який час доби. Робота служби рецепції включає в себе багато функцій.

Реєстрація гостей. При заселенні в готель гості проходять реєстрацію, підписують договір про надання готельних послуг, отримують ключі від номеру та інформацію про готельні послуги.

Прийом та оформлення бронювань. Гості можуть забронювати номер за допомогою телефону, електронної пошти або через онлайн-систему бронювань на сайті готелю.

Надання інформації про готельні послуги та розваги. Служба рецепції забезпечує гостей необхідною інформацією про ресторани, бари, сауни, фітнес-центр та інші розважальні заклади, що знаходяться на території готельно-ресторанного комплексу.

Розв'язання проблем гостей. Якщо виникають проблеми з номером, обладнанням, послугами тощо, гості можуть звертатися до служби рецепції для їх вирішення.

Служба обслуговування номерів відповідає за забезпечення комфорту та безпеки гостей під час перебування в готелі. Основним завданням цієї служби є прибирання номерів, заміна рушників та білизни, виконання дрібних ремонтних робіт, контроль за роботою побутової техніки, а також надання необхідної інформації гостям [8, с. 45].

Основними працівниками служби обслуговування номерів є покоївки. Вони повинні мати досвід роботи з побутовою технікою, знати способи

видалення плям з різних видів тканин та вміти ефективно організувати свій робочий час.

Служба ресторану забезпечує якісне харчування гостей готелю. Вона відповідає за організацію роботи ресторану, обслуговування гостей, контроль якості страв та напоїв, планування меню та закупівлю продуктів.

Основними працівниками служби ресторану є офіціанти, бармени та кухарі. Вони повинні мати високу кваліфікацію та досвід роботи у відповідних галузях, а також бути ввічливими та привітними до гостей.

Служба харчування є однією з ключових служб готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель». Вона забезпечує гостей готелю та ресторану якісним харчуванням згідно з їхніми бажаннями та вимогами. **Основні функції служби харчування:**

1. Забезпечення ресторану і кухні необхідними продуктами харчування та іншими матеріалами.
2. Розроблення меню та акційних пропозицій.
3. Забезпечення готування та подачі страв у ресторані та інших зонах харчування.
4. Обслуговування банкетів та інших заходів.
5. Контроль якості приготування страв та дотримання вимог санітарно-гігієнічних норм [9].

Організаційна структура служби харчування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель» включає наступні підрозділи:

1. Кухня – відповідає за приготування страв за розробленим меню та вимогами гостей.
2. Ресторан – забезпечує прийом замовлень гостей та обслуговування столів. (Додаток В)
3. Бар – відповідає за приготування та подачу напоїв у ресторані та інших зонах харчування.
4. Банкетний зал – забезпечує проведення банкетів та інших заходів.

Усі підрозділи служби харчування повинні працювати взаємозв'язку та згідно з загальними вимогами готельно-ресторанного комплексу. Також служба харчування повинна забезпечувати якісний сервіс та задовольняти потреби гостей у харчуванні з максимальним комфортом.

Служба кімнат та господарства в готельно-ресторанному комплексі «Романтик Спа готель» відповідає за підтримання чистоти і порядку в номерах, на коридорах, в ліфтах, а також за забезпечення належного функціонування всіх інженерних мереж та систем. Основні функції служби кімнат та господарства:

Прибирання номерів та загальних приміщень. Персонал служби кімнат та господарства забезпечує регулярне прибирання номерів готелю, а також загальних зон: коридорів, сходових кліток, рецепції ресторану та інших приміщень.

Забезпечення належної роботи всіх інженерних мереж та систем. Служба кімнат та господарства відповідає за належне функціонування електромереж, водопроводу, каналізації, опалення та кондиціонування повітря в номерах і загальних приміщеннях.

Обслуговування номерів готелю. Персонал служби кімнат та господарства забезпечує обслуговування гостей в номерах: заміна постільної білизни, рушників та інших речей, які потрібні для комфортного перебування гостей в готелі.

Контроль якості послуг. Служба кімнат та господарства контролює якість надання послуг, включаючи чистоту та порядок в номерах та загальних приміщеннях, роботу інженерних систем та інші аспекти.

Ремонт та технічне обслуговування. Служба кімнат та господарства відповідає за ремонт та технічне обслуговування обладнання та інженерних систем у готелі [30, с.78].

Служба SPA та відпочинку є однією з найважливіших складових готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель». Основна мета цієї служби полягає в наданні клієнтам комплексу можливості розслабитися,

відпочити та насолодитися SPA-процедурами та іншими видами розваг. Основні функції служби SPA та відпочинку(Додаток Г)

1. Надання клієнтам комплексу інформації про доступні SPA-послуги та програми відпочинку.
2. Організація SPA-процедур та забезпечення відповідного рівня сервісу та безпеки процедур.
3. Підтримка чистоти та порядку на території SPA-зони та зони відпочинку.
4. Розробка та впровадження програм відпочинку для клієнтів комплексу.
5. Робота з постачальниками та контроль якості наданих послуг.

Служба SPA та відпочинку готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель» включає в себе наступні підрозділи: **SPA-зона:** забезпечує доступ клієнтів до SPA-процедур та має власні кабінети для проведення масажу, косметичних процедур та інших SPA-послуг. **Басейн:** забезпечує клієнтам доступ до басейну та інших видів водного відпочинку. **Фітнес-центр:** забезпечує клієнтам доступ до спортивних залів та тренажерних залів для проведення різних видів фітнесу. **Зона відпочинку:** місце для відпочинку після SPA-процедур та інших видів відпочинку [30, с.12].

Служба безпеки та охорони є однією з найважливіших служб у готельно-ресторанному комплексі, оскільки вона забезпечує безпеку та захист гостей, персоналу та майна комплексу. Основні функції служби безпеки та охорони включають:

Забезпечення безпеки гостей та персоналу. Служба безпеки та охорони повинна дбати про безпеку гостей та персоналу комплексу, встановлюючи необхідні заходи безпеки, такі як системи контролю доступу, вогнегасники, пожежні тривоги, системи відеоспостереження та інші.

Охорона майна комплексу. Служба безпеки та охорони повинна забезпечувати охорону майна комплексу, зокрема встановлювати системи

охорони, контролювати доступ до приміщень та майна, проводити перевірки на предмет виявлення можливих загроз.

Взаємодія зі службами екстреної допомоги. Служба безпеки та охорони повинна мати зв'язок зі службами екстреної допомоги, такими як поліція, пожежна охорона та медичні служби, щоб у разі потреби забезпечити швидкий реагування на надзвичайні ситуації.

Навчання персоналу. Служба безпеки та охорони повинна навчати персонал комплексу про безпекові процедури, встановлені правила та процедури, які повинні дотримуватися у випадку надзвичайних ситуацій.

У готельно-ресторанному комплексі «Романтик Спа готель» служба безпеки та охорони забезпечує безпеку гостей та персоналу, використовуючи сучасні технології та системи безпеки [25, с.19]. Зазначені основні принципи функціонування служб обслуговування, зокрема якість надання послуг, індивідуальний підхід до кожного клієнта, організація процесу обслуговування та забезпечення безпеки. Було виявлено, що управління персоналом є ключовим фактором успішного функціонування служб обслуговування.

Таким чином, можна зробити висновок, що для ефективного функціонування готельно-ресторанного підприємства важливо мати належну організаційну структуру, правильно розподіляти функції між службами та забезпечувати їх взаємодію. Крім того, необхідно забезпечувати високу кваліфікацію персоналу, що забезпечує якість та індивідуальний підхід до кожного клієнта.

1.2 Структура служби обслуговування готельно-ресторанних підприємств підприємства

Готельний комплекс пропонує своїм гостям широкий спектр можливостей для проведення різноманітних культурно-масових заходів, організації ділових зустрічей та конференцій. Найважливішим і позитивним є те, що у відвідувачів завжди є можливість вибору з широкого спектру пропонованих послуг.

Наприклад, готель може запропонувати будь-якій бізнес-делегації, залежно від кількості та бажання, місце для проведення з'їздів, зустрічей, семінарів чи конференцій. Для проведення великих заходів з великою кількістю учасників гостям пропонується оренда конференц-залу.

Конференц-зал – зал для проведення урочистих засідань, нарад, конференцій та інших заходів. «Романтик Спа готель» в місті Яремче – ідеальний вибір як для туристів, так і для бізнесменів. Адже готель пропонує унікальну можливість поєднати якісну організацію та проведення конференцій, корпоративних заходів, ділових зустрічей, семінарів із професійно організованим яскравим відпочинком у мальовничих українських Карпатах. Таке поєднання дозволяє максимально спілкуватися між учасниками, закладає основу довгострокової та плідної співпраці та є запорукою успіху заходу [19, с.4].

Під його управлінням знаходяться 3 сучасні обладнані конференц-зали єврокласу, призначені для проведення таких заходів, як прес-конференції, презентації, круглі столи, тренінги, ділові ігри, семінари, ділові зустрічі тощо. Великий конференц-зал розрахований на 200 осіб, середній конференц-зал – 60 осіб, малий конференц-зал – 50 осіб. Конференц-зали оснащені таким обладнанням (входить у вартість): **Екран (240*210, VGA SPLITTER); Мультимедійний проектор EPSON;** можливість підключення ноутбуків, DVD, відеоплеєрів; **Фліпчарт** (при необхідності 2 штуки);

Готель пропонує першокласне обслуговування корпоративних заходів. Організаційна служба:

1. надання розміщення в інших сусідніх готелях за тристоронньою угодою, якщо кількість учасників конференції перевищує кількість розміщень у готелі;
2. забезпечення повного трансферу для всієї групи учасників заходів, зборів чи зустрічей;
3. харчування всіх учасників (сніданок, обід, вечеря);

4. організація кава-брейків, під час яких гості зможуть насолодитися чашкою ароматної кави та легкими закусками, які задовільнять навіть найвибагливішого гурмана;

5. підготовка культурної програми.

Під час усіх заходів готель пропонує як стандартне, так і спеціальне харчування. Для кожного заходу складається індивідуальне меню з урахуванням смаків і побажань клієнтів. Мікроклімат, який підтримується кондиціонером в залі, робить його однаково комфортним як взимку, так і влітку, дозволяючи насолоджуватися розкішним інтер'єром і живою музикою. Для гостей готелю можуть бути організовані: банкети, вечірки, тематичні вечори, пікніки з приготуванням стейків, мюнхенських ковбасок, шашликів та корейки на грилі, великий мангал з жаркою бараниною на шампурі, сервірування додаткового гуцульського столу з традиційними національними стравами, дискотеки . Музичний супровід: етнічна гуцульська музика, сучасний естрадний репертуар. Також готель може запропонувати своїм гостям різноманітні послуги, такі як [6, с. 61]:

Термальні басейни. Всі гості готелю можуть безкоштовно відвідувати термальні басейни європейського рівня, розташовані на території, в тому числі відкритий басейн. Гідромасаж допоможе тонізувати і повністю розслабитися. А для дітей є спеціальний спа-басейн з гіркою та надувними іграшками.

Соляний грот. Соляний грот – чудовий засіб релаксації з унікальним оздоровчим ефектом. Перебування в ньому чудово очищає дихальні шляхи і надає енергії організму. Соляний грот, розташований в «Романтик спа готель», обладнаний зручними шезлонгами і великим телеекраном, а ідеально відтворена атмосфера гроту забезпечує повний релакс.

Спа-масаж. Професійні масажі в «Романтик Спа готель», занурюють клієнтів в атмосферу блаженства. За допомогою різноманітних технік можна відновити сили після тривалих прогулянок, розслабитися, зняти напругу та зарядитися енергією.

Солярій. Стати володарем розкішної засмаги можна, відвідавши солярій на території готелю. Він готує тіло до тривалого перебування на сонці і надає шкірі красивий оксамитовий відтінок.

Екскурсії. Готель «Романтик Спа» пропонує багато цікавих екскурсій по визначних місцях України. Можливість відвідати відомі історичні місця та архітектурні пам'ятки, побачити унікальні природні пам'ятки, випити цілющої мінеральної води з джерел, скуштувати пиво в традиційній українській броварні та скуштувати вишукані страви місцевих ресторанів [11, с.19].

Активний відпочинок. У готелі «Романтик Спа» гості без проблем організують свій вільний час. Колектив готелю завжди готовий допомогти та підібрати цікавий для гостя вид активного відпочинку. Для кожного клієнта знайдеться незабутня пригода: ви можете опанувати численні туристичні маршрути, покататися на квадроциклах, покататися на джипі чи підкорити бурхливі карпатські річки та багато іншого.

Косметика. Гості мають чудову можливість поєднати відпочинок з оздоровчими процедурами. Спа-готель неодмінно порадує вас не тільки класичними пропозиціями, а й новинками у світі косметики. Насолоджуйтеся відпочинком в атмосфері елегантності та комфорту, поки професіонали працюють над вашим зовнішнім виглядом.

Спортзал. До послуг клієнтів сучасний фітнес-зал, оснащений найсучаснішим обладнанням. Фізична активність тримає у формі та дає багато енергії для активного відпочинку. Це також чудовий відпочинок для розуму.

1.3 Вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного підприємства

У готельно-ресторанному бізнесі, де важливим фактором є задоволення клієнтів, важливо мати належний персонал, який відповідає певним вимогам і має необхідні навички та знання для виконання своїх функцій. Нижче перераховані загальні вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-

ресторанного комплексу «Романтик СПА Готель». **Вимоги до персоналу:** *відповідальність; чесність; працездатність; комунікабельність; етична поведінка; дружжелюбність.*

Служба рецепції: реєстрація гостей, забезпечення їх комфорту та безпеки, надання інформації про готель і його послуги, обслуговування телефонного центру. *Функціональні обов'язки персоналу рецепції:* приймання заявок на бронювання номерів та послуг готелю; забезпечення зручного розміщення гостей; здійснення поселення, реєстрації і виселення гостей; ведення обліку готельних послуг, включаючи питання оплати і виписки рахунків; забезпечення інформації для гостей про готель, ресторан та інші послуги; вирішення проблем гостей, які пов'язані з перебуванням в готелі; забезпечення безпеки гостей і майна готелю; здійснення контролю за роботою інших служб готелю; підтримання порядку в лобі готелю.

Служба харчування: приготування та подача страв, обслуговування гостей в ресторані і барі, забезпечення чистоти та порядку на кухні та в залі. *Функціональні обов'язки персоналу служби харчування:* приготування та подача страв відповідно до меню; забезпечення якості і свіжості продуктів; підтримання гігієнічних норм і правил безпеки при готуванні і подачі страв; ведення обліку використаних продуктів і контроль за витратами; організація банкетів, фуршетів і інших заходів; обслуговування гостей ресторану та інших залів харчування; підтримання порядку і чистоти в залах харчування та кухні.

Кухарі: підготовка страв на вимогу меню готелю; забезпечення високої якості та свіжості продуктів; дотримання правил безпеки та протипожежної безпеки на кухні; контроль за наявністю продуктів та необхідним інвентарем; ведення поточного обліку наявності продуктів на складі.

Бармен: підготовка та подача напоїв та закусок; розрахунок з гостями за використані послуги; забезпечення належного рівня сервісу та високої якості продуктів; підтримання чистоти та належної санітарії на робочому місці; ведення поточного обліку наявності алкогольних та безалкогольних напоїв на складі.

Служба кімнат та господарства: забезпечення належної чистоти та порядку в готелі, заміна постільної білизни, регулювання системи опалення, ремонт і технічне обслуговування обладнання. *Функціональні обов'язки персоналу служби кімнат та господарства:* прибирання кімнат і ванних кімнат; заміна постільної білизни та рушників; контроль за запасами білизни, рушників та приналежностей для гостей; підтримання чистоти і порядку в номерах. (Додаток А)

Консьєрж: виконання замовлень гостей, надання інформації про місцевість, місця відпочинку та культурні заходи; забезпечення високого рівня обслуговування гостей та задоволення їхніх потреб; збереження конфіденційної інформації про гостей готелю та дотримання правил безпеки та протипожежної безпеки; підтримання та контроль порядку в готелі [19, с.47].

Покоївки: підтримання чистоти та належної санітарії у номерах та загальних приміщеннях; виконання замовлень гостей щодо прибирання номерів та заміни рушників; дотримання правил безпеки та протипожежної безпеки; контроль за наявністю потрібних матеріалів та інвентарю.

Технічний працівник: проведення технічного обслуговування обладнання готелю [2, с.64];

Служба SPA та відпочинку: надання послуг з масажу, косметичного догляду за тілом, організація розважальних та спортивних заходів, догляд за басейном, сауною та іншими атракціонами;

Служба безпеки та охорони: забезпечення безпеки гостей та персоналу, контроль доступу до приміщень, перевірка безпекової системи, реагування на надзвичайні ситуації [15, с.123].

Крім того, персонал має дотримуватися вимог щодо чистоти та гігієни, а також виконувати правила пожежної безпеки. У разі виникнення пожежі або іншої надзвичайної ситуації, персонал має негайно повідомляти про це відповідні служби та діяти згідно з встановленими правилами.

Отже, вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного комплексу «Романтик СПА Готель» є досить високими та різноманітними. Вони забезпечують якість обслуговування гостей та забезпечують безпеку і здоров'я всіх відвідувачів та персоналу.

Висновки до розділу 1

Спочатку було розкрито сутність функціонування служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства, що передбачає надання якісних та комплексних послуг гостям з урахуванням їхніх потреб та очікувань. Визначено, що головною метою таких служб є задоволення клієнтів і забезпечення приємного та комфортного перебування гостей у готельно-ресторанному комплексі.

Далі було проаналізовано структуру служби обслуговування готельно-ресторанних підприємств підприємства «Романтик Спа Готель». Зазначено, що така структура включає різні підрозділи та підсистеми, такі як відділ прийому та розміщення, ресторанний відділ, відділ обслуговування номерів тощо. Кожен підрозділ має свої функціональні завдання та взаємозв'язки з іншими службами, що сприяє ефективному функціонуванню комплексу.

Також були визначені вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного підприємства. Персонал повинен мати високу професійну компетентність, навички ефективної комунікації, вміння працювати в команді та задовольняти потреби гостей. Відповідальність за якість обслуговування покладається на кожного працівника, що допомагає забезпечити задоволення клієнтів та зберегти позитивну репутацію підприємства.

Загалом, розділ дозволяє отримати уявлення про організаційні аспекти структури служб обслуговування готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа Готель». Розглянуті питання створюють основу для подальшого дослідження та впровадження ефективних практик управління службами обслуговування з метою поліпшення якості послуг та задоволення потреб гостей.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА «РОМАНТІК СПА ГОТЕЛЬ»

2.1 Характеристика діяльності служби обслуговування в готелю «Романтик Спа готель»

Служба бронювання є однією з найважливіших складових служб обслуговування готелю «Романтик Спа готель». Основним завданням служби бронювання є прийняття та обробка запитів на бронювання номерів готелю від клієнтів. Персонал служби бронювання повинен мати високу кваліфікацію та бути орієнтованим на клієнта. Основні функції служби бронювання полягають у відповіді на телефонні дзвінки та електронні листи від клієнтів, прийомі бронювань, розселенні гостей відповідно до їх запитів та побажань.

Окрім того, служба бронювання здійснює координацію з іншими службами готелю для забезпечення якісного обслуговування гостей, зокрема зі службою прибирання кімнат, харчування, адміністрацією готелю та іншими.

Успішна робота служби бронювання в готелі «Романтик» забезпечується використанням сучасних інформаційних технологій та програм, що дозволяють ефективно обробляти запити клієнтів та проводити їх аналіз. Також важливо, щоб персонал служби бронювання був знайомий з усіма послугами та можливостями готелю, щоб забезпечити клієнтам максимальний комфорт та задоволення від перебування в готелі [40, с.15]. Служба бронювання є ключовою для успішної роботи готелю «Романтик Спа готель», оскільки від її якісної роботи залежить забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Служба прийому і розміщення в готелі «Романтик Спа готель» є однією з найважливіших складових готельного бізнесу, оскільки вона забезпечує перший контакт гостей з готелем і відповідає за створення першого враження

про готель. Основні завдання служби прийому і розміщення в готелі «Романтик Спа готель» включають: забезпечення високоякісного обслуговування гостей; розміщення гостей в готелі, згідно з їхніми бронюваннями та запитами; надання інформації про готельні послуги та відповіді на запитання гостей; реєстрація гостей, видача ключів та інших необхідних матеріалів; вирішення будь-яких питань та проблем, що можуть виникнути під час перебування гостей в готелі.

Основні функції служби прийому і розміщення в готелі «Романтик Спа готель» включають:

1. Прийом бронювань та розміщення гостей в готелі;
2. Реєстрація гостей та видача ключів до номерів;
3. Надання інформації про готельні послуги та розважальні заходи;
4. Вирішення будь-яких питань та проблем, що можуть виникнути під час перебування гостей в готелі;
5. Підтримка порядку в готелі;
6. Виконання інших завдань, пов'язаних з обслуговуванням гостей [40, с.42].

Служба прийому і розміщення в готелі «Романтик Спа готель» має бути доброзичливою, професійною та відповідальною. Вона повинна забезпечувати високий рівень обслуговування гостей і робити все можливе, щоб забезпечити комфорт і безпеку їх перебування в готелі.

Служба номерного фонду в готелі «Романтик Спа готель» є важливою складовою частиною готельного бізнесу, оскільки вона забезпечує якісне і комфортне розміщення гостей в номерах готелю [40, с.17]. Основні завдання служби номерного фонду включають:

1. Підготовка номерів до прийому гостей;
2. Забезпечення чистоти і порядку в номерах;
3. Підтримка технічної готовності номерів;
4. Вирішення будь-яких питань та проблем, що можуть виникнути у гостей під час перебування в номері;

5. Забезпечення високоякісної послуги гостям, які проживають в готелі.

Основні функції служби номерного фонду включають: прийом замовлень на розміщення у номерах готелю; підготовка і оформлення номерів до прийому гостей; забезпечення чистоти і порядку в номерах; підтримка технічної готовності номерів; вирішення будь-яких питань та проблем, що можуть виникнути у гостей під час перебування в номері; надання додаткових послуг для гостей, наприклад, доставка їжі до номеру, обслуговування в номері тощо.

Служба номерного фонду в готелі «Романтик» має бути відповідальною, професійною та уважною до потреб гостей. Вона повинна забезпечувати високий рівень сервісу та дотримання готельних стандартів, а також вчасно реагувати на будь-які запити гостей та вирішувати проблеми, які можуть виникнути під час перебування у номері.

2.2 Особливості діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель»

Обслуговування гостей у ресторані. Служба обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» має на меті забезпечити високий рівень сервісу та задоволення потреб гостей у харчуванні. Основні завдання служби обслуговування в ресторані включають:

1. Прийом та супровід гостей до столу;
2. Надання інформації про меню та рекомендації щодо вибору страв;
3. Прийом замовлень та їх оформлення;
4. Обслуговування гостей під час прийому їжі;
5. Забезпечення чистоти та порядку на столах та в ресторані загалом;
6. Вирішення будь-яких проблем, що можуть виникнути у гостей під час харчування;
7. Забезпечення високоякісної послуги гостям, які відвідують ресторан.

Особливості діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» полягають у тому, що вона повинна забезпечувати високий рівень сервісу та дотримання готельних стандартів, а також здійснювати взаємодію з іншими службами готелю, такими як кухня, бар, служба прибирання номерів, рецепції та інші, щоб забезпечити гостям повний комплекс послуг.

Крім того, служба обслуговування в ресторані має забезпечувати високу якість продуктів та страв, які подаються гостям, та дотримуватися стандартів щодо їх приготування та подачі. Також важливо забезпечити відповідну атмосферу в ресторані, що допоможе гостям насолодитися харчуванням та зробить візит у ресторан більш приємним та запам'ятовуваним.

Служба обслуговування в ресторані повинна мати високу організованість та координацію роботи своїх працівників, щоб уникнути непорозумінь та забезпечити ефективну роботу всієї команди. Також служба повинна мати досвідчених та кваліфікованих працівників, які знають особливості роботи у ресторанному бізнесі та можуть надавати високоякісну послугу гостям.

У певні періоди, такі як святкові заходи, конференції та інші події, служба обслуговування в ресторані повинна бути готова до більшого навантаження та забезпечити гостям високоякісне обслуговування та задоволення потреб щодо харчування.

Отже, основними особливостями діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» є забезпечення високої якості сервісу, дотримання готельних стандартів, взаємодія з іншими службами готелю, забезпечення відповідної атмосфери в ресторані, координація роботи працівників та готовність до роботи в умовах підвищеного навантаження. Для забезпечення високої якості сервісу служба повинна мати досвідчених та кваліфікованих працівників, які знають особливості роботи у ресторанному бізнесі та можуть надавати високоякісну послугу гостям [4, с.87].

Окрім того, служба обслуговування в ресторані повинна мати гнучкість та здатність до адаптації до змін у попиті та потребах гостей. Наприклад, якщо гості

починають проявляти більший інтерес до здорового харчування, служба повинна бути готова до цього та запропонувати відповідні страви у своєму меню.

Також важливою є співпраця з іншими службами готелю. Наприклад, служба обслуговування в ресторані повинна планувати свою роботу таким чином, щоб забезпечити гостям приємне харчування під час конференцій, зустрічей та інших заходів, які проводяться в готелі.

Загалом, служба обслуговування в ресторані є важливою складовою готельного бізнесу, яка забезпечує гостям якісне та приємне харчування. Для досягнення успіху у цій галузі важливо мати якісний меню, висококваліфікованих та досвідчених працівників, гнучкість та здатність до адаптації до змін у попиті та потребах гостей, а також ефективну співпрацю з іншими службами готелю.

Послуги харчування у номерах готелю. Однією з особливостей діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» є надання послуги харчування у номерах готелю. Ця послуга дозволяє гостям готелю насолоджуватися смачними стравами без необхідності виходити з номеру.

Для забезпечення цієї послуги служба обслуговування повинна мати досвідчених та кваліфікованих працівників, які можуть забезпечити якість приготування страв та їх доставку в номер. Також служба повинна мати ефективну систему збирання замовлень та координації роботи працівників для максимальної ефективності та швидкої доставки страв у номери гостей.

Окрім того, служба обслуговування повинна мати широкий вибір страв у своєму меню, щоб задовольнити різноманітні смакові уподобання гостей. Також служба повинна мати можливість задовольняти побажання гостей щодо індивідуальних дієт, алергій та обмежень у харчуванні [33, с. 58].

Важливою є також доставка страв у номери вчасно та з мінімальними затримками. Для досягнення цієї мети служба обслуговування повинна мати ефективну систему планування та збирання замовлень, а також високу організаційну культуру та вміння працівників швидко та ефективно виконувати свої обов'язки.

Загалом, послуга харчування у номерах готелю є важливою складовою діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель». Для забезпечення якості цієї послуги служба повинна мати досвідчених та кваліфікованих працівників, широкий вибір страв у своєму меню, систему планування та збирання замовлень, а також ефективну організаційну культуру та швидкість виконання своїх обов'язків.

Окрім того, служба обслуговування повинна мати також систему контролю якості страв та сервісу. Це може бути досягнуто за допомогою збору відгуків гостей, проведення аудитів якості, тренінгів та оглядів для перевірки знань працівників та їх вмінь. Такий контроль дозволить вчасно виявляти проблеми та недоліки у роботі служби та вживати заходів для їх усунення.

Крім того, служба обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» може пропонувати своїм гостям додаткові послуги, такі як організація бенкетів, вечірок, коктейлів та інших заходів. Для цього служба повинна мати достатньо простору та ресурсів для проведення таких заходів, а також досвідчених та кваліфікованих працівників, які зможуть забезпечити якість обслуговування та підтримувати святкову атмосферу.

Отже, діяльність служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» має свої особливості, пов'язані з наданням послуги харчування у номерах готелю та організацією різних заходів. Для успішної роботи служба повинна мати досвідчених та кваліфікованих працівників, ефективну систему збирання замовлень та доставки страв, широкий вибір страв у своєму меню, систему контролю якості та можливість надання додаткових послуг для гостей.

Виробництво у закладі ресторанного господарства. Однією з особливостей діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» є виробництво у закладі ресторанного господарства. Ресторан готелю може пропонувати своїм гостям широкий вибір страв, виготовлених на власній кухні, що дозволяє контролювати якість продуктів та забезпечувати гостей свіжим та смачним їжею.

Служба обслуговування повинна забезпечувати ефективне виробництво та оптимальне використання всіх ресурсів, включаючи персонал, обладнання та інгредієнти. Ресторанний персонал повинен мати високу кваліфікацію та досвід в галузі гастрономії, а також знати особливості виробництва різноманітних страв, включаючи страви національної та міжнародної кухонь [40, с.78].

Окрім того, служба обслуговування повинна ретельно контролювати якість продуктів, які використовуються для виготовлення страв. Вони повинні бути свіжими та якісними, а також відповідати всім стандартам та нормам безпеки харчування.

Також важливо забезпечити ефективне використання обладнання та інвентарю, а також забезпечити його регулярний технічний огляд та обслуговування.

У підсумку, служба обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель» повинна забезпечувати ефективне та якісне виробництво страв, які відповідають смакам та вимогам гостей, забезпечуючи при цьому високий рівень обслуговування та задоволення клієнтів.

2.3 Організація додаткових послуг в готелі та ресторані «Романтик Спа готель»

Лінійна організаційна структура управління в готелі означає, що всі виробничі та управлінські функції концентруються у лінійного менеджера. Цей тип структури відображає прямі зв'язки між керівниками різних рівнів. Лінійний менеджер несе повну відповідальність за діяльність всього готелю або його великих підрозділів, в залежності від розмірів готелю. Кожен підрозділ безпосередньо підпорядковується лише одному керівнику, через якого передаються всі управлінські рішення. Вищий керівник не може видаляти накази безпосередньо службовцям, обходячи їхніх безпосередніх керівників - таким чином, дотримується принцип єдиного керівництва. Це призводить до створення ієрархічної системи управління, наприклад, керівник дільниці - менеджер

служби - директор підприємства. Окремі спеціалісти допомагають лінійному керівнику отримувати і аналізувати інформацію для прийняття управлінських рішень, але вони не надають вказівок та інструкцій безпосередньо підлеглим, це є відповідальність безпосереднього керівника [9, с.145].

Лінійна організаційна структура управління має такі переваги як простота, чіткість та координація дій виконавців, що забезпечують оперативність. Проте, вона є менш гнучкою в адаптації до змін на ринку готельних послуг. Кожен керівник має широкий спектр повноважень, але обмежені можливості вирішення складних проблем, що вимагають глибоких спеціалізованих знань. Лінійна структура управління найчастіше застосовується в малих готелях, які надають базові послуги та обмежений обсяг додаткових послуг (однорідний продукт), коли взаємодія з іншими підприємствами обмежена. Переваги лінійної організаційної структури управління:

1. Чіткість та простота зв'язків між підрозділами, що забезпечує один канал комунікації.
2. Єдність і чіткість розпоряджень, що сприяє узгодженості дій.
3. Чітка відповідальність керівника за результати діяльності підрозділу, що сприяє обліку виконання завдань.
4. Оперативність у процесі прийняття рішень, оскільки комунікація відбувається безпосередньо між керівниками та виконавцями.
5. Отримання виконавцями пов'язаних між собою розпоряджень та завдань, що забезпечує доступ до необхідних ресурсів.

Недоліки лінійної організаційної структури управління:

1. Високі вимоги до керівника, який повинен мати широкий спектр знань та досвід у всіх областях управління, що обмежує його можливості ефективного керування.
2. Перевантаження інформацією, великий потік документації та безліч контактів, що може призводити до перевантаження керівника.
3. Відсутність спеціалістів з окремих функцій управління та планування, що може впливати на якість вироблення рішень.

4. Недостатня гнучкість і адаптованість до змін і вимог сучасного виробництва [30, с.45].

Організаційна структура в готелі «Романтик Спа готель» спрямована на задоволення потреб гостей і має чітку структуру. Вона визначається призначенням готелю (надання послуг тимчасового проживання іноземним бізнес-туристам середнього класу), його місцеположенням (на лівому березі) та іншими факторами. Структура відображає повноваження та обов'язки кожного працівника

Управління готелем можна умовно розділити на чотири гілки. Перша гілка, яку називають «виробничою», включає службу бронювання, службу управління номерним фондом і службу попереднього обслуговування (СПО). Ці відділи займаються реєстрацією гостей, керуванням готельними номерами, наданням попередніх послуг та контролем за станом номерного фонду. Вони також відповідають за збір інформації для планування діяльності готелю і здійснюють розрахунки за надані послуги.

Друга гілка - адміністративна, включає комерційну службу, дирекцію, бухгалтерію, плановий відділ, відділ матеріально-технічного забезпечення і інформаційну службу. Ці відділи займаються фінансовими питаннями, кадровим забезпеченням, створенням умов праці для персоналу готелю і контролюють виконання норм і правил щодо охорони праці, пожежної безпеки та екологічної безпеки.

Третя гілка - служба харчування, включає службу організації харчування, службу доставки їжі до номеру, бари готелю та ресторан готелю. Ці відділи займаються розробкою меню і наданням послуг з харчування для гостей готелю.

Додаткові послуги, такі як перукарні, басейн, сауна, солярій, аерарій, спортивні заклади тощо, надаються окремими допоміжними службами, які забезпечують зручність та комфорт для гостей готелю [33, с.75].

У готельному управлінні є четверта гілка, відома як гілка додаткового обслуговування. Вона включає допоміжні та додаткові служби. Допоміжні

служби, такі як пральня, інформаційний центр та медичний пункт, забезпечують різні додаткові послуги для гостей. Додаткові служби, надаючи платні послуги, можуть включати гаражну службу, що пропонує оренду автомобілів, трансфер та паркування для автомобілів гостей. Ця служба також може бути поділена на підрозділи, такі як відділ оренди та гаражний відділ, і містить різні посади, включаючи керівників, менеджерів, паркувальників та охоронців.

Також присутня служба салону краси, яка надає широкий спектр послуг, таких як перукарські та косметологічні процедури, манікюр, педикюр, нарощування нігтів, візаж, татуаж, пірсинг та нарощування вій. Графік роботи салону краси зазвичай з 9:00 до 20:00, а також є можливість викликати майстра до номеру за додаткову плату. Склад персоналу салону краси включає директора, адміністраторів, перукарів, майстрів манікюру, косметологів та інших спеціалістів.

Третій елемент - бізнес-центр, розташований на першому поверсі готелю, оснащений офісною технікою та надаючий послуги робочих місць з комп'ютерами, доступу до Інтернету, організації конференцій тощо. У складі служби можуть бути адміністратори бізнес-центру, директори та менеджери конференційного обслуговування.

Вся ця структура має графіки роботи, що забезпечують цілодобове або заздалегідь визначене робоче часове вікно для відповідних служб, щоб повністю задовольнити потреби гостей і відповідати графіку роботи готелю.

Для туристичних засобів розміщення, готель не вимагає наявності сейфів у номерах. Проте, для забезпечення безпеки цінностей гостей, було організовано цілодобову камеру схову, де адміністратор ресепшену приймає та видає цінності.

Сауна, басейн та тренажерна зала об'єднані в один спортивний підрозділ готелю. Графік роботи басейну - з 9:00 до 20:00, а у нього є окремі приміщення, такі як басейн, допоміжне приміщення, душ та роздягальні. У басейні працюють два рятувальники. Тренажерна зала також працює з 9:00 до 20:00 і має двох тренерів.

Готель «Романтик Спа» також надає послугу обміну валют. Валюту можна обміняти в цілодобовому пункті обміну валюти, розташованому в лобі готелю. При аналізі додаткових послуг готелю «Романтик» можна зрозуміти, що близько 70% з них відносяться до першої групи додаткових послуг. Ця група включає послуги, які полегшують перебування гостей в готелі та допомагають їм з розміщенням. Сюди входять прання, хімчистка, оренда автомобілів, паркування та бізнес-центр, який особливо корисний для бізнес-туристів. Проте, інші групи додаткових послуг майже не розглядаються або недостатньо представлені у готелі.

У другу групу додаткових послуг, які забезпечують розваги та оздоровлення, можна включити послуги спортзалу, сауни та СПА. Вони сприяють активному відпочинку та покращенню здоров'я гостей.

У третю групу додаткових послуг можна віднести послуги, що збагачують знання гостей про регіон або країну. Проте в готелі «Романтик» немає таких послуг, оскільки він не має договорів з туристичними агентствами, які б могли організувати тури або надавати перекладачів та гідів гостям.

Четверта група додаткових послуг включає унікальні послуги, які також не надаються у готелі «Романтик».

Під час аналізу задоволеності гостей від користування додатковими послугами готелю «Романтик», було проаналізовано відгуки гостей. Серед найпоширеніших скарг було зазначено проблеми з басейном. Оскільки графік роботи басейну обмежений до 20:00, деякі гості не мали можливості скористатися ним.

Висновок до розділу 2

У даному розділі було проведено дослідження діяльності служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства «Романтик Спа Готель» і визначено їхні особливості та характеристики.

Спочатку була проведена характеристика діяльності служби обслуговування в готелі «Романтик Спа Готель». Виявлено, що готельна служба забезпечує прийом і розміщення гостей, здійснює обслуговування номерів, допомагає у вирішенні питань, пов'язаних з проживанням. Основними завданнями служби є забезпечення комфорту та задоволення потреб гостей під час перебування у готелі.

Також були виявлені особливості діяльності служби обслуговування в ресторані «Романтик Спа Готель». Ресторанна служба забезпечує якісне харчування гостей, організовує обслуговування за столами та надає інформацію про страви та напої. Важливим аспектом роботи служби є створення приємної атмосфери та надання високоякісного сервісу, що сприяє задоволенню гостей і формує позитивний імідж підприємства.

Додатково, була проаналізована організація додаткових послуг у готелі та ресторані «Романтик Спа Готель». Встановлено, що підприємство надає різноманітні додаткові послуги, такі як спа-процедури, фітнес-центр, організація конференцій та заходів, трансфери тощо. Ці послуги розширюють спектр можливостей для гостей і допомагають задовольняти їхні потреби та очікування.

У результаті дослідження було з'ясовано, що служби обслуговування готельно-ресторанного підприємства «Романтик Спа Готель» виконують важливу роль у забезпеченні високої якості обслуговування гостей. Вони спрямовані на створення комфортних умов та задоволення потреб гостей під час їхнього перебування в готелі та ресторані. Результати дослідження є підґрунтям для подальшого удосконалення роботи служб обслуговування та підвищення рівня задоволення клієнтів.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБ ОБСЛУГОВУВАННЯ В «РОМАНТИК СПА ГОТЕЛЬ»

3.1 Пропозиції та шляхи вдосконалення роботи служби обслуговування в готелі

Стандарти обслуговування, що були встановлені давно, визначають стратегію готельного комплексу на тривалий період. виправлення недоліків вимагає часу та фінансових зусиль, але перехід до міжнародних стандартів дозволить поліпшити організацію роботи готелю та підняти його на новий рівень.

Контроль якості обслуговування має велике значення. Готельний комплекс повинен проводити періодичні огляди якості обслуговування. Персонал на кожному поверсі повинен контролювати прибирання номерів перед кожним новим заселенням, а ресторану готельного комплексу слід мати брокеражний журнал для контролю якості страв. Комісія, у складі якої обов'язково присутній інженер з техніки безпеки, а також керівник відділу кадрів, проводить огляд рівня обслуговування клієнтів, стану матеріально-технічної бази готельного комплексу та виправлення виявлених недоліків. Всі виявлені недоліки фіксуються і усуваються.

Контроль має бути систематичним. Деякі готельні комплекси наймають незалежних спостерігачів, які підпорядковані генеральному директору. Вони відслідковують якість обслуговування у всіх підрозділах готельного комплексу, реєструють всі порушення і надають звіти генеральному директору.

Для досягнення якості обслуговування в готельному комплексі необхідно застосовувати всі компоненти управління: планування, аналіз, мотивацію та контроль.

У структурі готельного комплексу можуть бути введені спеціальні підрозділи, відповідальні за координацію управління якістю. Для поліпшення обслуговування в готельному комплексі можуть бути використані такі напрями:

1. Зацікавленість керівництва вищого рівня.
2. Утворення ради з поліпшення якості обслуговування.
3. Залучення всього керівного персоналу до процесу поліпшення обслуговування.
4. Забезпечення колективної участі.
5. Забезпечення індивідуальної участі.
6. Створення груп для вдосконалення систем (групи, що регулюють процеси).
7. Залучення постачальників.

Розробка та впровадження короткострокових планів і довгострокової стратегії поліпшення обслуговування. Впровадження інноваційних технологій в готельну індустрію може бути розбито на три етапи:

Автоматизація внутрішніх бізнес-процесів готелю. Цей етап передбачає зберігання та обробку інформації про роботу готелю в базі даних на сервері. Клієнт-серверна технологія дозволяє доступатися до цих даних з будь-якого робочого місця з відповідними правами доступу.

Створення внутрішньої інформаційної системи. Цей етап передбачає використання мережі Інтернет для автоматизації бізнес-процесів готелю та зв'язку з його зовнішніми партнерами, такими як туроператори та клієнти. Внутрішня інформаційна система готелю інтегрується з партнерськими системами через Інтернет.

Об'єднання Інтернет- та екстранет-систем в єдине бізнес-середовище. На цьому етапі всі внутрішні служби готелю інтегруються та забезпечують відповідь на запити зовнішніх сторін завдяки електронному обміну даними та електронній комерції. Це дозволяє забезпечити цілісність та швидкість обробки інформації, спрощує комунікацію з партнерами та покращує рівень обслуговування гостей.

Прикладом інноваційної технології в готельній індустрії є електронна замикаюча система, яка замінює традиційні механічні замки. Ця система дозволяє централізовано управляти доступом до кожного номеру через електронні ключ-картки. Вона забезпечує високий рівень безпеки та зручності для гостей, дозволяючи програмувати індивідуальні коди доступу і відстежувати використання ключів або карток.

Мотивація персоналу в готельній індустрії має наступні основні завдання:

1. Свідоме усвідомлення значення мотивації в робочому процесі кожним співробітником.
2. Навчання персоналу та керівного складу навичкам ефективного комунікації в компанії.
3. Розвиток у керівників демократичного підходу до управління персоналом з використанням сучасних методів мотивації.

Нематеріальні методи мотивації включають: **Навчання:** проведення внутрішніх тренінгів і семінарів спеціалізованими компаніями або фахівцями з галузі. **Бонуси:** встановлення корпоративних тарифів, які дозволяють співробітникам відпочивати в готелях мережі за зниженими тарифами. Це може мати позитивний ефект на якість обслуговування, оскільки працівникам буде власна досвідчена перспектива. **Відділ господарських послуг:** розрахунок кількості прибраних номерів та визначення ступеня складності для кожного типу прибирання. За цей розрахунок працівникам нараховуються бали, які мають грошову вартість. Крім того, переробочі години можуть бути оплачені згідно з годинною ставкою або кількістю прибраних кімнат, що перевищує норму. **Відділ бронювання:** заохочення може базуватися на кількості здійснених бронювань, вирахованих загально або пропорційно для кожного співробітника окремо. Варіанти включають нарахування премій за кількість бронювань за регулярним тарифом або від загального доходу від продажу номерного фонду.

Створення служби розвитку персоналу є важливим елементом управління готельним бізнесом, оскільки співробітники цієї служби виконують роль

консультантів для керівників у питаннях, пов'язаних з кадрами. Вони сприяють підвищенню ефективності роботи і творчої продуктивності кожного співробітника. Основні функції служби розвитку персоналу включають:

1. Формування кадрів: планування, підбір і прийом на роботу нових співробітників, аналіз плинності персоналу.
2. Навчання персоналу: організація орієнтації нових співробітників, проведення перепідготовки, оцінка знань та навичок, розробка програми професійного зростання.
3. Вдосконалення організації праці: впровадження ефективних методів та процесів, створення безпечних умов праці.
4. Стимулювання продуктивності та активності персоналу: визначення системи мотивації, розробка програм поощрення та стимулювання, оцінка результативності.
5. Розвиток кадрів: планування і реалізація програми розвитку персоналу, надання можливостей для кар'єрного зростання та професійного розвитку.

Кадри в організації постійно змінюються через процес прийому та звільнення співробітників. Цей процес називається кадровим оборотом. Кадровий оборот може бути необхідним або небажаним. Небажаний оборот, відомий як плинність кадрів, виникає з різних причин, таких як погана організація, відсутність мотивації, проблеми в міжособистісних відносинах. Оптимальний рівень кадрового обороту вважається приблизно 5% на рік.

Отже, служба обслуговування готелю «Романтик Спа готель» відіграє важливу роль у створенні позитивного враження та комфорту для гостей. Ключові пропозиції щодо шляхів для вдосконалення роботи цієї служби:

Орієнтація на індивідуальні потреби гостей: важливо акцентувати увагу на індивідуальному підході до кожного гостя. Персонал служби обслуговування повинен бути добре підготовлений, щоб зрозуміти та задовольнити унікальні потреби кожного гостя. Врахування особистих уподобань, алергій, дієтичних

обмежень та інших специфічних вимог може покращити задоволення гостей та підвищити їх лояльність.

Комунікація та координація: важливо покращити комунікацію та координацію між різними підрозділами готелю. Забезпечення ефективного обміну інформацією між службою обслуговування, рецепцією, кухнею, технічним персоналом та іншими відділами може допомогти уникнути помилок та забезпечити плавну та швидку обробку запитів гостей.

Навчання та підвищення кваліфікації персоналу: регулярне навчання та підвищення кваліфікації персоналу служби обслуговування допоможуть покращити якість надання послуг. Тренінги з взаємодії з клієнтами, комунікації, професійних навичок та етикету можуть допомогти персоналу бути більш впевненими та ефективними у своїй роботі.

Впровадження технологій: використання сучасних технологій може спростити та прискорити процеси обслуговування гостей. Наприклад, встановлення системи онлайн-замовлення послуг, мобільних додатків для зв'язку зі службою обслуговування, а також використання автоматизованих систем управління бронюваннями та внутрішніми процесами можуть покращити ефективність та задоволення гостей.

Зворотний зв'язок гостей: важливо активно залучати гостей до процесу покращення. Запровадження системи збору зворотного зв'язку, анкетування та оглядів може надати цінну інформацію про задоволення гостей та допомогти виявити слабкі місця, які потребують уваги та покращення.

Мотивація персоналу: забезпечення адекватної мотивації персоналу є ключовим елементом успішної роботи служби обслуговування. Винагорода за досягнення високих стандартів обслуговування, система пошани та премій можуть стимулювати персонал до більш високої продуктивності та залученості.

Постійне вдосконалення: робота служби обслуговування повинна бути постійною метою покращення. Проведення аналізу результатів, виявлення проблемних зон та постійне впровадження нових методів та підходів допоможуть підвищити якість надання послуг та задоволення гостей.

Ці пропозиції та шляхи вдосконалення роботи служби обслуговування можуть сприяти покращенню якості послуг та задоволенню гостей готелю «Романтик». Важливо систематично впроваджувати ці покращення та реагувати на зміни потреб та очікувань гостей, щоб підтримувати високий рівень обслуговування.

3.2 Пропозиції та шляхи вдосконалення роботи служби обслуговування в ресторані

Забезпечення належного рівня сервісу послуг під час обслуговування споживачів є ключовою проблемою для сучасних закладів ресторанного господарства. Для удосконалення процесу надання послуг можна використовувати систему стандартів обслуговування. Ця система включає наступні елементи:

Стандартизація роботи персоналу: важливо розробити детальні стандарти, які визначатимуть, яким чином персонал повинен виконувати свої обов'язки в різних ситуаціях. Це сприятиме контролю якості обслуговування, мотивації персоналу та їхньому навчанню. Стандарти повинні бути об'єктивними, вимірюваними та відповідати очікуванням споживачів.

Навчання персоналу: важливо надавати персоналу необхідні знання про продукцію ресторану та навички роботи з клієнтами. Регулярні тренінги і семінари спрямовані на підвищення навичок персоналу та ознайомлення з новими тенденціями і стандартами обслуговування.

Контроль якості: застосування системи контролю дозволяє оцінювати роботу персоналу, якість продукції, швидкість обслуговування та інші аспекти обслуговування. Залучення перевіряючих осіб, які виступають у ролі звичайних клієнтів, дозволяє отримати об'єктивну оцінку та інформацію для подальшого вдосконалення. Результати контролю можуть бути використані в системі мотивації співробітників.

Система мотивації повинна використовувати різноманітні інструменти, як матеріальної, так і нематеріальної природи, для стимулювання та винагороди співробітників. Наприклад, можна встановити номінації та нагороди за найкращі результати, такі як найкращий продавець, найкращий ресторан або найпривітніший персонал.

Підкреслення якості виконання стандартів обслуговування є важливим аспектом. Співробітників слід переконати, що якість обслуговування є важливою для закладу та є гарантією надання клієнтам достойного сервісу. Всі нагороди, заохочення та події, пов'язані з якістю обслуговування, повинні бути належним чином відзначені на внутрішніх комунікаціях, внутрішніх публікаціях, на веб-сайті компанії та, при можливості, у засобах масової інформації.

Важливо також виконати обов'язкову сертифікацію послуг ресторанного господарства згідно вимог щодо безпеки життя та здоров'я споживачів, охорони навколишнього середовища та інших встановлених нормативних актів. Це включає перевірку характеристик послуг, умов обслуговування і застосування методів, що забезпечують безпеку та ідентифікацію кулінарної продукції.

Останнім часом особлива увага приділяється гостинності як важливому фактору в удосконаленні обслуговування споживачів у ресторанах. Гостинність є ключовим елементом обслуговування в індустрії гостинності. Вона охоплює широкий спектр підприємств, таких як готелі, ресторани і туристичні агентства. Головна ідея полягає в тому, що "продуктом" цих підприємств є не лише фізичні елементи, а й соціальні та емоційні компоненти. Наприклад, у ресторані продуктом є не лише їжа, але і фізична атмосфера, чистота, а також відчуття компетентності та турботи з боку персоналу. Ресторан має стати не просто місцем, де подають їжу, а своєрідним святилищем спокою та відпочинку, де гості відчувають себе комфортно. Кожен сегмент гостинності надає комплексний продукт, в якому різні елементи взаємодіють між собою. Наприклад, враження від смачної їжі можуть бути зіпсовані незатишною атмосферою в залі або нечистою раковиною в туалеті. Гостинність є «секретним елементом» в уважному обслуговуванні, особливо під час святкових заходів. Вона виражається

в турботі про гостей та здатності відчувати їхні потреби. Гостинність робить спогади приємнішими і враження запам'ятовуваними. Без відчуття гостинності людина відчуває себе просто споживачем, а не гостем, а важливим аспектом існування будь-якого підприємства гостинності є саме гостинність.

Одним з важливих аспектів навчання персоналу в індустрії гостинності є вивчення особливостей гостей, які використовують послуги підприємства. Офіціант може проявляти більше турботи до гостей, якщо він знає, що вони, наприклад, пройшли важку дорогу впродовж восьми годин. Це дає змогу зрозуміти, що гостям потрібне уважне та турботливе обслуговування, оскільки вони будуть дуже втомлені.

Взаємозв'язок між навчанням і гостинністю можна найкраще продемонструвати через комунікацію. Ефективне спілкування, що виражає гостинність і повагу, неможливе, якщо офіціант не має хоча б загального уявлення про мову, культурні особливості та традиції гостей. Бажання офіціанта бути корисним і гостинним само по собі недостатнє. Навіть якщо він голосно та повільно питає: «Як я можу допомогти?», це буде мало ефективним, якщо гість не розуміє мову.

Розвиток почуття привітності також залежить від форми навчання. Офіціант, який ніколи не бачив вечері при свічах, омарів або страв французької кухні, важко зрозуміє, що саме гість очікує від обслуговування та атмосфери. Добре підготовлений персонал може використовувати свої власні позитивні відчуття та легко вирішувати виникаючі проблеми, оскільки вони самі були в подібних ситуаціях.

На сьогоднішній день в Івано-Франківській області існує багато ресторанів і кафе, але лише небагато з них здатні повністю задовольнити своїх клієнтів якістю продукції і наданих послуг. Ресторану буде розумним надавати повний спектр послуг і прагнути впроваджувати нові інноваційні сервіси.

Підвищення якості послуг має соціальну, технічну і економічну складові. Це також відображається у визначенні поняття «якість продукції».

Якість послуг - це сукупність характеристик, які визначають, наскільки послуга може задовольнити потреби споживача, які були встановлені або передбачені.

Якість виконання послуги - це відповідність виробу або роботи вимогам стандартів, технічних умов і індивідуальних потреб споживача.

Оптимальним значенням показника якості послуг є те, при якому досягається найбільший корисний ефект від споживання послуг при заданих витратах на їх створення та споживання. Якість послуг залежить від багатьох факторів. Для ресторану важливо враховувати ці фактори, щоб досягти помітного покращення якості: *технічні фактори*, такі як конструкція, схеми зв'язку, системи резервування, технологічні процеси, обладнання та обслуговування; *організаційні фактори*, включаючи розподіл праці, спеціалізацію, контроль, транспортування, зберігання та інші процеси; *економічні фактори*, такі як ціна, собівартість, зарплата, витрати на обслуговування та ремонт, продуктивність праці тощо; *суб'єктивні фактори*. Важлива роль у забезпеченні якості послуг відводиться співробітникам з їхніми професійними навичками, фізичними та психологічними.

Адміністрація ресторану також повинна звернути увагу на покращення меню закладу. Не всім клієнтам подобається асортимент страв, який пропонується. Один із способів вирішення цієї проблеми - проведення спеціального опитування серед гостей, де вони могли б відповісти на питання щодо страв, які вони хотіли б бачити у меню.

Також є проблема з неправильним розміщенням страв у меню, коли вони всі переплутані між собою. Для вирішення цієї проблеми слід впровадити логічну послідовність страв у меню. Додатково можна створити окрему колонку для фірмових страв, що сприятиме збільшенню їх продажу. Клієнти, які відвідують ресторан вперше, будуть бачити виділені фірмові страви і, ймовірно, будуть зацікавлені спробувати їх. В іншому випадку, вони можуть просто не помітити їх серед інших страв у меню.

Висновок до розділу 3

У цьому розділі були надані рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в готелі та ресторані «Романтік Спа Готель».

Спочатку були запропоновані пропозиції та шляхи вдосконалення роботи служби обслуговування в готелі. Зокрема, було рекомендовано зосередитись на підвищенні професійної компетентності персоналу через надання навчань та тренінгів. Також було висловлено рекомендацію посилити комунікацію між різними службами готелю, що сприятиме кращій координації та взаємодії. Крім того, було пропоновано вдосконалити систему контролю якості обслуговування та збору фідбеку від гостей, щоб вчасно реагувати на їхні потреби та пропозиції.

Також були надані пропозиції та шляхи вдосконалення роботи служби обслуговування в ресторані. Однією з рекомендацій було покращення навичок обслуговування персоналу, зокрема, уважність до деталей, ефективне керування часом та дотримання високих стандартів сервісу. Додатково, було пропоновано розглянути можливість впровадження нових технологій, таких як система онлайн-бронювання столиків або замовлення їжі, для полегшення процесу обслуговування та підвищення зручності для гостей.

У цілому, розділ надав цінні рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в «Романтік Спа Готель». Їх впровадження може сприяти поліпшенню якості обслуговування, підвищенню задоволення гостей та позитивному іміджу підприємства.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було проведено дослідження організації надання основних послуг в сучасних готельно-ресторанних комплексах на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа Готель».

У *першому розділі* було розглянуто теоретико-організаційні аспекти структури служб обслуговування готельно-ресторанних підприємств. Була досліджена сутність функціонування таких служб, їх структура та функціональні обов'язки персоналу.

У *другому розділі* було проведено дослідження діяльності служб обслуговування готельно-ресторанного підприємства «Романтик Спа Готель». Були охарактеризовані різні служби, такі як служба бронювання, служба прийому і розміщення, служба номерного фонду, а також особливості діяльності служби обслуговування в ресторані.

У *третьому розділі* були запропоновані рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в «Романтик Спа Готелі». Були розглянуті шляхи вдосконалення роботи служб обслуговування як в готелі, так і в ресторані.

На основі проведеного дослідження можна зробити висновок, що організація надання основних послуг в сучасних готельно-ресторанних комплексах є складним процесом, який вимагає детального вивчення структури служб обслуговування та постійного удосконалення роботи персоналу. Рекомендації та пропозиції, наведені у кваліфікаційній роботі, можуть сприяти покращенню якості надання послуг у готельно-ресторанному комплексі «Романтик Спа Готель» та створенню задоволення у гостей. Згідно із завданнями кваліфікаційної роботи, ми:

1. охарактеризували структуру служби обслуговування готельно-ресторанних підприємств підприємства «Романтик Спа Готель» та визначили

основні підрозділи й підпорядкування між ними, що сприяє ефективному функціонуванню готельно-ресторанного комплексу.

2. визначили вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного підприємства. Було встановлено, що персонал повинен мати високу кваліфікацію та професійні навички для забезпечення якісного обслуговування гостей.

3. проаналізували діяльність служби обслуговування в готелі «Романтик Спа готель». Визначили ролі та функції різних служб, таких як служба бронювання, служба прийому і розміщення, та служба номерного фонду.

4. виявили, що ресторан має високі стандарти обслуговування гостей і пропонує різноманітні послуги харчування, включаючи обслуговування у ресторані та у номерах готелю.

5. виробництво та організація додаткових послуг в готелі та ресторані «Романтик Спа готель» були детально досліджені та визначені особливості виробництва страв у ресторанному господарстві й надання додаткових послуг, що сприяють задоволенню потреб і бажанням гостей.

На основі проведеного дослідження були надані рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в «Романтик Спа Готель». Зокрема, було запропоновано вдосконалити процес бронювання, покращити навички обслуговування персоналу, розширити асортимент послуг та привернути увагу до якості та інновацій в готельно-ресторанному комплексі.

Загалом, дослідження організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах, зокрема в готельно-ресторанному комплексі «Романтик Спа Готель», дозволило отримати важливі знання та розуміння процесів та принципів роботи служб обслуговування. Рекомендації та пропозиції, сформульовані на основі проведеного дослідження, можуть бути використані для подальшого удосконалення роботи готельно-ресторанного комплексу та забезпечення високої якості обслуговування гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлік С.І., Писаревський І. М., Організація готельного господарства Харків. ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Басюркіна Н.Й. Проблеми розвитку і особливості державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Одеса: ОНАХТ, 2016. С.85-92.
3. Басюркіна Н. Й. Проблеми розвитку і особливості державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічні та соціальні аспекти розвитку України на початку XXI століття*. Одеса: ОНАХТ, 2016. С. 85-92.
4. Гоблик-Маркович Н.М. Теоретичні засади регіонального ринку готельно-ресторанного бізнесу. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/goblyk3.htm (дата звернення: 18.05.2023).
5. Гостєва Н. П. Механізми реалізації державної політики в галузі туризму. Держава та регіони. Серія: Державне управління. 2009. №3. С. 27- 32.
6. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 5.05.2023).
7. Денисюк В.Т. Події. Факти. Цифри. 2. вид. Львів. Надстир'я, 2006. 142 с.
8. Дутчак Л.К. Актуальні проблеми економіки. Київ, 2008 №1 с. 118.
9. Кондратенко Н. О., Оболенцева Л. В. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку готельного бізнесу в регіонах України. Київ, 2019. 123 с.
10. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Київ. Вища школа, 2008. 79 с.
11. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Київ. Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
12. Особливості індустрії гостинності. Становлення та розвиток готельного бізнесу. Режим доступу:

https://pidru4niki.com/1417012060338/turizm/osoblivosti_industriyi_gostinnos

(дата звернення 14 травня 2023 року)

13. Писаревський І. М. Історія туризму. Харків, ХНАМГ, 2010. 294 с.
14. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці. Книги-XXI, 2003. 300 с.
15. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва Харків. ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
16. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів. Харків, ХНАМГ, 2010. 286 с.
17. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): постанова КМУ від від 29 липня 2009 р. № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text> (дата звернення: 5.05.2023).
18. Про затвердження методичних рекомендацій щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки України від 22.07.2008 р. No 295 URL: http://uazakon.com/documents/date_e3/pg_gtcrog.htm (дата звернення: (дата звернення: 5.05.2023)).
19. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ N 219 від 24.07.2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> (дата звернення: (дата звернення: 5.05.2023)).
20. Посилання на сайт готелю URL: <https://romantikspahotels.ua/>
21. Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності. Вісник ДІТБ, 2001. №5. С. 209- 213.

Головний корпус «Романтик Спа готель»



Закінчення додатку А

Номери у готелі «Романтик Спа готель»



Закінчення додатку Б

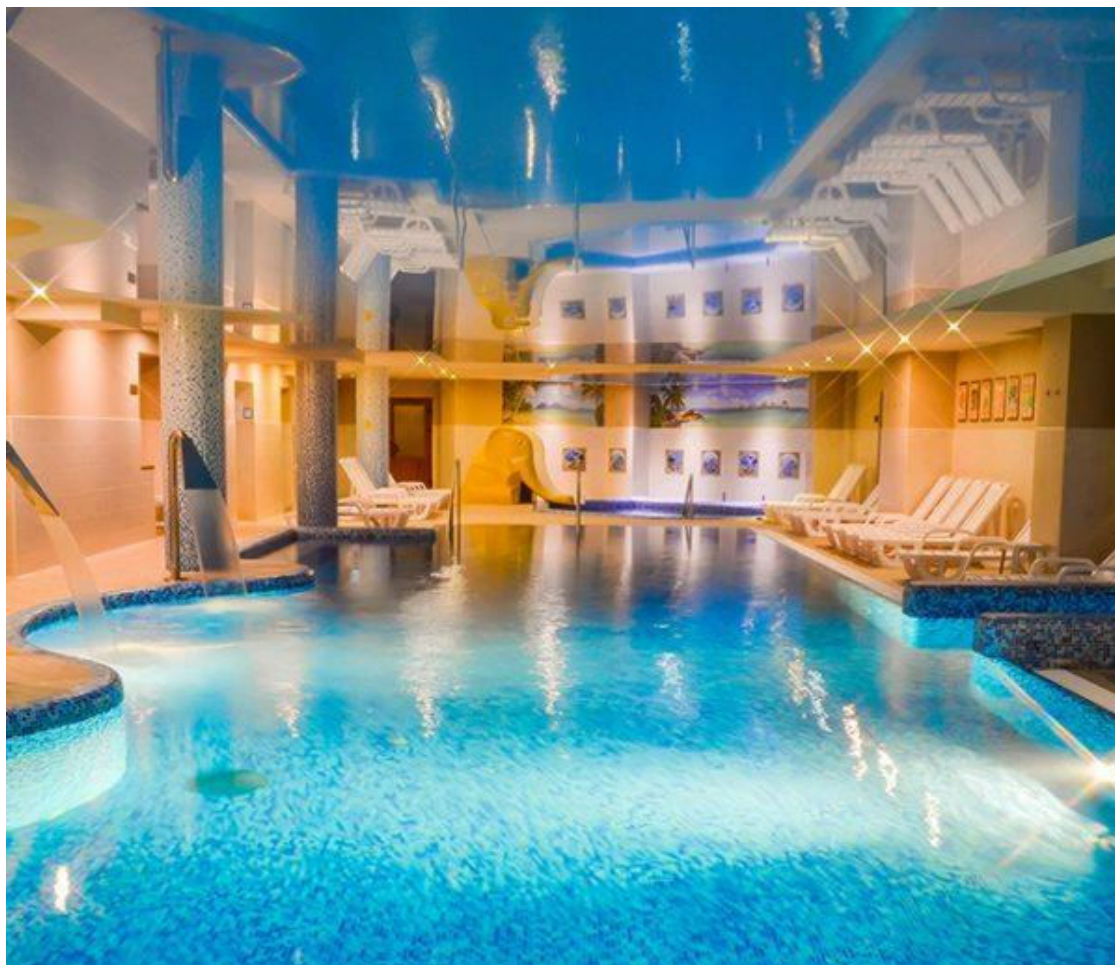
Додаток В

Ресторан у готелі «Романтик Спа готель»



Закінчення додатку В

SPA зона в готельно-ресторанному комплексі «Романтик Спа готель»



Відгук
на кваліфікаційну роботу
«Організація надання основних послуг в готелях на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Лозинська Уляна Дмитрівна

(ПП студента)

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надані рекомендацій та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в «Романтик Спа готель».

Оформлення роботи на високому рівні: розділи, підрозділи виконано згідно з методичними рекомендаціями щодо оформлення кваліфікаційної роботи. Кожен розділ завершується висновками до розділу. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Додатки присутні. Список використаних джерел оформлено правильно, згідно із рекомендаціями, кількість позицій у списку використаних джерел недостатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Студент
Науковий керівник
«15» червня 2023 р.




Уляна ЛОЗИНСЬКА

Христина ТЕРЛЕЦЬКА

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Організація надання основних послуг в готелях на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель»»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Лозинська Уляна Дмитрівна

(ПП студента)

Рецензент: Івашків Т.С., к.е.н

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ПП рецензента)

Організація надання основних послуг в готелях на прикладі готельно-ресторанного комплексу є одним з найважливіших елементів, що впливають на ефективне функціонування готелю та ресторану. Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: охарактеризовано структуру служби обслуговування готельно-ресторанного підприємства; визначено вимоги та функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного підприємства; проаналізовано діяльність служби обслуговування в ресторані та готелі «Романтик Спа готель»; досліджено виробництво та організацію додаткових послуг в готелі та ресторані «Романтик Спа готель»;

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення роботи на достатньому рівні. Актуальність теми розкрито достатньо, однак кількість літературних джерел не відповідає методичним рекомендаціям. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надання рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи служб обслуговування в «Романтик Спа готель»

Рекомендую виставити Улянці Дмитрівні оцінку «добре» та присвоїти кваліфікацію «бакалавр з готельно-ресторанної справи».

К. е. н., доцент кафедри

управління та адміністрування



Тарас ІВАШКІВ

«15» червня 2023 р.



метадані

Заголовок

Організація надання основних послуг в готелях на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Романтик Спа готель»

Автор: Лозинська У.
 Науковий керівник / Експерт: Христина Терлецька

Назва

King Danylo University

Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		6
Інтервали		0
Мікропробіли		13
Білі знаки		21
Парафрази (SmartMarks)		88

Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



25

Кількість фраз для коефіцієнта подібності 2



8684

Кількість слів

68947

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Прогорніть список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КП 2 (позначено жирним шрифтом). Скористайтесь посиланням "Позначити фрагмент" та перевіряйте, чи є вони короткими фразами, розділеними в документі (вкладкою/сложости), численними короткими фразами поруч з іншими (мозаїчний плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).

10 найдовших фраз

Копія тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА SA3B)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://romantikspahotels.ua/conference-service/	30	0.35 %
2	https://romantikspahotels.ua/conference-service/	28	0.32 %
3	https://knowledge.afbest.ru/marketing/2c0a65625a3ad69b4d43a88421316c27_1.html	28	0.32 %
4	https://revolution.afbest.ru/sport/00864935_0.html	28	0.32 %

5	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03%20%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82%20%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%20%D0%96%D0%B8%D1%80%D0%B0%D0%BA%20%D0%9B.%D0%9C_.pdf	28	0.32 %
6	https://othereferats.alibest.ru/sport/00314547_0.html	27	0.31 %
7	https://revolution.alibest.ru/sport/00864935_0.html	25	0.29 %
8	https://revolution.alibest.ru/sport/01079823_1.html	24	0.28 %
9	https://romantikspahotels.ua/conference-service/	24	0.28 %
10	https://revolution.alibest.ru/sport/00864935_0.html	21	0.24 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ЦЕНТРИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з домашньої бази даних (0.37 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ЦЕНТРИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Крафтові виробництва Карпатського туристичного регіону України Випуск № 6/7/2023 King Danylo University (King Danylo University)	24 (2)	0.28 %
2	Організація анімаційних послуг в готельно-ресторанній комплексі Випуск № 6/7/2023 King Danylo University (King Danylo University)	8 (1)	0.09 %

з програми обміну базами даних (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ЦЕНТРИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з Інтернету (8.75 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ЦЕНТРИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://romantikspahotels.ua/conference-service/	207 (14)	2.38 %
2	https://revolution.alibest.ru/sport/00864935_0.html	88 (5)	1.01 %
3	https://westudents.com.ua/glavny90800-33-fipi-organizatsiyih-struktur-upravlnnya-u-gotelyah.html	84 (10)	0.97 %
4	https://ua-referat.com/uploaded/modele-organizaciyi-obslugovuvannya-v-gotelyah-4-zirki-na-priki/index3.html	54 (3)	0.62 %
5	https://bibliofond.ru/view.aspx?id=804046	53 (4)	0.61 %

6	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%96%D0%B8%D1%80%D0%B0%D0%BA%20%D0%9B_%D0%9C_.pdf	52 (3)	0.60 %
7	https://revolution.allbest.ru/sport/01079823_1.html	45 (3)	0.52 %
8	https://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0a65625a3ad69b4d43a88421316c27_1.html	40 (2)	0.46 %
9	http://diplomba.ru/work/18056	38 (4)	0.44 %
10	https://fotherreferats.allbest.ru/sport/00314547_0.html	27 (1)	0.31 %
11	https://studfile.net/preview/5258821/	25 (3)	0.29 %
12	http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/926/1/9.pdf	19 (3)	0.22 %
13	http://ekhsuir.kspu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/11069/3.%20%D0%92%D0%B8%D1%81%D0%BE%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%92_%20-%20%D0%A1%D0%9F%D0%A4%20-%202020%20-%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.pdf?sequence=1&isAllowed=y	12 (1)	0.14 %
14	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/41835/1/%D0%A4%D0%9C%D0%92_2020_292_%D0%A1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%9B%D0%92.pdf	11 (1)	0.13 %
15	http://dspace.wupu.edu.ua/bitstream/316497/41836/1/%D0%92%D0%B8%D1%81%D0%BB%D0%BE%D1%86%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%9D_%D0%92_.pdf	5 (1)	0.06 %

Список принятых фрагментів (немає принятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИК СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-------	---------------------------------------