

## Лекція 8

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

*Змістовий модуль 3. Обслуговування на жилих поверхах готелю.*

**Тема 3.1. Служба експлуатації номерів та надання додаткових послуг.**

ПЛАН:

1. Структура служби експлуатації номерів та надання послуг:
  - служба порт'є,
  - служба покоївок,
  - служба поточного ремонту,
  - служба безпеки.

### 1. Структура служби експлуатації номерів та надання послуг.

Із точки зору клієнтів служба обслуговування є найважливішою в готелі, оскільки персонал саме цієї служби працює у постійному контакті з гостями і виконує всі функції, пов'язані з їхнім безпосереднім обслуговуванням. До складу цієї служби входять: директор або менеджер з експлуатації номерів, служба прийому і розміщення, служба покоївок, об'єднана сервісна служба (швейцари, коридорні, гардеробники, працівники гаражного господарства), служба порт'є, служба консьєржа, служба посильних, інспектор із прибирання кімнат, служба безпеки.

**Служба порт'є** здійснює контроль за номерним фондом готельного комплексу, ведучи картотеку по зайнятості номерів і наявності вільних місць, і виконує функції інформаційного центру: до гостей (якщо йдеться про інформування про види обслуговування, місцеві визначні пам'ятки, роботу міського транспорту тощо) і до різних підрозділів готельного комплексу (про потреби клієнтів).

У деяких зарубіжних готелях у складі служби прийому і розрахункової частини є посада нічного порт'є. Він має широке коло функцій та обов'язків, які удвічі перевищують обов'язки звичайного порт'є. Одним з основних завдань нічного порт'є є обхід будівлі з метою перевірки справності сигналізації (охоронної і пожежної) та безпеки готелю. Під час обходу нічний порт'є збирає листи-замовлення сніданків у номер, які заповнюються клієнтами і вивішуються за двері. У нічний час таких обходів здійснюється не менше трьох. Час кожного фіксується у спеціальному журналі.

Службовець з прийому гостей (черговий адміністратор) є представником готельного комплексу, що спілкується з гостями впродовж усього терміну їхнього проживання. До основних його функцій належать: виконання різних підготовчих дій щодо прийому гостей; підбір номерів для броні; фіксація тривалості проживання гостей; перевірка документів при реєстрації, виявлення терміну їхньої дії; вибір необхідного номера клієнту відповідно до його вимог; визначення вартості номера, включаючи знижки та пільги; визначення способу оплати та проведення необхідних кредитно-чекових процедур; збір і

класифікація необхідної інформації про гостей і номери готельного комплексу; забезпечення доставки пошти та посилок проживаючих тощо.

Під час чергування йому підпорядковуються всі працівники вестибульної групи: швейцари, гардеробники, працівники камери схову, паспортист, касири, портье і весь черговий персонал інших служб готельного комплексу.

Касир служби прийому і розміщення має подвійне підпорядкування: головному бухгалтеру та працівнику служби прийому і розміщення. Основні обов'язки касира можна узагальнити так: внесення повної суми до рахунка клієнта; отримання оплати повною мірою від клієнта при виїзді; узгодження оплати рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією; підрахунок усіх рахунків і загальної суми виторгу наприкінці кожної зміни; несення персональної відповідальності за всі гроші, що перебувають в обігу під час зміни. У багатьох готельних комплексах касир відповідає також за безпеку сейфів.

У зв'язку з важливістю перших вражень клієнтів про готель на персонал служби обслуговування покладається особлива відповідальність. Зазвичай першими зустрічають гостей швейцари, які стоять при вході в готель. Одягнені у відповідну уніформу, вони вітають гостей, допомагають їм вийти з машини, викликають для них таксі. Швейцари повинні володіти інформацією про послуги, які є в готелі, про готельні заходи (конференції, банкети), про місце розташування готелю та його околиці. До їхніх обов'язків також входить контроль за чистотою і порядком у вестибулі; чищення дверей, дверних ручок, сходинок при виході; контроль за збереженням майна у вестибулі; за своєчасним вмиканням освітлювальних пристроїв у вестибулі та світлових реклам тощо.

Служба посильних (коридорних) виконує низку важливих функцій. Посильний супроводжує гостя до кімнати і допомагає з багажем, пояснює розташування відділів і служб готелю, ресторану, розважальних послуг, інформує про порядок їх роботи, здійснює заключну перевірку кімнати при заселенні гостя, розміщує багаж клієнта на спеціальному столику, пояснює функціонування освітлення, телебачення та кондиціонера, перевіряє стан ванної кімнати, пропонує додаткові послуги. Гаражна служба, швейцари та служба посильних першими зустрічають і до останньої хвилини перебування в готелі супроводжують гостя.

Посада консьєржа існує у всіх європейських готелях і курортах, але в українських готелях це - рідкість. У Франції в часи феодалізму "comte des cierges" називали людину, яка відповідала за виконання всіляких прохань і побажань важливих людей. Пізніше консьєржами стали називати тих, хто тримав ключі у лицарському замку. Необхідність у цій посаді вникає внаслідок того, що співробітники СПіР бувають занадто зайнятими, щоб надавати обслуговування гостям. Консьєрж повинен мати достатню інформацію як про готель, так і про найближчі визначні пам'ятки. Консьєржі виконують прохання гостей, незважаючи на те, чи відносяться вони до компетенції служб готельного комплексу, чи ні. Консьєржі та консьєржки розміщуються за спеціальним столиком у вестибулі готелю або на поверсі, якщо в даному готелі передбачений такий вид обслуговування.

До найтипівіших послуг, які ними надаються, належать: купівля і доставка квитків на найпопулярніші театральні вистави (навіть якщо замовлення робиться в день вистави; така послуга сплачується з 50-відсотковою націнкою);

замовлення столика у міських ресторанах (навіть якщо немає вільних столиків); замовлення і доставка авіа-, залізничних, автобусних квитків, довідки про роботу міжнародного, міжміського і внутрішнього транспорту; резервування місць до перукарні, косметичного салону, на прийом до лікаря; інформація про місцеві визначні пам'ятки, роботу музеїв, виставок, магазинів; допомога в екстрених випадках (наприклад, виклик лікаря, юриста, нотаріуса); виконання особистих доручень клієнтів (здійснення покупок, оформлення віз, організація весілля за кілька днів тощо).

Для того, щоб якісно виконувати вищезазвані послуги, консьєржам потрібно знати про всі деталі життя готелю загалом та його численних служб зокрема, розмовляти кількома іноземними мовами, бути комунікабельними, за будь-яких обставин демонструвати дипломатичний такт і зберігати чудовий настрій.

Про важливість функцій, що виконуються консьєржами, свідчить створення професійних організацій. 6 жовтня 1929 року одинадцять консьєржів із гранд-готелів Парижа заснували "Товариство для обміну ідеями та професійними навичками". У 1952 році з'явилася професійна організація консьєржів (Union Professional de Petier de Grand Hotel), до якої тоді увійшли представники дев'яти європейських країн. На сьогоднішній час до неї входять представники близько 40 країн світу. Консьєржі працюють в уніформі, яку додатково прикрашає знак перехрещених ключів ("Les Clefs d'Or" - "Золоті ключі") в петлиці.

Найважливішою функцією служби експлуатації номерного фонду є дотримання належного рівня комфорту і санітарно - гігієнічного стану готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів).

За чисельністю зайнятого персоналу ця служба є найбільшою службою готелю. Як правило, тут працює до 50 % усіх працівників готелю. Службу експлуатації номерів очолює менеджер, якому підпорядковані покоївки, чергові по поверху, супервайзери, стюарди та деякі інші категорії працівників.

Старша покоївка отримує завдання, які розподіляє серед підлеглих. До її компетенції входить розподіл роботи з урахуванням штатного розкладу, а також виконання всіх адміністративних функцій, покладених на неї керівництвом. Старша покоївка здійснює контроль за справністю санітарно-технічного та іншого обладнання в закріплених за нею номерах і службових приміщеннях, утримання їх у чистоті та порядку; забезпечення цілості інвентарю та обладнання; організацію прибирання номерів; прийняття номерів від проживаючих при від'їзді; прийом замовлень на додаткові платні послуги; контроль за цілістю майна та інвентарю, що знаходиться на поверсі; звітність за зберігання білизни; виклик чергового персоналу технічної служби для усунення можливих технічних пошкоджень.

Покоївка безпосередньо підпорядковується старшій покоївці. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони чи вільні. Прибирання буває щоденним; після від'їзду гостя; генеральне. Щодня покоївка виконує поточне і проміжне прибирання номерів. Прибирання вона здійснює в суворій відповідності до технології прибирання, дотримуючись інструкцій і встановленого порядку заміни білизни. Покоївка повинна вміти

користуватися технічним обладнанням і приладдям, що застосовуються для прибирання приміщень.

Форма організації діяльності служби експлуатації номерного фонду може бути як індивідуальною, так і бригадною. Індивідуальна організація роботи передбачає замкнутий технологічний цикл, виконання всіх операцій у номері однією покоївкою. Бригадна організація роботи передбачає розімкнутий технологічний цикл, тобто розподіл технологічних операцій за їхньою однотипністю (здійснення лише однієї операції).

До обов'язків прибиральниць входить утримання в належному санітарному стані коридорів, сходових майданчиків, санвузлів, ванн і душових загального користування, вестибулів і холів, а також інших приміщень загального користування, що знаходяться на закріпленій ділянці. До їхніх обов'язків належить миття стін і підлог, дверей, вікон, меблів, килимових виробів, що знаходяться в службових приміщеннях і місцях загального користування; чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування тощо. Прибиральниці підпорядковуються старшій покоївці, черговому по поверху.

У деяких готелях є посада змінного супервайзера, який контролює роботу зміни покоївок для того, щоб бути впевненим, що приміщення прибрані згідно зі стандартами. До обов'язків супервайзера також входить передавання до служби прийому інформації про вільні і зайняті номери.

Завідувач білизняною відповідає за зберігання білизни та іншого м'якого інвентарю, веде облік майна, що знаходиться в білизняній, видає чисту білизну покоївкам і приймає від них брудну, стежить за своєчасним ремонтом білизни, перевіряє її стан, готує до списання те, що стало непридатним, здає білизну до пральні та приймає її після прання. Підпорядковується директору готельного комплексу і його заступнику.

Кастелянша готує брудну білизну до прання, зважує і підраховує білизну при здачі та отриманні з пральні, веде суворий облік білизни за видами та якістю. Підпорядковується безпосередньо завідувачці білизняною.

Швачка-штопальниця здійснює ремонт, штопання і маркування білизни. За потреби допомагає кастелянші в підготовці та відправленні білизни до пральні, а також у прийманні чистої. Підпорядковується завідувачці білизняною.

В готелях високих категорій обслуговування (готелях люкс) в Америці є стюарди, які розпочинають свою роботу в другій половині дня і їхніми обов'язками є забезпечення кожного номера свіжими рушниками, надання номеру святкового вигляду, а також установка розкладного ліжка.

#### Основні завдання служби безпеки

До вирішення питань охорони і безпеки готельні підприємства підходять по-різному. Деякі невеликі підприємства надають право управління безпекою сторонній організації (приватним охоронним агенціям, міліції). Великі ж готелі, здебільшого, у своїй структурі створюють власну службу безпеки (СБ) і долучають відповідних спеціалістів до штату співробітників. У світовій практиці для визначення кількісного та якісного складу персоналу СБ вважається раціональним з точки зору витрат і ступеня забезпечення безпеки правило "300", тобто один співробітник СБ на 300 номерів, незалежно від їхньої завантаженості:

якщо в готелі є 300 і більше номерів, то є потреба в наявності штатного співробітника СБ.

Основними завданнями служби безпеки є: забезпечити охорону і безпеку гостей та їхнього особистого майна під час перебування в готелі; захистити майно готелю від ворожих дій (розкрадання, вандалізму тощо); забезпечити захист готелю (самої будівлі і всього, що є в ній) від терористичних актів (нападів, саботажу та ін.); підтримувати громадський порядок і забезпечувати належні рамки поведінки в усіх місцях готелю; забезпечити гостям спокій і конфіденційність під час їхнього перебування в готелі; забезпечити можливість негайної та ефективної реакції у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю чи представників сторонніх відомств (міліції, швидкої допомоги тощо); гарантувати добросовісність і чесність усього персоналу готелю; гарантувати можливість надання готелем спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високих осіб, до охорони яких ставляться особливі вимоги.

Останнім часом у практиці діяльності готельних підприємств посилилась тенденція відмови від стандартних механічних замків. Частіше використовуються електронні карткові замки, які мають багато переваг.

**Контрольні питання:**

1. Визначте склад служби експлуатації номерів і надання послуг.
2. Визначте основні функції служби експлуатації номерів і надання послуг.
3. Визначте функції служби покоївок.
4. Які посади входять до складу служби покоївок?
5. Назвіть склад та функції служби поточного ремонту.
6. Охарактеризуйте функції служби безпеки в готелі.