

**Відокремлений структурний підрозділ  
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж  
Державний торговельно-економічний університет»**


**З В І Т**

Назва практики	<u>Практична підготовка : виробнича практика 1</u>
Циклова комісія	<u>Харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму</u>
Галузь знань	<u>24 Сфера обслуговування</u>
Спеціальність	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u>
Освітньо-професійна програма	<u>Готельно-ресторанна справа</u>
Прізвище, ім'я, по батькові здобувача	<u>Бреславський Антон Максимович</u>
Курс, академічна група	<u>II курс, ГРБ-23</u>

## Календарний графік проходження виробничої практики

№		Тижні проходження практики		Відмітка про виконання
		1	2	
1	Оформлення на практику, знайомство з інфраструктурою закладу. Інструктаж з техніки безпеки.	+		виконано
2	Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційна структура: Нормативно-правове регулювання діяльності. Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість.	+		виконано
3	Організація та технологія обслуговування закладом готельного господарства: Організація обслуговування службою приймання та розміщення. Організація обслуговування поверховою службою. Організація надання додаткових послуг. Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства.	+		виконано
4	Організація та технологія обслуговування в ЗРГ при готелях: Умови, системи та методи харчування в готелях. Організація сніданків в готелі. Особливості обслуговування в номерах готелю. Організація інших видів обслуговування.		+	виконано
5	Аналіз закладу готельно-ресторанного господарства: Оцінка місця розташування. Оцінка якості послуг. Підприємства-конкуренти		+	виконано
6	Виконання індивідуального завдання		+	виконано
7	Написання та оформлення звіту		+	виконано

Керівник практики  
від коледжу

  
\_\_\_\_\_

Тетяна МІРОШНИЧЕНКО  
ім'я, прізвище

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
1. Загальна характеристика бази практики .....	5
2. Організація і управління закладом готельного господарства .....	8
3. Організація процесу обслуговування в засобі розміщення .....	12
4. Організація обслуговування службою харчування .....	13
5. Аналіз закладу готельно-ресторанного господарства .....	15
6. Індивідуальне завдання .....	17
ВИСНОВКИ .....	20
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	21
ДОДАТКИ .....	22

## ВСТУП

Проходження виробничої практики є невід'ємною складовою професійної підготовки студентів спеціальностей у сфері готельно-ресторанного господарства. Практика надає можливість поєднати здобуті теоретичні знання з реальним досвідом роботи, сформувати практичні навички обслуговування гостей, організації діяльності підрозділів готельно-ресторанного комплексу, управління персоналом, а також вивчити специфіку функціонування підприємства в умовах сучасного конкурентного ринку. Основною метою виробничої практики є поглиблення професійної підготовки, набуття компетентностей у сфері обслуговування, маркетингу, адміністративного управління та забезпечення якості послуг.

Базою проходження практики став Premier Hotel Lybid, який поєднує в собі послуги розміщення, харчування, організації ділових та святкових заходів, що дозволяє отримати всебічне уявлення про діяльність сучасного закладу гостинності. Під час практики здійснювалося ознайомлення зі структурою комплексу, основними та допоміжними підрозділами, особливостями технологічних процесів надання готельних і ресторанных послуг. Особлива увага приділялася вивченню стандартів обслуговування гостей, організації виробничих процесів у підрозділах харчування, правилам бронювання і розміщення, роботі з клієнтами та забезпеченню їхнього комфортного перебування.

Виробнича практика сприяла розвитку відповідальності, комунікабельності, навичок роботи в команді, а також уміння приймати оперативні рішення у стандартних і нестандартних ситуаціях. Набутий досвід є важливим кроком на шляху до формування висококваліфікованого спеціаліста готельно-ресторанної справи, готового до професійної діяльності у сфері обслуговування, управління підприємствами гостинності та впровадження сучасних стандартів сервісу.

## 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА БАЗИ ПРАКТИКИ

Premier Hotel Lybid – це сучасний 3-зірковий готельний комплекс, розташований в самому центрі Києва.

Юридично власником готелю є ВАТ «Готельний комплекс «Либідь».

Основний вид діяльності компанії згідно з Державним класифікатором видів економічної діяльності: діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування (код КВЕД 55.10).

Готель знаходиться в Шевченківському районі міста Києві за адресою площа Перемоги, 1 (рис. 1.1).

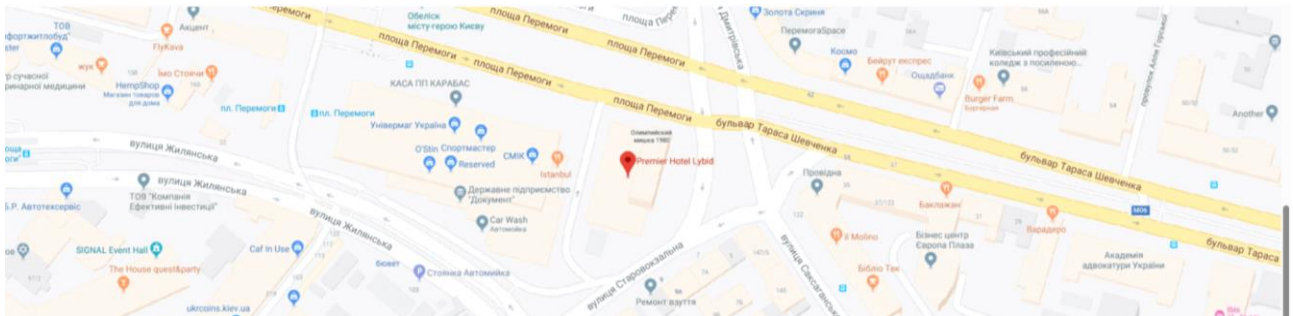


Рисунок 1.1. Готель «Premier Hotel Lybid»

«Premier Hotel Lybid» - це унікальне поєднання розташування в центрі столиці і помірної ціни на послуги [51]. Будучи однією з трьох головних будівель на площі Перемоги, готель має в своєму розпорядженні вражаючу вхідну групу і майданчик перед нею. З усіх вікон, незалежно від категорій номерів, відкриваються чудові краєвиди на площу Перемоги і бульвар Шевченка. Поруч розташовані великий торгово-розважальний центр «Україна» з кінотеатром, ресторанами і магазинами та Національний Цирк, зручна транспортна розв'язка наземного міського транспорту. Неподалік знаходяться Ботанічний сад і Володимирський собор. Історія готелю налічує не одне десятиліття: готель «Либідь» був заснований ще в радянській Україні, у 1970 році. Назва готелю тісно пов'язана з історією столиці України - Києвом. Згідно з легендою, Київ був заснований в V столітті трьома братами-князями – Києм, Щеком, Хоривом та

їхньою сестрою Либідь. На честь легендарного символу жінки-засновниці міста і було вирішено назвати готель, а фасад будівлі прикрасив бронзовий горельєф із її зображенням.

Свого часу, будівля готелю була однією з найвищих у місті. При відкритті готель мав 208 житлових номери, із яких було 14 люксів. Були встановлені швидкохідні фінські ліфти і фінська сантехніка. номери обладнані німецькими меблями, облицювання стін також було виконано німецькими матеріалами. У вестибюлі будівлі розміщувалися кіоски з продажу сувенірів і тютюнових виробів. «Союздрук» продавав пресу, в тому числі з капіталістичних країн. Були пункти обміну валюти та валютний бар.

Дуже швидко історичний готель здобув популярність в Києві і сюди стали часто приїжджати відомі дипломати з-за кордону, а ще – відомі футболісти на період матчів залишалися на ніч в готелі «Либідь». 1986 став знаковим для київського готелю: тоді заклад було нагороджено престижною міжнародною премією «Оскар», яку вручає Міжнародна асоціація готелів.

Підприємство перетворене в ВАТ в 1994 році. У 1998-2002 роках була проведена реконструкція номерного фонду готелю. Проект реконструкції був розроблений «Київ ЗНДІЕП».

У 2016 році готель «Либідь» увійшов до складу мережі українських готелів Premier Hotels and Resorts і поповнив колекцію готелів бізнес-класу, змінивши свою назву на Прем'єр Готель Либідь («Premier Hotel Lybid»). У 2016 році була проведена реконструкція фасаду готелю.

На сьогоднішній день «Premier Hotel Lybid» є одним із найкращих тризіркових готелів столиці.

У готелі Premier Hotel Lybid надається широкий спектр послуг як платних так і безкоштовних

Крім основних сучасною є послуга з облаштуванням гіпоалергенного номера, де буде безпечно і зручно проживати людям, схильним до алергії.

Також гості можуть відвідати ресторан «Либідь». Ресторан «Либідь» - великий, світлий і одночасно затишний, створений в стилі заміського шале. Це

прекрасне місце для проведення урочистості, корпоративу або сімейного свята. Банкетний зал розрахований на 110 осіб. Площа залу 264 м<sup>2</sup>. Час роботи 07:00-23:00. Страви української та європейської кухонь порадують відвідувачів відмінним смаком і прекрасною презентацією.

Кожного дня, з 07:00 до 11:00, в залі проходять сніданки за типом «шведський стіл» з багатим асортиментом закусок і гарячих страв. Також в меню є страви дієтичні і окремо створене дитяче меню для найменших відвідувачів готелю.

Окрім традиційного ресторану на території готелю є лобі-бар. Бар готелю – відмінне місце для проведення ділової бесіди, а також невимушеного спілкування.

Готель «Premier Hotel Lybid» пропонує оформити замовлення на обслуговування в одному з конференц-залів. Подати заявку на захід можна по електронній пошті, факсу або особисто до відділу маркетингу.

Приміщення «Premier Hotel Lybid» має площу понад 15 тис. м<sup>2</sup>.. Корпус готелю (ширина 13,7, довжина 48 м) має коридорну систему з двостороннім розташуванням номерів. Номерний фонд 17-поверхового готелю «Premier Hotel Lybid» налічує 274 номери різних категорій і класів.

Інтер'єр номерів ергономічні та продумані до дрібниць. Всі номери світлі і з великими вікнами. Є все необхідне для комфортного проживання: ліжка як двоспальні, так і роздільні, столики, шафа в кімнаті і коридорі, кондиціонер, ТВ, телефон, холодильник, ванні кімнати з феном, тапочками і туалетним приладдям. У номерах категорії «Люкс» і вище, є чайні набори та халати.

Найбільшу долю в структурі номерного фонду готелю «Premier Hotel Lybid» складають одномісні класичні та двомісні номери «Прем'єр» - 58% та 29,9%, так як дані категорії користуються найбільшим попитом у клієнтів (рис. 1.2).

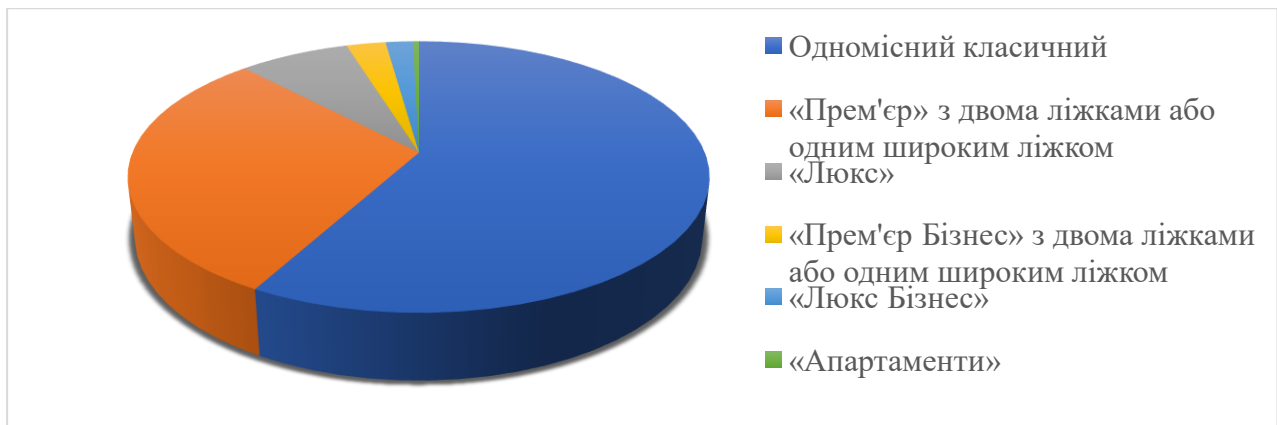


Рисунок 1.2. Структура номерного фонду Premier Hotel Lybid

Кінцевими споживачами послуг, що надаються готелем, є гості, які приїжджають з різних населених пунктів України та зарубіжжя. Споживачами є бізнесмени, менеджери та інші постояльці, що знаходяться у відрядженнях (40% від загального числа проживаючих), туристи (25%), артисти (15%), працівники бюджетних організацій (10%) та ін. (10%).

## 2. ОРГАНІЗАЦІЯ І УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Організаційна структура готелю Premier Hotel Lybid є лінійно-функціональною, тобто, з одного боку, має місце ієрархія рівнів управління (повноваження передаються безпосередньо від начальника до підлеглого і далі до інших підлеглих), а з іншого – діє принцип функціональної департаменталізації (розподіл організації на окремі елементи, кожний з яких має свою чітко визначену, конкретну задачу і обов'язки) (додаток А).

У безпосередньому підпорядкуванні у Генерального директора (1-й рівень) знаходяться його заступники / директори відділів (2-й рівень).

Менеджерам відділів підпорядковуються заступники (3-й рівень). На 4-му рівні – старші зміни. На 5-му - рядові співробітники.

Права і обов'язки керівництва визначаються, виходячи з потреб задоволення бажань клієнтів через наявні можливості і ресурси. Підрозділи є

функціональними ланками, кожна з яких використовує свою специфічну технологію, але всі разом вони мають спільну мету - задоволення потреб клієнтів.

Заступниками генерального директора є директор готелю, директор ресторанного господарства, управляючий справами,

Заступник генерального директора – директор готелю очолює наступні служби: відділ бронювання, службу прийому і обслуговування, службу номерного фонду, відділ маркетингу і продажу, службу безпеки.

Відділ бронювання організовує роботи попереднього бронювання готельних номерів. Так забезпечується прийом заявок, їх обробка і підтвердження.

Служба прийому і розміщення відповідає за прийом, розміщення та реєстрацію гостей, що прибувають. Здійснює роботи для ефективного і культурного обслуговування клієнтів. А також роботи по створенню для них комфортних умов. Надає додаткові послуги, виконує розрахунки за надане обслуговування. Займається оформленням виїзду гостей та розрахунком за надане обслуговування.

Працівники служби прийому і розміщення охайні і доглянуті. Їх зовнішній вигляд відповідає вимогам. Персонал володіє професійною етикою - вони відкриті, доброзичливі і тактовні, звичайно володіють іноземними мовами

Служба номерного фонду відповідає за забезпечення чистоти і порядку в житлових приміщеннях готелю. Дану службу можна назвати найбільш функціонально значущим підрозділом в силу впливу на якість послуг за допомогою прибирання номерів, внутрішніх приміщень, в яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів.

Відділ маркетингу і продажу створює маркетинговий план, займається розробкою та запуском рекламних кампаній готелю, аналізує ефективність кожної рекламної кампанії, здійснює комунікацію з індивідуальними та корпоративними клієнтами, досліджує попит на послуги готелю тощо. В штат даного відділу входить маркетолог, менеджер по роботі з туристами, менеджер з

організації продажу.

Служба безпеки підтримує порядок і безпеку в готелі, несе відповідальність за забезпечення спокійного перебування постояльців готелю.

В управлінні директора громадського харчування знаходиться ресторан, бар, кондитерських цех.

В управлінні заступника генерального директора з управління справами знаходиться відділ матеріально-технічного забезпечення, пральня, служба організації свят, бенкетів та конференцій і господарська служба.

Відділ матеріально-технічного забезпечення здійснює закупівлі, складування, розподіл / витрати ресурсів. До складу даного відділу входить чотири співробітника: керівник відділу забезпечення, завідувач складом, 2 приймальника.

В обов'язки приймальників входять вантажно-розвантажувальні роботи, перевірка первинних документів поставки.

Завідувач складом здійснює документальне оформлення поставок/видачі/ списання матеріальних запасів, відповідає за їх зберігання на складі організації.

Керівник відділу МТЗ – менеджер з постачань - відповідальний за роботу з постачальниками (відбір за відповідністю вимогам, узгодження поставок, врегулювання спірних ситуацій), відстежує заявки на матеріали від інших відділів підприємства, а також контролює роботу своїх підлеглих.

В управлінні технічного директора знаходиться виробничо-технічний відділ, ремонтно-будівельна служба, служба по експлуатації інженерних мереж, служба по експлуатації підйомного обладнання, служба технічного сервісу та центральний диспетчерський пункт.

Підрозділ служби технічного директора займається організацією безперебійного функціонування систем електропостачання, водопостачання, вентиляції, опалення, ліфтів тощо, усуненням неполадок.

Безпосереднього під управлінням генерального директора знаходиться секретаріат, відділ кадрів, економічний та юридичний відділ, головний бухгалтер. Головному бухгалтеру підпорядковується бухгалтерія.

Економічний відділ розробляє систему взаєморозрахунків з клієнтами, здійснює фінансові операції всередині готелю, а також фінансово-економічне планування.

Юридична відділ здійснює правове забезпечення і захист інтересів готелю.

Персонал відділу кадрів займається тим, що намагається правильно організувати роботу всього персоналу готелю, раціонально розподілити наявний персонал, наймає новий персонал, виконує функції профспілки, намагається вирішити всі конфліктні ситуації, запобігти їх появі.

Необхідно звернути увагу, що в структурі готелю «Premier Hotel Lybid» відсутня ІТ-служба: функції управління інформаційною системою виконуються партнерської організацією на умовах аутсорсингу.

В цілому для досліджуваного підприємства дану організаційну структуру можна назвати оптимальною, оскільки вона забезпечує чітку систему взаємозв'язку між керівниками і підлеглими; швидкість реакції у відповідь на прямі вказівки; особисту відповідальність керівників підрозділів за якість наданих послуг готелю.

Жоден із відділів готелю «Premier Hotel Lybid» не функціонує автономно. Дії всіх відділів скоординовані. В готелі існує не тільки вертикальний зв'язок всередині відділів, але і дуже розвинена неформальний горизонтальний зв'язок між відділами.

Формальна взаємодія затверджена організаційно-розпорядчими документами; фінансово-розрахунковими документами; постачальницько-збутовими документами. Взаємодія менеджменту та персоналу відбувається шляхом комунікацій, що направляються інформаційні потоки, що сприяють реалізації командно-розпорядчих та координаційних функцій готелю.

### **3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАСОБІ РОЗМІЩЕННЯ**

Організація процесу обслуговування в Premier Hotel Lybid здійснюється на основі міжнародних готельних стандартів із урахуванням індивідуального підходу до кожного гостя.

#### **1. Підготовчий етап обслуговування.**

Перед початком обслуговування гостей готель проводить комплексну підготовку: ретельна підготовка номерного фонду: кожен номер проходить прибирання, перевірку оснащення (побутова техніка, меблі, текстиль, косметичні засоби); інструктаж персоналу згідно з внутрішніми стандартами мережі Premier Hotels щодо якості обслуговування, дрес-коду, етики спілкування; щоденні наради адміністративного персоналу для планування навантаження, особливих запитів гостей і координації підрозділів.

#### **2. Організація процесу бронювання та прийому гостей**

Бронювання здійснюється через офіційний сайт, онлайн-платформи (Booking, Expedia), корпоративні контракти та телефонні дзвінки.

Процедура check-in: гостя вітають на ресепшн, пропонують напій (вода, кава – залежно від ситуації); реєстрація відбувається швидко через готельну систему управління (PMS). Вносяться дані паспорта, заповнюється реєстраційна картка. Оформлюється депозит або оплата за проживання. Гостя інформують про роботу ресторанів, графік сніданків, додаткові послуги (Wi-Fi, пральня, трансфер, замовлення таксі).

#### **3. Організація перебування гостей**

Premier Hotel Lybid активно підтримує комфорт гостей протягом усього терміну перебування: щоденне прибирання номерів (Housekeeping): зміна рушників і постільної білизни за встановленим графіком або на запит.

Організація надання послуг харчування: гості можуть замовити сніданок (шведський стіл), обід або вечерю в ресторані готелю, скористатися послугою room-service.

При перебуванні у готелі гості можуть скористатися додатковими послугами:

- прання, хімчистка та прасування речей;
- організація трансферу з/до аеропорту;
- консьерж-сервіс: замовлення квитків, екскурсій, бронювання ресторанів;
- обслуговування конференцій: Готель має конференц-зали та бізнес-центр, тому активно організовує ділові заходи (оренда залу, кава-брейки, кейтеринг).

#### 4. Організація розрахунку та виїзду гостей

Check-out: проводиться швидко і без черг. гостеві надсилають попередній рахунок для перевірки. Оплата приймається будь-яким зручним способом: готівка, банківські картки, безготівковий розрахунок для корпоративних клієнтів. Пропонується залишити відгук про якість обслуговування або заповнити анкету задоволеності. При необхідності готель організовує зворотний трансфер або залишає речі на зберігання (камера схову).

#### 5. Післяпродажний сервіс

Гостям надсилаються листи подяки, пропозиції для участі в програмах лояльності Premier Club. Постійним клієнтам надаються персональні знижки на наступні бронювання.

## 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СЛУЖБОЮ ХАРЧУВАННЯ

Організація обслуговування службою харчування в Premier Hotel Lybid здійснюється з урахуванням високих стандартів готельного сервісу та вимог до якості ресторанного обслуговування при закладах розміщення. Служба харчування готелю включає ресторан, лобі-бар та надання послуг room-service, що дозволяє максимально задовольняти потреби гостей у харчуванні як у рамках основних прийомів їжі, так і за індивідуальними запитами.

Організація процесу починається з планування асортименту страв і графіка роботи відповідно до ритму діяльності готелю та складу його клієнтури.

Ресторан Premier Hotel Lybid працює в форматі сніданків за системою «шведський стіл», обідів та вечерь за меню a la carte, а також обслуговує корпоративні події, банкетні заходи та кава-брейки для учасників конференцій.

Сніданки організуються щоденно у відведеному часовому проміжку, їх асортимент передбачає широкий вибір страв, включаючи гарячі страви, випічку, салати, фрукти, молочні продукти та напої. При цьому особлива увага приділяється якості продуктів, їх безпечності та апетитній презентації. Обслуговування гостей ресторану здійснюється кваліфікованими офіціантами, які пройшли спеціальну підготовку відповідно до внутрішніх стандартів мережі Premier Hotels and Resorts. Велика увага приділяється ввічливості персоналу, швидкості обслуговування, інформуванню гостей про склад страв та можливі варіанти їх подачі.

Лобі-бар готелю працює щоденно і пропонує напої, легкі закуски, кондитерські вироби, що дозволяє задовольняти потреби гостей у будь-який час дня.

Гостям доступна послуга обслуговування в номері (room-service), яка дозволяє замовити страви та напої з меню ресторану безпосередньо до номера. Організація room-service передбачає швидке реагування на замовлення, акуратну подачу страв і дотримання правил сервісу. Важливим напрямом роботи служби харчування є забезпечення харчування учасників конференцій, семінарів, бізнес-зустрічей, які проходять на базі готелю. Для таких заходів пропонуються різні формати обслуговування – кава-брейки, фуршети, банкетне обслуговування, що потребує чіткої логістики, якісної підготовки страв і скоординованої роботи персоналу.

Організація обслуговування службою харчування в Premier Hotel Lybid також включає заходи з контролю якості на кожному етапі: від закупівлі продуктів у перевірених постачальників до безпосередньої подачі страв гостям. Регулярно проводиться аналіз задоволеності гостей харчуванням через відгуки та анкети, що дозволяє своєчасно виявляти недоліки та впроваджувати покращення. Всі технологічні процеси в службі харчування відповідають

санітарно-гігієнічним нормам України, міжнародним стандартам НАССР та внутрішнім політикам безпеки харчових продуктів мережі Premier Hotels. Це гарантує високий рівень безпеки, якості й сервісу харчування для гостей готелю.

Таким чином, організація обслуговування службою харчування в Premier Hotel Lybid базується на комплексному підході, який поєднує турботу про комфорт і здоров'я гостей, високий професіоналізм персоналу та постійне вдосконалення стандартів обслуговування.

## **5. АНАЛІЗ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Premier Hotel Lybid свідчить про його стабільну позицію на ринку готельних послуг міста Києва. Готель розташований у діловому центрі столиці, що забезпечує йому вигідне географічне положення та стабільний потік клієнтури, серед якої переважають бізнес-туристи, учасники конференцій, туристичні групи та індивідуальні мандрівники. Premier Hotel Lybid має розвинену інфраструктуру, що включає номерний фонд різного рівня комфортності, ресторан, лобі-бар, конференц-зали, бізнес-центр і паркінг. Номерний фонд складається з категорій стандарт, напівлюкс і люкс, що дозволяє обслуговувати гостей з різним рівнем платоспроможності. Всі номери оснащені необхідними зручностями, сучасною побутовою технікою, комфортними меблями та доступом до швидкісного Wi-Fi, що відповідає вимогам сучасних гостей.

Ресторан готелю працює за концепцією якісного щоденного харчування та обслуговування заходів різного формату. Сніданки організовані у форматі «шведського столу» і пропонують широкий вибір страв української та європейської кухні. Лобі-бар забезпечує гостей легкими закусками, десертами та напоями протягом дня. Служба харчування активно обслуговує конференції та бізнес-події, організовуючи кава-брейки, фуршети та банкети, що є важливою частиною бізнес-профілю готелю.

Організація обслуговування в Premier Hotel Lybid побудована на

дотриманні стандартів мережі Premier Hotels and Resorts. Персонал готелю проходить регулярні тренінги, що сприяє високому рівню професійної підготовки, орієнтації на гостя та вмінню оперативно реагувати на запити клієнтів. Значна увага приділяється якості сервісу, безпеці, санітарним нормам та підтримці комфортних умов проживання. Готель активно впроваджує сучасні технології управління, такі як електронне бронювання, мобільна комунікація з гостями та автоматизація обліку послуг.

Позиціонування Premier Hotel Lybid як бізнес-готелю підтримується наявністю конференц-залів різної місткості та сучасного обладнання для проведення ділових заходів. Гнучка система знижок для корпоративних клієнтів і наявність спеціальних пакетів послуг сприяють залученню ділової аудиторії. Крім того, готель приваблює туристичні групи завдяки своїй доступній ціновій політиці та вигідному місцезнаходженню біля транспортних розв'язок і туристичних об'єктів Києва.

Серед основних конкурентних переваг Premier Hotel Lybid можна відзначити розвинену інфраструктуру, добрий баланс ціни та якості послуг, професійний персонал та високу репутацію в межах готельної мережі Premier Hotels. Водночас готель стикається з конкуренцією з боку міжнародних брендів та нових готелів бізнес-класу, що змушує постійно вдосконалювати сервіс, розширювати спектр послуг та оновлювати матеріально-технічну базу.

Загалом Premier Hotel Lybid демонструє стійку роботу на ринку, забезпечуючи високий рівень задоволеності клієнтів завдяки поєднанню зручного розташування, якісного обслуговування та помірної цінової політики. Подальший розвиток готелю залежить від адаптації до сучасних тенденцій готельного бізнесу, впровадження інноваційних сервісних рішень та активної роботи з корпоративним сегментом.

## **6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ**

### **Технологія надання безкоштовних послуг в Premier Hotel Lybid**

Сучасне готельне господарство функціонує в умовах високої конкуренції, що вимагає від підприємств не лише забезпечення базових умов розміщення, а й створення додаткової цінності для клієнтів. Одним із важливих інструментів підвищення привабливості готельного продукту є надання безкоштовних послуг. Безкоштовні послуги сприяють формуванню позитивного іміджу готелю, підвищенню рівня задоволеності гостей та їх лояльності, що, своєю чергою, позитивно впливає на фінансові результати підприємства.

Важливість технологічно правильної організації процесу надання безкоштовних послуг обумовлюється тим, що вони мають бути інтегровані в загальну систему обслуговування гостей, відповідати очікуванням цільової аудиторії та бути економічно доцільними для підприємства. Відсутність чіткої технології може призвести до неефективного використання ресурсів, зниження якості сервісу та негативного впливу на репутацію готелю.

У Premier Hotel Lybid встановлені чіткі стандарти надання безкоштовних послуг, які прописані у внутрішніх регламентах готелю та базуються на міжнародних вимогах до рівня обслуговування готелів категорії «3 зірки». До основних стандартів належать:

- безкоштовні послуги мають бути надані гостям без затримок і за їхнім першим проханням (або автоматично, залежно від типу послуги);
- кожен співробітник повинен чітко знати перелік безкоштовних послуг і вміти оперативно їх запропонувати;
- безкоштовні послуги надаються однаково ввічливо всім гостям незалежно від тривалості проживання чи типу заброньованого номера.

Інформація про доступні безкоштовні послуги розміщується в номері готелю (інформаційна папка), на рецепції та на сайті готелю. Надання безкоштовних послуг контролюється через зворотний зв'язок із гостями (анкетування, відгуки).

Всі працівники проходять регулярні тренінги щодо стандартів надання послуг, що дозволяє підтримувати високий рівень сервісу.

У готелі Premier Hotel Lybid безкоштовно надаються такі послуги:

- ✓ Wi-Fi доступ до Інтернету в номерах і громадських зонах готелю.
- ✓ Консьєрж-послуги: інформаційна підтримка гостей щодо маршрутів по місту, замовлення таксі, бронювання квитків.
- ✓ Зберігання багажу після виселення або до заселення.
- ✓ Виклик таксі або трансферу через рецепцію.
- ✓ Пробудження дзвінком за запитом гостя.
- ✓ Набори для приготування чаю та кави у номерах (у номерах певних категорій).
- ✓ Додаткові подушки, ковдри за індивідуальним побажанням.
- ✓ Послуга ранньої реєстрації або пізнього виїзду (за наявності вільних номерів).

Ці безкоштовні сервіси спрямовані на підвищення комфорту гостей і створення у них позитивних вражень про готель.

Процес надання безкоштовних послуг у Premier Hotel Lybid організований за наступним алгоритмом:

Інформування гостя: на етапі бронювання або під час реєстрації адміністрація повідомляє гостя про перелік доступних безкоштовних послуг, інформація також є у папці в номері та на офіційному сайті.

Реєстрація звернення: у разі потреби гість звертається на рецепцію або телефонує з номера.

Підтвердження та виконання запиту: співробітник рецепції або відповідна служба (консьєрж, покоївка) фіксує запит у спеціальному електронному журналі та негайно приступає до його виконання.

Виконання послуги здійснюється протягом встановленого нормативного часу (наприклад, доставка додаткової подушки протягом 10 хвилин). Черговий менеджер контролює факт виконання запиту через телефонний дзвінок гостю або безпосередню перевірку.

Після виїзду гість отримує анкету з проханням оцінити якість наданих послуг, зокрема й безкоштовних. Результати анкетування аналізуються для подальшого вдосконалення процесу.

Premier Hotel Lybid приділяє велику увагу навчанню персоналу, який бере участь у процесі надання безкоштовних послуг: щомісячно проводяться внутрішні тренінги, присвячені стандартам сервісу, ефективній комунікації з гостями та управлінню скаргами. Персонал моделює ситуації запиту безкоштовних послуг для відпрацювання правильних алгоритмів дій. Кожен співробітник готелю має доступ до корпоративних стандартів обслуговування, де чітко прописано алгоритм дій у різних ситуаціях. Завдяки такій системній підготовці персонал Premier Hotel Lybid здатний надавати безкоштовні послуги не просто формально, а як частину індивідуалізованого сервісу, що значно підвищує загальне враження гостей від перебування в готелі.

## ВИСНОВКИ

Проходження виробничої практики в Premier Hotel Lybid дало можливість закріпити теоретичні знання, здобуті під час навчання, та набуті безцінного практичного досвіду роботи у сфері готельно-ресторанного господарства. Готель є одним із відомих представників мережі Premier Hotels and Resorts, що визначає високі стандарти організації обслуговування, професійний рівень персоналу та сучасний підхід до управління діяльністю підприємства.

У процесі практики було детально вивчено організаційну структуру готелю, особливості роботи основних і допоміжних підрозділів, технологію обслуговування гостей на всіх етапах їх перебування — від бронювання до виїзду. Особливу увагу приділено вивченню стандартів роботи служби прийому і розміщення, служби харчування та адміністративного управління. Практика сприяла розвитку навичок комунікації з гостями, оформлення документації, бронювання номерів, надання інформаційних послуг, обслуговування в ресторані й організації харчування для учасників ділових заходів.

Робота в реальних умовах готельного комплексу дозволила глибше зрозуміти важливість командної взаємодії, оперативного реагування на потреби гостей, дотримання стандартів якості обслуговування і високого рівня культури сервісу. Під час практики вдалося набуті практичного досвіду щодо організації банкетів, проведення конференцій, обслуговування корпоративних клієнтів і туристичних груп, а також ознайомитися із сучасними інформаційними системами управління готелем.

За підсумками проходження практики можна зробити висновок, що отриманий досвід, суттєво підвищив рівень професійної підготовки, допоміг сформувати прикладні компетентності в галузі готельно-ресторанної справи та сприяв розвитку важливих особистих якостей, таких як відповідальність, організованість, уважність до деталей і вміння працювати в умовах високої динаміки обслуговування. Набуті знання й навички стануть важливою основою для подальшого професійного зростання та успішної кар'єри у сфері гостинності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 8 с. (Національні стандарти України).
2. Круль Г, Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. 2022. 488с.
3. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Коркун О., Холявка В., Демічковський А. та ін. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 ст..
4. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
5. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства : навч. посібн. для здобувачів вищої освіти / Євлаш В. В., Головка М. П., та ін. Харків : ХДУХТ, 2020. 246 с.
6. Федченко І. І. Основи стандартизації, сертифікації та управління якістю: Конспект лекцій. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 66 с.
7. Безпечне перебування в готелях Premier. <https://lybid-hotel.phnr.com/ua>
8. Державна служба туризму і курортів [Електронний ресурс]. Режим доступу до сайту: <https://www.tourism.gov.ua/>
9. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс]. Режим доступу до документу: <https://gohotels.com.ua/ru/hotelslist>
10. UNWTO Annual Report 2021 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.unwto.org/un-tourism-news-2021>



Рисунок 1. Організаційна структура Premier Hotel Lybid