

**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>Андросова Євгенія Олексіївна</u>
Курс, академічна група	<u>II курс, ГРБ-23</u>

Харків_2025

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



 підпис

Тетяна МІРОШНИЧЕНКО
 ім'я, прізвище

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. Загальна характеристика бази практики	5
2. Організація і управління закладом готельного господарства	7
3. Організація процесу обслуговування в засобі розміщення	9
4. Аналіз закладу готельно-ресторанного господарства	11
5. Індивідуальне завдання	12
ВИСНОВКИ	14
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	16
ДОДАТКИ	17

ВСТУП

Виробнича практика є важливою складовою навчального процесу для студентів, які здобувають спеціальність у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Вона дозволяє не лише поглибити теоретичні знання, отримані під час навчання, а й закріпити їх на практиці, здобути нові професійні навички, ознайомитися з реальними умовами роботи у сфері гостинності та відчувати всі особливості професії. Завдяки практиці майбутні фахівці мають можливість зануритися в робочу атмосферу, навчитися працювати в команді, взаємодіяти з гостями та персоналом, а також оцінити власний рівень підготовки і визначити напрямки для подальшого професійного розвитку.

Проходження практики є особливо важливим для студентів, які планують пов'язати своє майбутнє з готельним бізнесом. Це чудова можливість побачити, як працюють реальні готелі, зрозуміти принципи їхнього функціонування, вивчити структуру управління, організацію обслуговування та специфіку роботи різних підрозділів. Крім того, практика сприяє розвитку комунікативних навичок, відповідальності та професійної етики, що є надзвичайно важливими якостями для працівників готельно-ресторанної сфери.

Для проходження практики я обрала готель Premier Hotel Aurora, що розташований у місті Харків. Це сучасний чотиризірковий готель, який надає широкий спектр послуг для гостей. Під час практики я ознайомила з особливостями роботи цього готелю, вивчила його структуру, побачила роботу різних відділів. Такий досвід є надзвичайно корисним, адже він дозволяє зрозуміти всі нюанси майбутньої професії, покращити власні навички та підготуватися до подальшої роботи у сфері гостинності.

1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА БАЗИ ПРАКТИКИ

1.1 Нормативно-правове регулювання діяльності

Premier Hotel Aurora – це готельний комплекс, що надає високоякісні послуги проживання, харчування та додаткового сервісу.

Назва: Premier Hotel Aurora

Юридична адреса: 61022, м. Харків, пров. Криничний, 10

Фактична адреса: 61002, м. Харків, вул. Алчевських, 10/12

Тип: Готель

Форма власності: Приватна власність

Організаційно-правова форма діяльності: Товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ)

Відомча підпорядкованість: Незалежний готель, що входить до мережі Premier Hotels and Resorts

Клас: 4 зірки

Поверховість: 7 поверхів

Потужність: 37 номерів різних категорій, включаючи "Premier King", "Premier Twin", "Апартаменти", "Класичний номер", "Люкс" та "Люкс Преміум" (Додатки А)

Контингент споживачів: Бізнес-мандрівники, туристи, сім'ї з дітьми

Режим роботи: Цілодобово, без вихідних

Форма обслуговування: Обслуговування номерів, ресторанне обслуговування, бар-брасері

Структурні підрозділи:

- Ресторан "Аристократ" з винною кімнатою
- Бар-брасері
- Фітнес-зал
- Конференц-зали
- Бізнес-центр

Характеристика готельного продукту та ресторанної продукції:

Premier Hotel Aurora пропонує номери з класичним дизайном, оснащені

всіма сучасними зручностями, такими як безкоштовний Wi-Fi, кондиціонер, міні-бар та телевізор з плоским екраном. Ресторан "Аристократ" славиться вишуканою європейською кухнею та багатою винною картою, що включає 154 позиції вин від 107 виробників з 14 країн світу. Особливою гордістю є колекція вин з регіону Бордо, включаючи "Велику П'ятірку Шато".

Додаткові готельні та ресторанный послуги:

- Безкоштовна приватна парковка
- Трансфер з/до аеропорту
- Цілодобова стійка реєстрації
- Послуги консьєржа
- Пральня та хімчистка
- Фітнес-зал
- Масажні послуги
- Дитячий клуб
- Конференц-зали та бізнес-центр для проведення ділових заходів

Готель також пропонує спеціальні послуги для дітей, включаючи дитячу реєстрацію, подарункові іграшки, DVD з мультфільмами та спеціальне дитяче меню в ресторані.

1.2 Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість

Premier Hotel Aurora розташований у центрі Харкова, на вулиці Алчевських, поблизу центральної площі. Готель поєднує елегантну архітектуру та комфорт, з номерами від класичних до розкішних апартаментів. Інтер'єр виконаний у класичному стилі, з акцентом на відкритість простору та комфорт гостей. Меблі розташовані для максимального комфорту, а світлова архітектура створює затишну атмосферу. Декор, включаючи картини та скульптури, додає індивідуальності. Ресторан "Аристократ" із винною кімнатою пропонує вишукані страви та колекційні вина. Готель поєднує елегантність, комфорт та високий рівень сервісу, що робить його ідеальним місцем для відпочинку та ділових поїздок.

1.3. Організаційно-управлінська структура

Premier Hotel Aurora – це сучасний готельно-ресторанний комплекс з ефективною системою управління, де чітко розподілені обов'язки між підрозділами. Основні служби готелю: адміністрація, служба прийому, господарська служба (Housekeeping), ресторанна служба, технічна служба, служба маркетингу та служба безпеки.

Управління готелем здійснюється на трьох рівнях: вищий (керівництво), середній (менеджери підрозділів) і низовий (працівники). Існують вертикальні та горизонтальні зв'язки між рівнями та підрозділами для ефективної співпраці, наприклад, між службою прийому та ресторанною службою для організації сніданків. (Додатки Б)

Завдяки чіткій організації управління Premier Hotel Aurora ефективно виконує свої функції, забезпечуючи якісний сервіс для гостей.

2 ОРГАНІЗАЦІЯ І УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1 Організація та технологія обслуговування службою приймання та розміщення

Служба приймання та розміщення в готелі відповідає за реєстрацію гостей, їх поселення та надання допомоги під час перебування. Робота організована через комп'ютерні програми для бронювання, поселення та виїзду гостей.

Структура служби:

- Адміністратори (реєстрація та поселення);
- Менеджери (управління адміністраторами);
- Консьєржі (організація трансферів та екскурсій).

Служба співпрацює з іншими підрозділами, такими як прибирання, технічна служба та ресторан. Працівники мають бути ввічливими, професійними, мати навички роботи з комп'ютерними програмами та спілкування з іноземними гостями.

2.2 Організація і обслуговування поверховою службою

Працівники поверхової служби Premier Hotel Aurora відповідають за прибирання номерів, коридорів, підтримку чистоти в санвузлах, а також зміну постільної білизни та рушників. Вони також надають побутові послуги, такі як доставка додаткових рушників, подушок і ковдр, а також займаються технічним обслуговуванням номерів.

Режим роботи включає ранкові, денні та нічні зміни для безперервного обслуговування гостей. Прибирання номерів здійснюється після 12:00, хоча можливі інші варіанти за запитом гостей.

Білизняне господарство забезпечує своєчасну заміну білизни та рушників після від'їзду гостей. Працівники також виконують запити на прання особистих речей і усунення дрібних технічних поломок.

Культура обслуговування включає ввічливість, професіоналізм та охайний вигляд працівників. В готелі дотримуються стандартів санітарії та гігієни, використовуючи сертифіковані миючі засоби та регулярно проводячи дезінфекцію.

Охорона праці та протипожежна безпека є пріоритетом, з регулярними інструктажами для персоналу та перевітками систем безпеки. Всі ці заходи забезпечують комфорт та безпеку гостей.

2.3 Організація надання додаткових послуг

У готелі важливими є додаткові послуги для комфортного перебування гостей. Служба консьєржів допомагає з бронюванням ресторанів, таксі, екскурсіями та рекомендаціями місцевих пам'яток. Дворецькі допомагають з багажем, перевезенням речей по території та організацією чистки одягу.

Щодо фінансів, готель акумулює копії рахунків гостей, що забезпечує чіткість фінансових операцій та дозволяє надавати детальні звіти про витрати, включаючи додаткові послуги, такі як екскурсії чи сніданки в номері. (Дод. В)

Ці послуги забезпечують максимальний комфорт для гостей. Служба консьєржів і дворецьких вирішує всі турботи гостей, а акумулювання рахунків гарантує прозорість і зручність фінансових операцій.

2.4 Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства

У Premier Hotel Aurora забезпечують безпеку та здоров'я працівників через правила безпеки, навчання, медичні огляди та медичне страхування. Це створює безпечні умови праці та підтримує здоров'я персоналу.

Ділове спілкування у готелі базується на активному слуханні, чіткому вираженні думок, ввічливості та зворотному зв'язку, що покращує атмосферу в колективі.

Конфлікти вирішуються шляхом компромісу, з урахуванням справедливості та відкритого спілкування, що допомагає зберігати гармонію в колективі і покращує обслуговування гостей.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАСОБІ РОЗМІЩЕННЯ

3.1 Умови, системи та методи харчування в готелях

У готелях організація харчування залежить від формату: повний або напівпансіон, або ж гості харчуються самостійно. Індивідуальні туристи зазвичай отримують сніданок у вартості проживання, обіди та вечері замовляють окремо. Групові туристи харчуються за попереднім замовленням, часто у спеціально відведених зонах.

Замовлення на харчування оформлюються заздалегідь, особливо для груп. Популярні методи обслуговування – «шведський стіл», обслуговування за меню або доставка в номер.

Ресторан «Аристократ» при Premier Hotel Aurora у Харкові пропонує страви європейської кухні в елегантному інтер'єрі. Працює з 07:00 до 23:00 у будні та з 08:00 до 23:00 у вихідні. Забронювати столик можна за телефонами +38 067 546 37 01 або +38 067 546 37 02.

3.2 Організація сніданків в готелі

У Premier Hotel Aurora в Харкові гостям пропонують різні види сніданків,

зокрема континентальний та англійський. Сніданки подаються в ресторані готелю, а також доступні опції сніданку в номер за запитом.(Додатки Г)

3.3 Особливості обслуговування в номерах готелю

У Premier Hotel Aurora у Харкові працюють Room Service і міні-бар, щоб забезпечити комфорт гостей.

Room Service (Обслуговування в номері)

Гості можуть замовити страви та напої в номер цілодобово. Замовлення приймаються телефоном, готуються на кухні й доставляються офіціантом. Оплата додається до рахунку номера або здійснюється одразу.

Основні правила для персоналу:

- Охайний вигляд і ввічливе ставлення.
- Швидке виконання замовлень.
- Дотримання чистоти та конфіденційності.

Міні-бар

У кожному номері є міні-бар із напоями та закусками. Його вміст регулярно поповнюється, а витрачені товари записуються в рахунок гостя.

Асортимент міні-бару:

- Напої: вода, соки, алкогольні та безалкогольні напої.
- Закуси: шоколад, горіхи, чіпси.
- Додатково: чай, кава, предмети особистої гігієни (за наявності).

Ці послуги дозволяють гостям насолоджуватися стравами та напоями без необхідності виходити з номера.

3.4 Організація інших видів обслуговування у готелях

Premier Hotel Aurora забезпечує високий рівень обслуговування для гостей та учасників заходів. Сніданки подаються за принципом "шведського столу" у ресторані "Аристократ". Гості самостійно обирають страви, а персонал підтримує чистоту та поповнює асортимент. Готель також організовує банкети, весілля, корпоративні заходи. Меню підбирається індивідуально, забезпечується сервіс високого рівня. Для бізнес-зустрічей надаються конференц-зали,

організуються кава-брейки, фуршети, бізнес-ланчі. Послуга Ideal Meeting забезпечує швидку підготовку заходів. Вони пропонують конференц-зали з сучасним обладнанням, харчування для груп, адаптоване під різні дієтичні потреби, та оперативний сервіс. Працівники проходять навчання, дотримуються стандартів ввічливості, мають охайний вигляд, оперативно реагують на потреби гостей.

Premier Hotel Aurora створює комфортні умови для гостей і гарантує професійне обслуговування будь-яких заходів.

4. АНАЛІЗ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

4.1 Оцінка місця розташування

Premier Hotel Aurora розташований у центрі Харкова, на тихій вулиці Алчевських, 10/12, що забезпечує зручний доступ до ключових об'єктів міста. Готель знаходиться за декілька хвилин пішої прогулянки від головної площі Харкова — площі Свободи, а також поруч із численними культурними закладами, такими як театри, музеї та галереї. Відстань до міжнародного аеропорту "Харків" становить приблизно 11,7 км, що займає близько 25 хвилин на таксі. До центрального залізничного вокзалу можна дістатися за 9 хвилин на автомобілі, а до автовокзалу — за 8 хвилин. Крім того, найближча станція метро "Архітектора Бекетова" розташована лише за 300 метрів від готелю, що забезпечує легкий доступ до інших районів міста.

4.2 Оцінка якості послуг

Premier Hotel Aurora в Харкові отримує високі оцінки від гостей, що свідчить про високий рівень якості послуг. На основі аналізу відгуків, можна оцінити рівень задоволення гостей за різними параметрами. (Додатки Д)

Ці показники демонструють високий рівень задоволеності гостей послугами даного готелю.

4.3 Підприємства конкуренти

Premier Hotel Aurora пропонує конкурентоспроможні ціни та широкий спектр послуг для комфортного перебування гостей. Hotel & Spa NEMO with dolphins відрізняється унікальними розвагами, такими як дельфінарії, та розширеними спа-послугами, що може приваблювати гостей, зацікавлених у специфічних розвагах та відпочинку. (Додатки Є).

5. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Пропозиції щодо удосконалення окремого напрямку (напрямів) роботи готельного підприємства Premier Hotel Aurora у Харкові

Premier Hotel Aurora – це затишний готель у центрі Харкова, розташований на тихій вулиці, але зовсім поруч із головною площею міста. Тут стильні номери, є ресторан, а також безкоштовна парковка. До вокзалу можна доїхати за 9 хвилин, до аеропорту – за 25 хвилин.

Щоб покращити роботу готелю, можна запропонувати кілька змін:

1. Розширити меню ресторану та зробити тематичні вечори

Ресторан при готелі – це не просто місце, де можна поїсти, а ще й можливість створити особливу атмосферу для гостей. Можна додати в меню страви національних кухонь (наприклад, італійські вечори, французька кухня тощо). Організувати дегустаційні вечори або винні вечори, що зробить ресторан популярнішим не тільки серед гостей, а й серед жителів міста. Розробити спеціальні сніданкові пропозиції або бізнес-ланчі для зайнятих людей.

2. Запустити мобільний додаток або оновити сайт

Сучасні гості звикли до цифрових сервісів, тому буде зручно, якщо готель запропонує такі можливості:

- Швидке бронювання номерів без дзвінків і зайвих дій.
- Заовлення послуг (доставка їжі в номер, бронювання столика в ресторані, прибирання на вимогу).
- Чат із персоналом, щоб гість міг швидко отримати відповідь на свої

запитання.

- Карта міста з рекомендаціями, щоб туристи одразу знали, що варто подивитися в Харкові.

3. Поліпшити безпеку в готелі

Комфорт гостей – це не тільки зручні номери, а й безпека. Тому можна встановити додаткові камери відеоспостереження в коридорах, на входах та в ліфтах. Використовувати електронні ключі з контролем доступу, щоб сторонні не могли заходити в готельні номери та навчати персонал діям у надзвичайних ситуаціях (наприклад, що робити при пожежі чи інших інцидентах).

4. Запровадити програму лояльності для постійних гостей

Якщо гість вже зупинявся в готелі, потрібно зробити так, щоб він захотів повернутися ще раз. Наприклад запропонувати знижки на наступне бронювання, надавати бонуси за кожен візит, які можна витратити на додаткові послуги (наприклад, безкоштовна вечеря або СПА-процедури). Організувати спеціальні акції для постійних гостей (наприклад, безкоштовний сніданок або покращений номер за ціною стандартного).

5. Запровадити послугу трансферу

Гості часто приїжджають у Харків по роботі або як туристи, і їм важливо швидко та зручно дістатися до готелю. Якщо запропонувати: трансфер із залізничного вокзалу та аеропорту, замовлення таксі через готель, та оренду авто з водієм, то це значно підвищить комфорт для клієнтів.

ВИСНОВКИ

Проходження виробничої практики в Premier Hotel Aurora у Харкові стало важливим етапом у моєму професійному розвитку. В ході практики я отримала цінний досвід роботи в готельно-ресторанній сфері, ознайомилася з основними принципами організації роботи готелю, а також набула практичних навичок, необхідних для подальшої професійної діяльності.

Premier Hotel Aurora є сучасним готелем, що відповідає високим стандартам гостинності. Під час практики я мала змогу ознайомитися з організаційною структурою готелю, особливостями взаємодії між підрозділами та ключовими аспектами обслуговування гостей. Особливу увагу було приділено стандартам якості, що застосовуються у сфері гостинності, а також практичним аспектам роботи різних відділів готелю, таких як служба прийому та розміщення гостей, адміністративний відділ, служба номерного фонду та ресторанний сервіс.

Одним із найважливіших етапів практики було знайомство з роботою служби прийому та розміщення гостей (Front Office). Я дізналася про процедури реєстрації та виселення гостей, особливості ведення внутрішньої документації, бронювання номерів, правила взаємодії з клієнтами та способи вирішення конфліктних ситуацій. Крім того, я отримала навички роботи з готельними програмами автоматизації, що значно полегшує процес обслуговування гостей.

Також важливим аспектом було ознайомлення з службою номерного фонду (Housekeeping), яка відповідає за чистоту, комфорт та естетичне оформлення номерів. Під час практики я дізналася про стандарти прибирання, контроль якості виконаних робіт та організацію роботи персоналу.

Не менш цікавим було знайомство з ресторанною службою готелю, де я мала можливість спостерігати за роботою офіціантів, кухарів та адміністраторів, а також вивчати особливості обслуговування гостей у ресторані.

Під час проходження практики я також ознайомилася з питаннями маркетингової діяльності готелю, політикою ціноутворення, видами реклами та програмами лояльності для постійних клієнтів.

Загалом, практика в Premier Hotel Aurora допомогла мені закріпити

теоретичні знання та отримати важливий практичний досвід. Я здобула корисні навички комунікації, роботи в команді, вирішення проблемних ситуацій та взаємодії з клієнтами. Важливим фактором стало також знайомство з внутрішніми стандартами та регламентами роботи сучасного готелю.

Отримані знання та досвід дозволять мені впевненіше розпочати професійну діяльність у сфері гостинності та будуть корисними у подальшій кар'єрі. Практика допомогла мені зрозуміти важливість якісного сервісу, уваги до деталей та індивідуального підходу до кожного гостя.

Таким чином, виробнича практика в Premier Hotel Aurora стала цінним досвідом, який дав мені можливість побачити реальну роботу готельного бізнесу зсередини, краще зрозуміти його особливості та визначитися з напрямком подальшого професійного розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Сайт готелю Premier Hotel Aurora (<https://aurora-hotel.phnr.com/ua/promotions>).
2. Сайт мережі готелів Premier (<https://www.phnr.com/ua>).
3. Booking - система інтернет-бронювання готелів (https://www.booking.com/hotel/ua/aurora.ru.html?label=gen173rf-1BCAso6QFCBmF1cm9yYUgpWANoaYgBAZgBIbgBF8gBDNgBAegBAYgCAaI CC2NoYXRncHQyY29tqAIDuAK5pYa-BsACAdICJDc2MzIzZjgzLTNIZGMtNDc5Ni04MmM4LTlzMzVmNzQwNzdM9gCBeACAQ&sid=cb4ce9a52de7a52b48946c86378e5024&dist=0&keep_landing=1&sb_price_type=total&type=total&).
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. Сторінка Instagram Premier Hotel Aurora (https://www.instagram.com/aurora_premier_hotel/).
7. Інтернет статті про архітектуру та інтер'єру готельного господарства (https://present5.com/arxitektura-ta-inter-yer-na-pidpriyemstvax-gotel'nogo-gospodarstva-1/?utm_source=chatgpt.com , <https://tourism-book.com/pbooks/book-58/ua/chapter-2138/>)
8. Відомості про компанію (https://trademaster.ua/company/premier-hotel-aurora/page/o_kompanii/0).
9. Назаренко І. А, Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

ДОДАТКИ

Характеристика номерного фонду закладу розміщення

Вид номера	Місткість номера	Характеристика номера	Вартість за номер, грн
Номер «Класичний»	1-2 особи	Кімнат: 1. Площа: 22 м ² Вид з номера: внутрішній двір готелю Однокімнатний номер площею 21,9 м ² з одним двоспальним ліжком.	від 2100
Номер «Прем'єр»	1-2 особи	Кімнат: 1. Площа: 31 м ² Вид з номера: внутрішній двір готелю. Категорія Premier Twin – номер з двома роздільними ліжками по 90 см.	від 2400
Номер «Номер»	1-2 особи	Кімнат: 1. Площа: 31 м ² Вид з номера: вулиця Алчевських. Категорія Premier King – це зручний номер з широким ліжком 180 см.	від 2400
Номер «Люкс»	1-4 особи	Кімнат: 2. Площа: 52 м ² Вид з номера: внутрішній двір готелю. З широким ліжком 180 см в спальні і зручним розкладним диваном у вітальні.	від 3300
Номер «Люкс Преміум»	1-4 особи	Кімнат: 2. Площа: 55 м ² Вид з номера: вулиця Алчевських. З широким ліжком 180 см в спальні і зручним розкладним диваном у вітальні.	від 4000
Апартамент	1-4 особи	Кімнат: 3. Площа: 83 м ² Вид з номера: вулиця Алчевських. З широким ліжком 180 см в спальні і розкішним диваном у вітальні.	від 4000

Організаційна структура управління

№	Назва посади підрозділу	Функції посадової особи	Завдання / вирішення
1	Генеральний директор	Загальне керівництво готелем	Визначення стратегії розвитку, контроль діяльності підрозділів
2	Фінансовий директор	Управління фінансами	Бюджетування, контроль витрат, фінансова звітність
3	Директор з маркетингу	Промовання готелю	Реклама, залучення клієнтів, співпраця з партнерами
4	Керівник служби прийому	Організація роботи рецепції	Контроль бронювання, розміщення гостей
5	Головний інженер	Контроль технічного стану готелю	Обслуговування комунікацій, ремонтні роботи
6	Менеджер ресторану	Управління ресторанною службою	Контроль за кухнею, обслуговуванням гостей
7	Адміністратор рецепції	Прийом гостей, ведення документації	Оформлення поселення та виселення
8	Шеф-кухар	Контроль якості страв	Розробка меню, управління персоналом кухні
9	Покоївки	Прибирання та догляд за номерами	Забезпечення чистоти в готелі

Додаток В

Ось декілька прикладів того, як працюють ці послуги:

Послуга	Опис
Консьєрж	Допомагає з бронюванням столиків, екскурсіями, замовленням таксі, надає поради щодо місцевих пам'яток.
Дворецький	Допомагає з багажем, відкриває двері, організовує чистку одягу, доставку багажу в номери.
Акумуляування рахунків	Зберігає копії рахунків для контролю витрат і надання детальних звітів гостям за їх запитом.

Вид сніданку та його складові

Вид сніданку	Складові елементи	Метод обслуговування
Континентальний	Випічка (круасани, булочки, тости), масло, джеми, йогурт або сир, свіжі фрукти або фруктовий салат, напої (кава, чай, соки)	Шведський стіл або обслуговування офіціантом
Англійський	Ячня або омлет, бекон, сосиски, запечені боби, смажені гриби та помідори, тости з маслом, напої (чай, кава, соки)	Обслуговування офіціантом
Сухий пайок	Бутерброди, свіжі фрукти, пакетований сік або вода, солодощі або енергетичні батончики	Попереднє замовлення, видача на рецепції або доставка в номер
Сніданок на відкритому повітрі	Залежить від обраного меню: може включати елементи континентального або англійського сніданку, додаткові страви за бажанням гостя	Попереднє замовлення, обслуговування офіціантом на відкритому майданчику

Модель відповідності якості послуг очікуванням споживачів, %

Параметри оцінки рівня якості обслуговування	Рівень задоволення, %
Культура обслуговування	91,2
Час очікування обслуговування	88,2
Техніка роботи персоналу	93,8
Ставлення персоналу до споживачів	89,0
Охайність обслуговуючого персоналу	92,4
Експлуатаційна якість приміщень для споживачів	91,4
Інтер'єр залів	90,8
Чистота приміщень	91,6
Санітарний стан посуду і білизни	92,4
Забезпеченість столовим інвентарем	91,0
Комплексність обслуговування	89,4
Умови відпочинку	90,8
Музичний супровід	87,8

Підприємства-конкуренти

Фактори	Назва підприємств	
	Premier Hotel Aurora, Харків	Hotel & Spa NEMO with dolphins, Харків
Додаткові послуги	Перукарня, масажний салон, сауна, тренажерна зала	Басейн з морською водою, спа-центр, дельфінарій, конференц-зал
Ціна номеру стандарт	Від 2 562 грн за ніч	Від 3 906 грн за ніч
Дизайн	Сучасний інтер'єр	Модерн з видом на парк та басейн з дельфінами
Знижки	Акції при бронюванні за 2 місяці (знижка 5%)	Знижки для постійних клієнтів та спеціальні пропозиції
Харчування	Ресторан «Аристократ» та лобі-бар	Ресторан «Тетгасе» з європейською та японською кухнею, Burger CLUB
Матеріально-технічна база	Сучасне обладнання та зручності	Сучасна інфраструктура з акцентом на спа та розваги