

Тема 9. Особливості діяльності готельних служб

Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:

1. Корж Н.В. Готельна справа: навч. посіб. / Н.В. Корж, І.В. Левицька, Н.В. Онищук – К.: КНТЕУ, Вінниця, ПП «ГД Едельвейс і К». 2015. – 580 с.
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г.Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. Та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 472 с.
4. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В.; За редакцією О.М. Головка, 2010.-247с.
5. Організація готельного господарства: підручник / Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
6. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224ст.
7. Організація та технологія обслуговування в готелях. Конспект лекцій. Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа / Уклад. : Ляшук О. С. – К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2018. – 108 с.
- 8.. Конспект лекцій з дисципліни: «Організація готельного обслуговування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pidruchniki.com.ua>.

1. Функціональні обов'язки та завдання структурних підрозділів готелю.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що головна функція готельного підприємства - надання тимчасового житла.

Практично всі сучасні заклади розміщення долучають до сфери своєї діяльності надання послуг харчування туристів(частково або повний пансіон). Зважаючи на потужний розвиток процесів суспільної глобалізації, інтернаціоналізації та диверсифікації туристичної діяльності, сучасні готелі досить часто пропонують послуги, які умовно можна вважати додатковими: трансфери, організація розважальних заходів, побутового обслуговування, лікувально-оздоровчі процедури тощо.

Організація обслуговування в готельному підприємстві спрямовується на максимальне задоволення потреб клієнтів і має бути чітко структурованою.

Організаційна структура готельного підприємства визначається призначенням готелю, місце розташуванням, специфікою клієнтури та іншими факторами. Вона є віддзеркаленням повноважень і обов'язків кожного із працівників.

Існує набір служб, обов'язкових для будь-якого готелю.

- адміністративно-управлінська служба;
- служба управління номерним фондом;
- служба організації харчування;
- комерційна служба;
- інженерні(технічні) служби;
- допоміжні та додаткові служби.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (2. с. 188-214; 3 с. 224-309; 7 с.36-47), та надайте відповіді на питання:

1. Охарактеризуйте основні підходи до класифікації готельних служб. Які вимоги ставляться до працівників контактних і неконтактних служб?

2. Коротко охарактеризуйте функції служб готелю:

-адміністративно-управлінська служба -

- служба управління номерним фондом;

- служба організації харчування;

- комерційна служба;

- інженерні(технічні) служби;

3..Розкрийте особливості організації адміністративно-управлінської служби у готельних комплексах.

4.Дайте характеристику основних обов'язків працівників бухгалтерії готелю.

5. Перелічіть основні підрозділи служби організації харчування та їхні функції.

6. Охарактеризуйте обов'язки працівників інженерно-технічної служби.

7. Які функції виконують допоміжні та додаткові служби?

8. Які служби є в готелі, де ви проходите практику?

9. Які додаткові та допоміжні служби є в вашому закладі розміщення?

Висновок:

Оцінка _____

(цифрою і прописом)

Підпис викладача _____

Дата _____

Тема 9. Особливості діяльності готельних служб

Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:

1. Корж Н.В. Готельна справа: навч. посіб. / Н.В. Корж, І.В. Левицька, Н.В. Онищук – К.: КНТЕУ, Вінниця, ПП «ГД Едельвейс і К». 2015. – 580 с.
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г.Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. Та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 472 с.
4. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В.; За редакцією О.М. Головка, 2010.-247с.
5. Організація готельного господарства: підручник / Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
6. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224ст.
7. Організація та технологія обслуговування в готелях. Конспект лекцій. Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа / Уклад. : Ляшук О. С. – К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2018. – 108 с.
8. . Конспект лекцій з дисципліни: «Організація готельного обслуговування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pidruchniki.com.ua>.

1.Склад та структура служби приймання та розміщення в закладі готельного господарства.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що службу обслуговування часто називають "серцем" або "нервовим центром" готелю. З цією службою гість контактує найбільше, сюди

ж він звертається за інформацією і послугами під час свого перебування в готелі. Перші враження клієнтів про готель надто важливі, тому на персонал служби обслуговування покладається особлива відповідальність.

В організаційній структурі сучасних готельних комплексів виділяється основний операційний підрозділ – *служба прийому і розміщення (СПіР)*, оскільки головною послугою є безпечне і комфортне проживання. Іншим підрозділам відводиться допоміжна роль підтримки основною діяльністю готельного комплексу.

В процесі обслуговування клієнти найбільше взаємодіють з персоналом цієї служби - отримують інформацію про готель, здійснюють бронювання місць (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки), забезпечується поселення, оплата послуг, послуги під час перебування у готелі.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (2. с. 195-207; 3 с. 247-270), та надайте відповіді на питання:

1. Які вимоги ставляться до служби прийому та розміщення ?

2. Охарактеризуйте функції і обов'язки служби прийому та розміщення.

3. Охарактеризуйте структуру служби прийому та розміщення

4. Основні посадові та професійні обов'язки працівників служби приймання та розміщення.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що у службі прийому та розміщення є кілька посад:

- службовець із прийому і розміщення гостей (черговий адміністратор), що оформляє гостей на проживання;
- касир, що приймає оплату і виписує рахунок гостеві;
- порт'є, що відповідає за надання інформації гостям і функціональним службам готельного комплексу, а також за збирання, підшивку і збереження документації; порт'є з видачі ключів;
- телефонний оператор, який підтримує зв'язок із міжміською і міжнародною телефонними станціями, фіксує наявність телефонних розмов клієнтів із номерів, контролює їхню оплату, а також надає послуги з ранкової побудки на прохання клієнтів;
- службовець із бронювання місць у готелях з веденням відповідної документації;

У невеликих готелях СПіР виконує ті ж обов'язки, але має менше співробітників, які часто виконують декілька функцій. Наприклад, адміністратор, окрім своїх функцій, виконує обов'язки касира і порт'є з бронювання місця або обов'язки телефонного оператора тощо.

Якщо готель комп'ютеризований, то кожний співробітник СПіР має право доступу лише до тих комп'ютерних даних, до яких він має безпосереднє відношення.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (2. с. 195-207; 3 с. 247-270), та надайте відповіді на питання:

1. Які функції в технологічному процесі здійснює головний адміністратор готелю?

2. *Охарактеризуйте основні функціональні обов'язками чергового адміністратора.*

3. *Охарактеризуйте основні функціональні обов'язками порт'є.*

4. *Охарактеризуйте основні функціональні обов'язками касира служби прийому і розміщення .*

5. *Які посади є у службі приймання та розміщення закладу, де Ви проходите практику?*

Висновок:

Оцінка _____

(цифрою і прописом)

Підпис викладача _____

Дата _____

Тема 9. Особливості діяльності готельних служб

Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:

1. Корж Н.В. Готельна справа: навч. посіб. / Н.В. Корж, І.В. Левицька, Н.В. Онищук – К.: КНТЕУ, Вінниця, ПП «ГД Едельвейс і К». 2015. – 580 с.
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г.Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. Та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 472 с.
4. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В.; За редакцією О.М. Головка, 2010.-247с.
5. Організація готельного господарства: підручник / Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
6. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224ст.
7. Організація та технологія обслуговування в готелях. Конспект лекцій. Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа / Уклад. : Ляшук О. С. – К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2018. – 108 с.
8. . Конспект лекцій з дисципліни: «Організація готельного обслуговування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pidruchniki.com.ua..>

1. Технологія обслуговування гостей службою приймання та розміщення.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що **основні технологічні цикли** здійснюються в контактній зоні служби порт'є, вони залежать від розмірів підприємства, рівня механізації й автоматизації, наявності комп'ютерних систем й охоплюють такі види технологічних циклів :

Технологічний цикл «Приймання гостя».

Технологічний цикл «Реєстрація документів».

Технологічний цикл «Попередня оплата по прибутті».

Технологічний цикл «Надання приміщення і додаткових послуг»

Технологічний цикл «Організація виїзду і розрахунок»

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (3. с. 248-270; 5 с. 107-110; 7 с.61-71) та надайте відповіді на питання:

1. Які технологічні операції здійснюються в технологічному циклі «Приймання гостя» ?

2. Які технологічні операції здійснюються в технологічному циклі «Реєстрація документів» ?

3. Які технологічні операції складають технологічний цикл «Попередня оплата по прибутті» ?

4. Які технологічні операції виконуються в технологічному циклі «Надання приміщення і додаткових послуг» ?

5. Які операції включає технологічний цикл «Організація виїзду і розрахунок» ?

6. Що таке обслуговуючі технологічні цикли?

7. Дайте характеристику технологічного циклу «Інформаційні технології».

8. Охарактеризуйте технологічний цикл «Бронювання і резервування».

9. Ведення нормативної документації працівниками служби приймання та розміщення.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що за стадією перебування гостя йде оформлення розрахунків і виїзд із готелю. У день від'їзду гість одержує повний розрахунок, його просять оплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж залишити готель.

В день від'їзду гість одержує повний розрахунковий рахунок, прохання сплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж покинути готель.

Для оформлення розрахунків з гостями передбачені бланки строгої звітності. Це рахунок (форма № 4г), який виписується касиром СПіР у трьох екземплярах (у разі автоматизованої обробки даних – в двох екземплярах): перший видається гостеві; інший разом з «Касовим звітом» (форма № 9-г) протягом доби здається в бухгалтерію, третій екземпляр залишається у касира і зберігається до виїзду громадянина з готелю.

Є ще бланки строгої звітності, які використовуються для взаєморозрахунків з клієнтом. Це квитанція за використання автостоянки готелю (форма №10-г), який виписується на підставі техпаспорта автотранспортного засобу і документа, що засвідчує особу гостя, при прийомі і видачі автотранспортних засобів. Вона виписується в двох екземплярах: перший екземпляр видається платнику, а другий – здається в бухгалтерію.

Крім того, є ще один документ – це корінець квитанції на прийом речей в камеру схову (форма №13-г). Він заповнюється комірником камери схову в двох екземплярах: один залишається у комірника, інший видається громадянину, який здав речі в камеру схову і пред'являється комірнику тоді, коли необхідно їх забрати.

Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) і проживання по безготівковому розрахунку здійснюється заповненням бланка форми № 8-г, титульний лист цієї форми спочатку заповнюється агентом по бронюванню (адміністратором або портьє) і передається в бухгалтерію для передоплати.

Після того, як гроші поступили на рахунок готелю від юридичних осіб, які подали заявку на броню, бухгалтерія передає форму № 8-г в СПіР. Кінцевий висновок підраховується після від'їзду гостя і є підставою для оплати рахунку за фактом виконання замовлення.

Висновок:

Оцінка _____

(цифрою і прописом)

Підпис викладача _____

Дата _____

Тема 9. Особливості діяльності готельних служб

Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:

1. Корж Н.В. Готельна справа: навч. посіб. / Н.В. Корж, І.В. Левицька, Н.В. Онищук – К.: КНТЕУ, Вінниця, ПП «ГД Едельвейс і К». 2015. – 580 с.
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г.Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. Та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 472 с.
4. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В.; За редакцією О.М. Головка, 2010.-247с.
5. Організація готельного господарства: підручник / Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
6. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224ст.
7. Організація та технологія обслуговування в готелях. Конспект лекцій. Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа / Уклад. : Ляшук О. С. – К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2018. – 108 с.
8. Конспект лекцій з дисципліни: «Організація готельного обслуговування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pidruchniki.com.ua>.

1. Культура обслуговуючого персоналу на поверсі, поведінковий стандарт. Гігієнічні

вимоги і санітарні заходи на поверсі.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що виявляючи доброзичливість і гостинність по відношенню до гостя, професійно навчений персонал успішно просуває ряд послуг готельного комплексу. Здатність переконувати, терпіння і ненав'язливість - неоціненні навички, якими повинен володіти обслуговуючий персонал готельного комплексу.

Служба номерного фонду в більшості випадків є найбільш функціонально значимим підрозділом, оскільки цей підрозділ відповідає за прибирання номерів, холів, коридорів та внутрішніх приміщень, у яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів. Покоївки і старші покоївки повинні швидко і високоякісно прибирати місця загального користування, житлові номери, туалет, ванну, щоб, гість, потрапляючи у свій номер після переїзду і тривалої стомлюючої дороги, відразу відчув турботу про нього персоналу і створений затишок.

Способи і методи прибирання в готелях постійно удосконалюються і розвиваються, але головним критерієм оцінки роботи персоналу є бездоганна чистота номерів і готельного комплексу в цілому, охайність самого персоналу при виконанні прибиральних робіт, правильне і вміле використання притирального матеріалу та інвентарю.

Не менш важлива задача персоналу цієї служби полягає в умінні маневрувати часом при виконанні притиральних робіт, щоб якнайменше ці роботи виконувалися в присутності гостя. Чим менше гість буде свідком робочої обстановки на поверхах, чим рідше обслуговуючий персонал буде видно з притиральним матеріалом і інвентарем, чим менше покоївки під час роботи з прибирання приміщень будуть залишати сліди своєї роботи в коридорах (ганчірки, щітки, відра), тим вищою буде культура обслуговування.

Додаткові послуги надаються з метою створення максимальних зручностей для гостей, що проживають у готелі, більш повного задоволення їх вимог. Технологія надання додаткових послуг повинна передбачати раціональне розміщення служб у готелі для спрощення і скорочення до мінімуму процедури оформлення замовлень на послуги.

Служби готельного комплексу, що беруть участь у наданні послуг, повинні працювати в тісній взаємодії. У випадку неможливості надання послуг повинні бути пояснені причини і по можливості запропоновані замість них рівноцінні послуги.

Персонал усіх категорій готельного комплексу повинен уміти створювати атмосферу гостинності, повинен бути готовим доброзичливо виконувати прохання проживаючих та виявляти до них терпіння і стриманість. Важливими якостями, необхідними для

Самостійна робота

1. Поняття «гостинність». Моделі гостинності. Спеціалізовані готелі.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що слово *гостинність* походить від латинського (госпіції), одно корінними словами є (хазяїн), (притулок), (готель, отель).

Гостинність з наукової точки зору визначає систему заходів і порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей туристських підприємств, їх завбачливого обслуговування наданням низки послуг. Послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача.

Середовище гостинності визначається зовнішніми чинниками (економічними, політичними, культурними і соціальними) та взаємодією спеціалізованих чинників, таких як ресурси гостинності, індустрія гостинності, професії гостинності тощо.

З 1950-х рр. в організаційній структурі управління готелями у світовій готельній індустрії утвердилися різні моделі організації готельної справи.

Модель гостинності включає чотири основні концепції:

- ✓ гуманітарну,
- ✓ технологічну,
- ✓ функціональну і
- ✓ комерційну, що виявляють взаємовідносини у системі гостинності між гостем (клієнтом) - послугою - середовищем гостинності.

Гуманітарна концепція включає вироблення позитивного іміджу готелю на морально-етичному рівні, створення емоційного задоволення клієнта від спілкування з персоналом підприємства. В цьому випадку споживчі властивості готельних послуг пов'язуються із вмінням персоналу проявити повагу, уважне ставлення, компетентність, загалом створення гармонійного комплексного позитивного іміджу готельного продукту. Для обслуговуючого персоналу гостинність виявляється у дотриманні етичних норм поведінки, споживач повинен бути впевненим у доброзичливості, комунікабельності персоналу. Обслуговуючий персонал повинен пам'ятати основні принципи у концепції обслуговування: «клієнт завжди правий», «всі побажання клієнта мають бути по можливості виконані», «все для клієнта».

Технологічна концепція гостинності охоплює процес реалізації гуманітарних принципів обслуговування у поєднанні з комплексом особистих і професійно-кваліфікаційних характеристик обслуговуючого персоналу, матеріально-технічною базою готелю, архітектурно-планувальними особливостями споруди, забезпечення закладу розміщення інформаційними комунікаціями та інформаційною базою даних. Технологія - забезпечує взаємозв'язок і відображає ефективність процесів організації та управління готельним підприємством.

Функціональна концепція характеризує ефективність організації управління процесом обслуговування. Якість обслуговування визначається раціональністю побудови організаційної структури та реалізації принципів управління. Висока якість технології обслуговування не компенсує нераціональну організацію і структуру управління закладом розміщення.

Комерційна концепція пов'язується з отриманням доходів підприємством, визначається стратегією підприємства, побудованій на диверсифікації, інформатизації, екологізації середовища гостинності. Ця концепція безпосередньо залежить від реалізації попередніх принципів моделі гостинності.

Для вивчення цього питання скористайтесь запропонованою літературою (3 с.57-59;; 2 с. 30-39; 7. с. 7 - 10), та надайте відповіді на питання:

1. Назвіть моделі гостинності і дайте їх коротку характеристику?

Модель.....

Модель.....

модель

.....

2. Назвіть складові комплексного показника «рівень комфорту».

3. Спеціалізовані готелі

Спеціалізовані туристські готелі – підприємства, спеціально обладнані для розміщення і обслуговування туристів. Їх будують: у місті; поза містом; поблизу об'єктів туристської привабливості; у місцях з хорошими природними чинниками, часто поблизу зелених масивів.

Розмір земельних ділянок туристських, а також курортних готелів передбачений значно більшим, ніж в готелях загального типу:

- 75 м² на одне місце - в готелях місткістю до 1 тис. місць;
- 65 м² - в готелях місткістю від 1 до 2 тис. місць.

Площа зелених насаджень на ділянках курортних і туристських готелів, мотелів і кемпінгів, які розміщуються на курортах і в зонах відпочинку, повинна складати не менше 5% площі ділянки.

Серед спеціалізованих готелів особливе місце посідають:

1. Готельні комплекси для водного туризму.
2. Засоби розміщення для автотуристів:
3. Флайтелі
4. Готелі для молодіжного туризму (хостели).

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (2 с.74-80; 4. с. 65 - 80), та надайте відповіді на питання:

1. Охарактеризуйте засоби розміщення для автотуристів. Назвіть особливості їхнього розміщення і облаштування.

здоров'я, майна тощо. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів. Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелів:

- формування вичерпної множини цілей і завдань із забезпечення безпеки готелю;
- аналіз переліку можливих загроз, ймовірностей ризику і потенційного збитку;
- реалізація комплексного підходу і взаємного сумісництва організаційних, технічних та кадрових заходів і рішень;
- мінімізація витрат за критерієм «ефективність/вартість»;
- забезпечення живучості, гнучкості і керованості комплексу безпеки;
- можливість подальшого розвитку, модернізації і зміни конфігурації комплексу безпеки.

Поняття безпеки містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще в більшому ступені створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших незвичайних подій.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю вимагає розумного підходу, заснованого на аналізі функціонування і виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв і вироблення адекватних заходів протидії.

Комплексний підхід передбачає оптимальне сполучення організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасне реагування на будь-яку нестандартну ситуацію. Ключового значення набув адекватний вибір технічних засобів систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Традиційний метод посилення безпеки шляхом збільшення чисельності співробітників не дає бажаного результату як через економічні розуміння, так і малу ефективності такого підходу. Людина, що несе службу, піддана стомлюваності, неуважності, не виключена змова зі злочинцями, шантаж, залякування тощо. Єдине правильне рішення питання безпеки - використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційною, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової.

До організаційних заходів належать: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Необхідно особливо відзначити, що великою (можливо, головною) небезпекою для готелю є можливість пожежі, випадкового або навмисного підпалу, що також вимагає розробки і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів протидії і є однією з найважливіших складових комплексної системи безпеки.

Висновок:

Оцінка _____

(цифрою і прописом)

Підпис викладача _____