

*ЛЕМЄШЕВ МИХАЙЛО
ВАСИЛЬОВИЧ*

НАПРАВЛЕНИЙ
РІВНЕНСЬКИМ МЦЗ



ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА

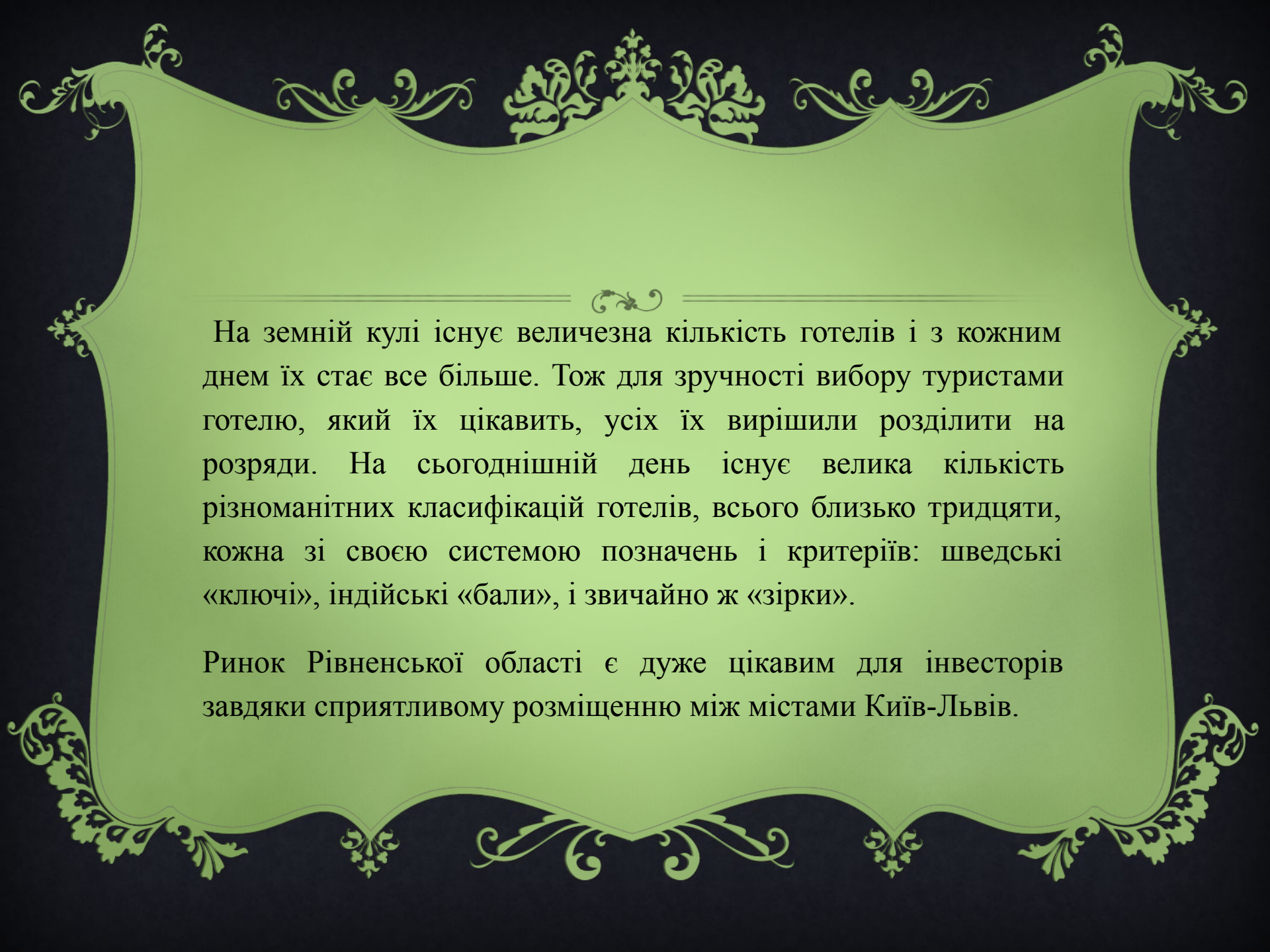


АДМІНІСТРАТОР ГОТЕЛЮ



ТЕМА РОБОТИ:

Провести аналіз сучасних підходів до класифікації
підприємств готельного господарства



На земній кулі існує величезна кількість готелів і з кожним днем їх стає все більше. Тож для зручності вибору туристами готелю, який їх цікавить, усіх їх вирішили розділити на розряди. На сьогоднішній день існує велика кількість різноманітних класифікацій готелів, всього близько тридцяти, кожна зі своєю системою позначень і критеріїв: шведські «ключі», індійські «бали», і звичайно ж «зірки».

Ринок Рівненської області є дуже цікавим для інвесторів завдяки сприятливому розміщенню між містами Київ-Львів.

ПІДХОДИ ДО ЗДІЙСНЕННЯ КЛАСИФІКАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Перший підхід - розробку, проведення заходів і контроль за рівнем якості послуг здійснюють державні органи. При цьому підході існує офіційна державна класифікація підприємств готельного господарства за рівнем комфорту. Зокрема такий підхід використовують у Франції, Росії, Україні та інших державах.

Другий підхід - розробку, проведення заходів і контроль за рівнем якості послуг здійснюють професійні об'єднання і союзи. Наприклад, у Німеччині - це Об'єднання готельних і ресторанных господарств (DENOGA), у Швейцарії - Швейцарський союз власників готелів.

ПІДПРИЄМСТВО ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НЕ МОЖЕ ПРЕТЕНДУВАТИ НА ПРИСВОЄННЯ ОДНІЄЇ З КАТЕГОРІЙ, ЯКЩО ВОНО НЕ ВІДПОВІДАЄ МІНІМАЛЬНИМ ВИМОГАМ-КРИТЕРІЯМ, ЯКІ ОБ'ЄДНАНІ В ТАКІ ГРУПИ:

Наявність номерів-апартаментів.

Меблювання й оснащення номерів.

Наявність радіо і телевізійних приймачів у номері.

Наявність подарунків для гостей.

Послуги прання і прасування.

Наявність сейфів.

Кількість і стан холів.

Можливість безготівкового розрахунку.

Наявність телефаксу.

Кількість і режим роботи готельних барів.

Кількість і режим роботи ресторанів.

Можливість проведення конференцій і банкетів.

Кількість додаткових (факультативних) критеріїв.

Крім того, ряд вимог висувається до персоналу та його підготовки, а саме:

- спеціальна освіта;
- кваліфікація;
- обмеження вікової категорії для персоналу контактної зони;
- висока працездатність;
- знання іноземних мов;
- зовнішність як елемент іміджу;
- знання правил ділової етики.

**ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ
КОМПЛЕКС**



ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ КОМПЛЕКС «АЙВЕНГО»

- ❖ Розпочав свою роботу з 2004.
- ❖ До послуг Гостей: ресторан , сауна, більярд, арбалетний тир, пральня, конференц-сервіс, парковка авто під охороною (вартість парковки включена до вартості номера), банкомат, бездротовий безкоштовний інтернет Wi-Fi (без пароля).
- ❖ На базі комплексу проходять масштабні заходи – корпоративні заходи, вечірки, урочисті святкування, конференції, форуми. Постійними Гостями «Айвенго» є визначні українці – політики, співаки, актори.

НОМЕРИ ГОТЕЛЮ



На сьогодні комплекс «Айвенго» - це чотири корпуси і
74 готельні номери

ЗАЛ

Затишний зал,
у стилі в епохи
середньовіччя



БАНКЕТНА ЗАЛА



БАСЕЙН

Завжди впевнені у якості
води.

У наявності:

лежаки;

дивани;

душеві ;

санвузли;

рушники;

фени



КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛА

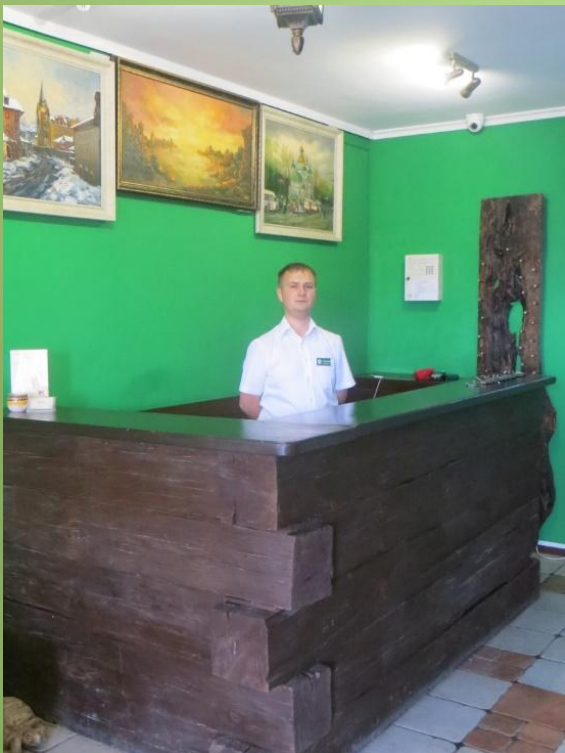


Два сучасні конференц-зали на

50 та 200 осіб

пропонують послуги
конференц-сервісу

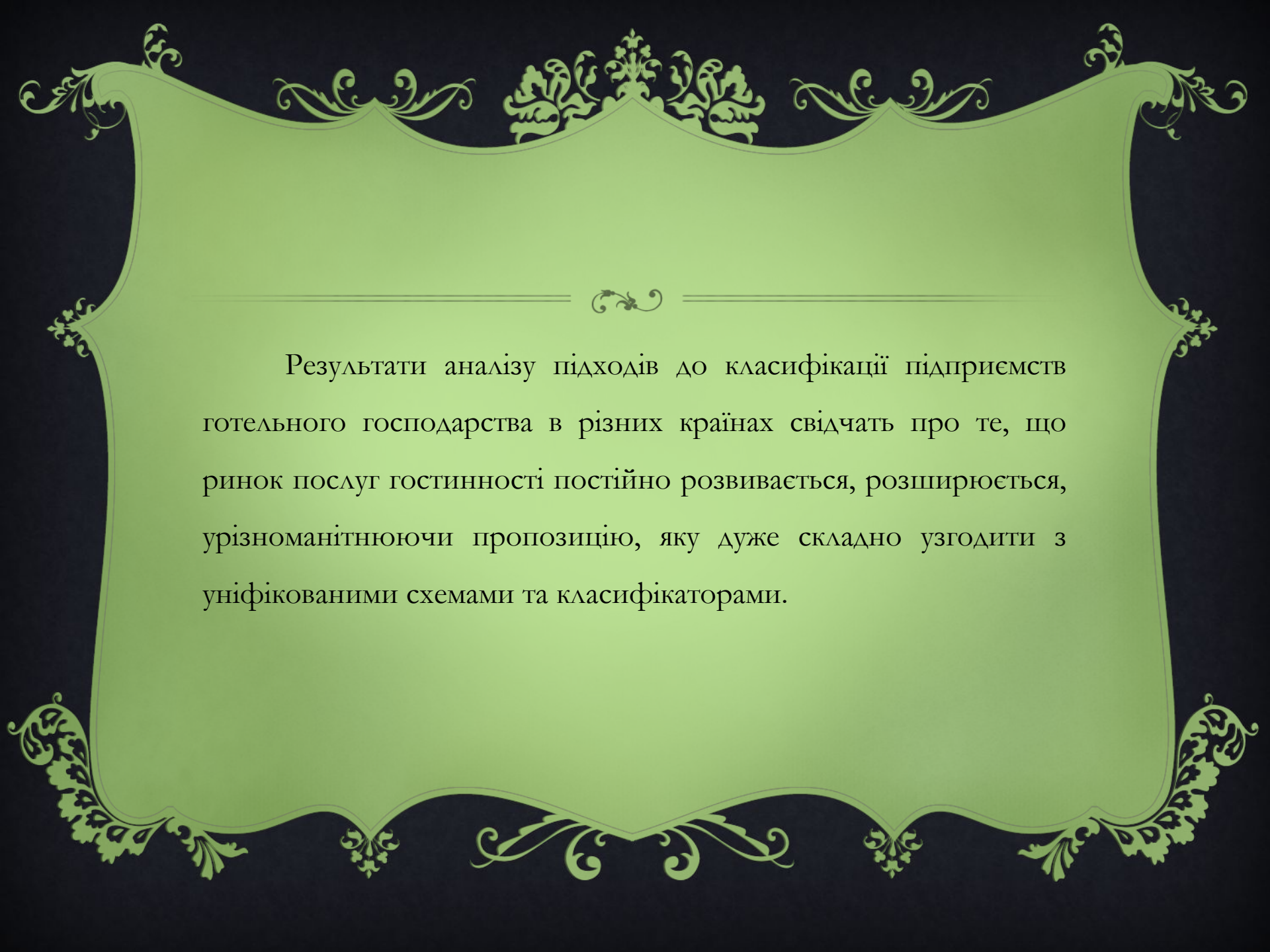
ПЕРСОНАЛ



Колектив комплексу
складають
високопрофесійні фахівці,
які налаштовані працювати
на клієнта.

ВИСНОВОК

Отже, сьогодні для підприємств готельного господарства класифікація – це спосіб продемонструвати необхідні споживачеві відомості про якість сервісу, інфраструктуру та інші можливості підприємства, допомагаючи таким чином потенційним клієнтам і демонструючи свою лояльність до них.



Результати аналізу підходів до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах свідчать про те, що ринок послуг гостинності постійно розвивається, розширюється, урізноманітнюючи пропозицію, яку дуже складно узгодити з уніфікованими схемами та класифікаторами.



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!