



Туризм та пов'язані з ним послуги.

Готелі. Вимоги до послуг



Зміст

| | | | |
|--|----|--|----|
| Передмова | 4 | 5 Вимоги до послуг | 13 |
| Вступ | 5 | 5.1 Інформування та комунікація | 13 |
| 1 Сфера застосування | 6 | 5.2 Послуги служби приймання | 13 |
| 2 Нормативні посилання | 6 | 5.2.1 Загальні вимоги | 13 |
| 3 Терміни та визначення понять | 7 | 5.2.2 Послуги бронювання | 14 |
| 4 Вимоги до персоналу | 9 | 5.2.3 Послуги реєстрації поселення | 15 |
| 4.1 Загальні вимоги | 9 | 5.2.4 Реєстрація виселення, розрахунок та вибуття | 16 |
| 4.2 Організаційна структура та встановлення відповідальності | 9 | 5.2.5 Послуга зберігання багажу | 17 |
| 4.3 Програма навчань | 10 | 5.2.6 VIP-послуга | 17 |
| 4.4 Обслуговування гостей | 10 | 5.3 Послуги розміщення | 18 |
| 4.5 Послуги та умови для персоналу | 11 | 5.3.1 Загальні вимоги | 18 |
| 4.6 Послуги на умовах субпідряду | 11 | 5.3.2 Номери | 18 |
| 4.7 Концесіонери | 12 | 5.3.2.1 Загальні вимоги | 18 |
| | | 5.3.2.2 Мінімальне укомплектування меблями, обладнанням, інвентарем та матеріалами | 19 |

| | | | |
|---|----|---|----|
| 5.4 Послуги з подавання страв і напоїв | 22 | 8 Вимоги до безпеки та охорони | 32 |
| 5.4.1 Загальні вимоги | 22 | 8.1 Загальні вимоги | 32 |
| 5.4.2 Загальні вимоги до системи «шведський стіл» | 23 | 8.2 Запобігання ризикам та нещасним випадкам | 32 |
| 5.4.3 Кулінарні пропозиції | 24 | 8.3 Харчова безпека | 33 |
| 5.4.4 Надання послуг | 24 | 8.3.1 Загальні положення | 33 |
| 5.4.4.1 Обслуговування під час сніданків | 24 | 8.3.2 Особиста гігієна | 33 |
| 5.4.4.2 Обслуговування в номері | 25 | 8.3.3 Приймання харчових продуктів | 33 |
| 5.4.5 Кухня готелю | 26 | 8.3.4 Зберігання харчових продуктів | 34 |
| 5.4.5.1 Зонування кухні | 26 | 8.3.5 Приготування | 35 |
| 5.4.5.2 Вимоги до кухні | 26 | 8.3.5.1 Загальні вимоги | 35 |
| 5.5 Додаткові послуги | 28 | 8.3.5.2. Гаряче виробництво | 36 |
| 5.5.1 Загальні положення | 28 | 8.3.5.3 Холодне виробництво | 36 |
| 5.5.2 Басейн | 28 | 8.3.5.4 Зберігання попередньо приготованих продуктів та готових страв | 36 |
| 5.5.3 Сауна та спа | 29 | 8.3.5.5 Маркування | 36 |
| 5.5.4 Інші додаткові послуги | 29 | 8.3.6 Поводження з відходами | 36 |
| <hr/> | | 8.4 Захист здоров'я | 37 |
| 6 Вимоги до організації подій | 30 | 8.5 Безпека людей та майна | 37 |
| <hr/> | | 8.6 Безпечність будівель та споруд | 38 |
| 7 Розважальні заходи | 31 | 8.7 Протипожежний захист | 38 |
| | | 8.8 Управління надзвичайними ситуаціями | 38 |

| | | | | | |
|--------|---|----|--|---|----|
| 9 | Вимоги до технічного обслуговування | 40 | 11 | Управління закупівлями | 48 |
| 9.1 | Загальні вимоги | 40 | 12 | Визначення задоволеності гостей та отримання зворотного зв'язку | 49 |
| 9.2 | Будівлі та прилегла територія | 41 | <hr/> | | |
| 9.3 | Обладнання | 41 | Додаток А (довідковий) | | |
| <hr/> | | | Перелік можливих категорій продуктів для сніданку за системою «шведський стіл» | | |
| 10 | Вимоги до чистоти | 42 | | | 50 |
| 10.1 | Загальні вимоги | 42 | <hr/> | | |
| 10.2 | План прибирання | 42 | Бібліографія | | |
| 10.2.1 | Загальні положення | 42 | | Національне пояснення | 54 |
| 10.2.2 | Прибирання зон загального користування | 42 | <hr/> | | |
| 10.3 | Прибирання номерів | 45 | Додаток НА (довідковий) | | |
| 10.3.1 | Загальні вимоги | 45 | Перелік національних стандартів України, ідентичних міжнародним стандартам, посилання на які є в цьому документі | | |
| 10.3.2 | Прибирання заселених номерів | 45 | | | 55 |
| 10.3.3 | Прибирання номерів після виселення | 46 | | | |
| 10.3.4 | Програма генерального прибирання | 47 | | | |
| 10.4 | Чищення речей з тканин та подібних матеріалів | 47 | | | |

Передмова

Методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг» розроблені на основі міжнародного стандарту ISO 22483:2020 «Tourism and related services. Hotels. Service requirements» Національною туристичною організацією України (далі – НТОУ) з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні та гармонізації діяльності в сфері туризму з відповідною сучасною міжнародною практикою.

Цей документ розроблено відповідно до Наказу НТОУ № НкГС/017 від 11.03.2020 р. щодо застосування вимог міжнародних стандартів та за узгодженням з ТК 169 «Туризм і послуги у сфері туризму». Він є неофіційним перекладом, у випадку неоднозначного тлумачення вимог цього документа рекомендується використовувати ISO 22483:2020. У Додатку НА наведено перелік національних стандартів України, ідентичних міжнародним стандартам, посилання на які є в міжнародному стандарті.

Документ рекомендований для добровільного застосування членами та партнерами НТОУ, а також усіма зацікавленими підприємствами, організаціями та фізичними особами-підприємцями.

Вступ до ISO 22483:2020

Вибір житла – одна з перших проблем, з якою стикаються туристи під час планування подорожі, і готелі є найпопулярнішим вибором. Фактично, згідно з актуальною концепцією туризму, готелі є найважливішим та найбільшим мотиваційним елементом туристичної подорожі.

Індустрія готелів складає високий відсоток туристичної сфери та є туристичним сектором, який зріс найбільше за останні роки. Однак швидкий розвиток сектору, його висока конкурентоспроможність, роль, яку відіграють технології розміщення в ланцюжку створення вартості туристичної галузі, та нові бізнес-моделі закладів розміщення, що виникли протягом останнього десятиліття, роблять розроблення та реалізацію стратегії вибору потребою не лише для готельної індустрії, а також і для самих дестинацій. З урахуванням цього якість пропонувананих гостям послуг відіграє важливу роль.

Цей документ надає узагальнені та доступні рекомендації для всіх готелів з погляду якості надання послуг і був розроблений з урахуванням різноманітності типів готелів у світі, існуючих систем категоризації, бізнес-моделей, розміру готелів та переліку пропонувананих послуг, а також поточних потреб відвідувачів і загальних тенденцій у цій сфері.

Цей документ був задуманий як інструмент, покликаний гарантувати задовільне приймання гостей, сприяючи як безпосередньо, так і опосередковано їхній лояльності та пропонуючи належну основу для надання послуг мінімального рівня якості, на який очікує досвідчений міжнародний турист.

1 Сфера застосування

Цей документ установлює вимоги до якості та рекомендації для готелів щодо персоналу, послуг, організації подій, розважальних заходів, безпеки та охорони, технічного обслуговування, чистоти, управління закупівлями та задоволеністю гостей.

Ці вимоги можна застосовувати незалежно від класифікації та категорії готелю та від того, хто їх застосовує – безпосередньо персонал готелю чи субпідрядник.

2 Нормативні посилання

Нормативні посилання у цьому документі відсутні.

...кінець тестового фрагменту