**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД**

**«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Роман КОРСАК, Іван ГОДЯ, Віктор МАЛЕЦ

**СТАНДАРТИ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ:**

**практичний посібник готельєра**

Ужгород 2022

**У**

**Рекомендовано до друку Вченою радою**

**ДВНЗ «Ужгородський національний університет»**

***Рецензенти:***

**Мирослав БОМБА**– д-р с.-г.н., проф., завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та харчових технологій Львівського національного університету ім. Івана Франка;

**Віталій СЕРЖАНОВ** – д-р е.н., доц., декан економічного факультету ДВНЗ «Ужгородський національний університет».

***Укладачі:***

**Роман КОРСАК**– д-р іст.н., професор. Автор понад 80 наукових та навчально-методичних праць, що присвячені вивченню туристичної галузі та готельно-ресторанної справи. Завідувач кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства ДВНЗ «УжНУ»;

**Іван ГОДЯ** – к.е.н., доцент. Автор понад 60 наукових та методичних праць, які досліджують актуальні питання сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства ДВНЗ «УжНУ».

**Віктор МАЛЕЦ** – ресторатор та шеф-кухар з 20-річним досвідом роботи. Володар сертифікатів «Basic Food Higiene Certificate» London-2002, «Certificate of recognition in Hospitality Operations» Astana-2009. Учасник багатьох професійних змагань та ТВ шоу «Пекельна кухня» 3 сезон. Бренд-шеф проекту від компанії «Фуд Вариш» м. Ужгород, який спеціалізується по програмі здорового харчування.

 Корсак Р.В., Годя І.М., Малец В.Д. 2022

 ДВНЗ «УжНУ» 2022

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Передмова від авторів…………………………………………………….**  | **4** |
| **РОЗДІЛ І. Класифікація готелів (засобів розміщення)………………** | **6** |
| **РОЗДІЛ ІІ. Стандарти поведінки………………………………………..** | **21** |
| **РОЗДІЛ ІІІ. Посадова інструкція адміністратора ресторану готельного комплексу……………………………………………………..** | **27** |
| **РОЗДІЛ IV. Стандарти якості обслуговування………………………..** | **33** |
| **РОЗДІЛ V. Технологія прибирання готельного номера ……………..** | **46** |
| **РОЗДІЛ VІ. Інструкція генерального прибирання номеру………….** | **51** |
| **РОЗДІЛ VIІ. Інструкція з обліку білизни, постільного приладдя, одягу та взуття у готелі…………………………………………………...** | **56** |
| **РОЗДІЛ VIIІ. Інструкція перевірки номерів…………………………..** | **68** |
| **РОЗДІЛ ІХ. Правила відвідування закладів дозвілля у готелі……...** | **84** |
| **РОЗДІЛ Х. Правила спілкування під час телефонних дзвінків……..** | **91** |
| **РОЗДІЛ ХІ. Техніка безпеки……………………………………………..** | **94** |
| **РОЗДІЛ ХІІ. Корпоративний кодекс готельного підприємства…….** | **97** |
| **РОЗДІЛ ХІІІ. Пам’ятка готельєра………………………………………** | **99** |
| **Список рекомендованих джерел…………………………………………** | **102** |