



Національна
туристична
організація
України



Методичні рекомендації
МР НТО 03.07:2021

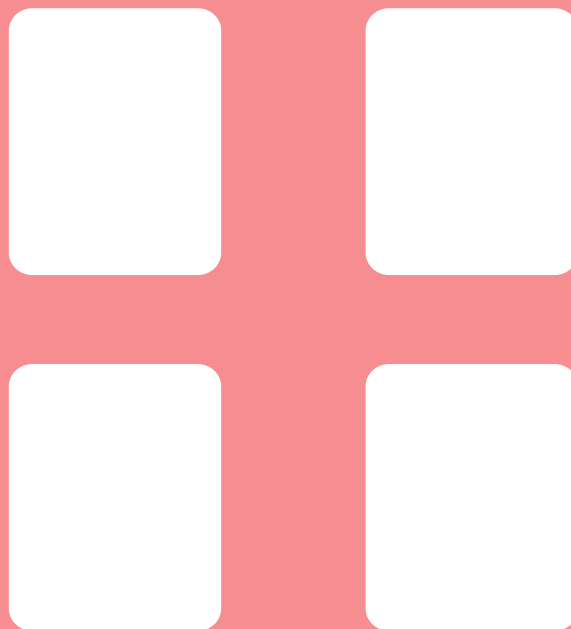
Код НД згідно з ДК 004:
03.080.30; 03.200.01

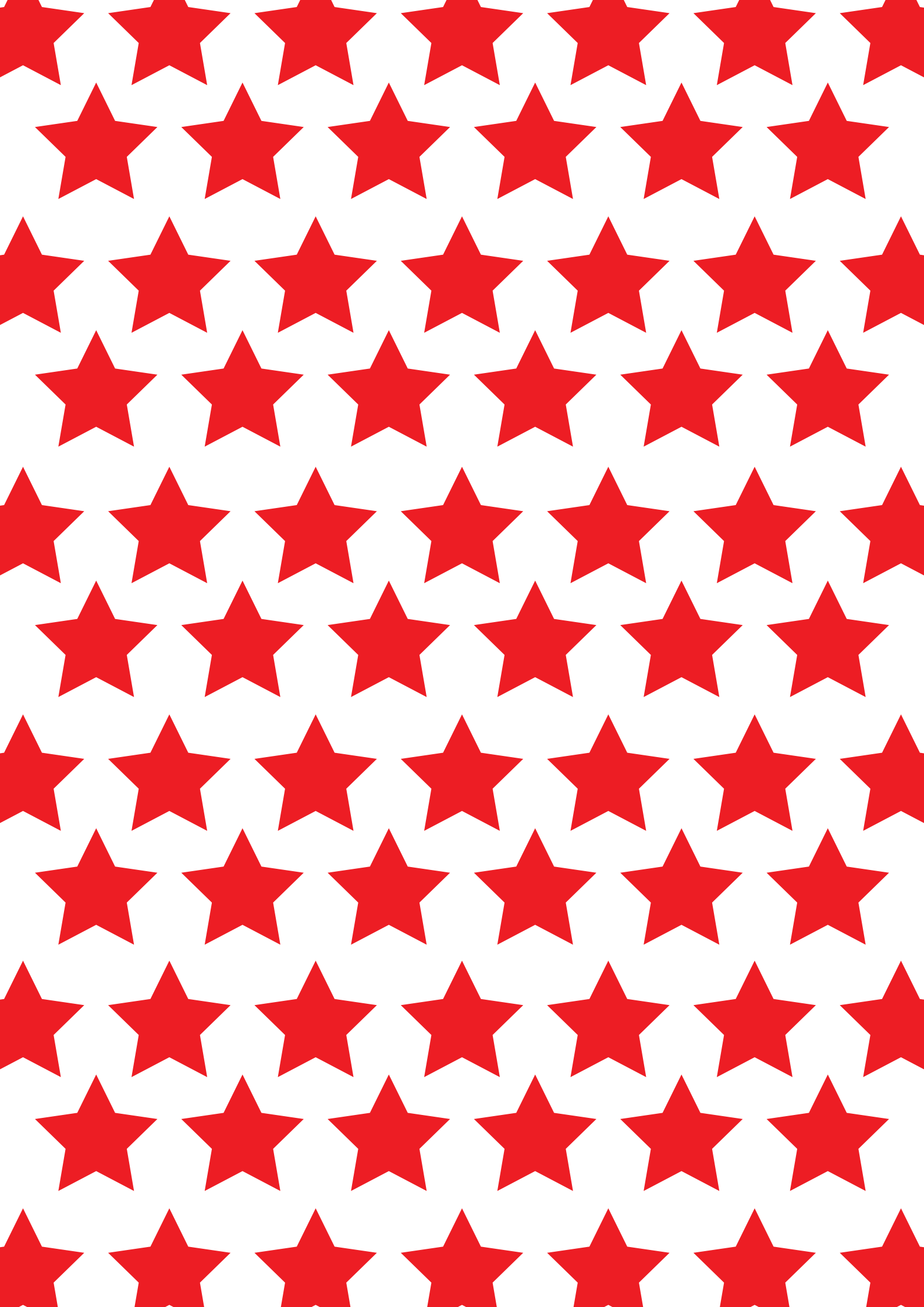
Відповідно
до ISO 22483:2020



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 |
| 6 Вимоги до організації подій | 30 | 8.4 Захист здоров'я | 37 |
| 7 Розважальні заходи | 31 | 8.5 Безпека людей та майна | 37 |
| | | 8.6 Безпечність будівель та споруд | 38 |
| | | 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 | <hr/> | | |
| 10.1 | Загальні вимоги | 42 | Бібліографія | | |
| 10.2 | План прибирання | 42 | Національне пояснення | | |
| 10.2.1 | Загальні положення | 42 | <hr/> | | |
| 10.2.2 | Прибирання зон загального користування | 42 | Додаток НА (довідковий) | | |
| 10.3 | Прибирання номерів | 45 | Перелік національних стандартів України, ідентичних міжнародним стандартам, посилання на які є в цьому документі | | |
| 10.3.1 | Загальні вимоги | 45 | 55 | | |
| 10.3.2 | Прибирання заселених номерів | 45 | | | |
| 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 пропонованих 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 пропонованих 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.

3 Терміни та визначення понять

Нижче подано терміни, вжиті в цьому документі,
та визначення позначених ними понять.

ISO та IEC ведуть термінологічні бази даних для
використання у стандартизації за такими адресами:

- Інтернет-платформа перегляду ISO: доступна
за адресою <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: доступна за адресою <http://www.electropedia.org/>

3.1 послуга розміщення (*accommodation service*)

Надання принаймні спальні/лень та ванної
кімнати для поселення гостя.

3.2 згідно меню; а-ля карт (*a la carte*)

Система харчування, за якої всі пропонувані
в меню страви мають індивідуальні ціни,
перераховані за групами (закуски, основні
страви, десерти або м'ясо, риба, вегетаріан-
ські страви) та подаються свіжоприготовле-
ними на замовлення гостя.

3.3 шведський стіл; буфет (*buffet*)

Спосіб подачі страв для самообслуговування,
за якого напої та їжу виставляють у спосіб,
за якого гість може вільно вибирати різні
страви у довільній кількості.

Примітка. Така пропозиція зазвичай має фіксовану ціну.

3.4 послуга люб'язності (*courtesy service*)

Запропонована готелем послуга, яка збільшує
турботу про гостей.

Приклади: пропонування напою, якщо кімната не готова
до поселення; зберігання багажу; пропонування пізнього
виїзду, фрукти в номері або безкоштовні напої, надання
доступу до готельних послуг перед реєстрацією прибуття
та після реєстрації вибуття, а також надання трансферу
до аеропорту.

Примітка. Керівництво готелю може визначити, яка
послуга є більш доречною, залежно від ситуації або
потреб гостя.

3.5 розваги *(entertainment)*

Дозвілля, спорт або ігри, пропоновані готелем.

Приклади: настільні ігри, вистави, жива музика.

3.6 подія (event)

Захід, який відбувається в певний час і в певному місці.

Приклади: святкування, зустріч, конференція.

3.7 засоби для комфорту (amenity)

Пропоновані гостям речі, що розміщують в номері для створення зручності та комфорту.

Приклади: гель для душу, лосьйон для тіла, шампунь.

Примітка. Туалетний папір, пакети для предметів гігієни та рушники не вважаються засобами для комфорту.

3.8 система аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках; HACCP (hazard analysis critical control points; HACCP)

Система, яка ідентифікує, оцінює і контролює небезпечні фактори, що є визначальними для безпеки харчових продуктів.

Джерело: Codex Alimentarius.

3.9 готель (hotel)

Комерційний заклад, що надає щонайменше послуги приймання, розміщення та обслуговування гостей, визнаний або зареєстрований як такий згідно з відповідним законодавством.

Примітка. Готель може також пропонувати послуги харчування та подавання напоїв, та інші додаткові послуги.

3.10 VIP-послуга (VIP service)

Спеціальний привілей, наданий певним гостям.

4 Вимоги до персоналу

4.1 Загальні вимоги

Весь персонал повинен бути підготовлений та мати кваліфікацію відповідно до передбачуваної сфери роботи.

Кваліфікація повинна забезпечуватися одним із таких варіантів:

- а) навчання (навчання на робочому місці) під керівництвом та наглядом особи, що має досвід і знання предмету та вміє передавати ці знання;
- б) досвід роботи у визначеній сфері (в ідеалі документально підтверджений попередніми роботодавцями чи уповноваженими органами);
- с) професійна освіта;
- д) досвід у визначеній сфері діяльності у поєднанні з програмою навчання, яка гарантує можливість доповнити будь-яку відсутню кваліфікацію. Такий додатковий навчальний курс можна проходити поряд із роботою, а також і суміщати з нею;
- е) академічне навчання, пов'язане із передбачуваною сферою роботи (в ідеалі доповнене практичним досвідом під час навчання).

Окремі інструкції, що стосуються виконання конкретних робіт (наприклад, розважальні заходи, поводження з хімічними речовинами), можуть бути розроблені уповноваженим персоналом.

4.2 Організаційна структура та встановлення відповідальності

Керівництво готелю повинно визначити та задокументувати плани роботи та посадові інструкції для найбільш відповідальних посад.

Повинні бути призначені особи, відповідальні за:

- а) моніторинг надання послуг;
- б) виявлення та реєстрацію всіх інцидентів, пов'язаних з наданням послуг;
- с) ініціювання дій для забезпечення задоволення гостей.

4.3 Програма навчань

Керівництво готелю повинно розробити, впровадити та періодично переглядати програму навчань для підвищення рівня компетентності персоналу з урахуванням визначених потреб. Програма навчань повинна відповідати таким вимогам:

- a) новий співробітник після приймання повинен пройти навчання або інструктаж;
- b) для персоналу, який контактує з гостями, повинно бути проведено навчання з обслуговування гостей, включно з інструкціями щодо вітання гостей різних типів;
- c) навчання з техніки безпеки (наприклад, порядок дій в аварійних ситуаціях, ознайомлення з планом евакуації) та базового життєзабезпечення (БЖЗ) або навчання методам першої медичної допомоги;
- d) можуть бути розглянуті інші теми для навчання, такі як краща екологічна практика, питання гігієни та захисту здоров'я, інформаційні технології, іноземні мови та мова жестів.

Примітка. ISO 10015 та ISO 29993 можуть бути корисні для цих цілей.

4.4 Обслуговування гостей

Персонал несе відповідальність за якість обслуговування гостей і повинен:

- a) бути ввічливим та поважати гостей готелю;
- b) бути чистим, охайним та доглянутим;
- c) надавати послуги своєчасно та старанно, відповідно до процедур готелю;
- d) мати ідентифікатори; рекомендується, щоб ім'я працівника було відображено на жетоні;
- e) уникати гучних звуків або підвищення голосу під час виконання робіт, наскільки це можливо;
- f) не заходити без дозволу в номер, якщо гість знаходиться в номері;
- g) знати, як діяти у надзвичайних ситуаціях;
- h) враховувати політику щодо отримання «чайових», визначену керівництвом готелю;
- i) бути обізнаним щодо будь-яких особливих видів розміщення/заходів, доступних для гостей з різними видами інвалідності.

4.5 Послуги та умови для персоналу

Керівництво готелю повинно визначити послуги та умови, які пропонуються персоналу, та дотримуватись такого:

- а) якщо керівництво готелю вирішить, що персонал має носити форму, її повинен надати готель;
- б) якщо персоналу потрібно перевдягнутися перед роботою, повинні бути влаштовані роздягальні; за необхідності потрібно забезпечити окремі закриті роздягальні для чоловіків та жінок та вхідний передпокій, щоб уникнути прямої видимості до роздягалень;
- с) для персоналу повинні бути облаштовані ванні кімнати та туалети з туалетним папером, паперовими рушниками або сушарками для рук, милом або дезінфекційними засобами, кошиками для сміття та вішалками. Твердого мила слід уникати;
- д) якщо готель пропонує перевезення персоналу, ця послуга повинна бути застрахованою від нещасних випадків;
- е) усі приміщення для персоналу повинні бути чистими та добре доглянутими.

Готель повинен забезпечити пристосованість робочого місця, якщо там працює людина з будь-яким видом інвалідності.

4.6 Послуги на умовах субпідряду

Керівництво готелю повинно мати процедуру надання послуг на умовах субпідряду з детальним описом обов'язків щодо послуг, які передаються на субпідряд, зокрема строками та правилами залучення персоналу. Ця процедура повинна дотримуватись відповідальним персоналом та містити щонайменше таке:

- а) готель повинен мати договір на послуги з субпідрядниками;
- б) повинні бути передбачені засоби ідентифікування персоналу, який працює на субпідрядника;
- с) якщо персонал субпідрядника надає послуги в приміщеннях готелю на постійній основі (наприклад, прибирання, технічне обслуговування, розважальні заходи), готель повинен інформувати субпідрядників про внутрішні правила, які можуть стосуватися них (наприклад, уніформа, правила ввічливості, жетони з іменами);

Якщо в готелі є спеціалізовані об'єкти (наприклад, спа-центр, спортзал, ресторани) під управлінням субпідрядника, процедура управління скаргами гостей повинна бути узгоджена з відповідними субпідрядниками.

4.7 Концесіонери

Якщо в приміщеннях готелю є концесії (наприклад, магазини, перукарні, ресторани), керівництво готелю повинно визначити та задокументувати відносини між обома сторонами (концесіонером та готелем), включно з правами та обов'язками.

5 Вимоги до послуг

5.1 Інформування та комунікація

Готель повинен:

а) надавати гостю точні дані про доступні послуги, ціни та відповідні податки (якщо вони не включені у ціну) за допомогою різних способів, таких як вебсайт, реклама або брошури;

б) ознайомити гостя перед бронюванням з описом номерів різних типів, цінами, політикою скасування, депозитами, передоплатою, прийнятними способами оплати та іншою відповідною інформацією щодо бронювання;

с) визначити, які з його послуг є доступними, надаючи необхідну інформацію на запит гостя. Цю інформацію слід доводити до відома також через вебсайт;

д) швидко і конкретно відповідати, якщо існує можливість безпосередньої взаємодії з гостем через цифрові канали;

е) надавати гостю іншу відповідну інформацію (наприклад, політику щодо паління, політику щодо домашніх тварин, запобігання сексуальній експлуатації дітей).

5.2 Послуги служби приймання

5.2.1 Загальні вимоги

Вхід до готелю та назва готелю повинні бути добре видимі ззовні, а територія біля входу повинна бути чистою та освітленою. У всіх зонах загального користування має бути достатній рівень освітлення для створення відчуття безпеки та комфорту, включно з доступом до кімнат, освітленням сходів та сходових майданчиків вночі.

Простір зони приймання повинен відповідати такому:

– він повинен бути позначений вказівниками, так само як і доступ до номерів та інших приміщень, що використовуються для обслуговування гостей (наприклад, стійка порт'є, каса), якщо їх нелегко ідентифікувати;

– повинні бути чітко відображені всі можливі форми оплати.

Послуги приймання повинні відповідати таким загальним вимогам:

- а) персонал служби приймання повинен бути здатним спілкуватися з гостями щонайменше місцевою мовою та найбільш застосовними мовами цільового ринку готелю;
- б) готель повинен встановити та впровадити правила ввічливості, а також протокол спілкування телефоном (охоплюючи такі питання, як термінова допомога, ідентифікація готелю та персоналу по телефону та зворотні дзвінки);
- с) персонал служби приймання повинен мати докладні знання про готель, включно з розташуванням усіх об'єктів та переліком послуг, відомостями щодо їхньої доступності та, зокрема, характеристиками номерів.

Примітка. ISO 21902 може бути корисним;

- д) персонал служби приймання повинен бути в змозі надати інформацію про дестинацію та належним чином організувати відповідні послуги;
- е) якщо готель пропонує послуги з обміну валют, він повинен мати дозвіл (якщо вимагається) та інформувати гостей про курс валют. Потрібно надавати гостям квитанції з зазначенням інформації про обмін;

ф) привітання, скарги та пропозиції потрібно збирати та опрацьовувати для подальшого використання або подальших дій;

г) у готелі повинна бути система зв'язку між гостем та працівниками рецепції у разі, якщо персонал не знаходиться на рецепції 24 години на добу (наприклад, телефонний зв'язок з номера / загальнодоступних зон);

h) служба приймання повинна дотримуватися процедур безпеки (наприклад, перевіряти особу гостя під час виготовлення копії картки-ключа).

5.2.2 Послуги бронювання

Готель повинен мати задокументовану процедуру, яка повинна містити:

а) настанови щодо отримання запиту, реєстрації, скасування, гарантування оплати (наприклад, передоплатою, депозитом, кредитною картою) та підтвердження бронювання, враховуючи таке:

– відповідь на запити щодо бронювання потрібно надавати протягом 24 годин. Після отримання їх потрібно зареєструвати, зазначаючи, хто здійснив бронювання, кількість номерів та осіб, дати, кількість ночей для проживання та контактні дані (якщо

особа, що бронює, може їх надати), а також застосовну ціну, способи оплати, години найраннішого та найпізнішого поселення, умови раннього заїзду та пізнього виїзду, якщо таке застосовне, та можливі додаткові замовлення, такі як трансфери;

– прийняття бронювання, а також будь-які зміни повинні бути зареєстровані та повідомлені гостю в письмовій формі, якщо між бронюванням та прибуттям залишається достатньо часу;

– готель повинен визначити та повідомити гостям найшвидший можливий час реєстрації прибуття, який не повинен бути пізнішим ніж 14:00;

б) аналіз прогнозів щодо бронювання та дотичних заходів (наприклад, рекламних кампаній та пропозицій, закритих розпродажів), включно з:

– контролем рівня очікуваної завантаженості, щоб уникнути надмірного бронювання. Повинна існувати система, яка визначає, як діяти в подібних ситуаціях, пропонуючи гостю послугу однакової або вищої якості, зменшуючи можливі занепокоєння. Потрібно теж встановити компенсацію, якщо це зумовлено певними обставинами;

– розподілом номерів відповідно до порядку, визначеного готелем, з урахуванням закріплення окремих номерів (наприклад, для повторних гостей, замовлень на конкретний номер, умов для гостей з інвалідністю);

с) доступ співробітників рецепції до інформації про прогнозовану завантаженість, список прибуття, завдання та список сніданків;

д) порядок дій в особливих випадках (наприклад, приймання груп, список очікування, неприбуття) або для задоволення вимог гостей (наприклад, щодо типу постільних речей, раннього прибуття, дитячого ліжечка).

Наскільки це можливо, готель повинен вести базу гостей, яка може бути використана для розподілення номерів або для персоналізації послуг з урахуванням законодавчих вимог щодо захисту персональних даних.

5.2.3 Послуги реєстрації поселення

Повинні бути дотримані такі вимоги:

а) персонал, що здійснює реєстрацію, повинен надавати пріоритет безпосередньому

контакту з гостем перед іншими обов'язками з приймання;

b) реєстрація повинна відбуватися якомога швидше. Гостю потрібно повідомити таку інформацію:

– як знайти його/її кімнату та найбільш важливі приміщення;

– щодо існування нетипових обставин (наприклад, проведення певних робіт, обмежень у режимах роботи або послугах);

– додаткові послуги та їхні ціни (крім конфіденційних тарифів) на запит;

– найпізніший час виселення, який повинен бути не раніше ніж 12:00;

– відповідні вказівники та умови користування, якщо пропонується послуга паркування;

c) готель повинен реєструвати гостей після прибуття.

Примітка. В деяких країнах можуть вимагати ідентифікаційні документи, такі як посвідчення особи, паспорт або посвідчення водія;

d) інформацію про замовлені гостем послуги потрібно перевірити разом з гостем під час реєстрації;

e) готель повинен запропонувати послугу зберігання багажу до часу поселення гостя;

f) якщо номер недоступний після настання часу поселення, готель повинен запропонувати послугу люб'язності гостям із заброньованими номерами;

g) у разі прибуття груп або одночасного заїзду багатьох індивідуальних гостей потрібно підготувати спеціальну зону реєстрації для груп, щоб обслуговування не зупинялося і роботи пришвидшилися.

5.2.4 Реєстрація виселення, розрахунок та вибуття

Повинні бути дотримані такі вимоги:

a) рахунок повинен містити поденну детальну інформацію про використані концепції чи послуги та ціни, якщо тільки гість не вимагає загальний рахунок;

b) на запит у рахунку повинні бути зазначені гості, які проживали в номері, незалежно від того, що рахунок виставлений на інше ім'я;

c) виставлення рахунків та отримання платежу повинно відбуватися швидко та достовірно;

d) потрібно зазначити послуги люб'язності, які пропонує готель;

e) випадки та умови, за яких готель пропонує та/або приймає пізній виїзд, потрібно визначати;

f) гостя потрібно поінформувати про послугу зберігання багажу.

5.2.5 Послуга зберігання багажу

Готель повинен запропонувати послугу зберігання багажу відповідно до таких вимог:

a) повинна бути спеціальна зона для зберігання багажу, доступ до якої мають уповноважені особи;

b) увесь багаж, що належить окремому гостю, розміщений у зоні зберігання багажу, повинен бути чітко ідентифікований (за допомогою квитанцій або за іншою системою), щоб гарантувати його повернення своєму власнику;

c) багаж повинен бути повернений гостю у тому стані, в якому він був переданий на зберігання.

Готель може запропонувати послугу перевезення багажу. У такому разі готель повинен визначити та повідомити гостям, як надається ця послуга (тобто час обслуговування, як замовити цю послугу). У будь-якому випадку обладнання для перевезення повинно бути чистим та доглянутим.

5.2.6 VIP-послуга

Якщо готель пропонує VIP-послуги, він повинен задокументувати порядок надання цих послуг, враховуючи таке:

a) кого керівництво готелю відносить до дуже важливих гостей (VIP);

b) призначення номеру з урахуванням уподобань гостей;

c) питання безпеки відповідно до категорії гостя;

d) послуги, які можуть замовляти VIP-гості;

e) протокол спілкування;

f) особливу увагу після прибуття (наприклад, вітальний напій, квіти, фрукти).

5.3 Послуги розміщення

5.3.1 Загальні вимоги

Готель повинен запропонувати:

- a) телефонні послуги та доступ до Wi-Fi для гостей; за потреби потрібно надати інструкції щодо доступу до Wi-Fi;
- b) послугу з розбудження на замовлення або будильник у кімнаті;
- c) адаптери для розеток;
- d) питну воду 24 години на добу;
- e) форми для отримання повідомлень чи посилок для гостей або для зберігання цінностей;
- f) список із номерами екстрених телефонів;
- g) допомогу на запит, за можливості.

Повинна бути розроблена політика щодо загублених та знайдених речей.

Потрібно позначити місця для паління (якщо такі існують).

5.3.2 Номери

5.3.2.1 Загальні вимоги

У кожному номері повинні дотримуватися такі вимоги:

- a) повинен бути доступний каталог послуг, пропонує готелем, з інформацією, яка може бути цікавою для гостей (наприклад: години надання послуг, порядок оплати телефонних дзвінків, перелік телевізійних каналів, місцеві атракції, напруга в електромережі, політика щодо паління);
- b) якщо товар або послуга в номері не безкоштовні, повинна бути вказана ціна (наприклад, преїскурант міні-бару);
- c) у кожному номері повинна знаходитися інформація щодо схеми шляхів евакуації, розташування аварійних виходів та місцезнаходження найближчого протипожежного обладнання, а також основні правила поведінки у разі надзвичайних ситуацій, викладені щонайменше місцевою мовою та найбільш поширеними мовами цільового ринку. Позначення повинні бути зрозумілими для гостей;



d) повинна бути принаймні одна розетка (що не використовується для інших постійних приладів) як у житловій, так і у ванній кімнатах;

e) повинні бути надані інструкції щодо використання приладів, робота яких незрозуміла, у письмовій або усній формі;

f) повинно бути ліжко (-а) з матрацом, подушкою та накриттям, що забезпечує тепло, таким як ковдра; постільну білизну (простирадла, наволочки та підковдру) потрібно замінювати для кожного гостя. Матраци та ліжкові рами повинні бути в хорошому стані. Додаткові матраци, чохли для подушок та верхнє покривало є необов'язковими;

g) повинна бути додаткова ковдра: у шафі в кімнаті або надаватися персоналом за запитом. Цю додаткову ковдру (-и) потрібно зберігати таким чином, щоб вона залишалася чистою.

5.3.2.2 Мінімальне укомплектування меблями, обладнанням, інвентарем та матеріалами

а) мінімальне умеблювання номеру, якщо це не суперечить бізнес-моделі готелю, повинно включати:

– шафу з висувними ящиками або полицями чи нішу для одягу. Якщо є вішалки, вони повинні бути пристосовані для одягу різного виду;

– тумбочку (-и) або обладнання з такими самими функціональними можливостями (наприклад, поличку/полички);

– письмовий стіл;

– меблі для сидіння (наприклад, крісло, диван);

– дзеркало; його розташування повинно дозволяти клієнтові бачити себе в повний зріст;

– полицю для багажу;

– якщо є тераса або балкон і місце дозволяє, там повинні бути крісла та стіл;

б) мінімальне обладнання в номері повинно включати:

– телевізор з дистанційним управлінням (якщо це не суперечить бізнес-моделі готелю). Доступні телевізійні канали повинні бути правильно налаштовані;

– кошик для сміття;

- пристрій внутрішнього зв'язку (наприклад, телефон, смарт-телевізор) для зв'язку зі службою рецепції або іншими службами у готелі;

- попільничку, якщо куріння дозволено;

- обладнання для регулювання затемнення кімнати (наприклад, жалюзі, цупкі штори);

- сейф для зберігання цінностей із застереженням щодо безпечності в гостьовій кімнаті та інструкціями щодо відповідальності. Як варіант, сейф може бути на рецепції;

- систему «Не турбувати»;

c) крім того:

- якщо в кімнаті є міні-бар, його потрібно поповнювати щодня;

- якщо в кімнаті є праска, повинна бути також прасувальна дошка, і вони повинні зберігатися в шафі/гардеробі;

- якщо в номері є обладнання для приготування кави/чаю, слід забезпечити його чистоту, а кавові кружки, чашки, блюдця або паперові чашки для кави, палички або чайні ложки (відповідно), каву/чай та цукор потрібно надавати;

- готель повинен забезпечувати температуру повітря від 18 до 25°C за допомогою кондиціонера та/або опалення, залежно від умов. У номерах з опаленням або з кондиціонером повинен бути пристрій, що дозволяє їх регулювати;

d) усі номери повинні мати окрему ванну кімнату. Ця ванна кімната повинна мати:

- унітаз із кришкою;

- душ та/або ванну;

- екран/завісу для душу;

- умивальник;

- дзеркало, розташоване над умивальником або поруч з ним;

- внутрішній замок або запобіжник, які можна відкрити ззовні у випадку надзвичайної ситуації;

- вішалку або сушарку для рушника;

- гарячу воду постійно зі справною та легко регульованою системою для регулювання гарячого, теплого та холодного струму води;

- штори, жалюзі або завіси для забезпечення конфіденційності, якщо є вікно;

- ручки, системи проти ковзання або інші запобіжні заходи, щоб уникнути ковзання у ванні або душі, відповідно до вимог;
- підлогу, що легко миється;
- одну склянку на кожну особу;
- контейнер для сміття з кришкою;
- мило в мильниці або рідке мило у дозаторі;
- картонну коробку з серветками для обличчя;
- фен для волосся (або за запитом);
- набір рушників, включно з банним, рушником для рук, килимком для ніг та рушником для біде (якщо ванна кімната обладнана біде). Кількість наборів повинна дорівнювати кількості гостей в номері, за винятком килимка для ніг, який має бути один на номер;
- мінімальний набір засобів для комфорту (із заміною під час перебування гостя), який повинен включати гель та шампунь або їхню комбінацію. Готель також повинен мати можливість запропонувати інші

засоби, такі як набір для чищення зубів, набір для гоління, кондиціонер, ватяні диски, швейний набір, шапочка для душу або лосьйон для тіла. Якщо за них стягується додаткова плата, про це потрібно повідомити.

е) якщо готель пропонує послуги з прання, потрібно надати:

- інформацію про тарифи, тривалість обслуговування, спосіб збирання та повернення речей і контактні дані для отримання додаткової інформації;

- сумку для білизни у розпорядження гостя;

- бланк, який повинен заповнити гість із номером кімнати, кількістю та назвою одягу, що здається для прання, видом замовлених послуг та датою отримання одягу;

ф) готель повинен забезпечити дитячі меблі – дитячі ліжка та високі кріселка, за потреби та з урахуванням контингенту гостей.

5.4 Послуги з подавання страв і напоїв

5.4.1 Загальні вимоги

Готель повинен запропонувати послугу з надання сніданку та визначити одну або декілька систем для неї (наприклад, «шведський стіл», «згідно меню», «все включено»). Крім того, готель може запропонувати інші послуги харчування, обравши одну або кілька систем для їх надання:

- обід: система «шведський стіл», «згідно меню», змішана;
- вечеря: система «шведський стіл», «згідно меню», змішана;
- обслуговування в номері;
- послуги закускової/буфету.

Готель повинен визначити, де пропонувати ці послуги харчування (наприклад, у ресторані, кафе, їдальні або інших подібних приміщеннях готелю).

Якщо готель пропонує будь-яку з зазначених послуг харчування, він повинен дотримуватися таких вимог:

- a) повинна бути доступна карта меню, що містить перелік усіх страв, ціни та способи оплати;
- b) потрібно встановити та довести до відома гостей час надання послуги, враховуючи, яка саме послуга надається (наприклад, сніданок, обід, вечеря);
- c) коли використовують систему «за картою меню», столи мають бути сервіровані необхідними інструментами для замовлених страв;
- d) якщо столи накриті скатертинами, повинен бути їх запас для заміни під час обслуговування. За всіх умов поверхні столів повинні бути чистими;
- e) сервірування столу (тобто скло, посуд, столові прилади, паперові або тканинні серветки) повинні замінюватися для кожного гостя;
- f) якщо будь-яка страва з переліку відсутня, гостя слід повідомити про це перед тим, як він/вона зробить замовлення;

г) персонал повинен вміти пояснити гостю опис, складові та алергени страв, за запитом.

На додаток до раніше описаних систем можуть надаватися інші варіанти послуг харчування, такі як «все включено» або «безперервна пропозиція». У цих випадках готель повинен визначити, як, коли та де надавати послугу, і повідомити про це гостя. У будь-якому з цих двох випадків готель повинен відповідати вимогам, зазначеним у 5.4.2, якщо система «шведський стіл» використовується як частина цих видів послуг.

5.4.2 Загальні вимоги до системи «шведський стіл»

Напої повинні бути доступні як на столах шведської лінії, так і за столом гостей.

Столи шведської лінії повинні відповідати такому:

а) перед початком обслуговування:

– загальне подання та компонування різних продуктів харчування, напоїв та приладів на столах повинні відповідати інструкціям, встановленим відповідальною особою;

– їжа та напої повинні бути виставлені таким чином, щоб гості могли отримати загальне уявлення про кулінарну пропозицію та різноманітність вибору;

– обладнання повинно бути повністю працездатним та забезпечувати потрібну температуру в різних режимах (холодний: 8°C або нижче / гарячий: 65°C або вище);

– столові прилади, необхідні відповідно до вмісту кожної страви, повинні бути доступні гостю;

– їжа повинна мати етикетки з чіткою назвою;

– тости на сніданок, а також гарячі страви на обід та вечерю повинні надаватися на шведському столі;

б) під час обслуговування:

– готова до вживання їжа повинна бути захищена або закрита, особливо якщо вона виставляється довший час або на відкритому повітрі;

– їжу та напої, які закінчуються під час обслуговування, потрібно поповнювати до тих пір, поки вони наявні;

- оформлення та чистота шведського столу повинні підтримуватися протягом усього обслуговування;

- посуд, використаний гостем, потрібно прибрати як тільки він/вона завершить їсти, і стіл повинен бути чистим.

5.4.3 Кулінарні пропозиції

а) Готель повинен планувати кулінарні пропозиції, враховуючи таке:

- різноманітність, доступність та гарантію якості;

- уподобання гостей залежно від, наприклад, культури, звичок;

- середню тривалість перебування гостей. Чим довше час перебування, тим більше різноманітних страв повинен пропонувати готель;

- зворотній зв'язок від гостей;

- дієтичні потреби гостей (наприклад, діабетики, вегетаріанці; ті, що потерпають від целіакії – глютенної хвороби);

- норми споживання;

б) персонал, що займається харчуванням та напоями, повинен знати кулінарні пропозиції готелю;

с) готель повинен надавати інформацію про алергени та мати можливість запропонувати за запитом принаймні одну страву, яка не містить визначених алергенів, враховуючи наявні інгредієнти;

д) рецептура повинна бути задокументована, охоплюючи перелік інгредієнтів, процес приготування та подання готової страви;

е) кулінарна пропозиція повинна включати регіональні страви.

5.4.4 Надання послуг

5.4.4.1 Обслуговування під час сніданків

Цей підпункт застосовний до сервірування сніданків за системою «згідно з меню» та/або «шведський стіл». Додаткові вимоги до сніданку, що надається згідно з послугою «обслуговування в номері», визначені в 5.4.4.2.

Сніданок повинен бути забезпечений серветками, сіллю, підсолоджувачами, чашками для кави та столовими приладами відповідно до типу сніданку.

Потрібно пропонувати кілька категорій страв та продуктів. Додаток А містить довідковий перелік категорій страв та продуктів.

Пропозиція повинна враховувати п'ять основних харчових потреб (тобто білки, вуглеводи, жири, вітаміни, мінерали) та воду.

Якщо сніданок не включений у тариф на проживання для всіх гостей, повинна діяти зручна система ідентифікації гостей, які отримують вранці сніданок. Система повинна бути узгодженою з працівниками рецепції (наприклад, для оплати).

Готель повинен запропонувати послугу надання холодного сніданку з напоєм та холодною їжею поза встановленими для сніданку годинами, якщо гості цього вимагають, особливо якщо сніданок входить у вартість проживання. Про таку можливість гість повинен бути поінформований заздалегідь.

5.4.4.2 Обслуговування в номері

Якщо готель пропонує послугу обслуговування в номері, вона повинна відповідати таким вимогам:

а) гостям потрібно надавати інформацію про обслуговування в номері (наприклад, карта меню в номері), включно з доступними стравами, цінами, часом обслуговування та способами замовлення;

б) обслуговування в номері повинно включати подання різноманітних гарячих та холодних страв, закусок, основних страв, десертів та напоїв;

с) гість повинен бути поінформований про те, скільки приблизно часу потребує доставляння їжі у номер;

д) готель повинен забезпечити, щоб температура їжі відповідала вимогам, коли її подають у номер;

е) готель повинен визначити, як забрати використаний посуд з номера гостя;

ф) якщо пропонується послуга надання сніданку в номері, потрібно визначити спосіб її попереднього замовлення (наприклад, напередодні ввечері).

Якщо обслуговування в номері не пропонується, готель повинен забезпечити гостя закусками та напоями (наприклад, через торгові автомати, доступні продукти на рецепції, міні-бар).

Готель повинен визначити порядок дій у випадку, якщо гостю дозволено замовляти їжу або напої через зовнішні компанії доставки. Якщо таке застосовне, гостю потрібно повідомити умови. У цьому випадку готель повинен підписати договір про співпрацю з компаніями, що здійснюють доставляння їжі.

5.4.5 Кухня готелю

5.4.5.1 Зонування кухні

Залежно від пропонованих страв та напоїв повинні бути облаштовані згідно з встановленими вимогами такі зони:

- a) зона приймання сировини;
- b) зона для зберігання товарів, що довго не псуються, холодильники та морозильні камери;
- c) зона приготування, у якій потрібно на постійній або тимчасовій основі визначити окремі місця для приготування овочів,

риби та м'яса. Після закінчення одних робіт та перед початком інших білизна, посуд та робочі поверхні повинні бути очищені та продезінфіковані засобами, придатними для використання з харчовими продуктами, зокрема це особливо важливо під час приготування страв для хворих на целіакію або гостей з алергією. Зона приготування повинна бути освітлена та спроектована таким чином, щоб можна було підтримувати температуру, яка відповідає типу їжі;

e) зона гарячого виробництва, яка повинна мати природну вентиляцію або систему для періодичного оновлення повітря та відповідати умовам безпеки;

f) зона холодного виробництва, якщо готель готує торти та тістечка, а також для готування звичного меню для святкування або подій;

g) зона миття посуду.

5.4.5.2 Вимоги до кухні

Кухня повинна відповідати таким вимогам:

- a) повинна мати необхідний дозвіл, виданий відповідними органами влади, якщо таке вимагається;

b) робочі поверхні та кухонне приладдя (наприклад, столи, стелажі, обробні дошки) повинні бути придатними для роботи з продуктами харчування;

c) робочі поверхні повинні бути рівними та не мати швів, що сприяють накопиченню бруду;

d) не повинно бути контакту між продуктами харчування та підлогою. Якщо подальшим обробленням не можна забезпечити необхідний стан чистоти продуктів, які падають або проливаються на підлогу, їх потрібно відразу вилучити та видалити;

e) повинні бути пункти водопостачання відповідно до призначення виробничих зон;

f) у зоні приготування умивальники повинні мати зручні функціональні можливості (наприклад, з використанням датчиків, педалей) пристроїв для подавання холодної та гарячої води, які забезпечують гігієнічне користування ними, а також дезінфекційне мило та одноразові паперові рушники;

g) столові скатертини, за винятком одноразових, не можна використовувати на кухні;

i) повинна бути передбачена система вилучення сміття відразу після заповнення контейнерів;

h) всі вікна та вентиляційні приміщення повинні бути захищені від проникнення комах або гризунів;

j) в усіх робочих зонах повинні бути встановлені сміттєві контейнери з кришкою, що закривається без допомоги рук, та вкладеним мішком;

k) повинні бути морозильні камери, холодильне обладнання та опалювальне обладнання (наприклад, котел із саламандрою, гарячі столи, інфрачервоні ліхтарі) залежно від типу пропонованої їжі та напоїв;

l) термометри повинні бути відкалібровані;

m) повинен бути встановлений чіткий порядок прибирання кухні.

5.5 Додаткові послуги

5.5.1 Загальні положення

Готель може надавати додаткові послуги залежно від конструкції, стратегії, зручностей або категорії гостей.

5.5.2 Басейн

Якщо у готелі є відпочинковий басейн, він повинен мати:

- a) душ;
- b) туалет;
- c) захисні парасольки або альтернативні природні елементи захисту (у відкритих басейнах);
- d) тапчани або шезлонги;
- e) пандуси для входу в басейн із нековзкими поверхнями;
- f) чіткі вказівники до місця розташування басейну, правила його використання (наприклад, години роботи, обов'язкове приймання душу перед користуванням

басейном, заборона використання скла), інформацію про ризики (наприклад, інформацію про глибину, занурення дозволено/заборонено, захист від сонця, присутність рятувальника) та телефони екстрених служб;

g) розташоване на видному місці та доступне рятувальне обладнання, таке як лінії для кидання, стовпи досяжності та плавучі засоби. Повинна бути процедура оперативного управління та повідомлення про інциденти, пов'язані з басейном (наприклад, хімічні забруднення, нещасні випадки, інциденти з фекаліями або блювотою);

h) аптечку першої допомоги.

Потрібно визначити, чи необхідний та в якому обсягу нагляд за басейном з урахуванням категорій користувачів, глибини та розміру басейну.

Крім того:

– периметр басейну повинен бути захищений, щоб зменшити ризик нещасних випадків поза годинами роботи басейну (наприклад, нековзкий периметр);

– якщо у готелі є басейни з підігрівом, вода повинна утримуватися при температурі приблизно від 24°C до 30°C у години роботи;

– гостям потрібно пропонувати рушник та зазначити місце, де слід залишати використані рушники;

– показники хлору та рН води потрібно контролювати щонайменше один раз на день перед відкриттям, а їхні значення документувати. За необхідності це потрібно робити частіше.

Примітка. Також може знадобитися медичний контроль води;

– необхідно уникати перенавантаження басейну. Для цього потрібно визначити пропускну здатність басейну.

5.5.3 Сауна та спа

Якщо наявні сауна та/або спа, вони повинні відповідати таким вимогам:

– правила користування цими об'єктами потрібно оприлюднювати (наприклад, години роботи, максимальний час перебування всередині, пов'язані з цим ризики);

– на прилеглий території повинні бути гачки для одягу та холодна вода. У сауні все це повинно бути поруч із кабіною (-ами);

– потрібно проводити дезінфекцію поверхонь та води.

Крім того, сауна повинна бути обладнана приладами для вимірювання температури в кабіні. Температуру води для спа-процедур потрібно контролювати.

Ці приміщення також повинні бути обладнані засобами вимірювання часу та вологості.

5.5.4 Інші додаткові послуги

Готель може пропонувати інші додаткові послуги (наприклад, послуги перукарні, спортзалу, бізнес-центру). У всіх цих випадках готель повинен:

a) встановити рівень надання послуг та дотримуватися його;

b) підтримувати відповідні приміщення та обладнання в чистоті.

6 Вимоги до організації подій

Якщо готель організовує проведення подій, потрібно виконувати такі вимоги:

а) готель і гість повинні погодити перелік послуг перед їх наданням. Послуги, які передбачено надавати під час проведення події, потрібно документально підтверджувати (наприклад, договором, розпорядженням або листом). Характеристики послуг (тобто розмір та розташування номерів, підготовчі заходи, використання аудіовізуальних пристроїв, підготування столів, кулінарні пропозиції, інформацію щодо тютюнопаління та споживання алкоголю, ігор чи інтелектуальної власності) повинні бути чітко визначені;

б) будь-які зміни, що вносяться до характеристик обслуговування (наприклад, щодо номерів, меню, напоїв), повинні бути узгоджені або прийняті гостем. У разі виникнення потреби у змінах через відсутність будь-якого товару новий товар повинен бути однакової або вищої якості, ніж той, на заміну якого його пропонують, або потрібно запропонувати іншу компенсацію;

с) місткість кожного приміщення, яке використовується для проведення заходів, повинна бути визначена залежно від його конфігурації та використання та не повинна перевищуватися;

д) співробітники служби приймання повинні бути поінформовані про подію, щоб вони могли допомогти тим, хто її відвідує. Потрібно забезпечити правильну координацію з іншим персоналом, який бере участь у заході. Цей персонал повинен мати замовлення на обслуговування, яке відповідає узгодженим послугам;

е) готель повинен попередньо ознайомитися з усім персоналом, обладнанням та послугами, необхідними для події, навіть якщо вони були замовлені гостем зовні (наприклад, додатковий персонал, аудіовізуальні чи комп'ютерні пристрої, оркестр);

ф) вказівники до всіх подій з зазначенням місця їхнього проведення повинні знаходитися в місцях, які можуть бачити гості (наприклад, у зоні приймання, у ліфтах);

г) під час проведення події готель повинен здійснювати періодичний контроль, щоб переконатися, що узгоджені умови договору дотримуються.

Адміністрація готелю має спробувати надати будь-які додаткові послуги або ввести зміни, яких може вимагати гість, та сприяти вирішенню можливих проблем під час події (наприклад, пов'язані з аудіовізуальними матеріалами, розставленням столів, зміни у меню).

7 Розважальні заходи

Цей розділ стосується готелів, які пропонують для гостей регулярні та заплановані розважальні заходи, що зазвичай проходять під керівництвом персоналу (наприклад, караоке, заняття аквааеробікою, йога, ігри).

Повинні бути дотримані такі вимоги:

- а) розважальну програму на найближчі дні потрібно повідомляти. Має бути передбачена також альтернативна програма у разі неможливості проведення запланованих заходів;
- б) розважальними об'єктами потрібно керувати та обслуговувати їх з урахуванням вимог процедур з охорони здоров'я та безпеки праці в готелі;
- в) повинно бути достатньо обладнання для запланованих заходів, і воно повинно бути у справному стані, чистим та доглянутим. Потрібно проводити регулярне технічне обслуговування для обладнання, яке вимагає особливого догляду після використання;
- г) потрібно забезпечити обмежений доступ до обладнання, яке може заподіяти шкоду, таке як гвинтівки, дартс або луки, і нагляд під час його використання;
- е) персонал служби приймання та персонал, відповідальний за розважальні заходи, повинен знати правила користування приміщеннями, ціни, години роботи, порядок попереднього замовлення та наявність обладнання, пов'язаного з цими заходами, та інформувати гостей про правила участі в них;
- ф) повинні бути розроблені правила участі в усіх заходах, а також докладні інструкції з безпеки для гостей щодо заходів, пов'язаних з ризиками.

8 Вимоги до безпеки та охорони

8.1 Загальні вимоги

Керівництво готелю несе відповідальність за визначення та застосування належних заходів безпеки. Вони повинні охоплювати:

- а) запобігання ризикам та нещасним випадкам;
- б) безпеку людей, майна, будівель та споруд;
- с) протипожежний захист та управління надзвичайними ситуаціями.

Потрібно запровадити заходи безпеки для всіх приладів та обладнання, що застосовується в різних зонах готелю, в першу чергу електричних приладів та обладнання, що застосовується для надання додаткових послуг, таких як послуги басейну або тренажерного залу. Готель повинен мати страхування цивільної відповідальності щодо надаваних ним послуг.

Готель повинен мати актуалізовані чинні сертифікати/записи офіційних інспекційних перевірок.

8.2 Запобігання ризикам та нещасним випадкам

Керівництво готелю повинно визначити заходи щодо виявлення, оцінювання, зменшення та контролювання ризиків у приміщеннях та дотримуватися таких вимог:

- а) повинна бути гарантована справність та безпечність приладів і обладнання, призначеного для використання персоналом та гостями;
- б) гості повинні бути поінформовані щодо заходів попередження небезпек (наприклад: шляхом розміщення покажчиків, задокументованих процедур, цифрових екранів, карт);
- с) персонал, зокрема, повинен мати доступ до паспортів безпеки токсичних та небезпечних продуктів.

8.3 Харчова безпека

8.3.1 Загальні положення

Керівництво готелю відповідає за гігієну харчування та безпечні умови в приміщеннях і повинно забезпечити їхнє належне використання. Якщо готель надає послуги харчування, повинна бути впроваджена система безпеки харчових продуктів, заснована на принципах НАССР. Вона повинна охоплювати суворий контроль за харчуванням від закупівлі до обслуговування, наприклад: простежуваність їжі, розведення харчових потоків, щоб уникнути перехресного забруднення, контроль температури, зберігання та подавання їжі та навчання персоналу.

Персонал повинен пройти навчання процедур управління безпекою харчових продуктів та своїм конкретним обов'язкам щодо цього.

8.3.2 Особиста гігієна

Увесь персонал, який працює з харчовими продуктами, повинен дотримуватися таких умов особистої гігієни:

- а) вони повинні дотримуватися чистоти, мати чисті руки та чисті й підстрижені нігті; волосся повинно бути чистим і покритим, а довге волосся слід прибрати назад;
- б) вони повинні мити руки перед початком роботи та після кожної перерви;

с) вони не повинні носити видимих перстнів, сережок або пірсингу, браслетів або годинників. Якщо їх неможливо тимчасово зняти, ці предмети повинні бути належним чином захищені харчовим пластиром;

д) вони повинні носити чисту робочу форму, включно з нековзким взуттям та шкарпетками;

е) вони повинні знати призначені зони та різні типи приготування, які можна здійснювати в кожній з них.

Сторонній персонал, який час від часу заходить на кухню, повинен одягати захисний одяг.

8.3.3 Приймання харчових продуктів

Готель повинен визначити критерії постачання харчових продуктів для кожного їх виду (наприклад: зелень, фрукти, риба, м'ясо, овочі) і стану (наприклад: свіжі, заморожені, готові) та напоїв, а також порядок повернення продуктів, які не відповідають встановленим критеріям.

Під час приймання продукції потрібно контролювати таке:

- а) стан пакування;
- б) термін придатності або бажану дату споживання;
- с) температуру.

Зону приймання харчових продуктів потрібно утримувати в чистоті у такий спосіб, щоб дотримувалися необхідні гігієнічні умови і не створювалися ризики забруднення.

Готель повинен бути впевненим у безпеці продуктів харчування, які пропонує постачальник.

8.3.4 Зберігання харчових продуктів

Потрібно дотримуватися таких вимог:

а) харчові продукти потрібно розподілити в зонах зберігання відповідно до їхнього типу та стану (наприклад, заморожені, свіжі, охолоджені, сухі);

б) потрібно встановити порядок обігу продуктів (наприклад, на основі принципів «перший зайшов – перший вийшов (FIFO)» або «перше закінчення терміну придатності – перше використання (FEFO)») для гарантування того, щоб продукти з простроченим терміном придатності не використовувалися;

с) зони зберігання повинні бути позначені; доступ до цих зон повинен мати тільки уповноважений персонал;

д) потрібно уникати контакту продуктів зі стінами та підлогою;

е) оригінальне зовнішнє пакування не допускається на кухні під час готування, в холодильниках або в зонах розморожування, за винятком окремих упакованих та охолоджених продуктів і напоїв, а також картонного пакування, придатного для харчової промисловості, дозволеного під час зберігання продуктів у морозильних камерах та холодильниках.

Що стосується морозильних камер та холодильників:

– вони повинні мати термометр;

– температуру, яку необхідно в них підтримувати, потрібно зазначати;

– потрібно вказувати їхнє цільове призначення;

– температуру в них потрібно перевіряти і реєструвати щонайменше на початку обслуговування;

– вони не повинні містити дерев'яних елементів.

8.3.5 Приготування

8.3.5.1 Загальні вимоги

Потрібно встановити основні умови гігієни та збереженості продуктів харчування під час усіх дій з приготування їжі та дотримуватися їх.

Примітка. Codex Alimentarius або ISO 22000 можуть служити рекомендаціями для забезпечення вимог гігієни та збереженості.

Зона приготування повинна відповідати таким вимогам для всіх видів діяльності, пов'язаних з обробленням та приготуванням харчових продуктів:

- а) повинні бути забезпечені гігієна та чистота;
- б) повинні бути запроваджені заходи щодо запобігання забрудненню;
- с) період часу зберігання їжі поза холодильником повинен бути обмежений;
- д) температуру потрібно підтримувати таким чином, щоб гарантувати, що бактерії не будуть розмножуватися (наприклад, в зоні холодного виробництва температуру потрібно підтримувати на рівні $18\pm 3^{\circ}\text{C}$);
- е) розморожування, яке забезпечує досягнення належної температури у центрі харчового продукту, потрібно проводити у холодильних камерах або під проточною водою;

ф) під час процесу розморожування продукти повинні бути закриті або захищені, щоб уникнути контакту з рідиною для розморожування;

г) не дозволяється розморожувати продукти при кімнатній температурі;

h) заморожені продукти, особливо заморожені овочі, можна готувати без розморожування. Однак великі шматки м'яса або великі тушки птиці зазвичай потрібно розморожувати перед приготуванням. Коли розморожування виконується як окрема операція, не пов'язана з готуванням їжі, воно повинне виконуватися лише у:

– холодильнику або спеціальній шафі для розморожування за температури 4°C або нижче;

– проточній питній воді, температура якої не вище 21°C , протягом періоду часу, що не перевищує 4 год;

– професійній мікрохвильовій печі лише тоді, коли харчовий продукт буде відразу переданий до звичайного варильного обладнання, і воно відбувається як частина безперервного процесу готування, або коли весь процес безперервного готування відбувається в мікрохвильовій печі;

i) їжу не можна повторно заморозувати після її розморожування;

j) прилади та дошки для нарізання повинні бути чітко позначеними за їхнім призначенням, щоб уникнути перехресних забруднень.

8.3.5.2. Гаряче виробництво

Їжу потрібно готувати за температури не нижче ніж 65°C. Якщо гарячу їжу не спожили відразу (тобто протягом 4 год), її потрібно:

a) утримувати при температурі, що дорівнює або вище 65°C;

b) швидко охолодити, бажано шляхом зниження температури (наприклад, від 60°C до -10°C за 2 год), і зберігати за температури охолодження або замерзання для подальшого використання у гарячому або холодному вигляді.

Олію, що використовується повторно, слід періодично контролювати, щоб упевнитися в її якості (наприклад, шляхом проведення випробувань, спостереження за кольором), і замінювати за потреби.

8.3.5.3 Холодне виробництво

Продукти, приготовлені холодним способом, можна зберігати за низької температури, щоб потім подавати їх гарячими або холодними, якщо вони не були спожиті відразу.

8.3.5.4 Зберігання попередньо приготованих продуктів та готових страв

Готову їжу потрібно зберігати таким чином, щоб підтримувалася її якість.

8.3.5.5 Маркування

Готель повинен чітко вказати дату приготування та назву страви, коли її не легко розпізнати. Готель також повинен вказати термін придатності готових продуктів.

8.3.6 Поводження з відходами

Утворювані відходи потрібно сортувати за їхніми видами (наприклад, органіка, скло, пластик, папір та картон, олії) з урахуванням ресурсів, наданих відповідним органом.

Кожний контейнер для відходів повинен бути ідентифікований із позначенням виду відходу і належним чином закритий.

Мішки з відходами потрібно вилучати за потреби, але щонайменше раз на день (наприклад, у зовнішній збірник, приміщення для відходів).

Під час видалення відходів контейнери не повинні перетинати зону готування, якщо готується їжа.

Якщо є приміщення для відходів, воно повинно бути закритим та прохолодним.

8.4 Захист здоров'я

Керівництво готелю відповідає за систему контролю за шкідниками на території закладу. План контролю шкідників повинен визначити та задокументувати кваліфікований персонал (внутрішній або субпідрядний) відповідно до потреб та можливостей готелю. Потрібно зберігати записи про проведені заходи, а також копії дозволів та санітарних посвідчень на використовувані засоби.

Зокрема, у плані безпечності води для контролю та запобігання наявності бактерій легіонели слід передбачати такі пункти:

а) підтримання температури води вище або нижче діапазону від 20 до 50°C, в якому розмножується бактерія легіонела;

б) запобігання застійності води, наприклад, шляхом усунення з мережі труб усіх ділянок, які не мають виходу (тупикових). Коли застою уникнути неможливо (наприклад, якщо частина готелю закрита у міжсезоння або для ремонту), мережі потрібно ретельно продезінфікувати безпосередньо перед відновленням регулярної діяльності;

с) запобігання накопиченню біоплівки, наприклад, шляхом відмови від використання (або заміни) будівельних матеріалів, які сприяють її розмноженню, та обмеження потрапляння в систему поживних для росту бактерій речовин;

д) періодичне дезінфікування системи сильним нагріванням або за допомогою хімічних біоцидів та хлорування, де це доречно;

е) оброблення мідно-срібною іонізацією або ультрафіолетовим світлом;

ф) проектування системи (або її реконструкція) у такий спосіб, щоб зменшити розпилення води та його вплив на людей, наприклад, розташовувати повітрозабірники будівель далеко від місць розпилення води.

Примітка. Можуть бути враховані рекомендації Всесвітньої організації охорони здоров'я щодо програми керування легіонелами.

8.5 Безпека людей та майна

Керівництво готелю має забезпечити впровадження необхідних заходів для безпеки гостей та персоналу (наприклад, відеонагляд, охорону, контроль автостоянки, ключі).

Щодо внутрішньої безпеки:

а) потрібно контролювати доступ до готелю та номерів, особливо вночі;

b) номери повинні бути обладнані необхідними засобами, щоб гарантувати їхню конфіденційність та безпечність;

c) потрібно суворо контролювати доступ до карт та/або ключів від номерів, а особливо до головних ключів / головної карти доступу (де це застосовне);

d) повинна існувати система, яка гарантує, що оплата, яка включається в рахунок вартості номеру (наприклад, у ресторані, барі), була підтверджена гостями саме цього номеру (наприклад їхніми підписами);

e) готель повинен гарантувати безпеку інформації та захист даних гостей та персоналу.

8.6 Безпечність будівель та споруд

Керівництво готелю повинно забезпечити належне технічне обслуговування споруд у будівлі (зокрема ліфтів, кондиціонерів, ескалаторів, умов для людей з обмеженими можливостями, ігрових майданчиків, спортзалів).

Будівлі, споруди та обладнання не повинні створювати ризиків для гостей чи персоналу.

8.7 Протипожежний захист

Повинно бути в наявності належне протипожежне обладнання та запроваджені необхідні заходи, щоб зменшити ризик виникнення пожежі, запобігти розповсюдженню полум'я та диму та дати можливість діяти аварійним службам. Таке обладнання та заходи повинні бути визначені уповноваженим органом або у співпраці з ним. Усі елементи, що використовуються з цією метою, включаючи вогнегасники, обладнані пожежні крани, гідранти, сухі стояки, автоматичні сповіщувачі, комутатори, ручні сигналізатори, зрошувачі, збірні пункти, насосні групи, а також аварійні та евакуаційні покажчики, повинні бути постійно в робочому стані.

Маршрути евакуації та аварійні виходи повинні бути належним чином позначені, завжди вільними від перешкод та легко відкриватися зсередини, та не закриватися на замок (наприклад, ланцюговий замок).

8.8 Управління надзвичайними ситуаціями

У готелі повинен бути розроблений, задокументований, впроваджений та актуалізований план дій у надзвичайних ситуаціях

відповідно до визначених ризиків. Цей план повинен охоплювати заходи щодо евакуації людей з фізичними, психічними або сенсорними вадами. Потрібно проводити періодичні пожежні навчання.

Готель повинен сприяти забезпеченню доступу пожежникам та іншим службам цивільного захисту у разі надзвичайних ситуацій.

Готель повинен інформувати гостей про те, як діяти у випадку надзвичайних ситуацій та під час евакуації.

Контактні телефони відповідних служб надзвичайних ситуацій (охорони, пожежників) повинні бути доступними для відповідального персоналу.

9 Вимоги до технічного обслуговування

9.1 Загальні вимоги

Незалежно від того, хто відповідає за виконання послуг з технічного обслуговування (усіх або деяких з них) – сам готель або залучені зовнішні організації, потрібно мати підрозділ і плани системних дій для вирішення або мінімізації проблем у цій сфері.

Служба технічного обслуговування повинна мати мінімальний запас запасних частин та витратних матеріалів, необхідних для періодичного огляду та контролю в межах технічного обслуговування, виконання планових операцій та вирішення технічних проблем, що найчастіше трапляються у готелі.

Служба технічного обслуговування у готелі повинна мати чисте та упорядковане складське приміщення. У ньому повинна діяти визначена система зберігання.

Заходи з технічного обслуговування повинні мінімізувати негативний вплив на гостя, і для цього у готелі потрібно дотримуватися таких вимог:

а) будь-які відхилення від нормальної роботи або несправність обладнання в номері повинні мати пріоритет над іншими діями, якщо тільки не постраждали кілька гостей, або це створить ризик для людей;

б) потрібно негайно звертати увагу на проблеми, про які повідомляє гість, та повідомити його про те, коли їх буде вирішено;

с) потрібно уникати випадків залишення інструментів, посуду або продуктів, які можуть загрожувати людям;

д) ремонтні роботи повинні виконуватися (за потреби) в призначених для цього місцях з мінімально можливими незручностями для гостей. Після завершення ремонту приміщення, у якому його проводили, потрібно прибрати;

е) потрібно уникати дратівливих звуків у години, в які це може заважати гостям;

ф) коли технічні роботи в готелі можуть спричинити ризик для гостей або персоналу, слід використовувати видимі покажчики для запобігання нещасним випадкам і, за потреби, обмежити доступ до уражених ділянок;

г) служба технічного обслуговування повинна підтримувати постійний зв'язок з іншими службами готелю для швидкого вирішення виявлених проблем чи інцидентів або обмеження доступу до уражених ділянок.

Якщо існує можливість того, що ремонтні роботи можуть заважати гостю, рекомендується перевести його в інший номер, якщо це можливо.



9.2 Будівлі та прилегла територія

Потрібно позначати вказівниками готельні об'єкти (наприклад, тренажерний зал, ресторан, бізнес-зона), а також основні шляхи доступу від стійки реєстрації та ліфтів на кожному поверсі будівлі.

Вказівники повинні бути уніфікованими. Якщо використовуються піктограми – вони повинні бути простими та зрозумілими, розташованими на видимих місцях та на зручній для читання висоті.

Стіни, підлога, стеля, меблі та декоративні елементи не повинні мати помітних тріщин і дефектів. Садові ділянки та рослини повинні утримуватися в належному стані.

9.3 Обладнання

Обладнання (зокрема звичайне та аварійне освітлення, вимикачі, джерела живлення, крани) повинно працювати належним чином, бути безпечним і не мати помітних пошкоджень.

Засоби безпеки повинні бути належним чином позначені, в робочому стані, добре видимі та доступні.

10 Вимоги до чистоти

10.1 Загальні вимоги

Мийні засоби потрібно використовувати відповідально, дотримуючись інструкцій виробника як щодо безпеки людей, так і щодо захисту довкілля. Бажано використовувати екологічно чисті мийні засоби, що не містять хлору, а також серветки з мікрофібри, що потребують меншої кількості мийної рідини.

Під час прибирання слід уникати шумів, які можуть заважати гостям, у прилеглих до номерів гостей зонах (особливо рано вранці або вночі), місцях відпочинку або місцях, де проводять події.

Крім того, потрібно дотримуватися таких вимог:

- a) інвентар для прибирання ванної кімнати потрібно позначати відповідно до його призначення;
- b) на мийних засобах потрібно зберігати оригінальні етикетки або ідентифікувати їх помітним способом. Якщо мийні засоби переміщують у меншу ємність, вона повинна мати автоматичну систему дозування. Забороняється використовувати для цього ємності від харчових продуктів, що може призвести до помилкового використання та нещасних випадків.
- c) під час прибирання та коли підлога мокра, потрібно вивішувати попереджувальну табличку для інформування гостей, щоб запобігти нещасним випадкам;
- d) персонал служби прибирання повинен мати належні засоби (візок для прибирання тощо) для прибирання номерів;

e) потрібно визначити мінімальну кількість приміщень для зберігання засобів для прибирання та візків для прибирання.

Персонал служби прибирання повинен реєструвати всі несправності (наприклад, несправні лампочки, пошкоджені змішувачі) та підтримувати обладнання для прибирання у належному для виконання своїх функцій стані.

10.2 План прибирання

10.2.1 Загальні положення

Потрібно розробити, задокументувати, запровадити та підтримувати план прибирання, в якому розподіляються завдання для персоналу та визначається порядок прибирання різних зон готелю. Такий план, розроблений готелем або субпідрядником, повинен також охоплювати заходи з дезінфекції там, де вона потрібна (наприклад, в басейнах, саунах, туалетах, на кухні).

10.2.2 Прибирання зон загального користування

Готель повинен забезпечити прибирання своїх зон загального користування (наприклад: вестибюлю, зали для проведення заходів, коридорів, сходів, паркінгів, садів, дворів, закритих та відкритих басейнів, туалетів).

Загалом мінімальна частота прибирання повинна відповідати таблиці 1.



Таблиця 1. Настанови щодо частоти прибирання

| Зона | Мінімальна частота |
|---|---|
| Вестибюль та навколишня територія, ліфти та сходи | Два рази на день |
| Туалети | Три рази на день |
| Приміщення для проведення подій | Перед кожною подією, під час перерви та після події |
| Зовнішні території | Один раз на день |
| Басейн | Один раз на день |
| Сауна | Після кожного використання |
| Інші приміщення та обладнання | Визначається готелем відповідно до плану прибирання згідно з потребою |

Частоту прибирання можна зменшувати, якщо об'єкти мало використовуються або залишаються достатньо чистими.

Відповідно, частоту прибирання потрібно збільшувати, коли приміщення використовуються часто, та їхня чистота не може бути гарантована прибиранням із встановленою частотою, або коли встановлено, що гості незадоволені рівнем прибирання.

Приклад: туалети, розташовані поруч із вестибюлем, ймовірно, потребують більшої частоти прибирання, ніж туалети, розташовані поруч із приміщеннями для проведення заходів (за наявності), якщо зали для проведення зустрічей не використовуються. З іншого боку, коли приміщення для проведення заходів використовуються, прилеглі туалети, ймовірно, потребуватимуть більшої частоти прибирання. Подібний підхід можна застосовувати до приміщень, прилеглих до відкритого басейну, залежно від сезону та рівня використання басейну, садів чи будь-якої іншої території готелю.

План прибирання повинен забезпечувати таке:

а) щодо внутрішніх зон загального користування:

– стіни, підлоги, стелі, меблі, дзеркала, двері, панелі, кнопки, декоративні елементи, кошики для сміття та контейнери для відходів чисті;

– приміщення для гостей провітрені та мають свіжий запах;

– зони та обладнання, що використовуються перукарнею (за наявності) та спа-центром (за наявності), підтримуються в чистоті та продезінфіковані;

– чисті речі (наприклад, рушники, ковдри) надаються на взамін після кожної спа-послуги, перукарської послуги або після використання в басейнах;

б) щодо туалетів у зонах загального користування:

– стіни, підлоги, стелі, меблі, дзеркала, обладнання, вікна, декоративні елементи та видимі частини кранів є чистими;

– витратні матеріали (наприклад, туалетний папір, мило) поповнюються;

– мішки замінюються та розміщуються у сміттєвих контейнерах щонайменше раз на день, якщо вони використовувалися, та за потреби;

– туалети вентилязовані та мають свіжий запах;

– здійснюється щоденна реєстрація проведеного прибирання та дезінфікування (за потреби);

с) щодо зовнішніх зон загального користування:

– стіни, вікна та декоративні елементи чисті;

д) щодо прибирання басейнів та спа-центрів:

– вода у басейні відповідає встановленим мікробіологічним та фізико-хімічним показникам, чиста та продезінфікована;

– басейн має систему фільтрації.

10.3 Прибирання номерів

10.3.1 Загальні вимоги

Зазвичай прибирання номерів потрібно проводити в ранкову зміну. Послідовність прибирання номерів повинна бути визначена таким чином, щоб прибиральники знали, які номери вони повинні прибирати. Встановлена послідовність повинна враховувати прохання гостей про пільговий графік прибирання. Номери з очікуваним прибуттям також потрібно вважати пріоритетними.

Прибирання номерів на різних поверхах чи у різних зонах повинно починатися щодня з іншого місця, щоб не турбувати спочатку кожного дня одні й ті ж самі номери.

Після прибирання кожної кімнати прибиральники повинні звіритися з описом чистої кімнати, щоб переконатися, що прибирання виконано правильно.

10.3.2 Прибирання заселених номерів

Без дозволу гостя не можна прибирати у його присутності. Потрібно зважати на ярлик «Не турбувати». Коли гість наполягає на прибиранні номеру за його присутності, його прохання потрібно виконати.

Заселені номери потрібно прибирати щодня. Дії з прибирання повинні охоплювати щонайменше:

а) прибирання кімнати, ванної кімнати;

б) прибирання балкону (за наявності);

с) застилання ліжка (-ок) та чищення килимів (за наявності);

д) поповнення наборів для комфорту та туалетного паперу у кількості, достатній для використання до наступного прибирання;

е) заміну використаних кофейних чашок і кружок (якщо такі є) та скляного посуду;

ф) заміну вмісту міні-бару (за наявності), за винятком випадків, коли міні-бар укомплектований згідно з вимогою гостя;

г) відправлення одягу гостя до пральні з заповненою відповідною інформацією на сумці або на спеціальному бланку згідно зі встановленим порядком, якщо готель пропонує таку послугу;

h) миття сміттєвих кошиків та попільнички;

l) регулювання портьєр та освітлення.

Використані рушники слід замінювати щодня на свіжі, якщо гість не вимагає іншого.

Що стосується політики заміни постільної білизни, служба прибирання повинна міняти простирадла через кожні три дні перебування гостя (або частіше), якщо тільки:

– гість не вимагає замінити їх раніше чи пізніше;

– постільна білизна забруднена або будь-яким чином пошкоджена;

- існує розбіжність між інформацією служби приймання та записами служби прибирання щодо статусу номера.

Окрім того, коли надається послуга підготовки ліжка до сну, вона повинна містити таке: розкладання або зняття постільної білизни, поповнення використаних рушників, за потреби, та швидке прибирання ванних кімнат.

Особистий одяг гостей, предмети туалету та інші речі потрібно скласти та залишити на тому ж місці, де їх залишив гість.

10.3.3 Прибирання номерів після виселення

Після від'їзду гостя номер повинен бути готовим до прибуття наступного гостя відповідно до таких вимог:

- кімнату потрібно провітрити та зняти білизну з ліжка;
- білизну потрібно замінити та застелити ліжку;
- додаткові речі (наприклад, подушки, ковдри) повинні бути доступними та чистими; якщо додаткові подушки знаходяться в шафі, вони повинні бути в наволочках;
- килими повинні бути чистими;

- потрібно поповнити набір для комфорту у ванній кімнаті та замінити рушники;

- світильники, крани та дзеркала у ванній кімнаті повинні бути чистими;

- помиті стакани для пиття повинні бути прикриті та інші розхідні матеріали замінені;

- друковані матеріали повинні бути укомплектовані та знаходитися у належному місці;

- якщо є заповнений міні-бар, він повинен бути укомплектований продуктами, термін придатності яких є пізнішим, ніж термін наступної перевірки міні-бару;

- стіни, підлоги, стелі, дзеркала та вікна, меблі, обладнання та декоративні чи функціональні елементи повинні бути чистими;

- роботу основного обладнання в приміщенні потрібно перевірити та повідомити службу технічного обслуговування про виявлені дефекти;

- у номері не повинно бути неприємних запахів.

Номери, які були пустими більше тижня, потрібно провітрити та очистити від пилу, незважаючи на те, що вони були попередньо прибрані. Резервуари повинні бути промиті та крани відкриватися.

10.3.4 Програма генерального прибирання

Програма генерального прибирання для всіх номерів повинна виконуватися щонайменше раз на рік з урахуванням рівня завантаженості, сезонності та потреби. У програму потрібно включати маркування та перевертання матраців, а також чищення штор, килимів та вікон, якщо застосовно.

Частоту проведення генерального прибирання слід збільшувати відповідно до потреб (наприклад, в умовах високої вологості).

10.4 Чищення речей з тканин та подібних матеріалів

Встановлений план прибирання повинен визначати мінімальну частоту чищення речей з тканин та подібних матеріалів відповідно до характеристик текстилю в номерах та у місцях загального користування (наприклад, килимів, килимків, гобеленів, штор та завісок для душу, матраців, ковдр, подушок). Мінімальну частоту слід збільшувати з урахуванням завантаженості готелю.

У готелі повинна бути зона для зберігання білизни, яка:

- а) має розміри та необхідні меблі в достатньо хорошому стані, щоб забезпечити відокремлене зберігання чистої та забрудненої білизни;
- б) є чистою, впорядкованою та не вологою;
- в) має додатковий запас білизни.

Якщо готель має власну пральню, він також повинен мати пральні засоби, пральні машини, сушарки та праски, що гарантують належний рівень обслуговування.

Постільна білизна або рушники, готові для використання гостями, повинні відповідати таким вимогам:

- бути чистими;
- мати свіжий запах;
- бути випрасуваними, складеними або розвішаними.

11 Управління закупівлями

Готель повинен мати процедуру закупівель, яка містить:

- a) опис товарів, які потрібно придбати;
- b) внутрішні вимоги до купованих продуктів;
- c) порядок оформлення замовлень та отримання дозволів, включно з реєстрацією даних про замовлену та отриману продукцію. Всі замовлення повинні бути зареєстровані у такий спосіб, щоб можна було простежити, що замовлено та що отримано;
- d) критерії вибору та оцінювання постачальників (наприклад: здатність виконувати виняткові замовлення, екологічна політика, якість продуктів, скарги, затримки);

e) необхідний рівень запасів різних товарів, щоб забезпечити безперервний процес обслуговування.

Готель повинен мати копію уповноваження на закупівлю продуктів харчування або доступ до нього (якщо таке застосовне).

12 Визначення задоволеності гостей та отримання зворотного зв'язку

Готель повинен запропонувати гостям можливість висловити свої зауваження, скарги та пропозиції (наприклад, за допомогою паперових анкет або анкет в електронній формі, онлайн-відгуків, скриньок для відгуків гостей, опитування гостей під час виселення) для поліпшення надання послуг. З цією метою готель повинен:

- а) оцінити отриману інформацію та відповісти на всі скарги;
- б) запровадити індексування задоволеності гостей для вимірювання та контролю задоволеності;
- в) встановити внутрішню систему комунікації, щоб усі співробітники регулярно отримували інформацію про ступінь задоволеності гостей щодо своєї ділянки роботи.

Відгуки та скарги гостей та вжиті готелем щодо них дії потрібно реєструвати.

Додаток А (довідковий)

Перелік можливих категорій продуктів для сніданку за системою «ШВЕДСЬКИЙ СТІЛ»

| Номер ч/ч | Можлива категорія | Можливі продукти |
|-----------|--------------------------------------|--|
| 1 | Молоко | Цільне молоко, знежирене молоко |
| 2 | Йогурт | Натуральний йогурт, натуральний знежирений йогурт, йогурт з полуницею, йогурт з ананасом |
| 3 | Сири | Сир «Манчего», сир «Гауда», крем-сир |
| 4 | Вершкове масло та маргарин | Вершкове масло та маргарин солоні та несолоні |
| 5 | Зернові | Рис, пшениця, мюслі, несолодкі крупи |
| 6 | Хліб | Білий, нарізний, з цілнозернового борошна |
| 7 | Хлібобулочні вироби, торти та пироги | Круасани, сливовий пиріг, тістечка, булочки, бісквіти, мафіни, яблучний пиріг, пиріг з полуницею |

| Номер ч/ч | Можлива категорія | Можливі продукти |
|-----------|-------------------------|---|
| 8 | Смажена випічка | Смажені у фритюрі пончики, оладки, кукурудзяні млинці |
| 9 | Цукор та підсолоджувачі | Білий цукор, коричневий цукор, тростинний цукор, підсолоджувачі |
| 10 | Варення та джеми | Полуничне, полуничне без цукру, з персиків, з гірких апельсинів, слив |
| 11 | Мед | Темний мед, сироп з цукрової тростини |
| 12 | Олії | Оливкова олія, оливкова олія з часником |
| 13 | Овочі | Натуральний помідор, помідор гриль, зелена квасоля з помідором |
| 14 | Холодне м'ясо | Бекон, часникова ковбаса, саямі, варена шинка, іспанський хамон, індича грудка, болонська шинка |

| Номер ч/ч | Можлива категорія | Можливі продукти |
|-----------|-----------------------------|---|
| 15. | Паштети та подібні продукти | Ліверний паштет, фуа-гра |
| 16 | М'ясо | Гаряча свиняча корейка, сосиски, ковбаси смажені |
| 17 | Яйця | Яєчня, варені яйця, смажені яйця-мікс, яйця Бенедикт |
| 18 | Приготовлені страви | Крокети, омлети |
| 19 | Фрукти та фрукти в сиропі | Апельсин, грейпфрут, диня, кавун, сливовий коктейль, компот із персиків, компот із груш |
| 20 | Сухофрукти | Сушений інжир, родзинки, фініки, сушені персики |
| 21 | Кава | Кава, розчинна кава, розчинна кава без кофеїну |

| Номер ч/ч | Можлива категорія | Можливі продукти |
|-----------|-------------------|---|
| 22 | Чай | Чай, ромашковий чай, з липового цвіту, м'ятний чай |
| 23 | Шоколад | Густе какао |
| 24 | Натуральні соки | Апельсиновий, ананасний |
| 25 | Соки | Апельсиновий, ананасний, персиковий, яблучний, соки без цукру |
| 26 | Вода | Мінеральна вода, газована вода, фруктована вода |
| 27 | Шампанське, вина | Шампанське, кава, ігристі вина |
| 28 | Каші | Вівсяна каша, рисова каша |

Бібліографія

1 ISO 9001 Quality management systems – Requirements.

2 ISO 10002 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations.

3 ISO 10004 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring.

4 ISO 13485 Medical devices – Quality management systems – Requirements for regulatory purposes

5 ISO 21542 Building construction – Accessibility and usability of the built environment.

6 ISO 21902,2 Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations.

7 ISO 22870 Point-of-care testing (POCT) – Requirements for quality and competence.

8 ISO 22886 Healthcare organization management – Vocabulary.

9 ISO 31000 Risk management – Guidelines.

Національне пояснення

1 ISO 9001 Системи управління якістю. Вимоги.

2 ISO 10002 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організації.

3 ISO 10004 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та вимірювання.

4 ISO 13485 Медичні вироби. Системи управління якістю. Вимоги до регулювання цілі.

5 ISO 21542 Будинки і споруди. Доступність та зручність використання збудованого середовища.

6 ISO 21902 Туризм та супутні послуги. Доступний для всіх туризм. Вимоги та рекомендації.

7 ISO 22870 Дослідження за місцем лікування (ДМЛ). Вимоги до якості та компетентності.

8 ISO 22886 Управління організаціями з охорони здоров'я. Словник.

9 ISO 31000 Управління ризиками. Настанови.

Додаток НА (довідковий)

Перелік національних стандартів України, ідентичних міжнародним стандартам, посилання на які є в цьому документі

1 ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

2 ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організації (ISO 10002:2018, IDT).

3 ДСТУ ISO 10004:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання (ISO 10004:2018, IDT).

4 ДСТУ EN ISO 13485:2018 Медичні вироби. Система управління якістю. Вимоги до регулювання (EN ISO 13485:2016, IDT; ISO 13485:2016, IDT).

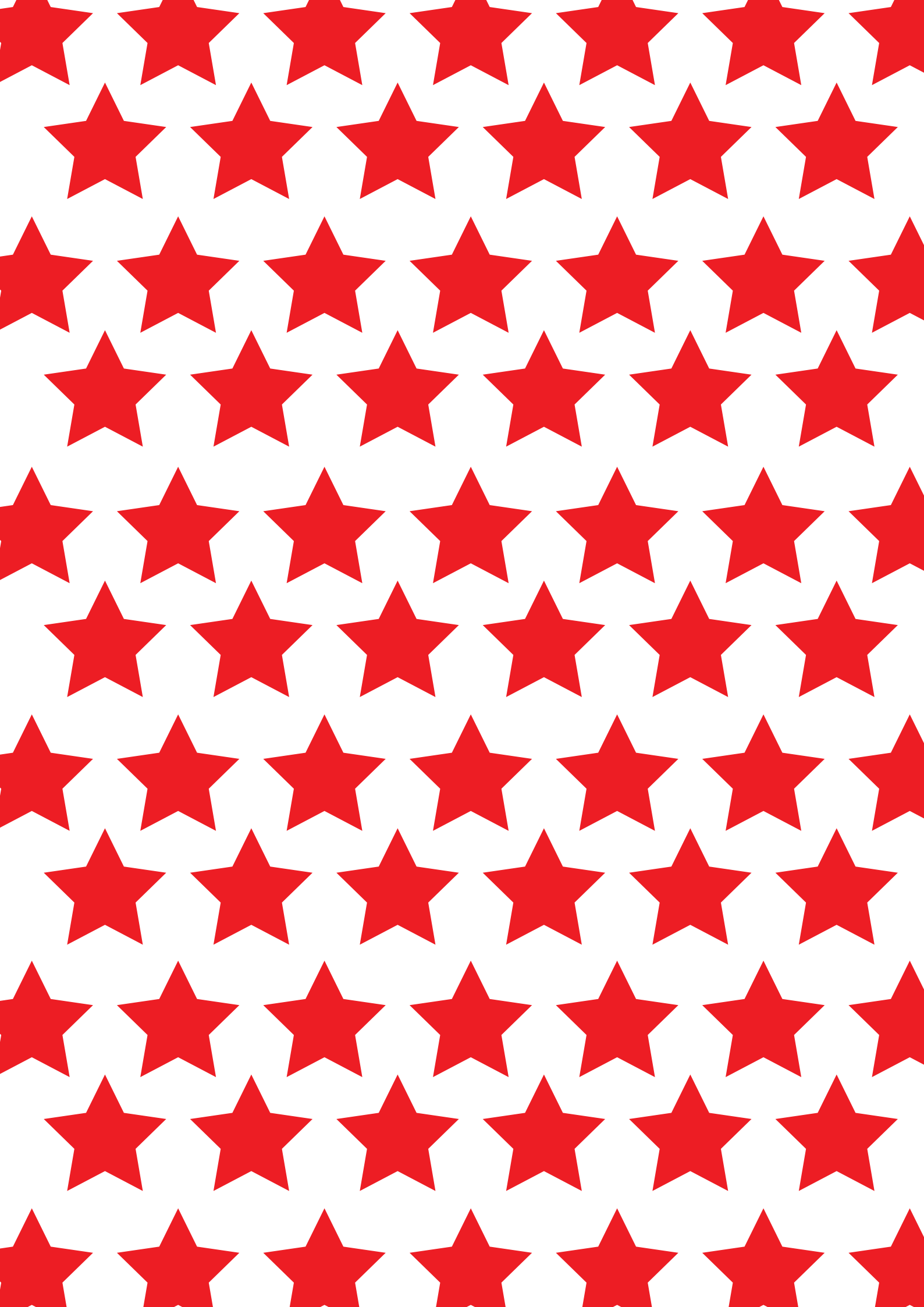
5 ДСТУ Б ISO 21542:2013 Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища (ISO 21542:2011, IDT).

6 ДСТУ EN ISO 22870:2015 Дослідження за місцем лікування (ДМЛ). Вимоги до якості та компетентності (EN ISO 22870:2006, IDT).

7 ДСТУ ISO 31000:2018 Менеджмент ризиків. Принципи та настанови (ISO 31000:2018, IDT).

Код згідно з ДК 004: 03.080.30; 03.200.01

Ключові слова: готель, послуги з розміщення,
послуги з подавання страв і напоїв, додаткові
послуги, вимоги до персоналу





USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Національна
туристична
організація
України



Підготовка цієї публікації стала можливою завдяки підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Конкурентоспроможна економіка України» (через Національну туристичну організацію України) для реалізації грантової діяльності «USAID Supporting Regional Tourism Development in Ukraine»

