

ROOM SERVICE ЯК ОДНА З НАЙВАЖЛИВІШИХ СЛУЖБ У РОБОТІ ГОТЕЛЮ

Гелецька Ю.М., гр. ГРС-32

Науковий керівник – асист. Брикова Т.М.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Готельний бізнес спрямований на забезпечення приїжджих людей тимчасовим проживанням, харчуванням, а також на організацію їх дозвілля.

Служба Room service – це обслуговування в номерах, яке існує в готелях, мотелях та інших закладах готельного бізнесу, та займається доставкою їжі та напоїв в номери клієнтів. У невеликих готелях робота Room service обмежена в часі (вночі не працює), у великих готелях ця служба надає послуги цілодобово: персонал працює по 8 годин у 3 зміни. ДСТУ 4269:2003 висуває до готелів «***» обов'язкове обслуговування в номері з 7.00 до 24.00. У готелях «****» і «*****» послуги Room service слід надавати цілодобово. Room service забезпечує індивідуальне обслуговування в номері, стає все більш популярним як в готелях високого рівня, так і в більш демократичних готелях.

Спектр послуг, за які відповідають фахівці служби Room service, включає насамперед доставку напоїв і страв, що замовляються за спеціальним меню, в номер гостя.

Ще одна функція служби Room service – підготовка номерів до прибуття клієнта категорії VIP. Якщо підрозділ обслуговування міні-барів в номерах входить в структуру служби Room service, до функцій служби додається ще одне завдання – вчасно перевіряти міні-бари в номерах і поповнювати їх запас в міру необхідності.

На даний момент служба Room service в українських готелях знаходиться в процесі формування, але послуга доставки напоїв та їжі в номери практикується вже давно і користується у гостей попитом. Найбільш активним споживачем цієї послуги є бізнес-турист, якому важливо спланувати свій час максимально ефективно.

З усього вищесказаного можна зробити наступні висновки: на сьогоднішній час послуга Room service є одною з найважливіших послуг в готелях високої категорії. Спектр послуг, за які відповідають фахівці служби Room service, включає насамперед доставку напоїв і страв в номер гостя, а також обслуговування міні-барів та підготовку номерів VIP клієнта.