

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ



Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г.

СЛОВНИК-ДОВІДНИК ТЕРМІНІВ З
ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Довідкове видання до вивчення дисципліни
«Організація готельного господарства»
для здобувачів вищої освіти ступеня бакалавр
усіх форм навчання зі спеціальності
242 «Туризм і рекреація»

ОДЕСА

ОНЕУ

2024

УДК 338.48(075.8)

Укладачі:

Галасюк С.С. – канд. екон. наук, доцент

Нездоймінов С.Г. – канд. екон. наук, доцент

Рецензенти:

Беспалов В.М. – канд. екон. наук, доцент (зовнішній рецензент)

Давиденко І. В. – канд. екон. наук, доцент

Нєчева Н.В. – канд. екон. наук, доцент

Коректор: за самокоректурою

Рекомендовано до друку
кафедрою туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Протокол № 1 від 30.08.2024 р.

Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г.

Словник-довідник термінів з організації готельного господарства. Довідкове видання до вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» для здобувачів вищої освіти ступеня бакалавр усіх форм навчання зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація» / Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2024. 59 с.

Словник-довідник термінів з організації готельного господарства призначений як додаткове інформаційне джерело для здобувачів вищої освіти ступеня бакалавр усіх форм навчання за освітньо-професійною програмою «Економіка та організація туристичної діяльності» спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

УДК 338.48(075.8)

© Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г., 2024

© Одеський національний економічний університет, 2024

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Словник-довідник термінів з теми 1	5
2. Словник-довідник термінів з теми 2	7
3. Словник-довідник термінів з теми 3	9
4. Словник-довідник термінів з теми 4	17
5. Словник-довідник термінів з теми 5	21
6. Словник-довідник термінів з теми 6	24
7. Словник-довідник термінів з теми 7	29
8. Словник-довідник термінів з теми 8	32
9. Словник-довідник термінів з теми 9	35
10. Словник-довідник термінів з теми 10	38
11. Словник-довідник термінів з теми 11	39
12. Словник-довідник термінів з теми 12	43
Список рекомендованих джерел	46

ВСТУП

Соціально-економічний розвиток України в умовах повоєнного відновлення потребує створення динамічної моделі розбудови національної економіки, яка враховує гармонічне сполучення різних галузей виробництва та обслуговування, однією з яких є сфера готельного господарства. Глобальні інтеграційні процеси, що відбуваються у світі, національному та міжнародному туризмі, ринкові трансформації економіки та соціальної сфери, заходи подолання кризових явищ та наслідків війни в сфері готельного та туристичного бізнесу, мають бути предметом вивчення і всебічного аналізу здобувачами освіти.

Формування ключових компетентностей майбутнього менеджера сфери обслуговування є результатом освітньої діяльності. Ця проблема набуває особливої значущості у професійній підготовці майбутніх фахівців для туристичної індустрії. Тому до словника-довідника включені терміни, які пов'язані, в першу чергу, з організацією готельного господарства та ринком послуг гостинності, сучасними процесами надання основних та додаткових послуг закладами готельного господарства.

Мета словника – допомогти сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію готельного господарства, сучасний стан розвитку засобів розміщення та ринку готельних послуг. Словник-довідник включає терміни, поняття та концепти, що мають методологічне значення в теорії й практиці організації готельного господарства. Терміни у словнику-довіднику структуровані та подані за темами дисципліни «Організація готельного господарства».

Запропонований словник-довідник термінів з організації готельного господарства спрямовано для здобувачів вищої освіти ступеня бакалавр усіх форм навчання зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Словник-довідник термінів з теми 1

«Сучасний стан і тенденції розвитку готельної індустрії»

Нормативно-правові документи з провадження діяльності засобів розміщення в Україні

Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. – визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму; встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов’язані з організацією і здійсненням туризму на території України [1].

Про порядок надання послуг з тимчасового розміщування (проживання): Постанова Кабінету Міністрів № 297 від 15.03.2006 р. – регулює питання надання юридичними та фізичними особами послуг з тимчасового розміщення (проживання) [3].

Про порядок встановлення категорії готелям та іншим об’єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів № 803 від 29.07.2009 р. – визначає процедуру встановлення категорій готелям та іншим об’єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [2].

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» – національний стандарт України, який дає визначення двох класів засобів розміщення (колективних та індивідуальних), а також встановлює вимоги щодо поділу колективних засобів розміщення на окремі групи (готелі, аналогічні готелям засоби розміщення, спеціалізовані засоби розміщення, інші колективні засоби розміщення) [7].

ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» – національний стандарт України, який встановлює вимоги до певних категорій готелів; придатний для категоризації готелів України по зірках [8].

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» – національний стандарт України, який дає визначення окремих

типів готелів, аналогічних засобів розміщення, спеціалізованих засобів розміщення, інших колективних засобів розміщення, індивідуальних засобів розміщення, а також типів номерів і готельних тарифів [10].

ДСТУ 9106:2021 «Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація» – національний стандарт України, який встановлює загальні вимоги до хостелів та послуг, які туристи можуть отримати в цих засобах розміщення, а також установлює класифікацію хостелів за категоріями залежно від стану будівель, рівня матеріально-технічного оснащення та переліку послуг, що надаються [11].

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг № 19 від 16.03.2004 р. – нормативно-правовий документ, затверджений Державною туристичною адміністрацією України, яким регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг [4].

Гостинність – система зі створення комфортного перебування подорожувальника поза місцем постійного проживання [15].

Туристична індустрія – сукупність різних суб'єктів підприємницької діяльності, основна виробнича діяльність яких пов'язана з наданням послуг, виробництвом та реалізацією товарів для задоволення потреб туристів [5].

Суб'єкти туристичної діяльності – юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення туристів, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування, здійснюють посередницьку діяльність з надання характерних та супутніх послуг [1].

Готельна індустрія – сукупність різних суб’єктів господарювання, основна виробнича діяльність яких спрямована на надання послуг тимчасового розміщення, а також інших додаткових послуг, пов’язаних з тимчасовим розміщенням (проживанням) [16].

Готельний ланцюг (мережа) – група готелів, які здійснюють колективний бізнес і знаходяться під безпосереднім контролем керівництва ланцюгом. Існують три групи готельних мереж:

- 1) корпоративна готельна мережа – готельна корпорація, що володіє великою кількістю готелів;
- 2) мережа незалежних готелів, які об’єднуються для використання спільної системи бронювання, концепції маркетингу, реклами та інших послуг;
- 3) готельна мережа, яка надає управлінські послуги [15].

Словник-довідник термінів з теми 2

«Загальна характеристика засобів розміщення туристів»

Засіб тимчасового розміщення – єдиний майновий комплекс, що використовується для здійснення діяльності з надання послуг з тимчасового розміщення [1].

Готель – засіб тимчасового розміщення, що складається з шести і більше номерів та в якому суб’єктом господарювання надаються готельні послуги [1].

Класи засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003

(колективні та індивідуальні)

Колективні засоби розміщення – засоби розміщування, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, в яких число місць повинно перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім’я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін [7]. Примітка: для колективних засобів розміщення мінімум місць встановлено на рівні 30 і більше [3].

Колективні засоби розміщення поділяють на готелі та аналогічні засоби розміщення; спеціалізовані засоби розміщення (оздоровчі засоби розміщування; табори праці та відпочинку; громадські транспортні засоби; конгрес-центри); інші колективні засоби розміщення (помешкання, призначені для відпочинку; майданчики для кемпінгу; стоянки морського та річкового транспорту; інші колективні засоби розміщення) [7].

Індивідуальні засоби розміщення – власне житло, в якому за плату або безоплатно надають обмежену кількість місць (примітка: менше ніж 30 [3]); у цьому разі всі одиниці розміщування (кімната, житло) є незалежні і їх займають туристи або господарі, які використовують це житло протягом обмеженого проміжку часу як другий будинок або будинок для відпочинку (дачу) [7].

Індивідуальні засоби розміщення включають орендовані засоби розміщення (кімнати, орендовані в сімейних будинках; житло, орендоване у приватних осіб або через агентства); інші типи індивідуальних засобів розміщення (неосновне власне житло; житло, що його надають безоплатно родичам чи знайомим; інші колективні засоби розміщування туристів) [7].

Групи колективних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003:

Готелі та аналогічні засоби розміщення – колективні засоби розміщення, що складаються більше ніж із шістьох номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, зокрема обслуговування в номерах, щоденне заправлення ліжок та прибирання кімнат і санвузлів; згруповані в класи і категорії відповідно до переліку надаваних послуг на наявного устаткування і не входять до категорії спеціалізованих закладів [7].

Спеціалізовані засоби розміщення – колективні засоби розміщення, що можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов'язково мають номери, а можуть мати одиниці житлового типу або колективні спальні приміщення, і, крім розміщування, виконують ще яку-

небудь функцію (наприклад лікування, оздоровлювання, соціальну допомогу, транспортування тощо) [7].

Інші колективні засоби розміщення – колективні засоби розміщення, що можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов’язково складаються з номерів, а можуть мати окремі одиниці житлового типу, майданчики для кемпінгу або колективні спальні приміщення [7].

Словник-довідник термінів з теми 3

«Типологія засобів розміщення туристів»

Тип засобу розміщення – сукупність загальних характерних ознак, притаманних засобу розміщення [10].

Типи колективних засобів розміщення

за ДСТУ 4527:2006 та 9106:2021:

- **Агроготель** – готель, розташований у сільській місцевості, який має умови для сільськогосподарської діяльності під час відпочинку [10].
- **Акватель** – готель, облаштований на кораблі, вилученому з експлуатації як транспортний засіб, і який перебуває на стаціонарній стоянці [10].
- **Апартамент-готель (апарт-готель)** – готель, у якому номерний фонд представлений житловими кімнатами, у складі яких є кухня або функціональна зона з умовами для самостійного готування їжі [10].
- **База відпочинку** – аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку [10].
- **Ботель** – готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту (примітка: найпоширенішими плавзасобами для облаштування ботелю є дебаркадер, понтон, спеціально переобладнане судно, тимчасово вилучене з експлуатації) [10].

– **Будинок відпочинку** – аналогічний готелю засіб розміщення, зазвичай цілорічного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, і який забезпечує умови для відпочинку з надаванням послуг оздоровчо-профілактичного характеру в регламентованому режимі [10].

– **Гостьовий будинок** – аналогічний готелю засіб розміщення з умебльованими кімнатами та з мінімальними зручностями; здебільшого пропонують сніданок [10].

– **Готельно-офісний центр** – готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, а спеціально обладнана і використовується як офіси [10].

– **Гуртожиток** – засіб розміщення, як правило, відомчої підпорядкованості, до якої належать житлові кімнати, розташовані за коридорною (блочною) системою, і має умови для самостійного готування їжі з надаванням кухонного обладнання у спільне користування на поверсі [10].

– **Дитячий табір** – засіб розміщення, як правило, сезонного функціонування для активного відпочинку та оздоровлення дітей у регламентованому режимі [10].

– **Кемпінг** – засіб розміщення на огороженій території, де розміщення забезпечують у котеджах та (або) бунгало, та (або) надають місця для розташовування наметів, караванів та караванів-будиночків, територія облаштована санітарно-технічними зручностями загального користування [10].

– **Клуб-готель** – готель, розташований при клубі, в якому організують дозвілля та надають послуги переважно членам клубу [10].

– **Конгрес-готель** – готель, який має умови для організовування і провадження конгрес-заходів (примітка: найпоширенішими видами конгрес-заходів є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари, ділові зустрічі, переговори) [10].

– **Конгрес-центр (бізнес-центр)** – заклад, який спеціалізується на організованні та проведенні конгрес-заходів та надає готельні послуги лише

учасникам конгрес-заходів (примітка: найпоширенішими видами конгрес-заходів є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари, ділові зустрічі, переговори) [10].

– **Круїзне судно** – транспортний засіб, на якому надають послуги з тимчасового розміщення в каютах, а також послуги харчування і розваги під час круїзу [10].

– **Курортний готель** – готель, розташований на території курорту, який має умови для відпочинку та оздоровлення [10].

– **Мотель** – готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів [8].

– **Готель-люкс** – готель, який має тільки номери типу «люкс» та (або) апартамент, президентський апартамент [10].

– **Готель-резиденція** – готель-люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб [10].

– **Палац-готель** – готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури (примітка: в окремих країнах цей тип має характерну назву, наприклад, у Франції – шато, в Іспанії – парадор) [10].

– **Пансіонат** – аналогічний готелю засіб розміщення оздоровчого призначення, розташований у заміській або у рекреаційній зоні з регламентованим режимом харчування та відпочинку (примітка: пансіонат з лікуванням – пансіонат, який має умови для надання медичних і профілактичних послуг та лікування) [10].

– **Профілакторій** – аналогічний готелю засіб розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, призначений для організовування відпочинку та загального оздоровлення, який має умови для надавання послуг профілактичного лікування професійних хвороб [10].

– **Санаторій** – готель, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надавання послуг лікування у регламентованому режимі (примітка: види санаторіїв – дитячий (для дітей від 6 до 18 років), для дітей з батьками, однопрофільний, багатoproфільний, спеціалізований) [10].

– **Табір праці та відпочинку** – засіб розміщення сезонного функціонування, який має умови для здійснювання у регламентованому режимі певної діяльності під час відпочинку (примітка 1: дитячий табір праці та відпочинку – табір праці та відпочинку для дітей віком від 14 до 18 років; примітка 2: у таборах праці та відпочинку найпоширенішими видами діяльності є сільськогосподарська, археологічна, екологічна) [10].

– **Туристична база** – аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристичному маршруті з активними способами пересування туристів і має умови для харчування та організовування активного відпочинку у регламентованому режимі (примітка: туристичними маршрутами з активними способами пересування туристів є гірський, лижний, водний, пішохідний) [10].

– **Туристичний комплекс** – аналогічний готелю засіб розміщення з двох або більше будівель, у якому забезпечують надавання комплексу послуг; у більшості випадків надають послуги харчування, торгівлі, зв'язку та розважання (примітка: види туристичних комплексів – туристично-оздоровчий комплекс, спортивно-оздоровчий комплекс, дитячий оздоровчий комплекс, лікувально-оздоровчий комплекс) [10].

– **Туристичний потяг** – транспортний засіб, на якому під час подорожі за туристичним маршрутом забезпечують розміщення у купе залізничних вагонів, а також послуги харчування у спеціально обладнаному вагоні-ресторані [10].

– **Гірський притулок** – засіб розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті з активними способами пересування, призначений для короткочасного перебування та відпочинку

(примітка 1: гірський притулок може бути з охороною або без неї; примітка 2: для сільської місцевості вживається термін «туристичний притулок») [10].

– **Флотель** – спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надавання послуг активного відпочинку і розважання; може мати умови для проведення конгрес-заходів (примітка: найпоширенішими видами конгрес-заходів є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари) [10].

– **Хостел** – заклад тимчасового розміщення, в якому житло надають у багатомісних номерах, спальних кімнатах чи номерах інших типів разом з обмеженим вибором харчування та/або обладнанням для самостійного приготування їжі [11].

Типи колективних засобів розміщення, застосовувані у вітчизняній та зарубіжній практиці провадження готельного бізнесу:

– **Бізнес-готель** – готель, який пропонує широкий обсяг послуг, зорієнтованих насамперед на обслуговування ділових туристів, та має відповідну розвинуту інфраструктуру (конференц-зали, кімнати для переговорів, бізнес-центр тощо) [42].

– **Бутік-готель** – готель з невеликим номерним фондом та підвищеним рівнем комфортності, персоніфікованим та ексклюзивним сервісом, вишуканим інтер'єром та неповторністю оформлення кожного з номерів, який пропонує обслуговування за престижним (високим) рівнем цін, та, як правило, не входить до складу готельних мереж [55].

– **Глемпінг** (від англ. glamping – гламур і кемпінг) – гламурний (розкішний) кемпінг, що має комфортні умови готелю високого рівня і при цьому зберігає відчуття проживання наодинці з природою, без необхідності штучно від неї відгороджуватися для збереження природного середовища [63].

– **Готель-гарні** – засіб розміщення, що надає клієнтам обмежений набір послуг, а саме: розміщення й сніданок. Зокрема, в цьому готелі немає ресторану, а сніданок, включений до вартості номера, надають в невеликому кафетерії або буфеті [23].

– **Готель-лідо** (від. фр. lido – озеро) – невеликий готель, розташований безпосередньо на березі озера [28].

– **Готель-шато** (від. фр. chateau – замок) – назва заміського замку або великого заміського будинку; різновид дорогих і особливо престижних французьких готелів, розташованих в сільській місцевості [28].

– **Дорожній готель** – готель, розташований за межами міста вздовж доріг; має умови для паркування автомобілів без технічного обслуговування автотранспорту [15].

– **Еко-готель** – готель, розташований у екологічно-чистій зоні, побудований з екологічних матеріалів та облаштований екологічними меблями і устаткуванням [15].

– **Казино-готель** – готель, основна функція якого полягає у створенні сприятливих умов для проведення азартних ігор; комплекс послуг (проживання, харчування тощо) пропонується на найвищому рівні; організовуються чартерні рейси на замовлення клієнтів, часто безкоштовний трансфер [28].

– **Капсульний готель** – готель, винайдений у Японії, що складається з маленьких, розміром з ліжко, спальних кабінок, розташованих одна над одною. Капсульні готелі пропонують дешеві ночівлі гостям, котрі не потребують або не можуть дозволити собі більші, дорожчі номери [28].

– **Кондо-готель** – готель, в якому кожен номер з готельним сервісом є власністю окремого інвестора, що отримує пасивний дохід від його здачі в оренду під управління керуючої компанії [45].

– **Лікувально-оздоровчий комплекс** – заклад, що складається з однієї або декількох будівель, в яких надаються послуги розміщення, харчування, лікування, медичні, профілактичні й оздоровчі у регламентованому режимі; розміщений, як правило, у рекреаційній зоні [15].

– **Лотель** – готель, призначений для перебування та обслуговування туристів, що займаються кінним спортом; має умови для утримання коней [15].

- **Малий готель** – готель, який має номерний фонд до 50 одиниць та надає готельні послуги з обов'язковим обслуговуванням [18].
- **Пансіон** – засіб розміщення, який має невелику кількість кімнат; розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10-20 осіб на декілька днів [15].
- **Парадор** (від ісп. *parador* – заїжджий двір) – готель, для якого використовують історичні будівлі (колишні фортеці, замки, монастирі та палаци правителів), що знаходяться в мальовничій місцевості і, як правило, перебувають у державній власності. У мережу готелів під керуванням компанії *Paradores de Turismo de España* входять понад 90 парадорів [28].
- **Родтель** – пересувний засіб розміщення у вигляді залізничного вагону, який обладнаний номерами-купе та кухонною зоною та може причіплятися до поїзда, що прямує в потрібному напрямку [17].
- **Ротель** (готель на колесах) – пересувний готель у вигляді двоповерхового автобуса зі спальними відсіками та приміщеннями для переодягання (на горі), місцями для сидіння, загальною кухнею і загальним туалетом (внизу) [17].
- **Рьокан** – один з видів традиційних японських готелів, який зазвичай має кімнати з матами татамі, суспільні лазні та інші місця спільного користування.
- **Спа-готель** – готель, у складі якого є спа-інфраструктура для біологічного відновлювання організму [53].
- **Спортивно-оздоровчий комплекс** – заклад, що складається із засобу розміщення, ресторанного господарства та інших, які забезпечують надання комплексу послуг спортивно-оздоровчих, відпочинку та дозвілля [15].
- **Таймшер-готель** (від англ. *timeshare* – поділ часу) – готель, у кожного номера якого є багато власників, котрі мають право користуватися ним тільки в обумовлений термін. Мінімальний за тривалістю проміжок часу проживання в апартаментах комплексу таймшер-готеля, який можна придбати в безстрокове володіння в рамках програми таймшера – тиждень. Обмежень за кількістю тижнів таймшера, які може придбати та володіти один покупець,

немає. Існує програма обміну таймшерів через незалежну обмінну компанію [28].

- **Транзитний готель** – готель, розташований на вокзалі або поблизу нього; аеропорту, причалу тощо, призначений для обслуговування, як правило, транзитних пасажирів [15].

- **Флайтель** – готель для власників / орендарів літаків і вертольотів, розташований у важко доступній місцевості з недостатнім розвитком інших типів інфраструктури гостинності; має умови для технічного обслуговування повітряних суден. Флайтелі разом з аеродромами, ангарами, ремонтними майстернями, ресторанами, концертними залами та іншими закладами утворюють туристські комплекси для ночівлі, заняття спортом (стрибки на парашуті, прогулянки на повітряній кулі, проведення концертів, конференцій та інших заходів. Обладнання: злітно-посадкова смуга, зв'язок з метеостанцією, ангари. Можлива наявність технічної і диспетчерської служб [28].

Типи індивідуальних засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006:

- **Бунгало** – обладнаний засіб розміщення, виготовлений з легких будівельних матеріалів, оснащений інвентарем для самостійного готування їжі [10].

- **Гостьова квартира** – засіб розміщення в окремому мебльованому приміщенні житлового будинку з однієї або декількох кімнат, кухні та санітарно-технічного вузла [10].

- **Гостьова кімната** – засіб розміщення в окремому мебльованому приміщенні гостьової квартири в житловому будинку, де надають мінімальні зручності та здебільшого пропонують сніданок [10].

- **Дача** – неосновне житло приватної особи в рекреаційній зоні, використовуване нею для надання послуг з тимчасового розміщування для відпочинку [10].

- **Караван** – мобільний автопричіп, обладнаний для розміщення та готування їжі [10].

- **Збірно-розбірний караван** – караван, який можна монтувати, демонтувати на місці та перевозити автотранспортним засобом [10].
- **Караван-будиночок** – караван, використовуваний переважно у стаціонарному режимі, або пересувний, розташований переважно на території кемпінгу і може бути під'єднаний до інженерної мережі забезпечування життєдіяльності (примітка: у практичній діяльності поширеними є терміни «стаціонарний караван», «мобільний пересувний будиночок», «караван для відпочинку») [10].
- **Котедж** – заміський засіб розміщення із однієї або кількох кімнат для тимчасового проживання однієї чи кількох сімей або осіб, з окремими входами для кожної з них) [10].
- **Намет** – укриття, вироблене з тканини, яке можна монтувати й демонтувати на місці, переносити та перевозити транспортним засобом [10].
- **Намет-причіп** – намет, змонтований на автопричепі [10].
- **Сільський будинок** – приватний будинок на території особистого селянського господарства, де можуть надавати послуги харчування або умови для самостійного готування їжі переважно із продуктів особистого селянського господарства [10].
- **Фермерський будинок** – сільський будинок, розташований на території фермерського господарства [10].

Словник-довідник термінів з теми 4

«Послуга гостинності, її специфіка та основні компоненти»

Послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також власної діяльності виконавця щодо задоволення потреб споживача [12].

Матеріальна послуга – це послуга щодо задоволення матеріально-побутових потреб. Матеріальна послуга забезпечує відновлювання (змінювання, збереження) споживчих властивостей виробів або виготовлення

нових виробів на замовлення громадян, а також переміщення вантажів і людей, створення умов для споживання. *Приклади* матеріальних послуг: побутові послуги, пов'язані з ремонтом та виготовленням виробів, житлово-комунальні послуги, послуги харчування, послуги транспорту тощо [12].

Соціально-культурна послуга – це послуга із задоволення духовних, інтелектуальних потреб та з підтримки нормальної життєдіяльності споживача. Соціально-культурна послуга забезпечує підтримку та відновлення здоров'я, духовний та фізичний розвиток особистості, підвищення професійної майстерності. *Приклади* соціально-культурних послуг: медичні послуги, послуги культури, туризму, освіти тощо [12].

Готельна послуга – дії (операції) суб'єкта господарювання з тимчасового розміщення споживача щодо надання номера (місця) в готелі, а також додаткові послуги, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю [1].

Компоненти готельної послуги:

- 1) матеріально-технічна база – будівлі, споруди, обладнання, меблі, технічне оснащення номерів, інвентар, інфраструктура засобу розміщення;
- 2) обслуговування – діяльність персоналу готелю в процесі користування клієнтом матеріально-технічною базою закладу та надання додаткових послуг [16].

Види готельних послуг за способом формування цінової політики:

– **Основні готельні послуги** – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором [4].

– **Додаткові готельні послуги** – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором [4].

Споживач готельних послуг – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб [4].

Замовник готельних послуг – фізична або юридична особа, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором) [4].

Готельний продукт – це результат господарської, інтелектуальної, сервісної діяльності виконавця, створений для задоволення потреб споживача в процесі надання готельних послуг [28].

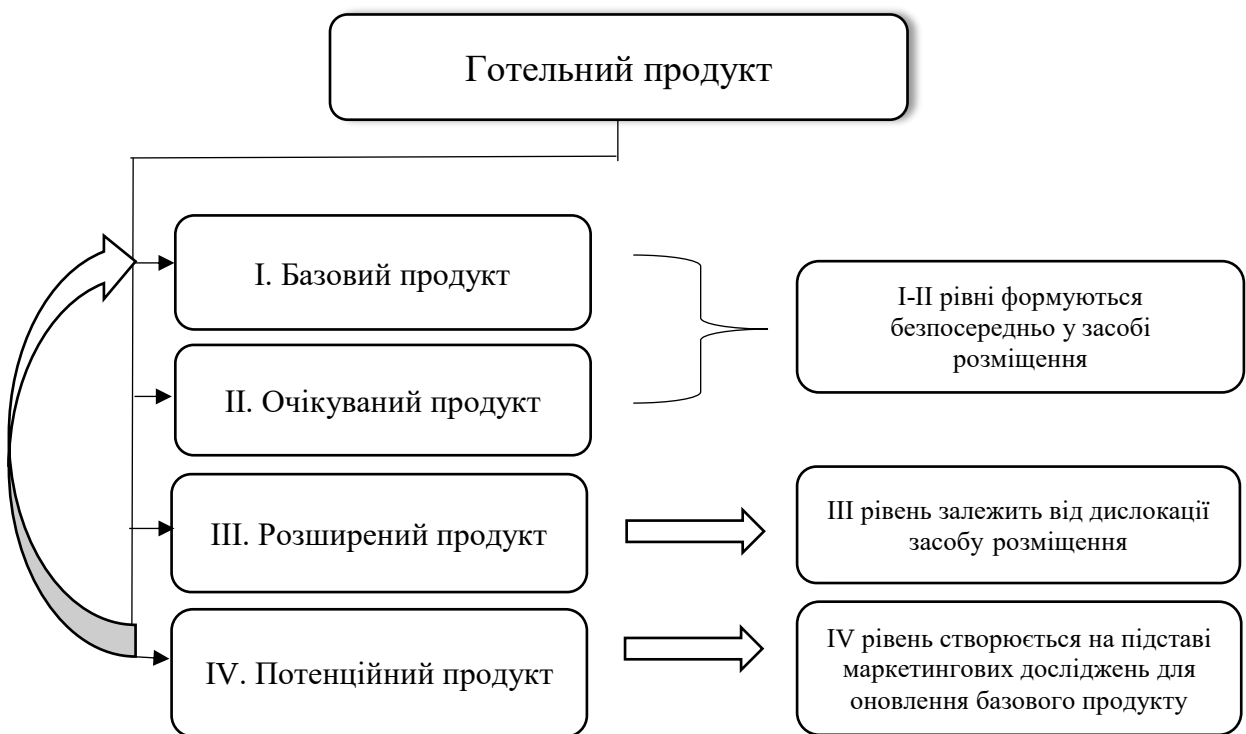


Рис. 1. Чотири рівні готельного продукту [43]

Рівні готельного продукту:

– **I рівень. «Базовий продукт»** – попередньо сформований до прибуття та заселення гостя в засіб розміщення. З ним можна ознайомитись, відвідавши офіційний сайт. Основу базового продукту складають матеріально-технічна база (будівля, кількість та типи номерів, різноманітні приміщення, прилегла територія), а також комплекс пропонованих готельних послуг залежно від типу засобу розміщення та його функціонального призначення.

– **II рівень. «Очікуваний продукт»** – створюється на підставі вражень клієнтів під час їх перебування в засобі розміщення. Проживаючи в закладі готельного господарства, клієнти звертають увагу на час та умови обслуговування; інтер'єр номерів, вестибюля та суспільних зон; дотримування санітарно-гігієнічних норм та правил протипожежної безпеки; смакові якості страв і напоїв та температурний режим їх подання; зовнішній вигляд персоналу, рівень його кваліфікації та стресостійкості тощо. При цьому клієнти зазвичай роблять порівняння між базовим продуктом, на підставі якого вони прийняли рішення про бронювання номера в цьому засобі розміщення, та тими умовами, з якими вони зіткнулися під час перебування в закладі. Тому базовий та очікуваний рівні готельного продукту характеризують саме засіб розміщення, його стан та процес обслуговування.

– **III рівень. «Розширений продукт»** означає прив'язку засобу розміщення до місцевості. Цей рівень немає безпосереднього відношення до матеріально-технічної бази засобу розміщення та комплексу надаваних ним послуг. Він указує на дислокацію досліджуваного закладу в межах дестинації. Основними рисами розширеного продукту є: місце розташування засобу розміщення в планувальній структурі населеного пункту; транспортна доступність; близькість чи віддаленість від ділового центру міста, визначних пам'яток; переваги та недоліки навколишньої території; комплекс послуг у даній місцевості (розважальних, пізнавальних, оздоровчих, торговельних).

– **IV рівень. «Потенційний продукт».** На відміну від попередніх трьох рівнів, які фіксують тільки те, що вже існує, потенційний продукт містить все, що ймовірно може бути досягнуто та реалізовано в перспективі для залучення і утримання гостей. Тому менеджерам засобів розміщення доцільно ретельно збирати пропозиції, які висловлюють клієнти у власних відгуках у системах бронювання (наприклад, на Booking.com), аналізувати їх та інформувати керівництво. За результатами такого зворотного зв'язку засоби розміщення можуть значно поліпшити якість обслуговування, вдосконалити матеріально-

технічну базу та впровадити нові послуги і методи обслуговування для включення їх надалі до базового продукту [43].

Словник-довідник термінів з теми 5

«Організація роботи служб та відділів закладів готельного господарства»

СПіР – служба прийому і розміщення, до функцій якої належать: бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання різних інформаційних послуг, проведення розрахунків за проживання, а також ведення і підтримка в робочому стані бази даних, що відображає стан номерного фонду (рис. 2) [28].



Рис. 2. Типова структура служби прийому і розміщення

СЕНФ – служба експлуатації номерного фонду, до функцій якої належать: надання послуг в номерах, забезпечення необхідного санітарно-гігієнічного стану і комфорту в номерах та приміщеннях загального користування (вестибюлях, холах, коридорах, ліфтових зон тощо),

контролювання стану обладнання номерів, постільної білизни, форменого одягу співробітників готеля (рис. 3) [28].

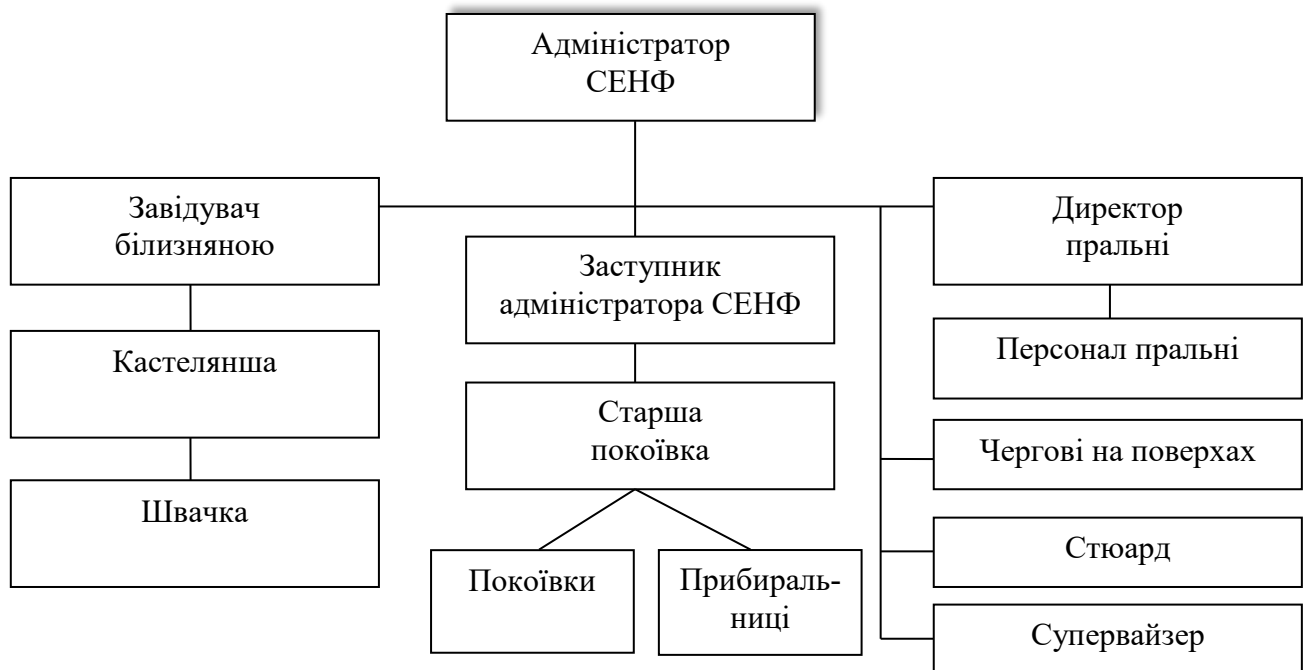


Рис. 3. Типова структура служби експлуатації номерного фонду

Керуючий готелем – кваліфікаційні вимоги: повна або базова вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр або бакалавр); післядипломна освіта у галузі управління; стаж роботи у готельному господарстві за професіями керівників нижчого рівня: для магістра – не менше 2 років, для бакалавра – не менше 3 років; володіння однією з іноземних мов в обсязі спеціальних курсів [6].

Головний адміністратор СПіР готеля – кваліфікаційні вимоги: повна, базова або неповна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, бакалавр або молодший бакалавр); післядипломна освіта в галузі управління; володіння однією з іноземних мов в обсязі спеціальних курсів; стаж роботи за професією в готельному господарстві: для магістра – не менше 2 років, для бакалавра або молодшого бакалавра – не менше 3 років [6].

Адміністратор СПіР готеля – кваліфікаційні вимоги: неповна вища освіта відповідного напрямку підготовки (молодший бакалавр) без вимог до стажу роботи або: повна середня освіта, індивідуальна підготовка і стаж

роботи в готельному господарстві – не менше 2-х років; володіння однією з іноземних мов в обсязі спеціальних курсів [6].

Портъє – кваліфікаційні вимоги: повна загальна середня освіта та індивідуальна підготовка; вимоги до стажу роботи відсутні; володіння однією з іноземних мов в обсязі спеціальних курсів (для готелів, які обслуговують іноземців) [6].

Документи первинного обліку при наданні готельних послуг:

Форма № 1-г – анкета проживаючого, яка заповнюється громадянином України на підставі паспорта або іншого документа, який засвідчує особу.

Форма № 2-г – реєстраційна картка, яка заповнюється іноземцем або особою без громадянства, яка прибула у готель, на підставі паспорта або документа, що засвідчує особу

Форма № 3-г – візитна картка, яка надає право громадянину, який проживає у готелі, на отримання ключів від номера та обслуговування службами готелю.

Форма № 4-г – рахунок, який застосовується при оформленні розрахунків з громадянами за основні та додаткові послуги, отримані у готелі. Форма використовується при будь-якій формі обробки документа (електронній, ручній) та при будь-якому виді розрахунку (готівковому, безготівковому).

Форма № 5-г – журнал обліку громадян, які проживають в готелі, який застосовується для обліку усіх осіб, що проживають у готелі. Журнал ведеться в одному примірнику адміністратором на підставі анкет (форма № 1-г) та реєстраційних карток (форма № 2-г).

Форма № 6-г – журнал обліку іноземців, які проживають в готелі. Заповнюється адміністратором на підставі реєстраційних карток (форма № 2-г) паспортів та віз.

Форма № 7-г – журнал реєстрації заявок на бронювання номерів, який заповнюється адміністратором на підставі телеграм, телефонних дзвінків, листів, що надійшли у готель, на бронювання номерів.

Форма № 8-г – касовий звіт, який складається касиром (портє, виконуючим розрахунки) за даними використаних за звітний період рахунків (форма № 4-г)

Форма № 9-г – відомості руху номерів в готелі, що заповнюються черговим адміністратором щоденно станом на 09:00 годин і використовується для оперативного обліку звільнення і заселення номерів та проведення ремонтних робіт у номерах.

Форма № 10 – журнал осіб, які проживають на поверсі, який щоденно заповнюється черговим по поверху. Форма містить відомості, необхідні покоївкам для проведення поточних прибиральних робіт.

Словник-довідник термінів з теми 6

«Процес надання основних та додаткових послуг закладами готельного господарства»

Гостьовий цикл обслуговування клієнтів – уніфікований стандартний обсяг послуг, що надається гостям у певній послідовності. При цьому перелік послуг та вимоги їх надання можуть варіюватися залежно від типу та категорії засобу розміщення [16].

Стадії гостьового циклу обслуговування клієнтів (рис. 4):

- 1) до прибуття в готель – інформування та бронювання (Reservation);
- 2) прибуття клієнта у готель (Arrival), реєстрація (Check in Procedure) та поселення (Accommodation);
- 3) перебування (Staying) та обслуговування (Service) клієнтів у готелі;
- 4) остаточна оплата готельних послуг та виїзд клієнта (Departure).

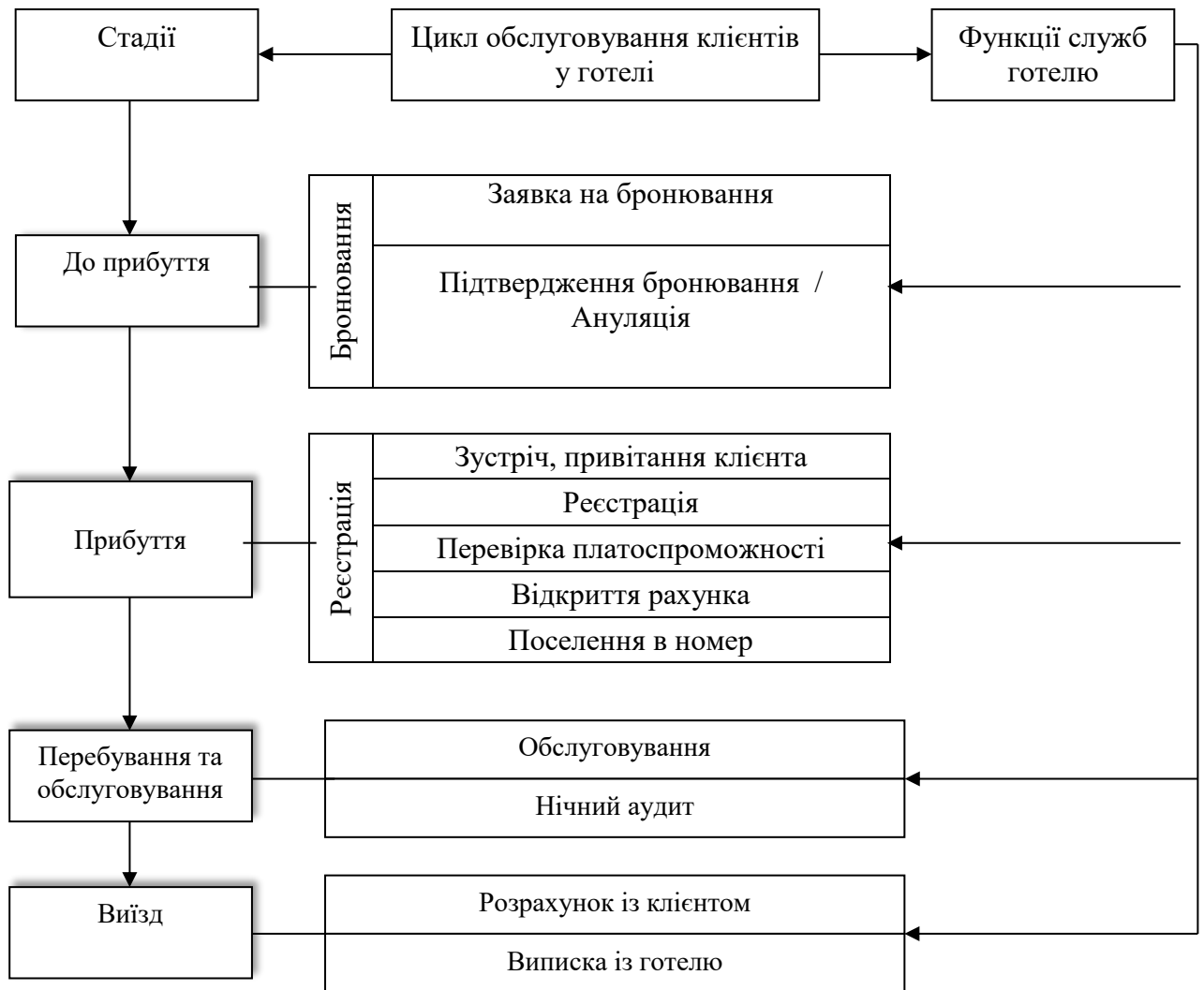


Рис. 4. Гостьовий цикл обслуговування клієнтів у засобах розміщення

Бронювання – процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів [4].

Підтвердження заброньованих послуг – згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою [4].

Відмова в бронюванні послуг – відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін [4].

Анулювання – відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття [4].

Способи анулювання заброньованих готельних послуг:

1) **своєчасне анулювання** – відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни [4].

2) **пізнє анулювання** – анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни [4].

3) **неприбуття** – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення [4].

Дата заїзду – дата прибуття споживача до готелю [4].

Дата виїзду – дата виїзду споживача із готелю [4].

Ранній заїзд – заїзд споживача до готелю до розрахункової години [4].

Пізній виїзд – виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду [4].

Розрахункова година – година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель [4].

Регламентований режим – установлений у засобі розміщення розпорядок проживання за певними правилами [10].

Типи готельних тарифів за ДСТУ 4527:2006:

– **«Лише номер» («розміщення без харчування»)** – тариф, до якого включено лише вартість послуг з тимчасового розміщення. Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру ОА, яка походить від англійських слів «only accommodation». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці [10].

– **«Ліжко та сніданок»** – тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та сніданку. Примітка 1. Сніданок організовують, як правило, за типом «шведський стіл». Примітка 2. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру B&B, яка походить від англійських слів «bed and breakfast». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці [10].

– **«Напівпансіон»** – тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та дворазового харчування на вибір — сніданок, обід або вечеря. Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру HB, яка походить від англійських слів «half board». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці [10].

– **«Повний пансіон»** – тариф, до якого включено ціну послуг з тимчасового розміщення та не менше як триразового харчування — сніданок, обід, вечеря. Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру FB, яка походить від англійських слів «full board». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці [10].

– **«Усе включено»** – тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення, харчування та напоїв, а також користування усіма іншими наявними зручностями та послугами у засобі розміщення. Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру AI, яка походить від англійських слів «all inclusive». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці [10].

Розміщення – забезпечування принаймні місцями для ночівлі та санітарно-технічними зручностями [10].

Послуга з тимчасового розміщення – дії (операції) суб'єкта господарювання з тимчасового розміщення споживача щодо надання номера

(місця) для тимчасового розміщення, а також інші послуги, безпосередньо пов'язані з тимчасовим розміщенням [1].

Види додаткових готельних послуг за сервісною складовою:

- **Послуги харчування** (обслуговування в ресторанах, кафе, барах; організація банкетів, презентацій; подача страв та напоїв у номер) [16];
- **Транспортні послуги** (організація трансферу; виклик таксі; оренда автомобілів; паркування автомобіля гостя персоналом готелю та подання його із гаража; придбання квитків на різні види транспорту) [16];
- **Фінансові послуги** (прийом кредитних карток; обмін валют; переведення в готівку дорожніх чеків) [16];
- **Побутові послуги** (зберігання коштовностей у сейфі адміністрації; зберігання багажу в камері схову; прання білизни; прасування; дрібний ремонт одягу; хімчистка одягу; чищення взуття) [16];
- **Торговельні послуги** (обслуговування в магазинах та торговельних кіосках із продажу сувенірів, парфумерно-косметичних товарів, газет, книг, журналів та іншої поліграфічної продукції) [16];
- **Послуги для ділового туризму** (надання в користування комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео- та аудіообладнання; надання в оренду універсального залу для проведення культурних та ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою; надання в оренду бізнес-центру з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, підключеними до мережі інтернет; послуги секретаря, стенографіста, перекладача) [16];
- **Послуги з організації відпочинку та дозвілля** (обслуговування в приміщеннях для біологічного відновлювання організму та занять спортом – у плавальному басейні, сауні, тренажерному залі, солярії, масажному кабінеті; прокат спортивного та туристичного інвентарю; обслуговування в перукарні або салоні краси; бронювання та/або продаж квитків у театр та на інші культурно-розважальні заходи; туристичні послуги – надання туристичної

інформації, екскурсійного обслуговування, послуг гідів-перекладачів тощо) [16].

Послуги, які мають надаватися без додаткової оплати:

- виклик швидкої допомоги;
- доставка кореспонденції в номер;
- побудка у визначений час;
- надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю [4].

Словник-довідник термінів з теми 7

«Організація архітектури та інтер'єру в закладах готельного господарства»

Архітектура готеля – поєднання зовнішнього вигляду будівель (екстер'єру), внутрішнього планування приміщень та їх облаштування (інтер'єру), ландшафтною організації території [15].

Типи архітектурно-планувальних форм будівель готелів залежно від розташування та взаємозв'язку між основними функціональними приміщеннями:

- 1) **централізоване планування** – тип планування, при якому всі основні функціональні приміщення розташовані в одній будівлі;
- 2) **блочне планування** – тип планування, при якому основні функціональні приміщення розташовані у різних просторово відокремлених спорудах (блоках);
- 3) **подіумне планування** – тип планування, який характеризується злиттям воедино горизонтального корпусу (приміщення загального користування) та вертикального житлової частини будівлі) [15].

Типи архітектурно-планувальних форм будівель готелів залежно від їх геометричної форми:

- 1) **прямокутне планування** (паралелограм) – тип планування, що застосовується для проєктування будівель будь-якої поверховості та протяжності;

2) **компактне планування** (подіне до кола, еліпса, квадрата, трикутника) – тип планування, який притаманний багатоповерховим готелям баштового типу. Вузол вертикальних комунікацій розміщено в центральній частині будівлі; загальні коридори поверхів не видовжені; відстані від вертикальних комунікацій до входів в усі номери відносно невеликі. Застосовується на невеликих ділянках, що звільняються при реконструкції міст, а також у складних ґрунтових умовах (на гірських схилах, скальних ґрунтах тощо);

3) **ускладнене планування** (трилисник, хрестовина, різноманітні криволінійні форми) – тип планування, що властивий готелям, в яких зміна напрямку загальних горизонтальних комунікацій не справляє враження про монотонність коридору, що виникає у будинках із прямокутним плануванням. Однак при складних формах не всі номери розташовані рівномірно. Наприклад, у номерах, розташованих у внутрішніх кутах будинку, погіршуються умови освітлення й інсоляції (можливе затінення номерів, особливо розміщених на нижніх поверхах), номер проглядається з вікон інших приміщень;

4) **атріумне планування** (з внутрішнім двориком, забудованим по периметру) – тип планування, який дозволяє розмістити на поверсі велику кількість номерів. Недолік – погіршується вид із вікон та шумоізоляція у тих номерах, які орієнтовані на внутрішній двір [15].

Інтер'єр готеля – організація внутрішнього простору будівлі, що являє собою зорovo обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини [15].

Компоненти інтер'єру – просторова форма-оболонка (визначає межі внутрішнього простору, ступінь ізолюваності приміщень, поділ їх на ділянки або зони – зона роботи, відпочинку, торгова зона тощо); елементи обмеження форми-оболонки (стіни, перегородки, стелі, підлога); предметне наповнення (меблі, обладнання), що визначає функціональний зміст інтер'єру [31].

Стиль інтер'єру – сукупність основних ознак архітектури певного історичного періоду й окремого народу, що виявилися в особливостях функціональної, конструктивної і художньої складових [31].

Екологічний комфорт в інтер'єрі готеля – умови, що створюються оптимальним для організму людини поєднанням температури, вологості, швидкості руху повітря та теплової дії [15].

Функціональний комфорт в інтер'єрі готеля – умови, які визначають зручність експлуатації будь-якого приміщення та забезпечують захист від негативного впливу зовнішнього середовища [15].

Естетичний комфорт в інтер'єрі готеля – умови, що визначають позитивний емоційний стан людини та залежать від гармонійності предметно-просторового оточення, а також цілісності і узгодженості його елементів [15].

Кольори ахроматичні (безколірні) – білі, сірі та чорні кольори, в яких немає у складі спектру; відрізняються між собою тільки ступенем світлості, створюючи один безперервний ряд – від найсвітлішого до найтемнішого [16].

Кольори хроматичні (спектральні) – червоні, помаранчеві, жовті, зелені, блакитні, сині, фіолетові зі всіма переходами між ними; відрізняються між собою трьома характеристиками – колірним фоном (відтінком), світлістю та насиченістю [16].

Види меблів за їх призначенням – побутова (для відпочинку, сну, роботи за столом, прийому їжі, зберігання одягу); офісна, ресторанна, спеціальна (обладнання бара, перукарні, довідкового бюро, рецепції тощо) [16].

Види меблів за характером конструктивної структури – за способом розташування (стаціонарні, вбудовані, навісні), комбіновані; багатофункціональні; трансформовані [16].

Типи ліжок за ДСТУ 4527:2006:

- Односпальне ліжко – ліжко для однієї особи [10].

- **Двоспальне ліжко** – ліжко для двох осіб з одним або двома матрацами. Примітка. Два односпальних ліжка, з'єднані разом, не є двоспальним ліжком [10].
- **Дитяче ліжко** – ліжко для немовляти або маленької дитини з високими боковими стінками. Примітка. Маленькою вважають дитину до двох років [10].
- **Двоярусне ліжко** – два ліжка, розташовані одне над одним та з'єднані драбинкою з відстанню до стелі від верхнього ліжка не менше ніж 75 см [10].

Словник-довідник термінів з теми 8

«Організація приміщень житлової групи закладів готельного господарства»

Приміщення житлової групи готеля – номерний фонд; приміщення для обслуговування на поверсі (приміщення для обслуговуючого персоналу, побутові приміщення для інвентарю); комунікаційні приміщення (коридори, холи, вітальні) [16].

Номер (готелю) – окреме мебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення [10].

Номерний фонд – загальна кількість номерів (місць) у засобі розміщення [10].

Мінімальні зручності – обладнання та оснащення санітарного вузла та (або) санітарного об'єкта для задоволення першочергових санітарно-гігієнічних потреб [10].

Міні-кухня – невелика кухня або частина житлового приміщення (кухонна ніша), обладнана для приготування їжі [10].

Умови для самостійного готування їжі – надання у користування обладнання та інвентарю, що дають змогу споживачеві самостійно готувати їжу та харчуватися [10].

Тип номеру – сукупність загальних характерних ознак, притаманних номеру [10].

Типи номерів за ДСТУ 4527:2006:

– **Президентський апартамент** – номер із трьох і більше житлових кімнат, міні-кухні або кухонної ніші, одного повного та одного чи більше додаткових санвузлів для гостей, розрахований на проживання однієї-двох осіб (примітка 1: номер типу «президентський апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня, кабінет, вітальня або їдальня; примітка 2: у номері типу «президентський апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну або джакузі, душ, унітаз, біде) [10].

– **Апартамент** – номер із двох і більше житлових кімнат, кухонної ніші, одного повного та одного додаткового санвузлів для гостей: розрахований на проживання однієї-двох осіб (примітка 1: номер типу «апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня, вітальня або їдальня, або кабінет; примітка 2: у номері типу «апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз) [10].

– **Люкс** – номер із двох і більше житлових кімнат та повного санвузла, розрахований на проживання однієї-двох осіб (примітка 1: номер типу «люкс» містить такі житлові кімнати: спальня, вітальня або кабінет; примітка 2: у номері типу «люкс» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ, унітаз) [10].

– **Дуплекс** – двоповерховий номер із двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами, та повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб (примітка: у номері типу «дуплекс» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз) [10].

– **Напівлюкс; студіо** – номер із однієї житлової кімнати з плануванням, яке дає змогу використовувати частину приміщення як вітальню або місце для готування та приймання їжі, та повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб (примітка: у номерах типу «напівлюкс» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ та унітаз) [10].

– **Стандарт (назва номера); номер першої категорії** – номер з однієї житлової кімнати та повного санвузла, розрахований на проживання однієї-двох осіб (примітка: у номерах типу «стандарт» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ та унітаз) [10].

– **Номер другої категорії** – номер з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб (примітка: у номерах другої категорії неповний санвузол містить умивальник та унітаз) [10].

– **Номер третьої категорії** – номер з однієї житлової кімнати і неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб (примітка: у номерах третьої категорії неповний санвузол, містить умивальник та унітаз) [10].

– **Номер четвертої категорії** – номер з однієї житлової кімнати з умивальником, розрахований на проживання трьох і більше осіб [10].

– **Номер п'ятої категорії** – номер з однієї житлової кімнати без санітарно-технічних зручностей, розрахований на проживання трьох і більше осіб (примітка: у готелях та аналогічних засобах розміщення, що мають номери п'ятої категорії санвузол розміщено на коридорі) [10].

– **Суміжні номери** – два і більше номерів, сполучені між собою дверима, і які можуть мати спільний передпокій, спільний чи окремі санвузли [10].

– **Одномісний номер** – номер, призначений для розміщування однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком (примітка: у спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру SNGL, яка походить від англійського слова «single»). Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту у світовій практиці) [10].

– **Двомісний номер з одним двоспальним ліжком** – номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком (примітка: у спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують – аббревіатуру DBL, яка походить від англійського слова «double».

Абревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту у світовій практиці) [10].

– **Двомісний номер з двома односпальними ліжками** – номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками (примітка: у спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують абревіатуру TWN, яка походить від англійського слова «twin». Абревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту у світовій практиці) [10].

– **Багатомісний номер** – номер, призначений для розміщування трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають [10].

Коридор – горизонтальний комунікаційний вузол, що з’єднує ліфти, сходи, холи, вітальні, приміщення для побутового обслуговування на поверсі з номерним фондом готеля та іншими приміщеннями [16].

Хол – приміщення, розташоване на житловому поверсі готеля, яке використовується для відпочинку клієнтів, для збору туристичних груп, для службово-ділових зустрічей. Облаштування холів – м’які меблі, журнальні столики, предмети інтер’єру, озеленення тощо [16].

Вітальня – приміщення, розташоване на житловому поверсі готеля, яке відокремлене від коридору декоративною перегородкою або стіною та повністю звільнене від людського потоку. Основне призначення – відпочинок клієнтів поза межами номеру. Оснащення вітальні тотожне холу; крім того обладнане телевізором [16].

Словник-довідник термінів з теми 9

«Організація приміщень нежитлової групи закладів готельного господарства»

Приміщення нежитлової групи готеля – адміністративні приміщення (кабінети для адміністрації, кабінети для роботи функціональних служб, зали для переговорів і нарад); вестибюльна група приміщень; приміщення

громадського призначення для надання додаткових сервісних послуг (приміщення закладів харчування та торгівлі, приміщення для надання послуг з біологічного відновлювання організму та занять спортом, приміщення для організації культурно-розважальних послуг, конференц-зали тощо); інженерно-технічні та підсобні приміщення (майстерні, котельні, комори, пральні склади) [16].

Кабінет керівника готеля – приміщення, що складається з окремих зон, призначених для: роботи, відпочинку, проведення нарад, зберігання документів [16].

Вестибюль – поліфункціональне приміщення, яке є головним комунікаційним і технологічним вузлом, до якого приєднуються зона реєстрації, зона відпочинку (очікування), торговельна зона, зона зберігання багажу тощо [16].

Реєстрація – приймальна зона, в якій знаходиться стійка реєстрації клієнтів готеля [16].

Види простору, які існують в планувальній організації приміщень, призначених для надання додаткових сервісних послуг:

1) **основний простір** – характеризується найбільшим розміром, більш тривалим часом перебування клієнтів, високим рівнем комфорту (наприклад: зал ресторану, конференц-зал, плавальний басейн);

2) **додатковий простір** – підвищує загальний рівень комфорту обслуговування, виконує рекреаційну функцію (наприклад: аванзал в ресторані, фойє біля конференц-залу, роздягальні при басейні);

3) **допоміжний простір** – необхідний для: розміщення технічних засобів, що забезпечують комфортне середовище для основного та додаткового простору, здійснення виробничого процесу (наприклад: кухні в ресторані, приміщення для обладнання при конференц-залі, приміщення для системи кондиціонування повітря та підігріву води в басейні) [15].

Заклади, призначені для організації послуг харчування в готелі:

– **Ресторан** – заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів (примітка: «ресторан» від франц. «restorantes» - укріплювальний, відновлювальний. За часом обслуговування ресторани поділяють на: швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування – обслуговування офіціантами і самообслуговування. Розрізняють спеціалізовані ресторани: рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо) [9].

– **Кафе** – заклад ресторанного господарства із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами (примітка: розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне тощо) [9].

– **Бар** – заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стойку (примітка: розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо) [9].

– **Буфет** – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи подають на винос [9].

Конференц-зал – приміщення, спеціально обладнане для проведення конференцій, семінарів, симпозіумів, майстер-класів, тренінгів та інших заходів ділового характеру [16].

Бізнес-кімната – приміщення, спеціально обладнане для проведення переговорів та нарад [16].

Бізнес-центр – приміщення, обладнане технічними засобами (принтерами, факсами, комп'ютерами тощо), необхідними для проведення ділових заходів, в якому надаються послуги адміністративної підтримки [16].

Плавальний басейн – гідротехнічна споруда, призначена для біологічного відновлювання організму та занять різними видами спорту (плавання, синхронне плавання, аквааеробіка, водне поло, стрибки у воду) [16].

Басейна зона – комплекс приміщень, до якого входить плавальний басейн, кімнати для переодягання, душові кабінки, санітарні, підсобні та технічні приміщення [16].

Солярій – спеціально обладнаний майданчик для лікування сонячним промінням [15].

Аерарій – обладнаний майданчик, тераса в будівлі, веранда біля будівлі, відкритий павільйон, бесідка для тривалого використання лікувального ефекту повітря [15].

Аеросолярій – комплекс спеціально обладнаних приміщень для лікування сонячним промінням та повітрям: майданчик для використання сонячного проміння, критий майданчик для лікування повітрям, павільйон з кабінетом лікаря, медичної сестри, обслуговуючого персонала, метеорологічний пункт для спостереження з станом атмосфери та води [15].

Словник-довідник термінів з теми 10

«Основні системи категоризації засобів розміщення»

Категоризація засобів розміщення – процедура, за результатами якої засіб розміщення має право на отримання певної категорії на визначений період часу [16].

«Hotelstars Union» (HSU) – міжнародна некомерційна організація, що заснована 2009 року під патронатом асоціації «HOTREC» [38].

Мета «Hotelstars Union» – створення гармонізованої системи класифікації готелів «Hotelstars» з єдиними критеріями і прозорою процедурою категоризації, яка має забезпечувати високу якість надання послуг, а також безпеку для гостей і власників готелів. Зараз «Hotelstars Union» налічує понад 20 держав-членів та спостерігачів, одним з яких є Україна [38].

Статуси держав-членів «Hotelstars Union»:

- **Спостерігачі** – мають право відвідувати організаційні заходи; не мають права голосувати; мають сплачувати членські внески; можуть проходити тест з класифікації безкоштовно; не мають права використовувати торгову марку HSU; не мають членства в Правлінні організації [38];
- **Асоційовані члени** – отримують позитивне рішення про можливість запроваджувати рейтингову систему HSU; мають 5-річний період для підготовки до імплементації класифікаційного процесу; проводять класифікацію перших готелів; мають право на використання торгової марки; мають сторінку власної країни на порталі Hotelstars Union; мають право голосування; рядові члени Правління організації [38];
- **Імplementовані члени** – знаходяться в цьому статусі протягом 3 років; продовжують процес класифікації готелів; запроваджують 100%-ві оглядові перевірки класифікованих готелів; повинні категоризувати від 1/2 до 1/3 всіх готелів, які є членами професійної асоціації країни [38];
- **Дійсні члени**, в яких «Hotelstars Union» є головною класифікаційною системою готелів у країні; мають право займати посади Президента, Віцепрезидента або Скарбника [38].

Словник-довідник термінів з теми 11

«Стандарти категоризації готелів в Україні та Європі»

Категоризація готелів в Україні – встановлення вимог до готелів згідно з їх загальною характеристикою, яка визначається комплексом вимог до: матеріально-технічної оснащеності, переліку надаваних послуг, кваліфікації персоналу [8].

Категорії готелів в Україні позначають символом — «*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію готелю позначають — «*****», найнижчу — «*» [8].

ДСТУ 4269:2003 – національний стандарт України, що містить 134 критерії, об'єднані в 13 груп (облаштування території; зовнішні елементи

благоустрою; громадські приміщення; загальне технічне устаткування; номерний фонд; технічна оснащеність номерів; оснащеність номерів меблями та інвентарем; санітарне устаткування номера; устаткування санітарних об'єктів загального користування; приміщення для надавання послуг харчування; додаткові приміщення для надавання інших послуг; послуги; послуги харчування; вимоги до персоналу та його підготовленості), для визначення категорій готелів [8].

Загальні вимоги до категорій готелів за ДСТУ 4269:2003:

– **Категорія 1 зірка** – готелі можуть бути побудовані з недорогих будівельних матеріалів; можуть мати устаткування та меблі, випущені серійно, але усі меблі та електроприлади повинні бути справні, функційні; постільна білизна та рушники повинні бути якісні, без пошкоджень; санвузли повинні бути оснащені справним устаткуванням, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом [8].

– **Категорія 2 зірки** – усе устаткування готелю може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані; постільна білизна в доброму стані, незношена, без пошкоджень, з натуральних або натурально-штучних тканин: може бути однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку; оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом і зроблені якісно, без видимих недоліків [8].

– **Категорія 3 зірки** – будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), головний фасад будинку повинен відповідати певному архітектурному стилю; якщо будинок побудовано за невдалим проєктом і він має невиразний фасад, повинен бути застосований широкий спектр сучасних будівельних технологій і матеріалів, які дають змогу зробити зовнішній вигляд привабливим; меблі та оснащення можуть бути з матеріалів середньої вартості, але добре оформлені, відповідати єдиному стилю; усе устаткування повинно бути у доброму технічному стані та створювати затишок; номери та громадські приміщення повинні бути

прикрашені декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами; постільна білизна з натуральних тканин, незношена, однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку; санвузли повинні бути оснащені якісним устаткуванням середньої вартості, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом, зроблені без недоліків [8].

– **Категорія 4 зірки** – будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі); усі фасади будинку повинні відповідати певному, чітко вираженому архітектурному стилю; у випадку реконструкції будинку, який є історико-архітектурною пам'яткою, потрібно зберегти початковий вигляд фасадів, фресок, вітражів; інтер'єр будинку повинен бути створений відповідно до єдиного дизайн-проекту, стіни прикрашені художніми творами, які гармонують з інтер'єром; будівельні матеріали, меблі та устаткування громадських приміщень і номерів повинні бути з дорогих матеріалів, комфортні та у дуже доброму технічному стані; у всіх приміщеннях мають бути килими або килимові покриття відповідної якості; постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова; санвузли повинні бути оснащені якісним дорогим устаткуванням у відмінному стані, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом не менше ніж на дві третини поверхні за висотою [8].

– **Категорія 5 зірок** – вимоги до будинку такі самі, як до готелів категорії чотири зірки; винятковий дизайн інтер'єру; номери, холи, вестибюль прикрашені авторськими роботами: картинами, декоративними прикрасами, керамікою, гобеленами тощо; предмети інтер'єру і оформлення повинні створювати респектабельну атмосферу готелю; загальне устаткування, устаткування громадських приміщень, кімнат та санвузлів, меблі та килими повинні бути з найдорожчих матеріалів, мати власні неповторні особливості і перебувати у бездоганному стані; посуд та столові прибори мають бути одного стилю, гарнітурні; постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин з вишитою або витканою емблемою готелю [8].

HSU Criteria 2020-2025 – європейський стандарт, що містить 247 критеріїв, об'єднаних в 7 груп (загальна інформація про готель; прийом та обслуговування; номерний фонд; харчування; приміщення для проведення заходів (MICE); дозвілля; якість і онлайн-діяльність), для визначення категорій готелів-членів «Hotelstars Union» [38].

Загальні вимоги до категорій готелів за HSU Criteria 2020-2025:

– **Категорія 1 зірка** – 100% номерів з душем/туалетом або ванною/туалетом; щоденне прибирання номера (з можливістю відмови); 100% номерів з телевизором та функцією дистанційного управління; Wi-Fi-доступ до інтернету в громадських місцях та в номерах; наявність столу та стільців; наявність мила чи гелю для душу; пропозиція гігієнічних товарів на запит (наприклад, зубна щітка, зубна паста, набір для гоління); банні рушники; служба прийому; можливість безготівкового розрахунку; розширений сніданок; пропозиція напоїв у готелі; можливість депозиту [38].

– **Категорія 2 зірки** – сніданок «шведський стіл»; лампа для читання поруч із ліжком; засіб для миття тіла або гель для душу; полиці для білизни; банні рушники та рушники для рук; двомовний персонал; швацький набір та засоби для чищення взуття на запит [38].

– **Категорія 3 зірки** – 10-годинна служба прийому з персоналом, доступна через цифровий зв'язок або телефон 24 години; зона відпочинку біля стійки реєстрації, доставка багажу на запит; пропозиція напоїв у номері; пристрій для внутрішнього та зовнішнього зв'язку на запит; аудіо або мультимедійні розваги; фен; очищувальні серветки; дзеркало, місце або полиця для багажу; послуги пральні та прасування; додаткова подушка та додаткова ковдра на запит; система керування скаргами; двомовний власний сайт готелю [38].

– **Категорія 4 зірки** – цілодобова служба прийому та розміщення, фізично доступна по цифровому зв'язку або телефону 24 години; лобі з кріслами та напоями, бар або зона відпочинку; сніданок «шведський стіл» з обслуговуванням або еквівалентна карта-меню для сніданку; міні-бар / максі-бар або напої протягом 16 годин для обслуговування в номерах; зручне

сидіння (крісло/диван) з приставним столиком/полицею; халат та капці на запит; косметичні засоби (наприклад, шапочка для душу, пилка для нігтів, ватні палички), косметичне дзеркало, місце для зберігання речей у ванній кімнаті; міжнародні телеканали [38].

– **Категорія 5 зірок** – цілодобова стійка реєстрації, фізично доступна через цифровий зв'язок або телефон; послуги паркувальника; консьєрж-сервіс; трансфер або лімузин-сервіс; служба багажу; персональне привітання кожного гостя з квітами чи подарунком у номері; міні-бар, а також їжа та напої для обслуговування номерів протягом 24 годин; інтернет-пристрій у номері на вимогу; сейф у номері; прасувальні послуги (повернення протягом 1 години), чищення взуття та швейні послуги; підготовка ліжка до сну ввечері; карта меню сніданку для обслуговування номерів [38].

Словник-довідник термінів з теми 12

«Порядок установаження категорій готелям та іншим об'єктам розміщення в Україні»

Сертифікація – процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально підтверджує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим державою [16].

Сертифікат (від лат. – зроблено правильно) – документ, який видається за результатами проведення сертифікації [16].

Форми сертифікації:

1) **сертифікація, зроблена першою стороною** (самосертифікація), – завірення про високу якість товару (послуги), зроблене продавцем покупцеві;

2) **сертифікація, зроблена другою стороною**, – підтвердження покупцем відповідності товарів (послуг) тим вимогам, що заявлені продавцем;

3) **сертифікація, зроблена третьою стороною**, – підтвердження відповідності товарів (послуг) вимогам, установленим у законодавчому порядку, зроблене незалежною особою або організацією [16].

Види категоризації:

1) **обов'язкова категоризація** – сертифікація, яка здійснюється в обов'язковому порядку державними органами влади у сфері туризму на підставі державних стандартів по засобах розміщення;

2) **добровільна категоризація** – сертифікація, яка здійснюється за ініціативою власників засобів розміщення або державними органами на підставі державних стандартів, або асоціаціями професіоналів готельного бізнесу на підставі їх власних стандартів [16].

ДП НДІ «Система» (Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем») – організація-розробник ДСТУ 4269:2003.

ДП «УкрНДНЦ» (Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» при Міністерстві економіки України) – національний орган із стандартизації та сертифікації.

ДАРТ України (Державне агентство розвитку туризму при Міністерстві розвитку громад, територій та інфраструктури України) – центральний орган виконавчої влади у сфері туризму України, однією з функцій якого є ухвалення рішень щодо встановлення категорій готелям та іншим об'єктам розміщення через спеціально створену комісію.

UHRA (Ukrainian Hotel & Resort Association) – професійна асоціація готелів та курортів України, яка представляє Україну в «Hotelstars Union».

ДП «Одесастандартметрологія» (Державне підприємство «Одеський регіональний центр стандартизації, метрології та сертифікації») – один з регіональних органів сертифікації послуг готелів в Україні.

Перелік документів, необхідних для отримання певної категорії засобами розміщення в Україні:

– заявка керівника засобу розміщення органу з оцінки відповідності на проведення сертифікації послуг за встановленою формою;

- опитувальна анкета засобу розміщення в заповненому вигляді для сертифікації послуг за встановленою формою;
- договір на проведення робіт з сертифікації послуг, укладений між засобом розміщення і органом з оцінки відповідності;
- документ, що підтверджує державну реєстрацію засобу розміщення;
- документ, що підтверджує включення засобу розміщення до єдиного державного реєстру (обласне управління статистики);
- документ, що підтверджує реєстрацію засобу розміщення як платника ПДВ або єдиного податку;
- документ, що підтверджує право власності або оренди на об'єкт нерухомості;
- довідка (висновок) про відповідність діючим нормам санітарно-епідеміологічного стану засобу розміщення;
- довідка (висновок) про відповідність діючим нормам протипожежного стану засобу розміщення;
- довідка (висновок) про відповідність діючим нормам екологічного стану засобу розміщення;
- довідка (висновок) про відповідність діючим нормам екологічного стану засобу розміщення;
- довідка (висновок) про відповідність діючим будівельним нормам будівель та прилеглої території засобу розміщення;
- довідка (висновок) про відповідність діючим нормам стану охорони праці в засобі розміщення;
- акти і протоколи замірів заземлень електроустаткування і захисних пристроїв у засобі розміщення;
- статут засобу розміщення [16].

Свідоцтво про встановлення категорії готелю – документ, який визначає категорію готелю та надає право здійснювати господарську діяльність з надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) в Україні [16].

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правові документи України

1. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
2. Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України № 803. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.
3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України № 297. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п>.
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України № 19. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
5. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності: Наказ Державної туристичної адміністрації України, Державного комітету статистики України № 142/394. URL: <http://surl.li/ezkxbz>.
6. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 87 «Житлове та комунальне господарство населених пунктів»: Наказ Державного комітету будівництва, архітектури та житлової політики України № 144. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0144241-99>.
7. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 14 с.
8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 16 с.
10. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Київ: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.

11. ДСТУ 9106:2021. Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2021. 13 с.
12. ГОСТ 30335-95. Послуги населенню. Терміни та визначення. Київ: Держстандарт України, 1997. 12 с.
13. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі (зі Зміною №1): Державні будівельні норми України. Київ: ВАТ «КиївЗНДІЕП», 2019.

Основний список літератури

14. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ імені О.М. Бекетова, 2015. 329 с.
15. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Готельна справа: електронний підручник. Київ: КНТЕУ, 2015. 516 с.
16. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. 2-ге вид., доопрац. і доповн. Київ: Видавництво Ліра-К, 2024. 166 с.
17. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. 2-ге вид., доопрац. і доповн. Херсон: Олді-Плюс, 2016. 251 с.
18. Галасюк С.С., Шикіна О.В. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія. Одеса: Атлант, 2015. 279 с.
19. Гостинність без бар'єрів: довідник зі створення безбар'єрного середовища у закладах HoReCa. Київ: Студія універсального дизайну «ORFO», 2023. 180 с.
20. Готельна справа: навчальний посібник / О.В. Арпуль, А.Г. Абрамова та ін. Київ: Кондор, 2021. 300 с.
21. Гуць В.С., Коваль О.А., Русавська В.А. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів: підручник. Київ: Ліра-К, 2019. 568 с.

22. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопец, М.К. Сукач та ін. Київ: Ліра-К, 2020. 768 с.
23. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2015. 752 с.
24. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2018. 564 с.
25. Круль Г.Я., Заячук О.Г. Організація і технологія надання послуг гостинності: навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: ЧНУ ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
26. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа: навчальний посібник. Вінниця: Едельвейс и К⁰, 2015. 580 с.
27. Лупашко А. Більше ніж сервіс. 2-ге видання (виправлене). Одеса: ФОП Полонік Т.В., 2023. 240 с.
28. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2-ге вид, перероб. та доповн. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
29. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. 3-тє видання. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
30. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / М.Ю. Барна, І.М. Мельник та ін.; за ред. В.Я. Брича. Київ: Ліра-К, 2019. 484 с.
31. Організація та проектування готельного господарства: навчальний посібник / А.К. Д'яконова, Л.В. Іванченкова та ін. Одеса: Маджента, 2021. 264 с.
32. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфінєнко та ін.; за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
33. Соколовський В.А., Щоголева І.В. Технологія гостинності: навчальний посібник. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.

34. Чепурда Л.М., Таньков К.М., Куракін О.Б. Організація готельного господарства: теорія і практика: навчальний посібник. Черкаси: ЧДТУ, 2015. 427 с.
35. HoReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. 2-ге вид., виправл. і доповн. Київ: КНТЕУ, 2017. 412 с.
36. Berners, P., & Martin, A. (2022). The Practical Guide to Achieving Customer Satisfaction in Events and Hotels. Taylor & Francis.
37. George, R. (2021). Marketing tourism and hospitality: concepts and cases. Springer Nature.
38. Hotelstars Union. URL: <https://www.hotelstars.eu>.

**Додатковий список літератури
(статті у наукових журналах та тези доповідей
на конференція різних рівнів)**

39. Білецька І.М. Національні особливості організації готельної справи у світовій індустрії гостинності. Ефективна економіка: електронне наукове фахове видання. 2015. № 1.
40. Величко О.В., Нездоймінов С.Г. Розвиток готельного сектору в Причорноморському регіоні України. Матеріали І Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку», 16-17.11.2021 р. Старобільськ: Вид-во ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2021. С. 127-129.
41. Галасюк С.С. Аналіз інфраструктури чотиризіркових готелів Одеського регіону. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інфраструктура фінансового ринку: формування та перспективи розвитку в умовах інноваційної економіки», 12-13.05.2017 р. Київ: Київський економічний науковий центр, 2017. С. 18-22.

42. Галасюк С.С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону. Інфраструктура ринку: електронний фаховий науково-практичний журнал. 2017. № 5. С. 139-145.
43. Галасюк С.С. Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. Економіка та суспільство: електронне наукове фахове видання. 2022. № 40.
44. Галасюк С.С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union». Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», 12.04.2018 р. Одеса: ОНЕУ, 2018. С. 13-18.
45. Галасюк С.С. Кондо-готель як новий формат провадження готельного бізнесу в Україні. Економіка та суспільство: електронне наукове фахове видання. 2024. № 60.
46. Галасюк С.С. Конференц-сервіс у системі готельного обслуговування. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», 10.04.2019. Одеса: ОНЕУ, 2019. С. 46-50.
47. Галасюк С.С. Мотель як основний тип готельних підприємств автотуризму. Економіка та суспільство: електронне наукове фахове видання. 2016. № 3. С. 165-170.
48. Галасюк С.С. Основні підходи до категоризації готелів в різних країнах світу. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Бізнес та його розвиток в умовах ринкової економіки: проблеми та перспективи», 12-13.05.2017 р. Одеса: Центр економічних досліджень та розвитку, 2017. С. 36-40.
49. Галасюк С.С. Специфіка функціонування мотелів в Україні. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики», 15-16.09.2016 р. Одеса: Атлант, 2016. С. 26-28.

50. Галасюк С. С. Сучасний стан розвитку санаторно-курортної бази України. Глобальні та національні проблеми економіки: електронний науковий фаховий журнал. 2017. № 15. С. 197-202.
51. Галасюк С.С. Тризіркові готелі у структурі засобів розміщення України. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». 2018. № 3. Ч. 3. С. 99-104.
52. Галасюк С.С. Хостел як основний тип готельних підприємств молодіжного туризму. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики», 18.09.2015 р. Одеса: Атлант, 2015. С. 27-29.
53. Галасюк С.С., Апанасенко Т.Ю. Курортні готелі в структурі засобів розміщення України. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Перспективи розвитку національної економіки», 09-10.12.2016 р. Запоріжжя: Східноукраїнський інститут економіки та управління, 2016. С. 19-22.
54. Галасюк С.С., Апанасенко Т.Ю. Світовий та вітчизняний досвід функціонування курортних готелів. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Національні особливості та світові тенденції соціально-економічного розвитку країни», 18-19.11.2016 р. Дніпро: Перспектива, 2016. Ч. 1. С. 80-84.
55. Галасюк С.С., Будніков О.В. Сутність та специфічні ознаки концепції «бутік-готель». Інфраструктура ринку: електронний фаховий науково-практичний журнал. 2018. № 25. С. 218-223.
56. Галасюк С.С., Дем'янчук К.Ф. Категоризація готелів України в контексті європейського досвіду. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». 2018. № 32. С. 64-69.
57. Галасюк С.С., Дем'янчук К.Ф. Світовий досвід функціонування чотиризіркових готелів. II International scientific conference «Anti-crisis management: state, region, enterprise», 23.11.2018. Le Mans (France): Le Mans University, 2018. С. 89-92.

58. Галасюк С.С., Парфенюк Д.В. Аналіз конкурентного середовища на ринку послуг глемпінгів Одеського регіону. Abstracts of XI International Scientific and Practical Conference «About modern problems in science and ways to solve them», 06 December 2021. Graz, Austria, 2021. Pp. 405-411. URL: <https://eu-conf.com>.
59. Галасюк С.С., Царенко А.В. Фактори формування сегменту готелів курортного призначення. Abstracts of X International Science and Practical Conference «Trends and prospects development of science and practice in modern environment», 22-24.11.2021. Geneva, Switzerland, 2021. P. 394-399. URL: <https://eu-conf.com>.
60. Галасюк С.С., Царенко К.В. Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні. Матеріали підсумкової міжнародної науково-практичної конференції «Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку», 25-26.12.2015 р. У 3-х частинах. Ч.2. Львів: Львівська економічна фундація, 2015. С. 78-81.
61. Галасюк С.С., Шикіна О.В. Малі готелі в структурі готельної бази Одеського регіону. Науковий вісник Буковинського державного фінансово-економічного університету. Серія «Економічні науки». 2015. № 28. Ч. 2. С. 75-79.
62. Давиденко І.В., Скрипкару А.А. Апартамент-готелі як інноваційна форма організації готельних підприємств. Економіка та суспільство: електронне наукове фахове видання. 2018. № 18. С. 359-362.
63. Давиденко І.В. Глемпінг як перспективна форма розвитку екотуризму. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Економіка і менеджмент». 2017. № 26 (1). С. 10-13.
64. Давиденко І.В., Ушатова А.В. Питання визначення якості готельних послуг. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи». Дніпро: Перспектива, 2017. Ч. 1. С. 78-81.

65. Коваленко О., Лебеда Т., Запатріна І. Концептуальні готельні комплекси України та світу: сучасний стан та перспективи розвитку. Вісник СДПУ імені А.С. Макаренка. Серія «Молодий вчений». 2017. № 1 (41). С. 612-615.
66. Кирпиченкова О.М., Ущатовський А.О., Боброва Я.О. Сучасні напрямки розвитку курортного готелю. Економіка та суспільство: електронне наукове фахове видання. 2021. № 25.
67. Мартієнко А.І., Дишкантюк О.В. Сутність гостинності як економічної категорії. Економіка: реалії часу. 2017. № 2 (30). С. 72-78.
68. Матвійчук Л.Ю. Регіональні особливості розвитку готельного господарства в Україні. Економічні науки. Серія «Регіональна економіка». 2016. № 13. С. 265-273.
69. Матвійчук Л., Лепкий М., Молнар-Бабіля Д. Регіональний аналіз розвитку готельного господарства в Україні. Економіка та суспільство: електронне наукове фахове видання. 2021. № 31.
70. Милашко О.Г. Оцінювання стану та розвитку колективних засобів розміщування Одеської області. Глобальні та національні проблеми економіки: електронний науковий фаховий журнал. 2018. № 21. С. 711-715.
71. Мілашовська О.І., Гриняло А.В. Удуг М.М. Інноваційний потенціал підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство: електронне наукове фахове видання. 2017. № 8. С. 431-435.
72. Мілашовська О. І., Ільтьо Т. І. Аналіз розвитку готельно-ресторанного бізнесу України в контексті сучасних викликів. Бізнес Інформ. 2021. 6. С. 151-156.
73. Нездодімінов С.Г., Бедрадіна Г.К., Самойленко Д.М. Науково-теоретичні аспекти маркетингового аналізу у сфері готельного господарства. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2018. № 6 (17). С. 284-288.
74. Нездодімінов С.Г., Луньова К.С. Діджиталізація маркетингової діяльності підприємств сфери готельного господарства. Матеріали VI Всеукраїнської

- науково-практичної конференції «Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством», 30-31.03.2023 р. Ч.2. Полтава, 2023. С. 588.
75. Нездоймінов С.Г. Заходи забезпечення підприємницької діяльності готельного сектору в умовах карантинних обмежень. Матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Інноваційне підприємництво та торгівля: сучасний стан та перспективи розвитку», 27.04.2021 р. Херсон: Херсонський державний аграрно-економічний університет, 2021. С. 97-100.
76. Нездоймінов С.Г. Вимір розвитку готельного сектору підприємництва в туристичних регіонах України. Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики», 10.09.2021 р. Одеса: ОНЕУ, 2021. С. 60-61.
77. Нездоймінов С.Г. Перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу регіону в умовах децентралізації. Матеріали II Міжнародної науково-методичної конференції «Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад», 13-14.12.2018 р. Рівне: НУВГП, 2018. С. 138-140.
78. Нездоймінов С.Г. Шляхи удосконалення розвитку підприємств санаторно-курортної сфери Одеського регіону. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка та управління: сучасний стан і перспективи розвитку», 23-24.11.2017 р. Одеса: ОДАБА, 2017. С. 69-73.
79. Нездоймінов С.Г., Батутіна С.М. Прогнозування розвитку регіональної сфери туризму та гостинності на основі методів трендового аналізу. Молодий вчений. 2015. № 2 (17). Ч. 6. С. 1265-1268.
80. Нездоймінов С.Г., Бурдіяк Г.В. Формування корпоративної культури підприємств готельного бізнесу в умовах конкуренції. Матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції «Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства», 8-9.11.2018 р. Житомир, 2018. С. 170-174.

81. Нездоймінов С.Г., Герганова М.П. Аналіз конкурентного середовища та визначення конкурентних переваг готелю. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку української науки», 21-22.12.2017 р. Переяслав-Хмельницький, 2017. С. 144-150.
82. Нездоймінов С.Г., Княжковська Г.О. Заходи забезпечення ефективності господарської діяльності готельного підприємства. Інфраструктура ринку: електронний фаховий науково-практичний журнал. 2020. № 41. С. 117-122.
83. Нездоймінов С.Г., Феофанова О.Г. Формирование системы управления качеством на предприятиях гостиничного бизнеса. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні чинники розвитку міжнародних відносин та зовнішньої політики держави: економічні та інституціональні аспекти», 27.10.2018 р. Запоріжжя: Запорізька державна інженерна академія, 2018. С. 96-99.
84. Нєчева Н.В., Анікіна М.Ю. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії: науковий журнал. 2017. № 5 (11). С. 7-10.
85. Орлик О.В., Белова О.В. Інструменти Інтернет - реклами підприємств готельного господарства. Інформаційні технології в економіці і управлінні: зб. наук. студ. праць. Одеса: ОНЕУ, 2019. № 1. С. 100-107.
86. Семенов В.Ф., Галасюк С.С., Шикіна О.В. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості. Актуальні проблеми економіки: науковий економічний журнал. 2015. № 10 (172). С. 202-212.
87. Транченко Л.В., Терещук Н.В. Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності діяльності готельного підприємства. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2021. № 1-2 (3-4). С. 14-24.
88. Хумарова Н.І., Михайлюк О.Л. Маркетингова політика просування послуг у готельному бізнесі України. Вісник соціально-економічних досліджень: збірник наукових праць. 2018. № 3. С. 53-61.

89. Шикіна О.В. Динаміка розвитку міжнародної готельної індустрії на прикладі готельних мереж. Актуальні проблеми економіки: науковий економічний журнал. 2018. № 12 (210). С. 82-91.
90. Шикіна О.В. Наслідки впливу пандемії на розвиток готельного господарства Одеської області. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2021. № 9-10 (286-287). С. 178-187.
91. Шикіна О. В. Сучасні тенденції розвитку категоризованих готелів України. Вісник соціально-економічних досліджень: збірник наукових праць. 2021. № 2 (77). С. 163-179.
92. Шикіна О.В., Алферова В.В. Аналіз інтенсивності конкуренції готелів VIP класу м. Одеси. Глобальні та національні проблеми економіки: електронний науковий фаховий журнал. 2017. № 15. С. 160-165.
93. Шикіна О.В. Гончаренко Я.Є., Козловський Р.С. Тенденції розвитку європейського ринку готельних послуг. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2019. № 5. С. 216-233.
94. Шикіна О.В., Лисецька К.В. Аналіз тенденцій міжнародної готельної індустрії. Інфраструктура ринку: електронний науковий фаховий журнал. 2020. № 39. С. 54-59.
95. Шикіна О.В., Ремігайло І.Ю. Бутік-готелі як інноваційний напрям розвитку готельного господарства. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Інноваційний розвиток та безпека підприємств в умовах неоіндустріального суспільства», 27.10.2020 р. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. С. 236-238.
96. Шикіна О.В., Фадєєва Г.І. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2017. № 6 (11). С. 207-214.
97. Matviichuk L., Liutak O., Dashchuk Y., Lepkiy M., & Sidoruk S. (2023). Information system for diagnostic competitiveness of the hospitality industry of the regions of Ukraine. Informatyka, Automatyka, Pomiarы w Gospodарce i Ochronie Środowiska, 4. 132-138.

98. Nezdoyminov, S., Baldzhy, M., Kniazhkovska, H. Regional measurement of the hotel sector development of a tourist destination (on the example of Odessa region, Ukraine). *Journal of Geology, Geography and Geoecology*. 2021. 30 (2). 344-354.
99. Nezdoyminov S.G. Ecologization of the Hotel Business in Ukraine. *International Journal of Ecology & Development*. 2020. 35 (1). 106-118.
100. Vakhovich I., Matviychuk L. and Smal B. (2021). Development of the hospitality industry in modern conditions: trends and measures to strengthen competitive advantages. *Financial and credit activity problems of theory and practice*. 6 (41). 494-502.

Інформація щодо пошуку найновітніших науково-практичних та статистичних джерел

Під час самостійного опрацювання матеріалу дисципліни «Організація готельного господарства» необхідно користуватися новітніми науковими дослідженнями, інформація про які міститься в мережі інтернет.

Повнотекстові публікації підручників, навчальних посібників, наукових статей та доповідей на науково-практичних конференціях професорсько-викладацького складу профільних кафедр вищих навчальних закладів України розміщені на сайтах їх бібліотек у розділі «Репозитарій» (наприклад, у репозитарії ОНЕУ за посиланням – URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/205>).

Статистичні джерела інформації розміщені на сайті Державної служби статистики України (URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>) у розділі «Публікації» (підрозділ «Туризм»).

Корисна інформація про сучасний стан категоризації засобів розміщення представлена на порталах:

– Державне агентство розвитку туризму України (розділ «Діяльність», підрозділ «Категоризація засобів розміщення»). Реєстр свідоцтв категоризованих готелів України (URL: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UI1966>);

- World Tourism Organization (URL: <https://www.unwto.org/member-states>);
- Hotelstars Union (URL: <https://www.hotelstars.eu>).

Інформація щодо програм неформальної освіти за фахом представлена на порталах:

- <https://www.coursera.org/courses?query=free>;
- <https://prometheus.org.ua/courses-catalog>;
- навчальний курс Академії НТОУ «Технології індустрії гостинності для персоналу». URL: <https://academy.nto.ua/hospitalityforstaff.html>.

Укладачі:

Світлана Сергіївна Галасюк

Сергій Георгійович Нездоймінов

Словник-довідник термінів з організації готельного господарства. Довідкове видання до вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» / Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2024. 59 с.

Підписано до друку «___» _____ 2024 р. Зам. ____

Формат паперу 60X84 1/16

Обсяг – 3,8 др. арк.; 2,4 авт. арк.

Тираж ____ прим., ОНЕУ м. Одеса, 82, вул. Преображенська, 8