

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов

**ОРГАНІЗАЦІЯ  
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

КИЇВ 2019

УДК 338.488.2:640.4 (075.8)

Рекомендовано Вченою радою Одеського національного економічного університету (*Протокол № 2 від 30 жовтня 2018 р.*)

Рецензенти:

**Матвійчук Л. Ю.** – доктор економічних наук, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького національного технічного університету МОН України;

**Мілашовська О. І.** – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи Мукачівського державного університету МОН України

**Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г.**

**Г 15** Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.

Навчальне видання «Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник» розроблено відповідно до вимог стандарту вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» ступеня бакалавр, робочої навчальної програми дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності «Туризм» та містить: методичні рекомендації до вивчення конкретних тем із запитаннями для самоконтролю, кейси та тестові завдання, вимоги та поради щодо виконання обов'язкових і вибіркового індивідуальних завдань, список рекомендованих джерел інформації та термінологічний словник.

Навчально-практичний посібник пропонується для студентів закладів вищої освіти, які готуються працювати в галузі туризму, викладачів, фахівців сфери туризму та готельного господарства.

**ISBN 978-617-7503-39-1**

© С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов, 2019

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> .....	5
<b>МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»</b> .....	8
<b>Розділ 1</b>	
<b>ПРАКТИЧНІ, СИТУАЦІЙНІ ТА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕМ ЗА МОДУЛЯМИ</b>	
<b>Модуль 1. Особливості організації готельного господарства в Україні та світі</b>	
1. Сучасний стан і тенденції розвитку готельної індустрії.....	11
2. Загальна характеристика засобів розміщення туристів.....	19
3. Типологія засобів розміщення туристів.....	29
<b>Модуль 2. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства</b>	
4. Послуга гостинності, її специфіка та основні компоненти.....	40
5. Організація роботи служб та відділів готельних підприємств.....	48
6. Процес надання основних та додаткових послуг готельними підприємствами.....	58
<b>Модуль 3. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства</b>	
7. Організація архітектури та інтер'єру підприємств готельного господарства.....	68
8. Організація приміщень житлової групи на підприємствах готельного господарства.....	77
9. Організація приміщень нежитлової групи на підприємствах готельного господарства.....	91
<b>Модуль 4. Основи інженерно-технічного обслуговування, організації праці та культури обслуговування в готельному господарстві</b>	
10. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.....	102
11. Організація праці на підприємствах готельного господарства.....	118
12. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.....	133
<b>Модуль 5. Основи категоризації підприємств готельного господарства</b>	
13. Основні системи категоризації засобів розміщення.....	142
14. Вимоги до різних категорій готелів в Україні.....	147
15. Порядок установлення категорій готелям та іншим об'єктам розміщення в Україні.....	156

**Розділ 2**

**РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

1.	Вимоги до оформлення індивідуальних завдань.....	162
2.	Рекомендації до порядку виконання індивідуальних завдань.....	165
3.	Поради до захисту індивідуальних завдань.....	183
<b>ГЛОСАРІЙ .....</b>		<b>185</b>
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>		<b>195</b>
<b>ДОДАТОК .....</b>		<b>200</b>

## ПЕРЕДМОВА

---

Сучасний розвиток сфери туризму і гостинності в Україні характеризується зниженням інноваційної та інвестиційної активності більшості суб'єктів господарської діяльності, відсутністю ефективного механізму, необхідного для розвитку інфраструктури сфери туризму. Внесок туризму у ВВП України дотепер є незначним: частка туристичних і пов'язаних з ними послуг гостинності та рекреації в загальному обсязі реалізованих послуг становить лише 1,9%, в той час як світовий досвід доводить, що вона може бути набагато більше. Туристи звертають увагу на значний розбіг між ступенем привабливості природно-рекреаційних ресурсів та забезпеченості сучасними засобами розміщення споживачів в регіонах України, рівнями комфорту та сервісу. Тому підготовка майбутніх менеджерів сфери туризму та готельного господарства має бути спрямована на якісне фахове навчання, оволодіння професійними навичками у сфері обслуговування, формування управлінських компетенцій, оволодіння методами економічного аналізу та самостійного дослідження науково-прикладних проблем розвитку сфери туризму та рекреації.

З огляду на різноманітні потреби людей, їх смаки, звички, національні особливості, рівень доходів, форми проведення дозвілля виникає необхідність формування настільки ж різноманітної пропозиції по послугах розміщення туристів. У ринковій економіці підприємства сфери готельного господарства постійно змушені пристосовуватися до вимог споживачів, зростаючої конкуренції, боротися за якісний сервіс. Для формування стійких доходів готелі можуть використовувати різні конкурентні стратегії. У той же час, однією з основних проблем інноваційного розвитку підприємств готельної сфери України є відсутність стратегічного менеджменту. В першу чергу це пов'язано з неефективним управлінням завантаженістю готелів; недосконалим технічним менеджментом, який не враховує інноваційні підходи до управління

енергопостачанням; невисоким рівнем екологізації технологічних процесів та впровадження енергозберігаючих «зелених» технологій. Крім того, недостатньо уваги приділяється запозиченню новітніх зарубіжних технологій управління та досвіду формування політики «готельної марки».

Глобальні інтеграційні процеси, що відбуваються у світі, у національному та міжнародному туризмі, ринкові трансформації економіки та соціальної сфери держави мають бути як предметом вивчення і всебічного аналізу на практичних і семінарських заняттях у студентських групах, так і умовами щодо формування майбутніх фахівців з підприємницьким духом, яким необхідні ґрунтовні знання в царині сучасної організації сфери готельного господарства.

Навчальне видання «Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник», розроблене відповідно до програми підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» ступеня бакалавр, робочої навчальної програми дисципліни «Організація готельного господарства», дозволить доповнити загальну методику викладання дисципліни, систематизувати отримані знання з основ організації готельного господарства та туристичного обслуговування у підприємствах гостинності, які входять до комплексу фахової підготовки бакалаврів за напрямом «Туризм».

Вивчення цієї дисципліни передбачає формування у студентів системи базових знань з організації процесів надання готельних послуг, розуміння сутності послуг гостинності як складових сфери обслуговування туристів, набуття вмінь з використання сучасних методів та технологій виробництва готельного продукту кожним із закладів сфери готельного господарства.

Метою посібника є упорядкування проведення практичних і семінарських занять, самостійної роботи студентів, закріплення та систематизація теоретичних знань і практичних навичок в процесі формування професійних компетенцій майбутнього фахівця сфери туризму.

Посібник дозволить студентам глибше уявити собі сутність організації готельного господарства та обслуговування туристів у готелях, комплексний характер надання основних та додаткових послуг відповідними підприємствами

розміщення туристів, а також дасть можливість оволодіти навичками з організації готельного бізнесу.

Навчальне видання «Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник» містить: загальні рекомендації до вивчення дисципліни, вказівки до вивчення конкретних тем із запитаннями для самоконтролю, кейси та тестові завдання, вимоги щодо виконання обов'язкових і вибіркового індивідуальних завдань, список рекомендованих джерел інформації та термінологічний словник.

Навчально-практичний посібник заснований на нормативно-правових актах чинного законодавства України, монографічних дослідженнях, матеріалах підручників і навчальних посібників з організації готельного господарства відомих вітчизняних та зарубіжних авторів, періодичних виданнях з даної тематики.

У методичному плані посібник може бути використаний під час проведення контрольних замірів знань з навчальних модулів, заліків та екзаменів, виконанні індивідуальних завдань щодо самостійної роботи студентів. Такий навчально-практичний посібник видається вперше у практиці підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» ступеня бакалавр і розрахований на студентів та викладачів вищої школи, менеджерів та підприємців сфери туризму та готельного господарства.

## МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

---

Першорядними завданням дисципліни «Організація готельного господарства» є вивчення студентами основних понять сфери гостинності та готельного бізнесу, науково-методологічних засад та вимог українського законодавства щодо організації надання послуг у закладах розміщення туристів. Мета дисципліни полягає в ознайомленні студентів зі структурою та специфікою споживання готельних послуг, визначенні науково-прикладних засад організації обслуговування на підприємствах готельного господарства, діяльності основних служб та відділів готельних підприємств, процесів надання основних та додаткових послуг, організації праці персоналу. У зв'язку з цим повне засвоєння навчального матеріалу дисципліни ґрунтується на застосуванні наступних форм:

- опрацювання лекційного матеріалу та науково-літературних джерел;
- підготовка студентів до практичних і семінарських занять;
- активна участь їх у проведенні практичних і семінарських занять;
- виконання обов'язкового індивідуального завдання з обраної теми;
- проходження підсумкового модульного контролю;
- виконання окремих видів вибіркового індивідуальних завдань;
- складання заліку та екзамену.

*Опрацювання лекційного матеріалу та літературних джерел.*

Складання та вивчення конспекту лекції – перший етап самостійної роботи студента з опанування певної теми дисципліни. Студент повинен чітко усвідомити, що правильно складений конспект лекції – це короткий тезисний запис основних положень матеріалу, що вивчається. Конспект лекцій допомагає у раціональній підготовці до семінарських занять, контрольних робіт та екзамену, вказує напрямок і обсяг подальшої роботи з літературними джерелами, статистичною інформацією, нормативно-правовими актами.



*Підготовка до практичних і семінарських занять* починається з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен уважно вивчити теоретичні положення теми, ознайомитися з методикою проведення заняття, підготувати відповіді на контрольні запитання.

Семінарські заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвиваючи їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом дисципліни, що забезпечує надання послуг високого рівня якості відповідно до вимог міжнародних та вітчизняних стандартів на підприємствах сфери готельного господарства, висококваліфікованої розробки документів у галузі та подальшої наукової обґрунтованості напрямів розвитку готельної індустрії.

Самостійна робота студентів у процесі підготовки до семінарських занять – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне та якісне засвоєння навчального матеріалу є неможливим. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів із боку викладача завдяки цілеспрямованим організаційним і контрольним заходам.

Викладач на наступній лекції рекомендує студентам основну і додаткову літературу, а також методичні рекомендації до самостійної роботи з навчального курсу. У методичних вказівках до кожної теми з дисципліни наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття (розділ1).

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися у будь-якому питанні, він повинен отримати консультацію у викладача згідно з графіком проведення ІКР (індивідуально-консультативної роботи), що дозволить спрямувати роботу студента в потрібне русло, зробити її раціональною та ефективною.

Для засвоєння матеріалу курсу студент повинен приймати *активну участь у проведенні практичних і семінарських заняттях*. Структура кожного заняття включає тестування, фронтальне опитування з ключових теоретичних питань, вирішення ситуаційних завдань, рецензування відповідей своїх одногрупників під час опитування, захист, обговорення та оцінювання

індивідуальних завдань, підготовлених студентами самостійно у письмовій формі.

*Виконання індивідуальних завдань* віднесене до кола обов'язкових робіт з дисципліни. Студенту потрібно вибрати тему та погодити з викладачем основні проблемні запитання, які треба висвітлити. У розділі 2 посібника наведені методичні рекомендації щодо виконання індивідуальних завдань із дисципліни «Організація готельного господарства».

Головною формою контролю знань студентів із дисципліни є проведення *заліку* та *екзамену*, за результатами яких оцінюється систематичність вивчення лекційного матеріалу, ситуаційних та практичних завдань, розглянутих на семінарських заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно; робиться висновок про вміння студента логічно викладати їх сутність. Оцінювання знань студентів у процесі складання заліку й екзамену та розрахунок остаточного рейтингу студента з дисципліни проводиться згідно положення та вимог ВНЗ.

Основні терміни, якими повинні володіти студенти у рамках вивчення даної дисципліни, наведені у глосарії.

**Розділ 1**  
**ПРАКТИЧНІ, СИТУАЦІЙНІ ТА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ**

---

---

**Модуль I. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА  
В УКРАЇНІ ТА СВІТІ**

**Тема 1. СУЧАСНИЙ СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ  
ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ**

*План теми*

- 1.1. Готельна індустрія як складова індустрії туризму.
- 1.2. Етапи становлення готельного господарства у період розвитку масового туризму.
- 1.3. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії.
- 1.4. Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України.
- 1.5. Основні нормативно-правові документи з регулювання готельної діяльності в Україні.

***Ключові слова:** засоби розміщення; готельне господарство; готелі; аналогічні готелями засоби розміщення; рівень завантаження підприємств готельного господарства; ємкість готельних підприємств; дохід від основного виду діяльності; середній дохід готельного підприємства.*

**Мета заняття.** Формування навичок роботи з джерелами статистичної інформації; набуття вмінь здійснювати розрахунки відносних показників з розвитку сукупності підприємств готельного господарства, розташованих на території певної адміністративно-територіальної одиниці України.

***Методичні поради до вивчення теми 1***

Починаючи вивчати дисципліну «Організація готельного господарства», студенти мають знати про роль та значення засобів розміщення у складі індустрії туризму як за думками вчених, так і за нормативно-правовими документами України.

Студентам потрібно ознайомитися з етапами становленням світової готельної індустрії в період розвитку масового туризму (з 1950-х років по цей час), а також охарактеризувати позитивні та негативні риси, притаманні готельному господарству України в даній ретроспективі.

У рамках цієї теми слід докладно розглянути сучасні тенденції розвитку готельної індустрії, основними з яких є такі: поглиблення спеціалізації готельної пропозиції; створення міжнародних готельних ланцюгів; глобалізаційні процеси в готельному бізнесі; розвиток готельних підприємств малої місткості; упровадження інформаційних комп'ютерних технологій у готельній індустрії; застосування різноманітних інновацій засобами розміщення; інтеграція капіталу готельних підприємств із капіталом фінансових, будівельних, транспортних та інших сфер економіки.

Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України доцільно розглядати на підставі не тільки найновітніших публікацій та наукових досліджень, але й за офіційними статистичними даними останніх років. Варто зазначити, що нинішній період розвитку готельної індустрії України характеризується такими особливостями, як: недосконалість структури підприємств готельного типу; недостатня потужність номерного фонду; низький рівень завантаження засобів розміщення; переважання в структурі підприємств готельного господарства закладів із середнім та великим номерним фондом; мала частка категорованих готелів; невідповідність матеріально-технічної бази та якості надаваних послуг сучасним вимогам (у більшості випадків); відсутність у законодавстві чіткого визначення місця готельного господарства у сфері туризму, його відомчого підпорядкування; складнощі у врегулюванні прав власності на готельні підприємства, зокрема для іноземних інвесторів; недостатнє поширення міжнародних готельних ланцюгів в Україні; початок створення національних готельних мереж в Україні тощо.

Особливу увагу слід приділити вивченню нормативно-правової бази провадження готельної діяльності в Україні (табл. 1.1).

## Нормативно-правова база провадження діяльності засобів розміщення в Україні

Нормативно-правові документи	Дата прийняття	Номер
Закон України «Про туризм» [1]	15.09.1995	№ 324/95-ВР
Постанови Кабінету Міністрів України		
Про порядок надання послуг з тимчасового розміщування (проживання) [3]	15.03.2006	№ 297
Про порядок встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщування (проживання) [2]	29.07.2009	№ 803
Національні стандарти України		
Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [6]	01.07.2004	4268:2003
Послуги туристичні. Класифікація готелів [8]	01.07.2004	4269:2003
Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення [7]	01.10.2006	4527:2006
Інші нормативно-правові документи		
Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг [4]	16.03.2004	№ 19

**Запитання для самоконтролю**

1. Охарактеризуйте основні фактори розвитку індустрії туризму в умовах сьогодення.
2. Проаналізуйте склад індустрії туризму з точки зору відомих науковців.
3. Надайте характеристику індустрії туризму згідно з українським законодавством.
4. Визначте роль та місце готельного господарства у складі індустрії туризму.
5. Охарактеризуйте основні етапи становлення світової готельної індустрії в період розвитку масового туризму (з 1950 р. і до сьогодні).
6. Аналогічно охарактеризуйте етапи становлення готельної індустрії в Україні за даний проміжок часу.
7. Надайте характеристику сучасних тенденцій розвитку світової готельної індустрії.
8. Проаналізуйте сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
9. Визначте основні проблеми, які існують у готельному господарстві України.

10. Перелічіть основні нормативно-правові документи України, що формують законодавчу базу провадження готельної діяльності.

### Практичні завдання

Користуючись даними статистичних бюлетенів по колективних засобах розміщення, розрахувати окремі показники, що характеризують сучасний стан підприємств готельного господарства (ПГГ) певних регіонів України.

**Завдання 1.** Розрахувати рівень завантаження підприємств готельного господарства України та певної області, заповнивши табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Рівень завантаження підприємств готельного господарства України та досліджуваної області

Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників останнього року до першого року, %
		... рік	... рік	останній рік	
Одноразова місткість підприємств готельного господарства, місць	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				
Частка ПГГ досліджуваної області у загальній місткості, %					x
Тривалість перебування приїжджих у ПГГ, людино-днів	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				
Частка ПГГ досліджуваної області у загальному обсязі наданих людино-днів обслуговування, %					x
Рівень завантаження ПГГ, %	Усього по Україні				x
	зокрема в досліджуваній області				x

Після заповнення табл. 1.2 даними зі статистичних бюлетенів необхідно:

- розрахувати питому вагу підприємств готельного господарства досліджуваної області в структурі готельної бази України за показниками «одноразова місткість» та «тривалість перебування приїжджих у ПГГ»;
- розрахувати рівень завантаження підприємств готельного господарства України та досліджуваного регіону;
- проаналізувати динаміку розвитку всіх досліджуваних показників;
- зробити висновки про існування певних тенденцій розвитку готельного господарства досліджуваного регіону та України.

**Завдання 2.** Розрахувати середню ємкість підприємств готельного господарства України та певної області, заповнивши табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Середня ємкість підприємств готельного господарства України та досліджуваної області

Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників останнього року до першого року, %
		... рік	... рік	останній рік	
Одноразова місткість підприємств готельного господарства, місць	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				
Частка ПГГ досліджуваної області у загальній місткості, %					x
Кількість підприємств готельного господарства, од.	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				
Частка ПГГ досліджуваної області в загальній кількості ПГГ України, %					x
Середня ємкість підприємств готельного господарства, місць	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				

Досліджуючи статистичні дані табл. 1.3, потрібно:

- розрахувати питому вагу ПГГ вибраної області в структурі готельної бази України за показником «кількість підприємств готельного господарства»;
- порівняти отриманий результат з часткою ПГГ вибраної області в загальній місткості ПГГ України;
- розрахувати середню ємкість підприємств готельного господарства в цілому по Україні та у вибраному регіоні і зробити певні висновки.

**Завдання 3.** Розрахувати середні доходи від основного виду діяльності підприємств готельного господарства України та певної області, заповнивши табл. 1.4.

Таблиця 1.4

Середні доходи від основного виду діяльності підприємств готельного господарства України та досліджуваної області

Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників останнього року до першого року, %
		... рік	... рік	останній рік	
Доходи від основного виду діяльності, тис. грн.	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				
Частка основних доходів ПГГ досліджуваної області в доході по Україні, %					x
Тривалість перебування приїжджих, людинодіб	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				
Середній дохід у розрахунку на одну людинодобу, грн.	Усього по Україні				
	зокрема в досліджуваній області				

На підставі даних табл. 1.4 потрібно:



– визначити питому вагу доходу від надання додаткових послуг у загальному доході підприємств готельного господарства України та вибраного регіону;

– розрахувати зміну значень усіх показників по різних видах доходів у динаміці за три роки;

– дослідити структуру загального доходу підприємств готельного господарства України й вибраного регіону та зробити певні висновки.

**Завдання 4.** Відповідно до національного стандарту України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», в Україні існує 15 типів номерів, однак у статистичних щорічниках для зручності проведення аналізу всі номери підрозділяються на основні п'ять категорій: люкси, напівлюкси, одномісні, двомісні й багатомісні номери. Користуючись даними статистичного бюлетеня по засобах розміщення, провести дослідження структури номерного фонду підприємств готельного господарства певної адміністративно-територіальної одиниці України, заповнивши табл. 1.5.

Таблиця 1.5

Структура номерного фонду підприємств готельного господарства досліджуваного регіону України по типах номерів за поточний рік (одиниць / відсотків)

Типи засобів розміщення	Усього	Типи номерів				
		люкс	напів-люкс	1-місний	2-місний	багато-місний
Готелі	од.					
	%					
Мотелі	од.					
	%					
Кемпінги	од.					
	%					
Молодіжні турбази	од.					
	%					
Гуртожитки для приїжджих	од.					
	%					
Усього	од.					
	%	100	100	100	100	100

На підставі даних табл. 1.5 потрібно:

- визначити питому вагу всіх типів номерів підприємств готельного господарства в їх загальній кількості;
- дослідити структуру номерного фонду підприємств готельного господарства досліджуваного регіону та зробити певні висновки.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Засоби розміщення, поширені у Стародавній Персії, Середньому Сході та Закавказзі, – це :

- а) постоялі двори; б) таверни; в) караван-сараї; г) остерії.

**2.** Початковим етапом організації готельної справи на Русі вважається:

- а) X-XI ст.; б) XII-XIII ст.; в) друга половина XX ст.; г) XIV-XV ст.

**3.** Перші в світі мотелі з'явилися у:

- а) Японії; б) Китаї; в) Іспанії; г) США.

**4.** Етимологія поняття «ям» як попередника постоялого двору на Русі у XII-XIII ст. пов'язана з:

- а) розташуванням ямів один від одного на відстані кінного переходу;  
б) незадовільним станом дорожнього покриття;  
в) перебуванням ямів у віданні Ямського наказу;  
г) обслуговуванням приїжджих службою ямщиків.

**5.** Зайвою характеристикою «гостинних дворів», які існували на Русі з XV ст., вважається:

- а) надання можливості приїжджим здійснювати комерційні операції;  
б) поєднання споруд із мебльованими кімнатами разом із торговельними рядами, лавками, складами;  
в) організація обслуговування в гостинних дворах виключно високопосадовців та членів царської родини;  
г) обнесення гостинних дворів стінами і баштами з в'їзними воротами.

**6.** Перші письмові згадки про таверни як заклади розміщення містяться у:

- а) старому Завіті; б) кодексі царя Вавілонії Хаммурапі;  
в) Рігведі; г) Корані.

7. Державні двори-приміщення для прийому на нічліг, поширені у Стародавній Греції, – це :

- а) катагогії; б) пандокеї; в) караван-сараї; г) пндукі.

8. Одним із авторів концепції «Індустрія гостинності» є:

- а) британський вчений Дж. Торкилдсен; б) німецький вчений В. Фрейєр;  
в) російський вчений А. С. Кусков; г) американський вчений Дж. Гриффін.

9. Документом, згідно з яким готель має бути «підприємством будь-якої організаційно-правової форми», є:

- а) Закон України «Про туризм»;  
б) Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»;  
в) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;  
г) ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

10. Відповідно до статистичних даних, одноразова місткість засобів розміщення гостинного типу в умовах сьогодення складає:

- а) менше ніж 50 тис.; б) майже 100 тис.; в) майже 530 тис.; г) понад 800 тис.

## **Тема 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ**

### *План теми*

- 2.1. Класифікація засобів розміщення за визначенням Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).  
2.2. Класифікація засобів розміщення за українським законодавством.  
2.3. Основні групи колективних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003.  
2.4. Основні групи індивідуальних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003.

**Ключові слова:** засоби розміщення; колективні засоби розміщення; індивідуальні засоби розміщення; окремі групи колективних засобів розміщення; зарубіжний досвід класифікації засобів розміщення.

**Мета заняття.** Формування навичок роботи з національними стандартами України по засобах розміщення та іншими нормативно-правовими документами; набуття вмінь визначати приналежність певного закладу до групи колективних чи індивідуальних засобів розміщення України; отримання знань щодо основних критеріїв, за якими мають проваджувати підприємницьку діяльність власники (або орендарі) колективних та індивідуальних засобів розміщення.

### ***Методичні поради до вивчення теми 2***

Вивчаючи цю тему, варто усвідомити, що класифікація засобів розміщення, пропонована Всесвітньою туристичною організацією (табл. 2.1 та рис. 2.1), відрізняється від тієї, що застосовується в Україні згідно з чинним законодавством про готельну діяльність.

Таблиця 2.1

#### Міжнародна класифікація засобів розміщення туристів за UNWTO

Класи	Групи	Підгрупи
1. Колективні засоби розміщення	1.1. Готелі та аналогічні засоби розміщення	1.1.1. Готелі
		1.1.2. Аналогічні заклади
	1.2. Спеціалізовані засоби розміщення	1.2.1. Оздоровчі заклади
		1.2.2. Табори праці та відпочинку
		1.2.3. Громадські засоби транспорту
		1.2.4. Конгрес-центри
	1.3. Інші колективні засоби розміщення	1.3.1. Житло, призначене для відпочинку
		1.3.2. Кемпінги
		1.3.3. Інші
	2. Індивідуальні засоби розміщення	2.1. Індивідуальні засоби розміщення
2.1.2. Кімнати, орендовані в сімейних домах		
2.1.3. Житло, орендоване у приватних осіб або в агентствах		
2.1.4. Розміщення у родичів чи знайомих (безоплатне)		
2.1.5. Інші види розміщення на індивідуальній основі		

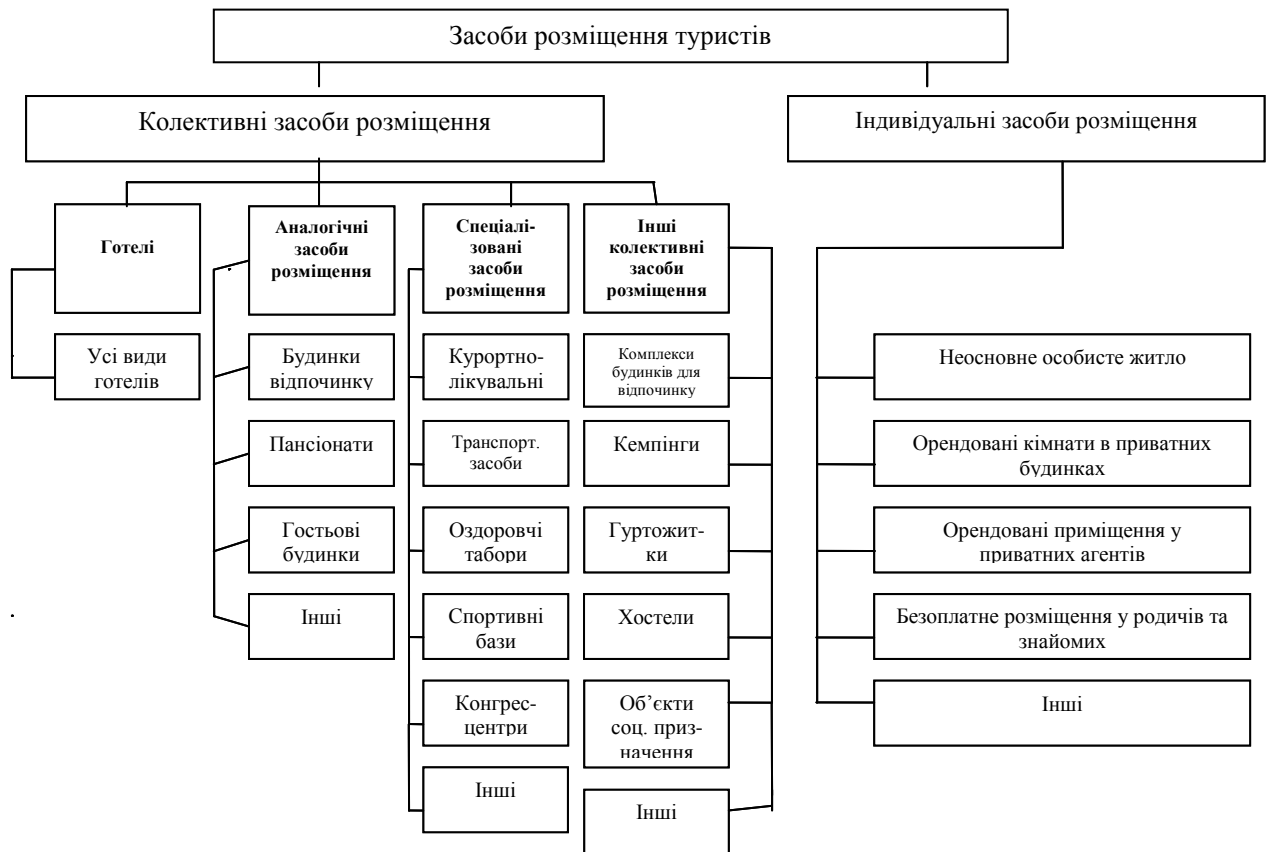


Рис. 2.1. Приклади засобів розміщення за класифікацією UNWTO

За визначенням UNWTO, засіб розміщення – це будь-який об’єкт, що регулярно або епізодично надає туристам місця для ночівлі. Усі засоби розміщення поділяються на два основні класи – колективні та індивідуальні. При цьому кожна країна має самостійно вибрати головний критерій, згідно з яким відбувається класифікація засобів розміщення.

Студентам варто усвідомити, що в Україні поділ засобів розміщення на класи вперше був задекларований у 2004 р. з набуттям чинності ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги». З прийняттям «Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (2009 р.) між колективними та індивідуальними засобами розміщення України проведено чітку межу у вигляді певної кількості місць для нічлігу, згідно з чим визначені правила їх функціонування (табл. 2.2).

Порядок  
надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) в Україні

Критерії	Колективні засоби розміщення	Індивідуальні засоби розміщення
Загальна кількість місць для ночівлі	30 місць та більше	Менше ніж 30 місць
Плата за обслуговування	Оплата за встановленими цінами	Договірна плата або безоплатно
Державна реєстрація як СПД	Юридична чи фізична особа-підприємець	Реєстрація як СПД не потрібна
Умови провадження діяльності засобами розміщення	Обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій	
	Наявність переліку послуг, їх вартості та умов отримання	
	Правила користування засобом розміщення	
	Інформація про органи, що забезпечують державних захист прав споживачів	
Податкова звітність	Комплект документів у повному обсязі для даного виду діяльності	Декларація за встановленою формою про доходи, отримані від надання послуг з тимчасового розміщення
Статистична звітність	Комплект документів у повному обсязі для даного виду діяльності (заповнення та подання форм 1-КЗР, 1-послуги)	Книга реєстрації, де мають бути зазначені паспортні дані, дата прибуття та відбуття, вартість наданих послуг. Ці дані подаються в місцеві органи виконавчої влади за встановленою формою
Державна категоризація	Установлення категорій: - готелям – від 1 до 5 «зірок»; - решті засобів розміщення – від 5 до 1 «рівнів обслуговування»	Категорії не встановлюються
Відповідальність за достовірність інформації та якість послуг	Відповідно до чинного законодавства	

Основні групи колективних та індивідуальних засобів розміщення наведені в табл. 2.3 та 2.4, розроблених відповідно до вимог ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».

Для засвоєння цього навчального матеріалу студентам потрібно ознайомитися з термінологією, що міститься в ДСТУ 4268:2003, та вивчити інформацію про основні групи колективних засобів розміщення: готелі, аналогічні готелям засоби розміщення, спеціалізовані засоби розміщення, інші колективні засоби розміщення, а також знати об'єкти, що належать до індивідуальних засобів розміщення.

Варто звернути увагу, що за українським законодавством статус готелю та аналогічного засобу розміщення можуть мати тільки юридичні особи-суб'єкти підприємницької діяльності. Крім того, мінімально можливий номерний фонд готелю встановлено на рівні 6 номерів, у той час як для аналогічних засобів розміщення такого обмеження не існує. Однак ці групи засобів розміщення, як і спеціалізовані та інші колективні заклади, повинні мати не менше ніж 30 місць для організації нічлігу. Студентам слід усвідомити, що основна різниця між готелями та аналогічними засобами розміщення полягає в асортименті послуг та додаткових сервісів, однак усі вони повинні надавати комплексне обслуговування, не обмежене щоденними санітарними процедурами.

Щодо спеціалізованих засобів розміщення, то функція надання нічлігу не є в них головною. Ці заклади характеризуються виконанням таких функцій, як: лікувальна, оздоровча, транспортна, наукова, спортивна. Одиницями житла в них є палати, каюти, купе, окремі будиночки тощо.

## Основні групи колективних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003[6]

Класи	Підкласи	Групи	За ДСТУ 4268:2003
1. Колективні засоби розміщення	1.1. Готелі й аналогічні засоби розміщення	1.1.1. Готелі	Готелі, готелі квартирного типу, мотелі, дорожні готелі, клуби з проживанням, готелі в пристосованих транспортних засобах
		1.1.2. Аналогічні готелям засоби розміщення	Пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази
	1.2. Спеціалізовані засоби розміщення	1.2.1. Оздоровчі засоби розміщення	Санаторії, будинки реабілітації, оздоровчі ферми
		1.2.2. Табори праці та відпочинку	Сільськогосподарські, археологічні та екологічні табори праці, табори відпочинку, табори пластунів, гірські притулки, хижки
		1.2.3. Громадські транспортні засоби	Поїзди, судна, яхти
		1.2.4. Конгрес-центри	Конгрес-центри
	1.3. Інші колективні засоби розміщення	1.3.1. Помешкання, призначені для відпочинку	Комплекси будинків або бунгало
		1.3.2. Майданчики для кемпінгу	Майданчики для наметів, автопричепів, будинків на колесах
		1.3.3. Стоянки морського та річкового транспорту	Гавані для суден, порти для транзитних суден
		1.3.4. Інші колективні засоби розміщення	Гуртожитки для молоді, туристичні гуртожитки, будинки відпочинку для людей похилого віку, будинки відпочинку та готелі для робітників, студентські та шкільні гуртожитки



## Основні групи індивідуальних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003[6]

Класи	Підкласи	Групи	За ДСТУ 4268:2003
2. Індивідуальні засоби розміщення	2.1. Орендовані засоби розміщення	2.1.1. Кімнати, орендовані в сімейних будинках	Кімнати
		2.1.2. Житло, орендоване у приватних осіб або через агентства	Квартири, вілли, будинки, котеджі
	2.2. Інші типи індивідуальних засобів розміщення	2.2.1. Неосновне власне житло	
		2.2.2. Житло, що надається безоплатно родичам або знайомим	
		2.2.3. Інші індивідуальні засоби розміщення	Намети, судна на неофіційних стоянках

*Запитання для самоконтролю*

1. Охарактеризуйте основні класи, підкласи та групи засобів розміщення за UNWTO.
2. Проаналізуйте основні критерії класифікації засобів розміщення на колективні чи індивідуальні за українським законодавством.
3. Вкажіть основні відмінності, що існують у поділі засобів розміщення на класи, згідно з рекомендаціями UNWTO та українським законодавством.
4. Надайте характеристику групи «готелі» згідно з українським законодавством.
5. Охарактеризуйте групу «аналогічні готелям засоби розміщення» згідно з українським законодавством.
6. Визначте подібності та відмінності, що існують між готелями та аналогічними засобами розміщення за українським законодавством.
7. Охарактеризуйте спеціалізовані засоби розміщення згідно з вимогами ДСТУ 4268:2003.
8. Аналогічно охарактеризуйте інші колективні засоби розміщення згідно з вимогами ДСТУ 4268:2003.

9. Укажіть, які саме санітарні процедури та в якому обсязі повинні виконуватися у певних групах колективних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003.

10. Перелічіть основні об'єкти, що належать до класу «індивідуальні засоби розміщення» за ДСТУ 4268:2003.

### **Практичні завдання**

Користуючись нормами Закону України «Про туризм», національного стандарту ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», а також Постанови КМУ «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», скласти характеристику певних груп засобів розміщення в Україні. Для цього студентові необхідно:

- визначити, до якого класу (колективні чи індивідуальні) належать засоби розміщення;

- дати визначення групи цих засобів розміщення згідно українському законодавству;

- указати умови провадження діяльності за такими критеріями: державна реєстрація в якості СПД, оплата за встановленими цінами або за договором, державна категоризація тощо;

- визначити умови надання податкової та статистичної звітності;

- указати основні ознаки певної групи засобів розміщення (наявність номерного фонду або інших одиниць житла; обов'язковість чи необов'язковість проведення щоденних санітарних процедур; зміст асортименту послуг та додаткових сервісів; наявність спеціалізованих функцій тощо);

- навести приклади засобів розміщення цієї групи.

**Завдання 1.** Перерахувати основні вимоги до групи «Готелі» згідно з українським законодавством.

**Завдання 2.** Перерахувати основні вимоги до групи «Аналогічні готелям засоби розміщення» згідно з українським законодавством.

**Завдання 3.** Перерахувати основні вимоги до групи «Спеціалізовані засоби розміщення» згідно з українським законодавством.

**Завдання 4.** Перерахувати основні вимоги до групи «Інші колективні засоби розміщення» згідно з українським законодавством.

**Завдання 5.** Перерахувати основні вимоги до класу «Індивідуальні засоби розміщення» згідно з українським законодавством.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Відповідно до українського законодавства, головний критерій віднесення засобу розміщення до групи індивідуальних чи колективних полягає:

- а) у формі власності;
- б) у порядку подання фінансової та статистичної звітності;
- в) в обмеженні певної кількості місць для ночівлі;
- г) у реєстрації власника або орендаря як суб'єкта підприємницької діяльності.

**2.** Фінансова звітність індивідуальних засобів розміщення в Україні здійснюється на підставі:

- а) форми № 1-КЗР;
- б) декларації про доходи фізичних осіб;
- в) звіту про прибуток (збиток) засобу розміщення;
- г) книги обліку доходів та витрат за спрощеною системою оподаткування (єдиному податку).

**3.** Документ, яким встановлено основний критерій віднесення засобу розміщення до класу колективних чи індивідуальних, – це:

- а) Закон України «Про туризм»;
- б) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;
- в) «Методика визначення обсягів туристичної діяльності»;
- г) «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)».

4. Критерієм, що властивий саме готелям відповідно до українського законодавства, є

- а) обов'язкова реєстрація як суб'єкта підприємницької діяльності;
- б) наявність номерів, кількість яких перевищує необхідний мінімум;
- в) наявність єдиного керівництва; г) приналежність до певної категорії.

5. Неправильним твердженням про встановлення категорій засобам розміщення в Україні є варіант

- а) готелі можуть отримувати від 1 до 5 «зірок»;
- б) готелі та аналогічні засоби розміщення – від 1 до 5 «зірок»;
- в) спеціалізовані засоби розміщення – від 5 до 1 «рівня обслуговування»;
- г) індивідуальні засоби розміщення не підлягають категоризації.

6. Відповідно до українського законодавства, основна відмінність готелю від аналогічного засобу розміщення полягає:

- а) у веденні статистичної звітності;
- б) в організаційно-правовій формі;
- в) в асортименті послуг, які входять до складу готельного продукту;
- г) в угрупованні номерів по категоріях.

7. Документ, згідно з яким готель визначено «підприємством будь-якої організаційно-правової форми та форми власності», – це:

- а) Закон України «Про туризм»;
- б) Закон України «Про внесення змін у Закон України «Про туризм»;
- в) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;
- г) ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

8. Відповідно до українського законодавства, критерієм, який не властивий індивідуальним засобам розміщення, є:

- а) реєстрація власника або орендаря як фізичної особи-підприємця;
- б) здійснення оплати за послуги згідно з договором або безкоштовно;
- в) подача декларації про доходи фізичних осіб;
- г) ведення офіційно зареєстрованої книги обліку тих, хто проживає.

9. Документ, яким уперше було встановлено розподіл засобів розміщення на колективні та індивідуальні, – це:

- а) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;
- б) ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»;
- в) «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»;
- г) Закон України «Про внесення змін у Закон України «Про туризм».

10. Твердженням, яке суперечить чинному українському законодавству про діяльність колективних засобів розміщення, є:

- а) повинні приймати оплату за послуги за встановленими цінами;
- б) мають бути зареєстровані як суб'єкти підприємницької діяльності;
- в) зобов'язані подавати податкову звітність у вигляді декларації про доходи фізичних осіб;
- г) повинні вести книгу відгуків та пропозицій споживачів.

### Тема 3. ТИПОЛОГІЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

#### *План теми*

- 3.1. Фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення.
- 3.2. Зарубіжний досвід типізації засобів розміщення.
- 3.3. Основні типи засобів розміщення в Україні за ДСТУ 4527:2006.

**Ключові слова:** *тип засобу розміщення; фактори, які впливають на тип засобу розміщення; основні типи засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006.*

**Мета заняття.** Формування навичок правильно визначати тип певного засобу розміщення; набуття вмінь здійснювати докладний опис закладів готельного господарства з урахуванням факторів, які впливають на умови їхнього функціонування.

### Методичні поради до вивчення теми 3

У процесі вивчення цієї теми варто зрозуміти, що в сучасних реаліях провадження підприємницької діяльності всі засоби розміщення, що перебувають на стадії проектування, будівництва або експлуатації, повинні мати чітко виражену спеціалізацію та працювати для обслуговування конкретного сегменту споживачів. Тому важливим постає питання щодо їх типізації, яка є об'єднанням об'єктів, що надають послуги розміщення, за загальними ознаками залежно від їх функціонального призначення.

Студентам потрібно знати, що основоположниками наукового підходу до типізації засобів розміщення є швейцарські вчені – професори Вальтер Хунцикер та Курт Крапф, які присвятили вивченню цього питання власні наукові дослідження.

Для засвоєння цієї теми студенти мають знати основні фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств: місцезнаходження, строк перебування; режим функціонування; місткість номерного фонду; контингент споживачів; режим харчування; функціональне призначення залежно від мети подорожі, що наведені на рис. 3.1-3.7 [13].



Рис. 3.1. Характеристика фактору «Місцезнаходження засобів розміщення»

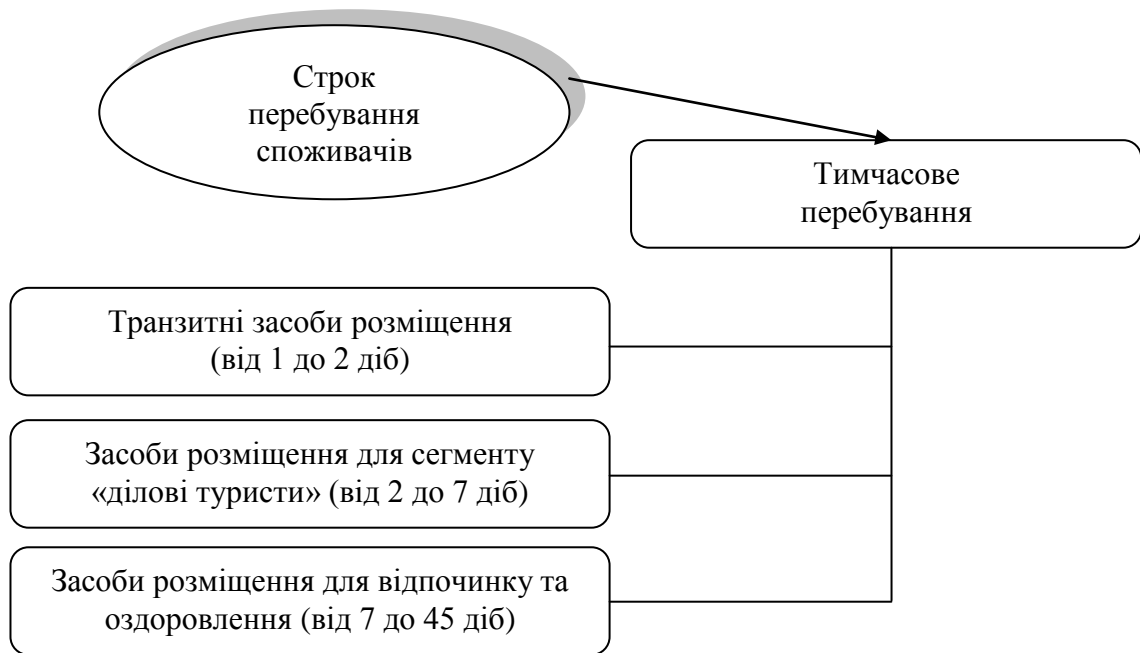


Рис. 3.2. Характеристика фактора «Строк перебування споживачів у засобах розміщення»



Рис. 3.3. Характеристика фактора «Режим функціонування засобів розміщення»



Рис. 3.4. Характеристика фактора «Місткість номерного фонду засобів розміщення»

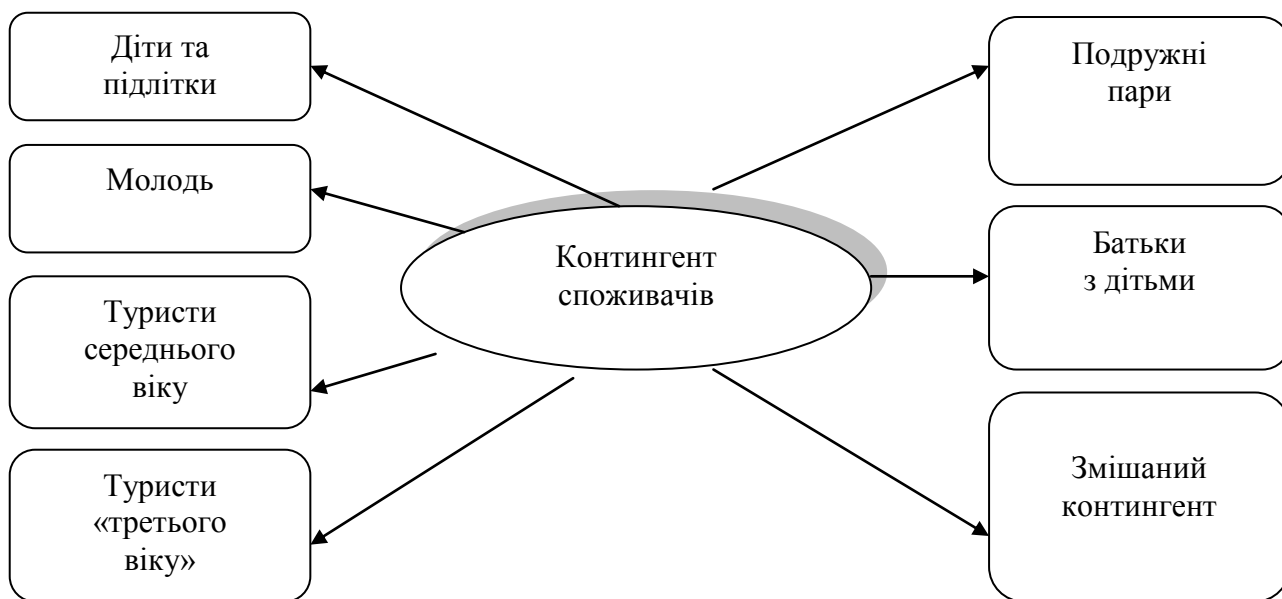


Рис. 3.5. Характеристика фактору «Контингент споживачів послуг засобів розміщення»



Рис. 3.6. Характеристика фактору «Режим харчування споживачів»





Рис. 3.7. Характеристика фактору «Функціональне призначення засобів розміщення»

Варто зазначити, що кожен засіб розміщення може бути визначений за допомогою сукупності цих факторів, у разі чого складається повне враження про його функціональне призначення.

У табл. 3.1 наведені інші фактори, які також мають вплив на типізацію засобів розміщення.

## Додаткові фактори, що впливають на тип засобів розміщення

	Фактори	Типи засобів розміщення
1	Кількість обслугованих клієнтів	Для груп туристів
		Для індивідуальних туристів
2	Спосіб пересування на маршруті (залежно від виду транспорту)	Родтелі, купе в поїздах (залізничний транспорт)
		Ротелі (автобусний транспорт)
		Мотелі, кемпінги (автомобільний транспорт)
		Флайтелі (повітряний транспорт)
		Каюти на теплоходах, флотелі, ботелі (водні види транспорту)
3	Категорія (залежно від рівня комфорту)	Відповідно до вимог національних стандартів, що пред'являються до матеріально-технічного оснащення, переліку надаваних послуг, кваліфікації персоналу
4	Рівень цін (залежно від основного тарифу)	Бюджетні, економічні, комфортні (середнього рівня), першокласні, класу «Люкс»
5	Архітектурні особливості будівлі	Сучасні, вишукані, історичні (типу «палас»)

У рамках цієї теми студентам доцільно ознайомитися із зарубіжним досвідом типізації засобів розміщення, найбільш поширені типи яких можна умовно об'єднати в такі групи:

- для тривалого проживання (апарт-готелі, таймшер-готелі, анонімні пансіони, пансіони);
- ділового призначення (бізнес-готелі, відомчі готелі, конгрес-готелі, готельно-офісні центри);
- для відпочинку та оздоровлення (курортні готелі, будинки відпочинку, пансіонати, туристичні селища, бази відпочинку, санаторії);
- з обмеженим набором послуг (готелі типу «B&B», «Garni-hotel», «Easy-hotel»);
- для транзитних пасажирів, що розташовані у безпосередній близькості від аеропортів, залізничних, морських та річкових вокзалів, автобусних станцій;
- для автотуристів (мотелі, кемпінги, мотокемпінги, ротелі, родтелі);
- для водного туризму (ботелі, ботокемпінги, флотелі, марини);

- для авіатуристів (флайтелі);
- для молодіжного туризму (хостели, молодіжні туристичні бази);
- специфічні типи засобів розміщення в окремих країнах (казино-готелі, парадори, рьокани, капсульні готелі, шале, бунгало тощо).

Далі студентам належить вивчити типологію засобів розміщення України згідно з термінологією ДСТУ 4527:2006 (рис. 3.8).

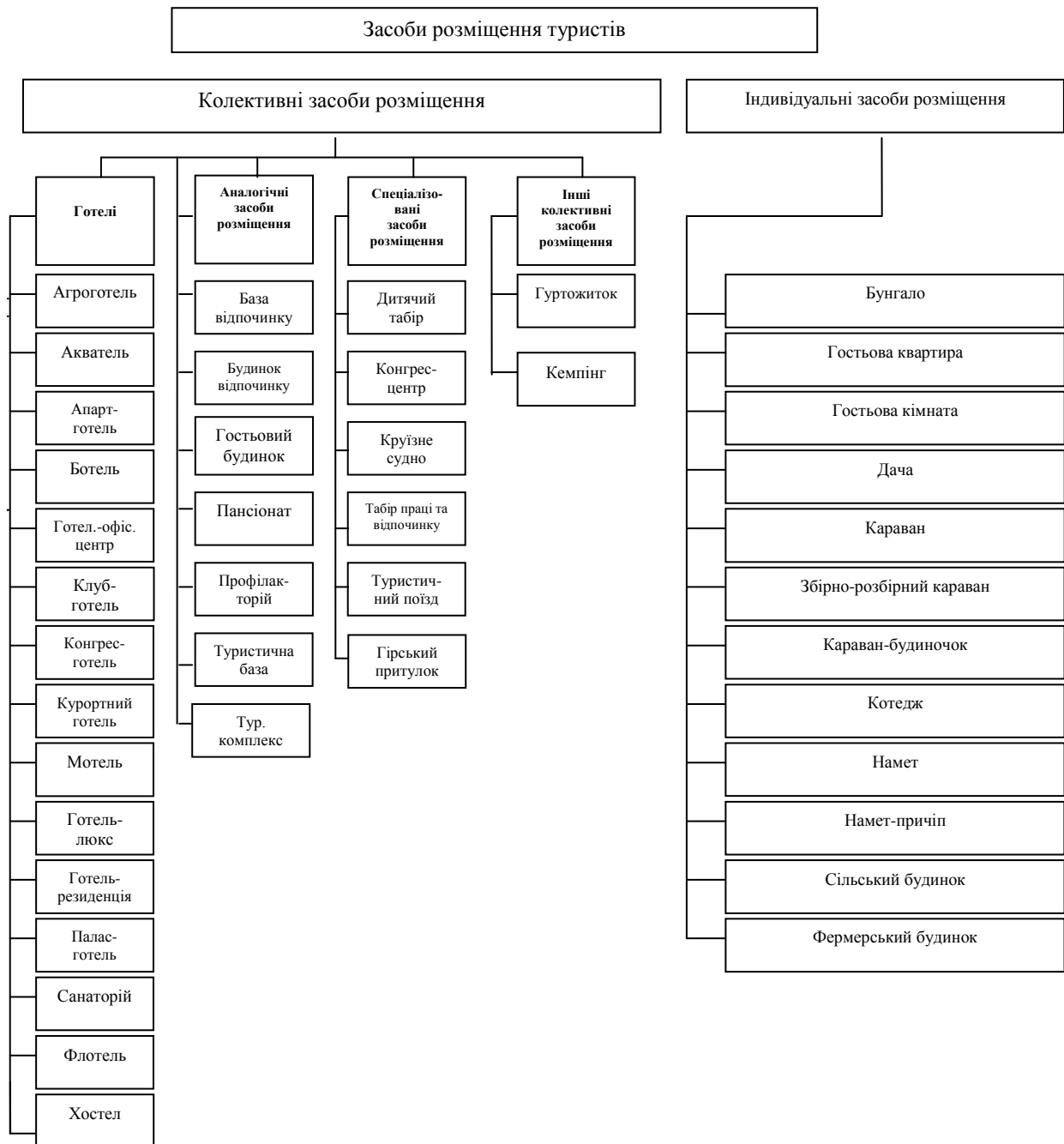


Рис. 3.8. Типологія засобів розміщення туристів за ДСТУ 4527:2006

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Надайте визначення термінів «типізація» та «типи» засобів розміщення.
2. Укажіть, хто є основоположниками наукового методу типізації засобів розміщення.
3. Назвіть документ, на підставі якого визначаються типи засобів розміщення в Україні.
4. Назвіть головну мету, за якою проводиться типізація засобів розміщення.
5. Укажіть основні причини, з яких типізація засобів розміщення набуває значущості в умовах сьогодення.
6. Перелічіть основні фактори, які впливають на типізацію засобів розміщення.
7. Укажіть додаткові фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення туристів.
8. Охарактеризуйте основні групи найпоширеніх типів засобів розміщення, що існують у міжнародній практиці провадження готельного бізнесу.
9. Надайте характеристику основних типів колективних засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006.
10. Надайте характеристику основних типів індивідуальних засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006.

### **Практичні завдання**

***Завдання 1.*** Користуючись інформацією про основні фактори, які впливають на типізацію засобів розміщення, зробити докладний опис закладів, вимоги до яких надані в ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»: агроготель, готель-резиденція, туристична база, бунгало, акватель, палас-готель, туристичний комплекс, гостьовий будинок, апарт-готель, санаторій, конгрес-центр, хостел, клуб-готель, готельно-офісний центр, ботель, конгрес-центр, будинок відпочинку, флотель, табір праці і відпочинку, круїзне судно, курортний готель, гірський притулок, мотель, пансіонат, гуртожиток, готель-люкс, профілакторій, кемпінг.

Обґрунтувати відповідь, заповнивши табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Опис певного засобу розміщення з урахуванням факторів,  
які впливають на його тип

№ з/п	Фактори, які впливають на типізацію засобів розміщення	Ознаки факторів, притаманні засобу розміщення, який аналізується
1	Місцезнаходження засобу розміщення	
2	Термін перебування клієнтів	
3	Режим функціонування засобу розміщення	
4	Місткість номерного фонду засобу розміщення	
5	Контингент споживачів послуг засобу розміщення	
6	Режим харчування та користування зручностями у засобі розміщення	
7	Функціональне призначення засобу розміщення залежно від мети перебування	

**Завдання 2.** Провести дослідження типології засобів розміщення, рекомендованої Всесвітньою туристичною організацією (UNWTO), та типології, запровадженої в Україні згідно з ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

За результатами дослідження заповнити табл. 3.3 двічі – окремо для типології засобів розміщення за UNWTO та за ДСТУ 4527:2006.

Таблиця 3.3

### Типологія засобів розміщення туристів

Засоби розміщення туристів				
Коллективні засоби розміщення				Перелік окремих типів індивідуальних засобів розміщення
Перелік окремих типів готелів	Перелік окремих типів аналогічних готелям засобів розміщення	Перелік окремих типів спеціалізованих засобів розміщення	Перелік окремих типів інших колективних засобів розміщення	
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...

На підставі проведеного дослідження потрібно:

- зробити порівняння світового досвіду типології засобів розміщення з вітчизняною практикою;
- виявити типи колективних засобів розміщення України, які за призначенням та за рекомендаціями UNWTO мають знаходитися в інших групах;
- обґрунтувати відповідь.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Форма №1-КЗР – це:

- а) анкета проживаючого;      б) реєстраційна картка;
- в) звіт про діяльність готельного підприємства;      г) візитна картка.

**2.** Підприємство, яке складається з номерів і надає обмежені готельні послуги, включно із щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів, – це:

- а) колективний засіб розміщення;      б) спеціалізований засіб розміщення;
- в) готель;      г) аналогічний готелю засіб розміщення.

**3.** Згідно з чинним законодавством України, мінімальний номерний фонд готелю повинен бути не менше ніж:

- а) 5 номерів;      б) 6 номерів;      в) 7 номерів;      г) 10 номерів.

**4.** Згідно з українським законодавством, визначення основних типів засобів розміщення та готельних номерів міститься у:

- а) ДСТУ 3267:1995 «Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 3269:1995 «Класифікація готелів»;
- б) ГОСТ 28681.4-95 «Класификация гостиниц»;
- в) ДСТУ 2003 «Загальні вимоги до готелів», ДСТУ 2003 «Послуги туристичні та готельні»;
- г) ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

**5.** Варіантом, у якому всі засоби розміщення належать до однієї групи за ДСТУ 4527:2006, є:

- а) флотель, ботель, круїзне судно; б) хостел, гуртожиток, гостьовий будинок;
- в) база відпочинку, санаторій, пансіонат;
- г) курортний готель, гірський притулок, туристичний поїзд.

**6.** Відповідно до ДСТУ 4527:2006, готель-резиденція – це:

- а) готель, розташований у рекреаційній місцевості, у номерах якого є кухня або зона для приготування їжі;
- б) готель-люкс закритого типу для обслуговування державних посадових осіб;
- в) готель, який має номери виключно типів «люкс» або «апартамент»;
- г) готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури.

**7.** Відомості, про які керівництво готелю має право не інформувати замовника послуг, – це:

- а) місце знаходження; б) категорія готелю (якщо є);
- в) свідоцтво про державну реєстрацію власника готелю; г) рік побудови.

**8.** Відповідно до ДСТУ 4527:2006, санаторій – це:

- а) лікувально-оздоровчий заклад; б) курортно-оздоровчий заклад;
- в) готель, який надає послуги лікування в регламентованому режимі;
- г) засіб розміщення оздоровчого типу, розташований на території курорту.

**9.** Готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, а спеціально обладнана і використовується як офіси, – це :

- а) мотель; б) конгрес-центр; в) готельно-офісний центр; г) бізнес-центр.

**10.** Готельне підприємство, яке має умови для обслуговування засобів водного транспорту, – це :

- а) мотель; б) готель; в) флотель; г) ботель.

## Модуль II. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

### Тема 4. ПОСЛУГА ГОСТИННОСТІ, ЇЇ СПЕЦИФІКА ТА ОСНОВНІ КОМПОНЕНТИ

#### *План теми*

4.1. Сутність та особливості готельних послуг.

4.2. Готельний продукт як комплекс послуг.

4.3. Специфіка надання готельних послуг.

**Ключові слова:** *послуга; гостинність; технологічні процеси; концепція гостинності; концепції уніфікованих технологій готельних послуг.*

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо застосування концепції уніфікованих технологій готельних послуг, спеціальних технологічних стандартів, що спрямовані на розробку єдиної «готельної марки».

#### ***Методичні поради до вивчення теми 4***

Вивчення цієї теми слід розпочинати з розгляду термінології ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения», який містить визначення поняття «послуги», а також їх окремих видів за функціональним призначенням – «матеріальні послуги» та «соціально-культурні послуги».

Економічна сутність готельної діяльності полягає в тому, що вона має нематеріальний характер. Результатом виробничо-експлуатаційної діяльності засобів розміщення є не готовий продукт, а надання певного набору послуг. При цьому послуги не можуть відокремлюватися від реального матеріального продукту, тобто від експлуатації матеріально-технічної бази (будівель, споруд, обладнання, інвентарю, меблів, сантехніки тощо). Тому варто зрозуміти, що в основі готельної послуги є два основні компоненти – матеріально-технічна база та обслуговування (діяльність персоналу в процесі користування туристом матеріально-технічною базою та надання додаткових послуг).

Поняття «готельна послуга» надано в Законі України «Про туризм», а окремих її видів – «основні послуги» та «додаткові послуги» – у «Правилах



користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг».

Важливим аспектом у вивченні цієї теми є розгляд особливостей готельних послуг, до яких належать: невідчутність; гетерогенність; обмежена можливість зберігання; неповна одночасність процесів виробництва та споживання; значна статичність; мінливість якості надання; розбіжність у часі факту продажу послуги та її споживання; територіальна роз'єднаність споживача та виробника на готельному ринку; схильність до сезонних коливань; відсутність у клієнта права власності на готельні послуги; взаємозалежність готельних послуг та мети подорожі тощо. Варто зазначити, що в теорії готельної справи існує термін «готельний продукт», який дозволяє підкреслити комплексний характер готельної пропозиції. На рис. 4.1-4.4 наведені певні складові цього поняття з точки зору маркетингу.

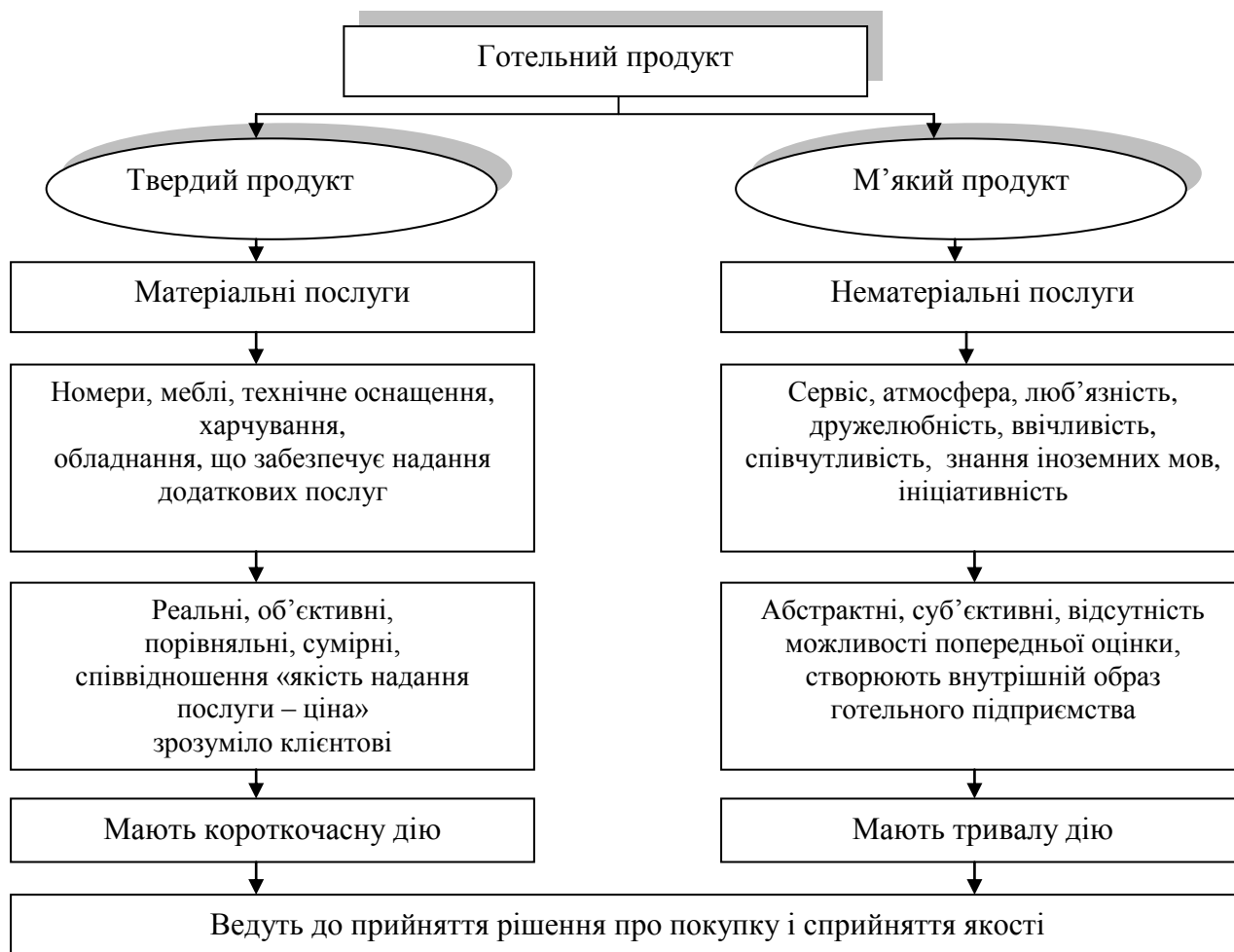


Рис. 4.1. Складові комплексного готельного продукту [30]



Рис. 4.2. Структура готельного продукту з точки зору споживачів [26]

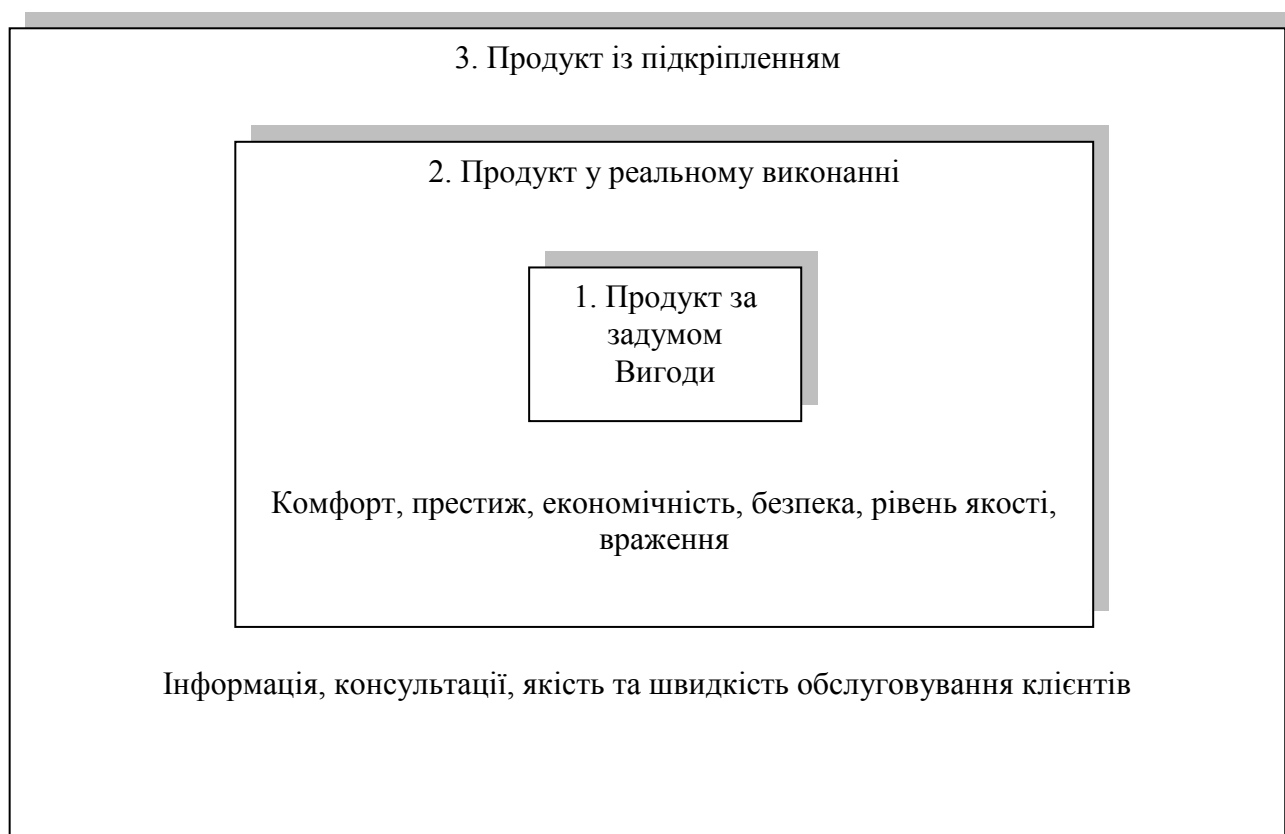


Рис. 4.3. Три рівні готельного продукту

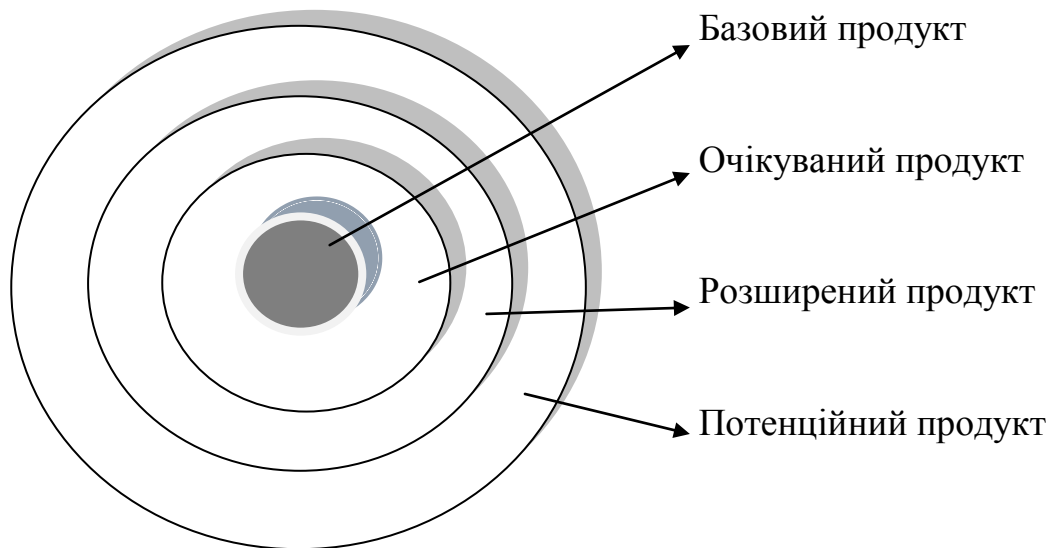


Рис. 4.4. Чотири рівні готельного продукту [30]

Наприкінці теми студенти мають ознайомитися зі специфікою функціонування підприємств готельного господарства, яка визначається технологією обслуговування клієнтів та полягає в такому: організація цілодобового режиму роботи; вплив сезонних коливань попиту на завантаження номерного фонду; залежність якості обслуговування від професійного складу персоналу, його компетентності та кваліфікації; необхідність збільшення швидкості обслуговування клієнтів; обмежені можливості споживання готельних послуг тощо.

#### ***Запитання для самоконтролю***

1. Надайте визначення термінів «послуга», «матеріальна послуга» та «соціально-культурна послуга» за ГОСТ 30335-95.
2. Надайте визначення термінів «готельна послуга», «основні готельні послуги», «додаткові готельні послуги» та вкажіть, які нормативно-правові документи України містять ці поняття.
3. Назвіть основні компоненти, покладені в основу готельної послуги.
4. Охарактеризуйте найвідоміші особливості готельних послуг.
5. Надайте визначення терміна «готельний продукт».

6. Охарактеризуйте готельний продукт з точки зору поєднання матеріальних («твердий продукт») та нематеріальних («м'який продукт») послуг.
7. Надайте характеристику структури готельного продукту з точки зору споживачів.
8. Охарактеризуйте три рівні готельного продукту (продукт за задумом; продукт у реальному виконанні; продукт із підкріпленням).
9. Надайте характеристику чотирьох рівнів готельного продукту (базовий, очікуваний, розширений, потенційний).
10. Укажіть основні специфічні риси функціонування готельних підприємств згідно з технологічними особливостями їх діяльності.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Ви є менеджером СПіР готелю і Вам відомо, що концепція гостинності передбачає розробку стратегічних напрямів підвищення ефективності готельних послуг за допомогою технологічних прогнозів. Аналізуючи готельні технології, Ви виявили наявність технологічних розривів (ручні й автоматизовані технологічні процеси) у підрозділі, де Ви працюєте.

Вам пропонується визначити:

- які технологічні зрушення щодо комплексній автоматизації бронювання послуг можна запропонувати;
- у чому полягає трансферт готельних технологій щодо Вашого підрозділу;
- яким чином можна підвищити ефективність готельних послуг за допомогою технологічних прогнозів.

**Завдання 2.** Вам, як майбутньому менеджеру, необхідно відповісти на таке запитання: у якому із готелів є необхідність у розробці спеціальних технологічних стандартів, що спрямовані на розробку концепції єдиної «готельної марки». Обґрунтуйте свою відповідь.

**Варіант 1.** Готель «Корона» працює цілорічно і знаходиться в межах міста, орієнтований на обслуговування всіх верств населення. В останні п'ять років готель є лідером на ринку, не припускає змін в організації обслуговування

й оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші. Сервіс готелю якісний, користується довірою і попитом клієнтів.

**Варіант 2.** Готель «Маріон» працює два сезони, розташований у горах у живописній місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку, орієнтований на обслуговування й забезпечення всім необхідним клієнтів з матеріальним достатком вище від середнього. Додаткова стратегія готелю на майбутні п'ять років – наближення послуг до споживача середнього достатку. Готель припускає понизити ціни на основний набір послуг і оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші.

**Завдання 3.** Актуальність концепції розробки уніфікованих (лат. unus — один, fasio — виконую; приведення до однаковості, до єдиної форми або системи) технологій готельних послуг визначається потребою формування нового ринку сфери послуг, детермінантом якої є гостинність. Ви є менеджером готелю і Вам відомо, що концепція технології гостинності означає орієнтацію на клієнта (гостя), урахування розвитку його потреб, визначення динаміки цін та створення комфортних умов розміщення. Запропонуйте складові розробки концепції уніфікованих технологій готельних послуг для готелю, де Ви працюєте. Визначте, які існують спеціальні технологічні стандарти, спрямовані на розробку єдиної «готельної марки».

**Завдання 4.** Ви є менеджером СПіР готелю і Вам необхідно у просторовій організації технологічного процесу у сфері надання готельних послуг визначити два види просторів: *простір виробництва і простір споживання*.

Вам пропонується визначити:

- що буде ядром просторової структури готелю;
- які існують компоненти просторової структури, що відповідають обслуговуючому технологічному процесу і створюють додаткові умови комфорту в просторах споживання і виробництва;
- який компонент просторової структури підтримує санітарні й інженерно-технічні умови в просторі споживання і виробництва.

## Ситуаційне завдання

У готелі «Юність» черговий порт'є має доступ до локальної системи автоматизації технологічних процесів прийому, розміщення, харчування і надання додаткових послуг. Йому відомо, що готель не має ліцензії на туроператорську діяльність, але турист, який прибув до готелю, звернувся до нього з ваучером на послуги розміщення та додаткові послуги. Визначте, які технологічні операції повинен зробити порт'є щодо розміщення туриста згідно з ваучером.

## Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Гостинність – це:

- а) система зі створення комфортного перебування подорожувальника поза місцем постійного проживання;
- в) створення корпоративної культури;
- б) широкий асортимент додаткових послуг;
- г) відповідність засобу розміщення певним стандартам якості.

**2.** Готельні послуги поділяються на:

- а) основні й додаткові;    б) основні й допоміжні;
- в) платні й безкоштовні;    г) послуги розміщення й харчування.

**3.** До послуг розміщення належать:

- а) безоплатне розміщення фізичною особою членів своєї сім'ї та інших осіб;
- б) розміщення юридичною особою своїх працівників у засобі розміщення, яке їй належить;
- в) розміщення осіб, із якими підписується договір про оренду житла на строк, що не перевищує один місяць;
- г) розміщення осіб, які навчаються в навчальному закладі, у засобі розміщення, яке йому належить.

**4.** У попередньому замовленні номерів (місць) у готелі беруть участь:

- а) менеджер бронювання СПіР, портьє, асистент портьє;
- б) касир, менеджер готелю;
- в) менеджер бронювання СПіР, консьєрж;
- г) метрдотель, асистент портьє.

**5.** На коефіцієнт завантаження засобу розміщення впливає така особливість надання готельної послуги, як:

- а) невідчутність;                      б) нездатність до зберігання;
- в) мінливість якості;                г) сезонний характер попиту.

**6.** Додаткова послуга – це:

- а) обсяг послуг, що входять до ціни номера (проживання, харчування);
- б) послуги, що не входять до ціни номера та здійснюються за окремим договором чи за замовленням за окрему плату;
- в) послуги, що входять до ціни номера і можуть бути використані за бажанням клієнта;
- г) послуги харчування, розміщення та трансферу.

**7.** У технології бронювання готельних послуг існують такі види анулювання замовлення:

- а) раннє, пізнє, повне анулювання;
- б) безкоштовне, з оплатою, зі штрафними санкціями;
- в) своєчасне анулювання, неприбуття, пізнє анулювання;
- г) складне, просте анулювання.

**8.** У разі неприбуття замовника до 18:00 безпосередньо в день замовлення без поважних причин:

- а) номер чи місце в номері знімається з бронювання та потрапляє до вільного продажу;
- б) номер закріплюється за замовником до моменту його приїзду;
- в) бронювання номера буде продовжено до 12:00 наступного дня;
- г) клієнт автоматично потрапляє до переліку небажаних гостей до бази даних готелю.

**9.** Своєчасне анулювання готельних послуг – це:

- а) відмова замовника від попередньо заброньованих послуг у момент прибуття;
- б) відмова замовника від використання попередньо заброньованих місць у строк не пізніше, ніж за 3 доби до дати фактичного заїзду;
- в) відмова замовника від використання попередньо заброньованих місць у строк не пізніше, ніж за 2 доби до дати фактичного заїзду;
- г) відмова замовника від використання попередньо заброньованих місць у строк не пізніше, ніж за 4 доби до дати фактичного заїзду.

**10.** Стіяка служби прийому та розміщення в готелі має назву:

- а) лобі; б) рецепція; в) монопростір; г) консьєрж-сервіс.

## **Тема 5. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБ ТА ВІДДІЛІВ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

### *План теми*

- 5.1. Підходи до класифікації служб та відділів готельних підприємств.
- 5.2. Організація роботи адміністративно-управлінської служби готельного підприємства.
- 5.3. Організація роботи сервісних служб готельного підприємства.
- 5.4. Організація роботи допоміжних служб готельного підприємства.
- 5.5. Організація роботи функціональних служб готельного підприємства.

***Ключові слова:** технологія бронювання місць та номерів; організація діяльності служби прийому та розміщення готелю; реєстрація документів; аналіз інформації з бронювання; уніфіковані технології готельних послуг.*

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо організації діяльності служби прийому та розміщення готелю; реєстрації документів; аналізу інформації з бронювання; оволодіння уніфікованими технологіями готельних послуг щодо прийому та розміщення споживачів тощо.



### Методичні поради з вивчення теми 5

Розпочинаючи знайомство з цією темою, важливо усвідомити, що готельне підприємство – це складний господарюючий суб'єкт, який має численні підрозділи, діяльність яких спрямована на створення готельного продукту. Для класифікації цих служб та відділів можуть бути використані різні підходи. Так, підрозділи засобів розміщення поділяються:

- залежно від формування доходів готелів – на ті, що забезпечують одержання прямого чи непрямого доходу;
- залежно від ступеня контакту з клієнтами – на внутрішні та зовнішні;
- залежно від форми організації роботи – на ті, що виробляють продукцію, надають послуги, здійснюють інформаційне обслуговування;
- залежно від місця в організаційній структурі підприємства – на сервісні служби (основі та додаткові), допоміжні служби, функціональні служби, загальне керівництво якими здійснює адміністративно-управлінська служба.

Студентам потрібно вивчити типову структуру адміністративно-управлінської служби (рис. 5.1) та знати посадові обов'язки керівників згідно із «Довідником кваліфікаційних характеристик робітників».



Рис. 5.1. Типова структура адміністративно-управлінської служби

Варто зазначити, що основними сервісними службами підприємств готельного господарства є служба прийому і розміщення (СПіР) та служба експлуатації номерного фонду (СЕНФ), типові структури яких наведені на рис. 5.2-5.3.

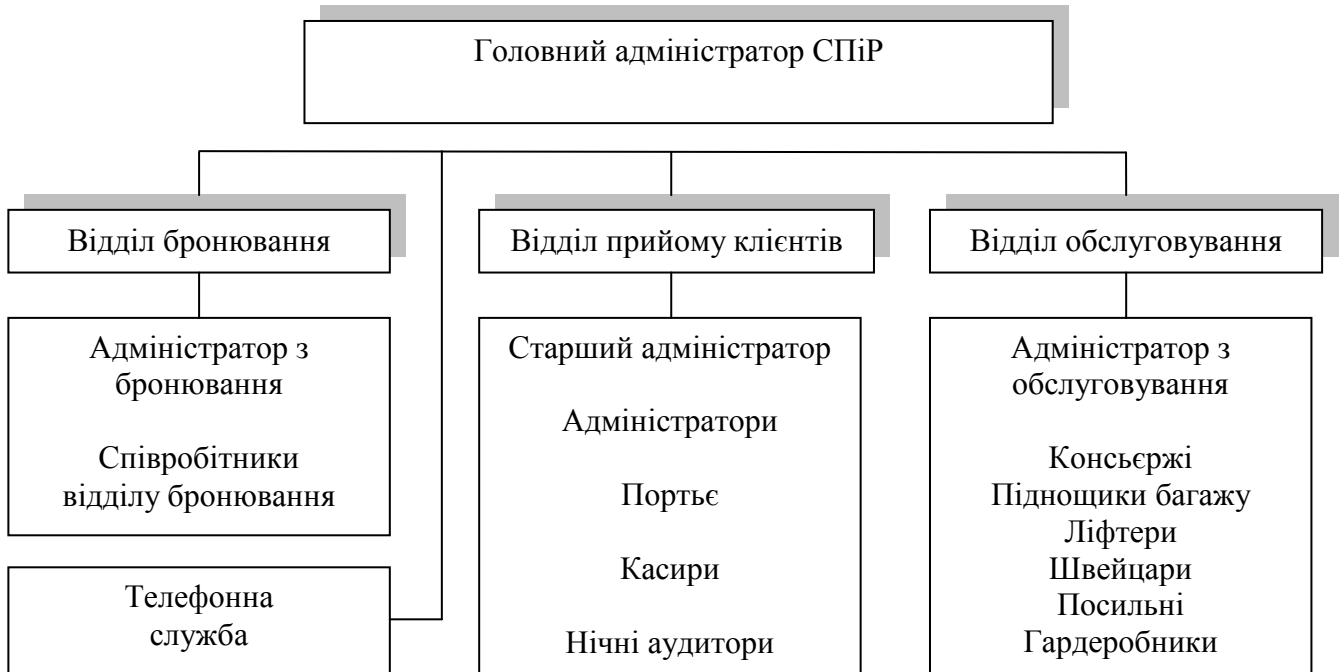


Рис. 5.2. Типова структура служби прийому та розміщення [30]

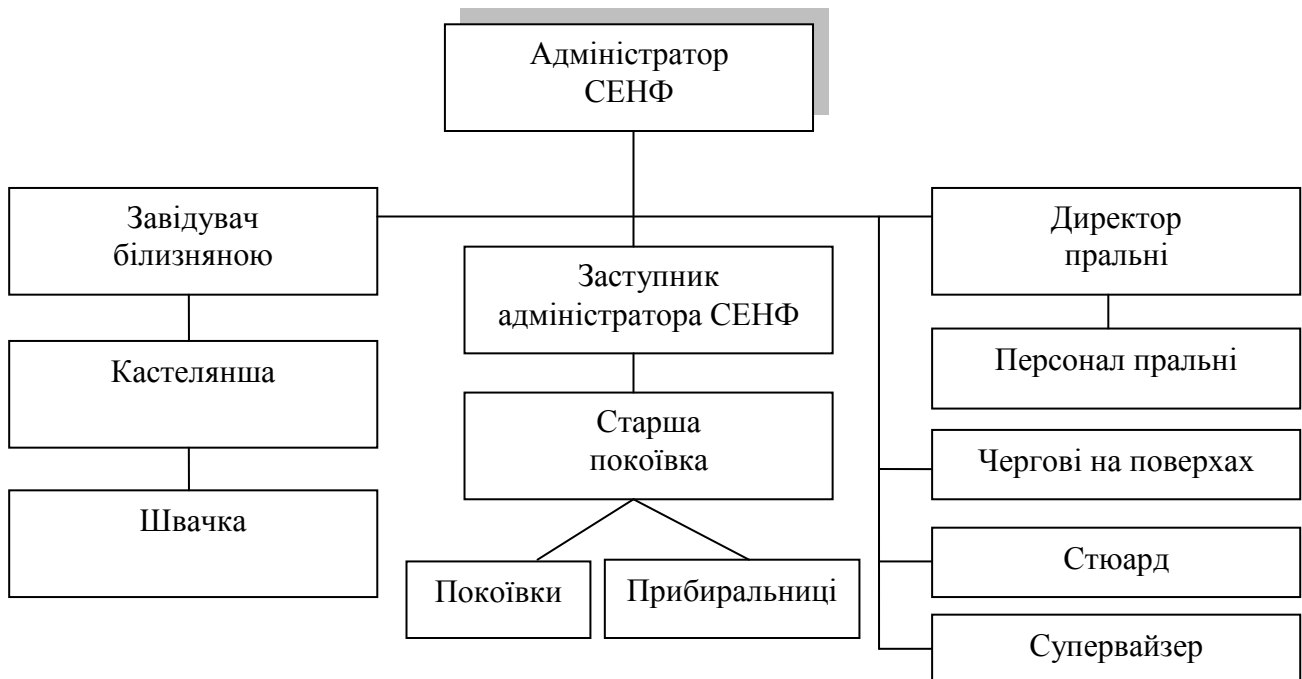


Рис. 5.3. Типова структура служби експлуатації номерного фонду [30]

Студентам потрібно вивчити функціональні обов'язки кожного із співробітників СПіР і СЕНФ та знати вимоги, що висуваються до освіти та стажу роботи за професією таких фахівців, як: головний адміністратор СПіР, адміністратор СПіР, порт'є, старша покоївка, покоївки 1 і 2 розрядів згідно із «Довідником кваліфікаційних характеристик робітників».

Типова структура служби організації харчування наведена на рис. 5.4.

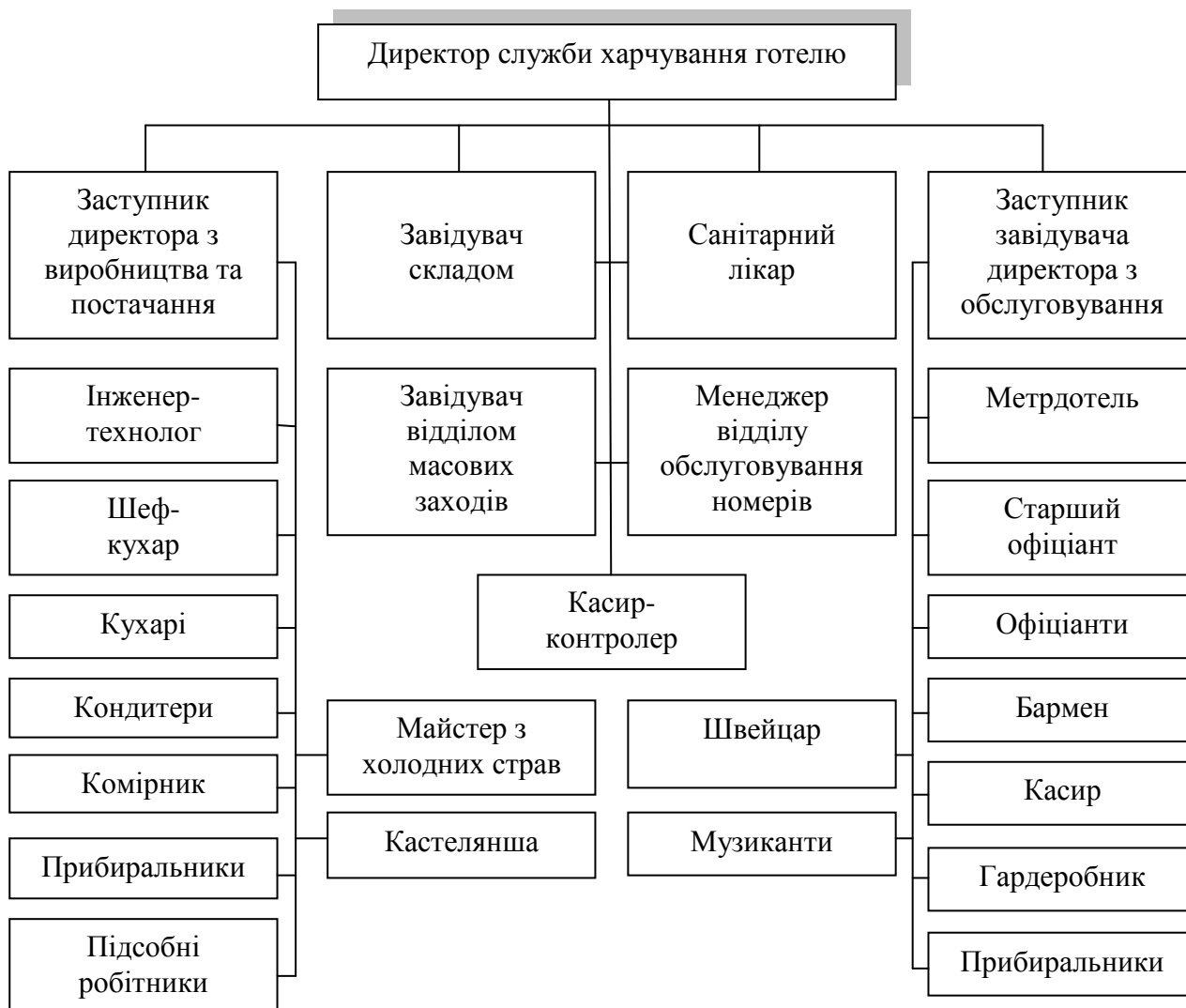


Рис. 5.4. Типова структура служби організації харчування [30]

Студенти повинні вивчити функціональне призначення служби організації харчування, а також знати склад підрозділів, які надають додаткові

платні послуги в готелі (побутові, бізнес-послуги, спортивно-оздоровчі, фінансові, транспортні, розважальні, послуги зв'язку тощо).

Серед допоміжних підрозділів важливе значення належить інженерно-технічній службі, яка підпорядковується головному інженерові (рис. 5.5).

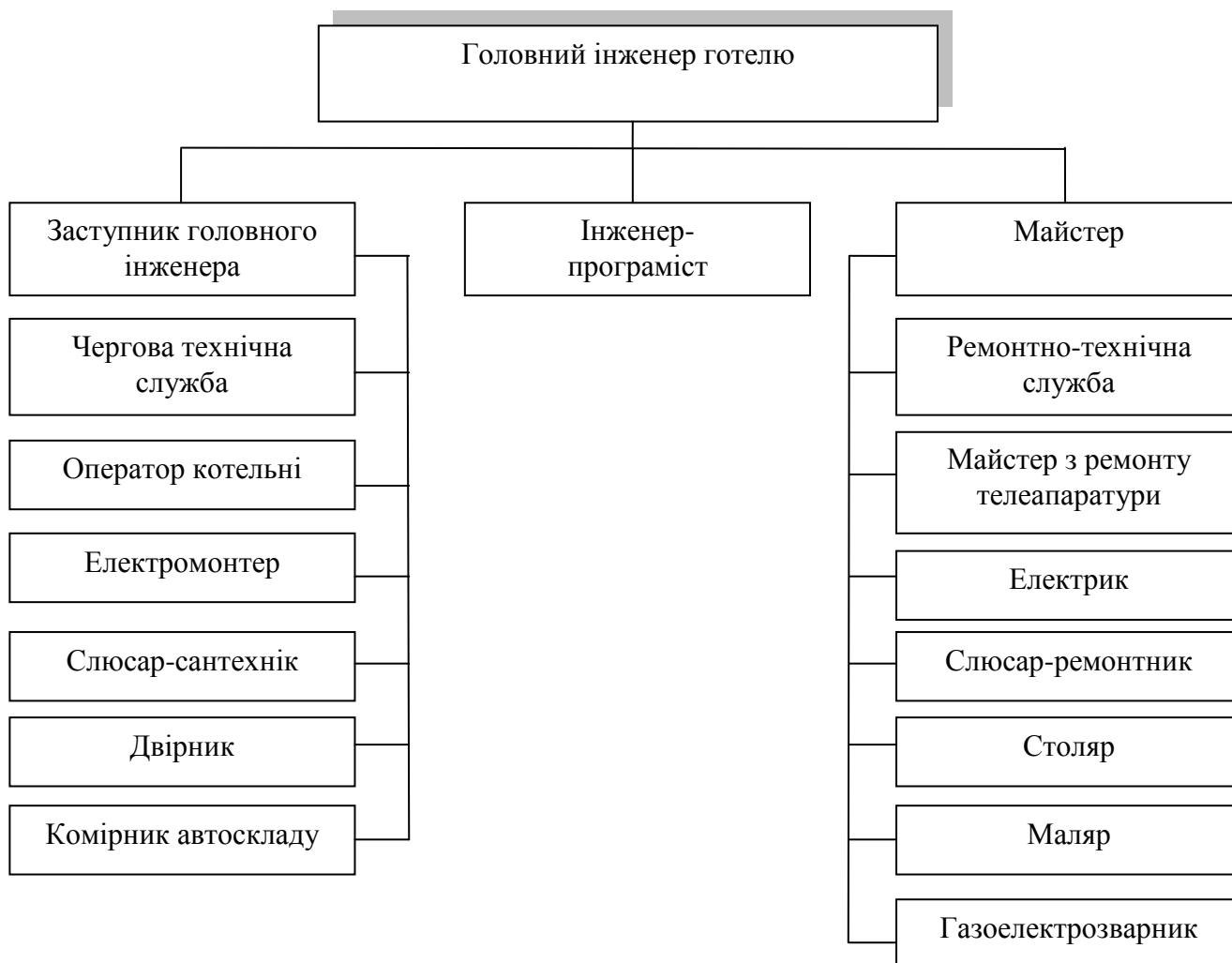


Рис. 5.5. Типова структура інженерно-технічної служби [30]

Крім функціонального призначення та посадових інструкцій співробітників інженерно-технічної служби, студентам доцільно вивчити структуру та обов'язки інших допоміжних служб – служби охорони праці, служби постачання та складування тощо.

У рамках теми студенти повинні вивчити організацію роботи функціональних служб – фінансово-економічної служби, служби управління персоналом, служби маркетингу, служби безпеки. Ураховуючи спрямованість

студентів спеціальності «Туризм» саме на отримання знань у сфері економічної діяльності готельних підприємств, потрібно більш детально розглянути роботу фінансово-економічної служби, типова структура якої наведена на рис. 5.6.

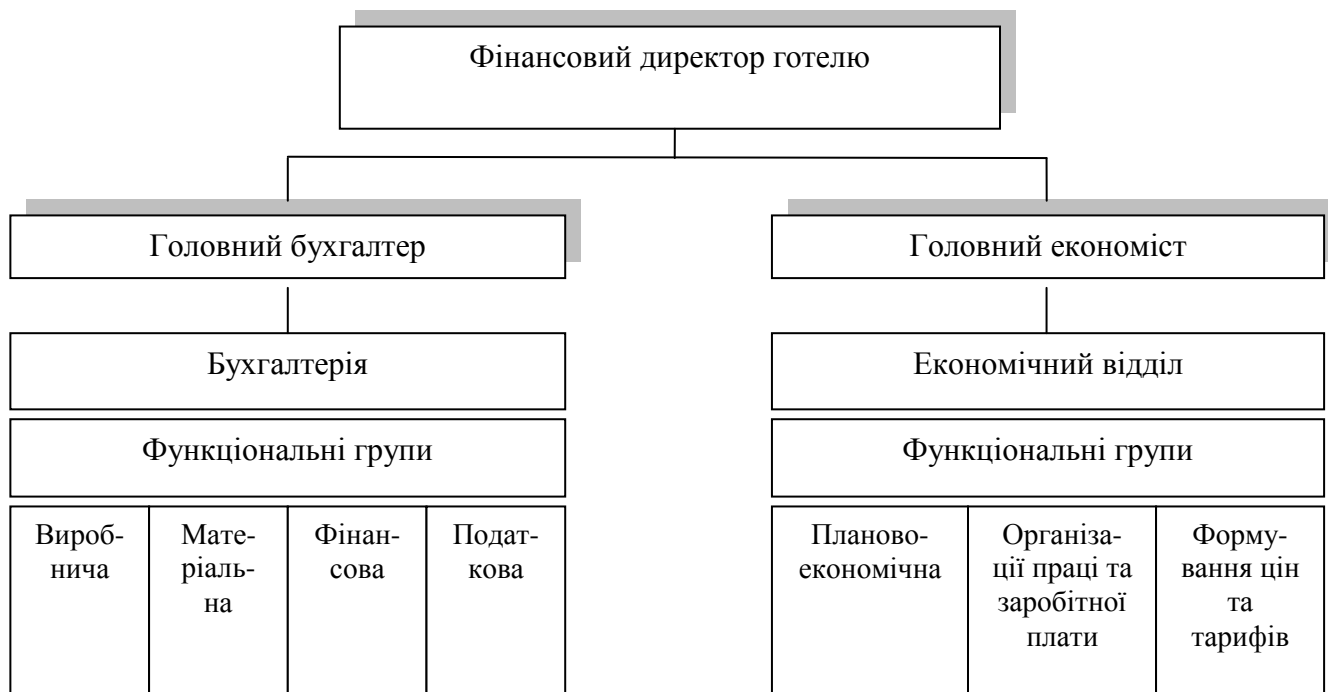


Рис. 5.6. Типова структура фінансово-економічної служби

Вивчення функціонального призначення та технологічних особливостей роботи всіх підрозділів підприємств готельного господарства, а також розгляд посадових інструкцій їх співробітників надасть студентам можливість краще зрозуміти процес надання основних та додаткових послуг, який відбувається в засобах розміщення різних типів та категорій.

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Опишіть основні підходи до класифікації відділів та служб підприємств готельного господарства.
2. Дайте характеристику організаційно-функціональній структури адміністративно-управлінської служби та вкажіть професійно-кваліфікаційні вимоги, що висуваються до її співробітників.
3. Охарактеризуйте типову структуру служби прийому і розміщення та вкажіть професійно-кваліфікаційні вимоги, що висуваються до її співробітників.

4. Охарактеризуйте типову структуру служби експлуатації номерного фонду та вкажіть професійно-кваліфікаційні вимоги, що висуваються до її співробітників.
5. Охарактеризуйте типову структуру служби організації харчування та вкажіть професійно-кваліфікаційні вимоги, що висуваються до її співробітників.
6. Перелічіть служби з надання додаткових платних послуг, які існують у засобах розміщення залежно від їхнього типу та категорії.
7. Охарактеризуйте типову структуру інженерно-технічної служби та вкажіть професійно-кваліфікаційні вимоги, що висуваються до її співробітників.
8. Укажіть основне функціональне призначення таких допоміжних служб готелів, як служба охорони праці, служба постачання та складування тощо.
9. Охарактеризуйте типову структуру фінансово-економічної служби та вкажіть професійно-кваліфікаційні вимоги, що висуваються до її співробітників.
10. Опишіть організацію роботи таких функціональних служб, як служба маркетингу, служба управління персоналом, служба безпеки.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Ви є начальником або співробітником СПіР готелю. Перед Вами стоїть завдання відібрати майбутнього співробітника на посаду портьє.

Вам пропонується визначити:

- функціональні обов'язки цього співробітника;
- якості та інші характеристики, які потрібно враховувати при відборі співробітників на цю посаду;
- перелік питань, які необхідно ставити претендентам.

**Завдання 2.** Ви є начальником або співробітником СПіР готелю. Перед Вами стоїть завдання відібрати майбутнього співробітника на посаду консьєржа.

Вам пропонується визначити:

- функціональні обов'язки цього співробітника;

- якості та інші характеристики, які потрібно враховувати при відборі співробітників на цю посаду;
- перелік питань, які необхідно ставити претендентам.

### **Ситуаційні завдання**

**Ситуація 1.** Група туристів із Болгарії у складі 13 осіб повинна була проживати в готелі згідно з укладеним контрактом 15 днів. Після закінчення семи днів відбулася зміна цін на готельні послуги.

Вам пропонується визначити:

- чи повинен порт'є СПіР у цьому випадку при розрахунках дотримуватися цін, передбачених контрактом;
- після закінчення якого терміну з моменту їх зміни можуть застосовуватися нові ціни.

Дайте обґрунтовану відповідь.

**Ситуація 2.** На адресу СПіР готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Вам пропонується визначити, які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим.

**Ситуація 3.** Ви є менеджером СПіР готелю і Вам необхідно розподілити у відповідному порядку види технологічних операцій циклу «Реєстрація документів»: 1) архівація; 2) внесення даних у журнал реєстрації; 3) оформлення та видача візитної карти; 4) оформлення документів на проживання; 5) систематизація паспортів; 6) повернення документа клієнтові.

**Ситуація 4.** У готелі «Відрада» поточні і перспективні заявки на поточний місяць при надходженні вводять в АСУ «Готель», де їм присвоюють номери броні й направляють у службу порт'є.

Вам пропонується розподілити наведені технологічні операції у відповідній хронології згідно з умовами технологічного циклу «Бронювання та резервування»:

- аналіз інформації з бронювання;
- підтвердження заявки;
- обробка введення в АСУ;

- передача інформації в службу прийому та розміщення;
- прийом заявки на бронювання номерів;
- визначення послідовності завантаження готелю.

**Ситуація 5.** Співробітник туристичної фірми звернувся до персоналу СПіР готелю «Лондон» із заявкою на бронювання основних та додаткових послуг готелю для групи туристів із Чехії. Вам пропонується визначити, які технологічні операції обслуговуючого технологічного циклу «Технологія бронювання і резервування» має здійснити менеджер служби прийому і розміщення готелю та в якій послідовності.

### Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Підтвердження бронювання – це:

- а) будь-який вид згоди споживача готельних послуг за фактом заяви, обсягу та характеру послуг;
- б) будь-який вид згоди готелю за фактом заяви, обсягу та характеру послуг;
- в) письмове або телефонне підтвердження майбутнього клієнта свого вчасного прибуття до готелю;
- г) своєчасна відмова споживача готельних послуг у розміщенні.

**2.** Форма 1-Г – це:

- а) рахунок; б) візитна картка; в) картка реєстрації; г) анкета проживаючого.

**3.** Форму 3-Г «Візитна картка» має заповнювати:

- а) гість; б) черговий адміністратор; в) консьєрж; г) касир.

**4.** Форма 4-Г – це:

- а) рахунок; б) візитна картка; в) картка реєстрації гостя;
- г) відомості обсягу проживаючих на житловому поверсі.

**5.** Форма 6-Г – це:

- а) рахунок; б) візитна картка; в) анкета проживаючого;
- г) журнал обліку іноземців, які проживають у готелі.



**6. Форма 8-Г – це:**

- а) касовий звіт; б) візитна картка; в) картка реєстрації;
- г) відомості обсягу проживаючих на житловому поверсі.

**7. Касир або адміністратор має заповнити у двох примірниках, один з яких віддається гостю, такий документ:**

- а) реєстраційна картка; б) рахунок;
- в) лист бронювання; г) анкета проживаючого.

**8. Реєстраційна картка заповнюється:**

- а) громадянами України в одному примірнику на підставі документа, який підтверджує його особистість;
- б) іноземцями або особами без громадянства двома мовами (англійською та рідною мовою);
- в) адміністратором з позначенням номера розміщення та дати виїзду;
- г) касиром чи адміністратором у двох примірниках: один віддається гостю, а другий залишається.

**9. Технологія бронювання і резервування – це:**

- а) попереднє замовлення і оплата згідно з виставленим рахунком;
- б) ідентифікація майбутнього споживача готельних послуг;
- в) опис картки гостя;
- г) надання інформації щодо наміру заселення до готелю.

**10. Неправильним твердженням про вимоги до адміністратора спір згідно «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників» є таке:**

- а) наявність неповної вищої освіти (молодший спеціаліст), без вимог до стажу роботи;
- б) наявність повної загальної середньої освіти, індивідуальної підготовки і стажу роботи у готельному господарстві не менше ніж два роки;
- в) обов'язкове стажування для надбання навичок роботи в якості касира спір;
- г) володіння однією з іноземних мов в обов'язку спеціальних курсів.

## Тема 6. ПРОЦЕС НАДАННЯ ОСНОВНИХ ТА ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

### *План теми*

6.1. Гостьовий цикл обслуговування клієнтів.

6.2. Організація надання основних послуг готельними підприємствами.

6.3. Організація надання додаткових послуг готельними підприємствами.

**Ключові слова:** *організація обслуговування споживачів готельних послуг; основні та додаткові послуги; договір на основні та додаткові послуги готелю; розрахунки із споживачами готельних послуг.*

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо організації діяльності служби прийому та розміщення готелю; реєстрації документів; аналізу інформації з бронювання; оволодіння уніфікованими технологіями готельних послуг щодо прийому та розміщення споживачів.

### ***Методичні поради до вивчення теми 6***

Ця тема є логічним завершенням вивчення модуля з організації обслуговування на підприємствах готельного господарства. Гостьовий цикл обслуговування клієнтів (рис. 6.1) ґрунтується на знаннях із теорії готельного продукту та передбачає ознайомлення з функціональним призначенням різних служб та відділів засобів розміщення.

Слід зазначити, що ця тема створена на підставі двох нормативно-правових документів чинного українського законодавства – «Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», а також ДСТУ 4269:2003.

Вивчаючи чотири стадії гостьового циклу, студентам належить знати про:

- канали надходження заявок на бронювання (постійні та епізодичні);
- ймовірні варіанти бронювання (платні та безкоштовні);
- способи анулювання попереднього замовлення (своєчасне, пізніше та неприбуття);
- певні правила застосування цінової політики;
- укладання договорів на основне та додаткове готельне обслуговування;

- документи, необхідні для поселення в готелі України;
- порядок надання основних та додаткових послуг;
- документи для оформлення виїзду клієнтів із готелю.



Рис. 6.1. Гостьовий цикл обслуговування клієнтів у засобах розміщення

Далі студентам доцільно зосередити увагу на визначенні основних готельних послуг, до яких, перш за все, належать послуги розміщення (бронювання номерів та місць у них; цілодобовий прийом клієнтів, їхня реєстрація та поселення в номери; щоденне прибирання покоївкою номера, санвузла та заправлення ліжок; заміна постільної білизни та рушників протягом строку перебування клієнта залежно від категорії готелю або за бажанням гостя).

Варто зрозуміти, що в процесі надання послуг розміщення головними підрозділами виявляються СПіР та СЕНФ. Ефективність діяльності будь-якого підприємства готельного господарства залежить від позитивного впливу організації обслуговування на споживачів, тому що виручка від реалізації послуг розміщення становить від 50% до 70% всіх доходів готелю.

Поряд із основними послугами підприємства готельного господарства пропонують клієнтам цілий комплекс додаткових послуг, частка доходів від яких може досягати до 30% та більше. Студентам потрібно орієнтуватися в додаткових сервісах та мати на увазі, що переважна більшість із них залежить від типу та категорії засобу розміщення. У зв'язку з цим, доцільно вивчити такі види додаткових послуг:

- послуги харчування (обслуговування в ресторанах, кафе, барах готелю; організація та обслуговування бенкетів, презентацій; подача страв та напоїв у номер тощо);

- транспортні послуги (організація трансферу; виклик таксі; оренда автомобілів; паркування автомобіля гостя персоналом готелю та подання його із гаража; придбання квитків на різні види транспорту);

- фінансові послуги (прийом кредитних карток; обмін валют; переведення в готівку дорожніх чеків);

- побутові послуги (зберігання коштовностей у сейфі адміністрації; зберігання багажу в камері схову; прання білизни; прасування; дрібний ремонт одягу; хімчистка одягу; чищення взуття);

- торговельні послуги (обслуговування в магазинах та торговельних кіосках із продажу сувенірів, парфумерно-косметичних товарів, газет, книг, журналів та іншої поліграфічної продукції);

- 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);

– послуги з організації відпочинку та дозвілля (обслуговування в приміщеннях для біологічного відновлювання організму та занять спортом – у плавальному басейні, сауні, тренажерній 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 розважальні заходи; туристичні послуги – надання туристичної інформації, екскурсійного обслуговування, послуг гідів-перекладачів тощо).

Варто пам'ятати, що у всіх засобах розміщення є послуги, що повинні надаватися без додаткової оплати: виклик швидкої допомоги; доставка кореспонденції в номер; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю.

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Опишіть технологічний алгоритм гостьового циклу обслуговування клієнтів.
2. Охарактеризуйте процес надання послуг розміщення на підприємствах готельного господарства.
3. Охарактеризуйте організацію харчування в засобах розміщення та вкажіть основні види готельних тарифів залежно від включення в них послуг харчування.
4. Охарактеризуйте організацію надання транспортних послуг підприємствами готельного господарства.
5. Укажіть, які види фінансових послуг повинні надаватися в готелях різних категорій.
6. Перелічіть основні види побутових послуг та умови їх надання в готелях різних категорій.
7. Охарактеризуйте процес надання послуг для ділового туризму.

8. Охарактеризуйте процес надання послуг з організації відпочинку та дозвілля та вкажіть види відповідних приміщень, які повинні бути в готелях різних типів та категорій.
9. Перелічіть основні види послуг роздрібної торгівлі, які повинні надаватися в готелях залежно від їх категорії.
10. Укажіть види послуг, які мають надаватися безкоштовно в засобах розміщення незалежно від їх типу та категорії.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Вам, як менеджеру СПіР готелю, потрібно провести розрахунки зі споживачами готельних послуг та заповнити рахунки (форма 4-Г).

**Варіант 1.** Громадянин України оселився в готелі «Моцарт» у м. Одесі 29 травня о 9:00 і мешкав до 21:00 4 червня у двомісному номері за бронею. Ціна проживання у номері на добу складає 680 грн. Вам пропонується зробити розрахунок кількості ліжко-діб проживання і заповнити форму № 4-Г.

**Варіант 2.** Громадянин Угорщини оселився в готелі «Моцарт» у м. Одесі за бронею 9 квітня о 10:00 і мешкав до 08:00 10 квітня в одномісному номері. Серед додаткових послуг йому були надані користування міні-баром та ноутбуком, які сплачуються додатково. Ціна розміщення в номері на добу становить 480 грн, користування міні-баром – 330 грн. ноутбуком – 150 грн. Вам пропонується зробити розрахунок кількості ліжко-діб проживання і вартості додаткових послуг, заповнити форму № 4-Г.

**Варіант 3.** До готелю «Моцарт» у м. Одесі о 12:00 5 травня прибула група в кількості 15 осіб й мешкала до 13:00 8 травня. Група туристів була розміщена у двомісних номерах. Ціна одного місця на добу становить 460 грн. Попередня заявка була направлена до готелю 22 квітня на 16 осіб. Вам пропонується провести розрахунок і заповнити форму № 4-Г, а також перевірити необхідність доплати або повернення коштів клієнтам.

## Рахунок за проживання в готелі

Форма №4-Г

м. \_\_\_\_\_

готель \_\_\_\_\_

Ідентифікаційний код \_\_\_\_\_

Рахунок № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (ПІБ)

Заїзд \_\_\_\_\_

(дата) (час)

Кількість днів мешкання \_\_\_\_

Вийзд \_\_\_\_\_

(дата) (час)

№ кімнати \_\_\_\_\_

Найменування платежів	Одиниця виміру	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.

Сума прописом

**Завдання 2.** У 1981 р. Міжнародною готельною асоціацією були розроблені Міжнародні готельні правила, у яких у найбільш узагальненій формі визначені принципи взаємостосунків клієнта і готелю, їхні взаємні права, обов'язки та відповідальність, подані визначення «клієнта» (в українських Правилах – «замовника») та «гостя» готелю (відповідно – «споживач»), а також наголошено, що умови договору на проживання встановлюються згідно з категорією готелю, внутрішніми інструкціями і правилами, національним законодавством. У кожній окремій країні цей документ регулює відносини між засобом розміщення і споживачем, спираючись на основні державні та галузеві

законодавчо-нормативні акти. Ці правила можуть бути типовими, єдиними для всіх готельних підприємств країни, розроблятися на відомчому рівні або в окремих підприємствах.

Вам пропонується визначити:

- що покладено в основу «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (2004 р.) в Україні;
- які існують основні обов'язки і права адміністрації готельного підприємства та проживаючих;
- які права має споживач у разі порушення «Правил користування готелем та надання готельних послуг» адміністрацією готелю.

**Завдання 3.** Менеджеру відомо, що місткість готелю значною мірою впливає на технологію обслуговування. У готелях малої місткості існує менша кількість персоналу, практикується суміщення ділянок роботи. Натомість такий чинник, як класність (зазначений рівень комфорту), впливає як на асортимент послуг (він ширший у готелях більш високого класу), так і на організацію та технологію їх надання. З підвищенням класу готелю збільшується кількість персоналу на одиницю проживаючих, зростає спеціалізація ділянок роботи, значно змінюється технологія, зважаючи на те, що готелі більш високого класу мають відповідно більш розвинену матеріально-технічну базу.

Вам, як менеджеру, потрібно визначити чинники, які впливають на асортимент додаткових послуг курортного готелю, та запропонувати асортимент додаткових послуг.

### **Ситуаційні завдання**

**Ситуація 1.** До готелю «Пасаж» прибув споживач готельних послуг. Вам пропонується визначити:

- яку обов'язкову інформацію про характер та обмеження обсягу послуг має дати споживачу черговий портьє готелю «Пасаж» (категорія 2 зірки) до укладення договору на готельні послуги;



- яким має бути термін дії договору, якщо турист не вказав дату виїзду з готелю;
- які існують умови дострокового припинення дії договору на основні та додаткові послуги готелю.

**Ситуація 2.** У готелі «Вікторія» черговий порт'є здійснює операції технологічного циклу «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». На прохання гостя, йому надали інформацію про стан гостьового рахунку, але додаткові послуги до рахунку не включили.

Вам пропонується визначити, чи можливо вважати такі дії порт'є порушенням технологічного циклу. Укажіть послідовність та структуру вищенаведеного технологічного циклу.

**Ситуація 3.** У готелі «Лондон» менеджер виконує функції нічного аудитора. Під час здійснення технологічної операції «Звірка гостьових рахунків» комп'ютерна система «АСУ-Готель» вийшла з ладу. Менеджеру відомо, що о 06:00 з готелю виїжджають групи туристів.

Вам пропонується визначити, які дії повинен зробити нічний аудитор та які технологічні операції допоміжного технологічного циклу «Нічний аудит» складають структуру цього циклу. Наведіть їх послідовність у діяльності менеджера.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Згідно з «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення», за який вид послуг готель може запросити додаткову оплату:

- а) виклик швидкої допомоги;
- б) надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю;
- в) доставка в номер страв і напоїв; г) доставка в номер кореспонденції.

**2.** Найважливішими вимогами, які висуваються до персоналу неконтактних служб, є:

- а) обмеження віку (до 30 років);
- б) охайний і привабливий зовнішній вигляд;
- в) знання етики і психології спілкування;
- г) наявність спеціальної освіти і досвід роботи у цієї сфері.

**3.** Мінливість якості надання готельних послуг перебуває у прямій залежності від:

- а) технічного стану основних фондів готелю;
- б) компетентності персоналу готельного підприємства;
- в) сезонності попиту на готельне обслуговування;
- г) застосування комп'ютерів та побутової техніки.

**4.** До безкоштовних послуг, надаваних у готелях, належать:

- а) послуги роздрібною торгівлі в холі;
- б) розважальні та спортивно-оздоровчі послуги;
- в) екскурсійне обслуговування, послуги гідів-перекладачів;
- г) збереження багажу.

**5.** До платних додаткових послуг належать:

- а) доставка кореспонденції в номер; б) виклик швидкої допомоги;
- в) послуги хімчистки та пральні; г) побудка у визначений час.

**6.** Згідно з ДСТУ 4527:2006 поняття «повний пансіон» означає:

- а) харчування за методом самообслуговування;
- б) розміщення та триразове харчування;
- в) триразове харчування в засобі розміщення;
- г) зустріч клієнта, трансфер у готель, розміщення та триразове харчування.

**7.** Документ, який містить визначення термінів «основні та додаткові послуги», – це:

- а) Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності;
- б) ГОСТ 28684.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;
- в) Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення;

г) ГОСТ 28684.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».

**8.** Основні послуги, надавані готелями, – це:

- а) послуги розміщення та харчування;
- б) обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), які надаються клієнтові під час терміну його перебування;
- в) обсяг послуг (розміщення, харчування тощо), які надаються клієнтові готелю залежно від його категорії;
- г) послуги, які включаються в ціну номера (місця) і надаються клієнтові відповідно до укладеного договору.

**9.** Неправильним твердженням про надання побутових послуг у готелі відповідно до ДСТУ 4269:2003 є:

- а) послуги прасування особистих речей клієнтів обов'язкові для готелів усіх категорій;
- б) послуги дрібного ремонту одягу обов'язкові для готелів усіх категорій;
- в) послуги хімчистки мають надаватися готелями категорій 3-5 зірок;
- г) послуги чищення взуття обов'язкові для готелів категорій 3-5 зірок.

**10.** Правильним твердженням відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення» є:

- а) при розміщенні дитини віком до 12 років застосовується знижка в розмірі 50% від основного тарифу;
- б) плата за проживання дитини віком до 5 років в одному номері з батьками не стягується;
- в) при наданні студентського квитка студенти мають право отримати знижку в розмірі 25% від основного тарифу під час канікул;
- г) при розміщенні дитини на додаткове місце в номері потрібно стягувати оплату в розмірі 50% від основного тарифу.

## Модуль III. ФУНКЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

### Тема 7. ОРГАНІЗАЦІЯ АРХІТЕКТУРИ ТА ІНТЕР'ЄРУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

#### *План теми*

- 7.1. Особливості вибору ділянок для забудови підприємствами готельного господарства.
- 7.2. Сучасні концепції архітектури будівель готельних підприємств.
- 7.3. Формування інтер'єру приміщень готельних підприємств.
- 7.4. Колір та освітлення в інтер'єрі готельних підприємств.

*Ключові слова:* архітектура, інтер'єр, ландшафт, стиль, внутрішній простір, композиція, меблювання номера, габарити функціональних зон та проходів, декоративне мистецтво, колір, тон, світло, озеленення.

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо організації архітектурних рішень та інтер'єру приміщень підприємств готельного господарства.

#### ***Методичні поради до вивчення теми 7***

Вивчення цієї теми дисципліни дає важливе уявлення про формування екстер'єру та інтер'єру різних приміщень готельних підприємств, а також їх архітектурних стилів загалом.

Варто пам'ятати, що сучасні готелі відрізняються один від одного за функціональним призначенням, місткістю, поверховістю, типами конструкцій, рівнями комфорту, режимом експлуатації, місцезнаходженням, рівнем цін тощо. Усі ці показники враховуються при проектуванні готелів та впливають на склад приміщень готелю та архітектурно-планувальну структуру його будівлі.

Студентам потрібно знати, що вибір земельної ділянки під забудову майбутнього засобу розміщення визначається комплексом факторів, до яких належать: містобудівельні, архітектурно-ландшафтні, екологічні, інженерно-економічні.

Характерними прийомами розташування готелів у планувальній структурі великих міст визнані такі: у середмісті; на територіях, прилеглих до середмістя; у центрі житлових районів та мікрорайонів; на межі міста; поза містом. Студенти повинні вміти охарактеризувати переваги та недоліки кожного з перелічених прийомів місцезнаходження готелів.

Також необхідно знати основні принципи, що беруться до уваги при спорудженні будівель готелів: органічність; відповідність природно-кліматичним умовам; відповідність психофізичним вимогам; економічність; комфортність; функціональність; естетичність; гігієнічність; екологічність; можливість майбутньої реконструкції будівлі; можливість здійснення рекламних заходів тощо.

Для засвоєння матеріалу теми студенти мають орієнтуватися в основних типах архітектурно-планувальних форм будівель. Варто пам'ятати, що на архітектурно-планувальне рішення при зведенні будівель готельних підприємств значною мірою впливають два критерії:

- розташування та взаємозв'язок між основними функціональними приміщеннями (форми плану: централізована, блочна, подіумна);
- певна геометрична форма будівлі (форми плану: прямокутна, компактна, ускладнена, атріумна).

Визначившись із зовнішніми параметрами будівель готелів, потрібно сконцентрувати увагу на внутрішньому просторі. Інтер'єр готелів – це організація внутрішнього простору будівлі, що являє собою зорво обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини. Саме інтер'єр як складне, багатопланове явище має великий естетичний та психофізичний вплив на людину, забезпечуючи комфортність її перебування в готелі. Чинники, що визначають комфортність внутрішнього простору готелю, наведені на рис. 7.1.

Екологічний комфорт	Функціональний комфорт	Естетичний комфорт
Температура повітря	Захист від зовнішнього середовища	Композиція приміщення
Освітленість	Безпека	Кольорове рішення
Інсоляція	Зберігання особистих речей	Освітлення
Вологість повітря	Ділові контакти	Обробка поверхонь
Вентиляція	Відпочинок, сон	Декоративні деталі
Шумовий режим	Розваги	Озеленення
Відсутність вібрації	Харчування	Світлозвуковий ефект
	Особиста гігієна	Розстановка меблів
	Функціональне зонування	
	Раціональний набір обладнання	

Рис. 7.1. Чинники, що визначають комфорт внутрішнього простору готелю [43]

Варто усвідомити, що зараз найбільш розповсюдженими є три прийоми художньо-просторової організації інтер'єру готелів – стилі «ретро» (класичний), сучасний (модерн, зокрема хай-тек) та змішаний.

Студентам слід уміти надавати характеристику різноманітних видів меблів, присутніх в інтер'єрі засобів розміщення. Специфіка готельного господарства та багатофункціональність приміщень, розташованих в одній будівлі, обумовлюють диференціацію меблів за такими ознаками:

- за призначенням: побутові (для відпочинку, сну, роботи за письмовим столом, прийому їжі, зберігання одягу); офісні; ресторани; спеціальні (обладнання бару, перукарні, довідкових служб, місць чергових адміністраторів);

- за характером конструктивної структури: стаціонарні, вбудовані, навісні; комбіновані; багатофункціональні, трансформовані.

Важливими елементами інтер'єру будь-якого засобу розміщення є озеленення, кольорова гама та освітлення.

Вивчаючи кольорові рішення інтер'єру готелів, студенти повинні вміти класифікувати кольори на дві групи (ахроматичні й хроматичні), знати їхні основні характеристики та відмінності, що існують між ними. Також студенти мають володіти основами знань про такі властивості кольорів, як психологічні

(ті, що стимулюють, дезінтегрують, а також пастельні, статичні) та формоутворювальні (ті, що наближають, віддаляють, розширюють, звужують).

Студенти повинні знати, що вибір кольорової гами для кожного приміщення готелю має відбуватися з урахуванням її психологічного впливу на людину. Для цього застосовуються такі прийоми:

- виступання одних та відступання інших кольорів;
- зорове об'єднання в одне ціле та роз'єднання приміщень на складові за допомогою кольорів;
- яскравість фону;
- спроможність кольорів ілюзорно змінювати істинні розміри предметів;
- розподіл на «тяжкі» та «легкі» кольори тощо.

Вивчення цієї теми передбачає ознайомлення з основними методами створення художньої композиції, що застосовуються в організації інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Охарактеризуйте сутність понять: «архітектура», «інтер'єр», «екстер'єр», «художня композиція».
2. Укажіть основні чинники, що впливають на вибір земельної ділянки при проектуванні будівлі майбутнього готелю.
3. Перелічіть характерні прийоми розташування засобів розміщення різних типів та категорій у планувальній структурі великих міст (у середмісті; на територіях, прилеглих до середмістя; у центрах мікрорайонів; на межі міста; поза містом).
4. Назвіть основні принципи, які беруться до уваги при проектуванні будівель засобів розміщення різних типів та категорій.
5. Дайте характеристику основних типів архітектурного планування будівель готелів залежно від розташування та взаємозв'язку між їх основними

функціональними приміщеннями (форми плану: централізована, блочна, подіумна).

6. Дайте характеристику основних типів архітектурного планування будівель готелів залежно від їх геометричних форм (форми плану: прямокутна, компактна, ускладнена, атріумна).
7. Перелічіть основні фактори, що визначають комфортність внутрішнього простору готельних підприємств.
8. Охарактеризуйте види меблів, застосовуваних на підприємствах готельного господарства, залежно від їх призначення (побутові, офісні, ресторани, спеціальні) та за конструктивною структурою (стаціонарні, вбудовані, навісні; комбіновані; багатофункціональні; трансформовані).
9. Укажіть основні вимоги до освітлення, озеленення та вибору кольорової гами при формуванні інтер'єру підприємств готельного господарства.
10. Дайте характеристику основних видів стилів, які застосовуються в засобах розміщення різних типів та категорій.

### **Вихідні умови до виконання практичного завдання**

За погодженням із викладачем вибрати конкретне підприємство готельного господарства та зробити аналіз організації його архітектури й інтер'єру. Інформаційними джерелами для проведення цього дослідження мають бути як офіційні сайти засобів розміщення, так і популярні системи бронювання – <http://www.booking.com>, <http://www.agoda.com>, а також сайти про планування мандрівок, наприклад <http://www.tripadvisor.com> тощо.

Студентові необхідно скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру вибраного готельного підприємства за таким порядком:

– зробити аналіз основних факторів (містобудівельних, архітектурно-ландшафтних, екологічних, інженерно-економічних), які вплинули на вибір земельної ділянки під забудову певного засобу розміщення;



- визначити місце розташування досліджуваного готельного підприємства в планувальній структурі дестинації (у середмісті; на територіях, прилеглих до центру міста; у середині житлових районів та мікрорайонів; на межі населеного пункту; за межами міста);
- виявити ступінь близькості або віддаленості вибраного готельного підприємства від ділового центру міста, визначних пам'яток, водних, гірських та інших туристичних ресурсів;
- визначити тип архітектурного планування будівлі готельного підприємства залежно від розташування та взаємозв'язку між його основними функціональними приміщеннями (централізована форма плану; блочна форма плану; подіумна форма плану);
- визначити тип архітектурного планування будівлі готельного підприємства залежно від певної геометричної форми (прямокутна форма плану; компактна форма плану; ускладнена форма плану; атріумна форма плану);
- виявити тип архітектурного стилю (хай-тек, класичний, модерн, змішаний), який властивий певному засобу розміщення;
- описати стан та особливості прилеглої території готельного підприємства;
- проаналізувати особливості інтер'єру даного засобу розміщення з урахуванням кольорових рішень, призначених для номерного фонду, вестибюльної групи приміщень, приміщень для надання додаткових сервісів;
- дослідити основні види меблів, застосовуваних у готелі, за їхнім призначенням (побутові меблі, офісні, ресторанны, спеціальні);
- дослідити основні види меблів, застосовуваних у готелі, за характером їхньої конструктивної структури (стаціонарні, вбудовані, навісні меблі; комбіновані; багатофункціональні; трансформовані);
- визначити відповідність архітектури та інтер'єру досліджуваного засобу розміщення щодо його функціонального призначення.

## Практичні завдання

**Завдання 1.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного агроготелю.

**Завдання 2.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного акваготелю.

**Завдання 3.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного апарт-готелю.

**Завдання 4.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного ботелю.

**Завдання 5.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного конгрес-готелю.

**Завдання 6.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного курортного готелю.

**Завдання 7.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного мотелю.

**Завдання 8.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного санаторію.

**Завдання 9.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного хостелу.

**Завдання 10.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певної бази відпочинку.

**Завдання 11.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного будинку відпочинку.

**Завдання 12.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного гостьового будинку.

**Завдання 13.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного пансіонату.

**Завдання 14.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного профілакторію.

**Завдання 15.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певної туристичної бази.

**Завдання 16.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного дитячого табору.

**Завдання 17.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного кемпінгу.

**Завдання 18.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного палас-готелю.

**Завдання 19.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного готелю-люкс.

**Завдання 20.** Скласти загальну характеристику організації архітектури та інтер'єру певного готельно-офісного центру.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Зайвим варіантом серед типів архітектурно-планувальних форм будівель готелів залежно від розташування та взаємозв'язку між основними функціональними приміщеннями є:

- а) централізована форма плану; б) блочна форма плану;
- в) атриумна форма плану; г) подіумна форма плану.

**2.** Ускладнена форма плану будівлі готелю:

- а) використовується для проектування готелів у вигляді паралелепіпеда;
- б) має внутрішній двір, який забудований по периметру;
- в) подана у вигляді буквених та криволінійних форм;
- г) має форму круга, еліпса, квадрата або трикутника.

**3.** Інтер'єр готелю – це:

- а) візуально обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови для життєдіяльності людини;

- б) сукупність основних характеристик та ознак архітектури певного історичного періоду;
- в) екологічний, функціональний та естетичний комфорт;
- г) об'єднання функціональних, конструктивних та художніх складових.

**4.** Неправильним твердженням про кольорову гаму в інтер'єрі готелю є варіант:

- а) ахроматичні кольори – білі, сірі, чорні;
- б) хроматичні кольори – кольори спектру зі всіма переходами між ними;
- в) хроматичні кольори відрізняються відтінком, світлістю та насиченістю;
- г) світлість – основна відмінність ахроматичних кольорів від хроматичних.

**5.** Поєднання високих технологій та конструктивізму здійснюється у стилі:

- а) хай-тек; б) класичний (ретро); в) сучасний (модерн); г) змішаний.

**6.** Особливості формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства залежать від:

- а) функціонального призначення приміщень готелю;
- б) місткості номерного фонду; в) місця розташування готелю;
- г) специфіки забудови земельної ділянки, призначеної для розміщення готелю.

**7.** Розміщуючи меблі в номері, необхідно враховувати такі норми розривів і проходів між меблями:

- а) мінімальний прохід для однієї людини – 60 см, для двох – 110 см;
- б) мінімальний прохід для однієї людини – 85 см, для двох – 170 см;
- в) мінімальний прохід для однієї людини – 30 см, для двох – 60 см;
- г) мінімальний прохід для однієї людини – 90 см, для двох – 160 см.

**8.** Правильним твердженням про централізовану форму плану будівлі готелю є варіант:

- а) характеризується злиттям горизонтального корпусу з вертикальним;
- б) властива виключно будівлям у вигляді паралелепіпеду;
- в) основні функціональні приміщення знаходяться в різних блоках;
- г) основні функціональні приміщення розташовані в одній споруді.

**9.** Стиль інтер'єру готелю – це:

- а) сукупність основних рис та ознак архітектури певного історичного періоду, що виявляється в особливостях функціональної, конструктивної та художньої складових;
- б) характерні ознаки земельної ділянки, призначеної для будівництва підприємства готельного господарства певного типу та категорії;
- в) архітектурно-ландшафтні композиції, що сприяють цілісному уявленню про внутрішній та зовнішній вигляд будівлі готелю;
- г) поєднання містобудівних особливостей забудови земельної ділянки з творчим задумом архітектора про внутрішній устрій готелю.

**10.** Колір в інтер'єрі готелю – це:

- а) засіб створення органічного взаємозв'язку всіх компонентів інтер'єру готелю;
- б) засіб створення композиції інтер'єру готелю;
- в) властивість кольорової поверхні відбивати світло;
- г) спосіб виділення функціональних зон в окремих приміщеннях готелю.

## **Тема 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ ЖИТЛОВОЇ ГРУПИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

### *План теми*

- 8.1. Сутність функціональної організації приміщень готельного господарства.
- 8.2. Готельні номери, їх класифікація та основні вимоги до організації номерного фонду.
- 8.3. Основні вимоги до коридорів, холів та віталень готелів.
- 8.4. Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.

**Ключові слова:** класифікація приміщень підприємств готельного господарства за функціональним призначенням; приміщення житлової групи; номер; типи номерів за ДСТУ 4257:2006; номерний фонд; комунікаційні приміщення (коридори, холи, вітальні); приміщення для поверхового обслуговування (приміщення для обслуговуючого персоналу, побутові приміщення для інвентарю).

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо організації приміщень житлової групи в структурі підприємств готельного господарства.

### *Методичні поради до вивчення теми 8*

Вивчаючи цю тему, студентам варто розуміти, що на етапі проектування всі приміщення майбутнього готелю мають об'єднуватися в групи залежно від функціональних ознак для організації між ними чітких технологічних взаємозв'язків, що відповідають санітарно-гігієнічним та протипожежним вимогам та сприяють підвищенню комфортності розміщення клієнтів.

Студентам потрібно усвідомити, що приміщення підприємств готельного господарства можна класифікувати за такими ознаками:

– залежно від особливостей технологічного процесу обслуговування клієнтів – основні приміщення (будівлі житлових корпусів, закладів ресторанного господарства, спортивно-оздоровчих комплексів тощо) та допоміжні приміщення (котельні, пральні, складські приміщення тощо);

– залежно від функціонального призначення – приміщення житлової групи та приміщення нежитлової групи.

Більш коректною з точки зору організації процесу обслуговування гостей є класифікація приміщень підприємств готельного господарства за функціональним призначенням (рис. 8.1).

Варто пам'ятати, що склад приміщень за функціональною ознакою значно варіюється залежно від категорії засобів розміщення та їхнього типу (бізнес-готелі, заклади курортного типу, дитячі табори, лікувально-оздоровчі заклади, засоби розміщення для транзитного туризму тощо).

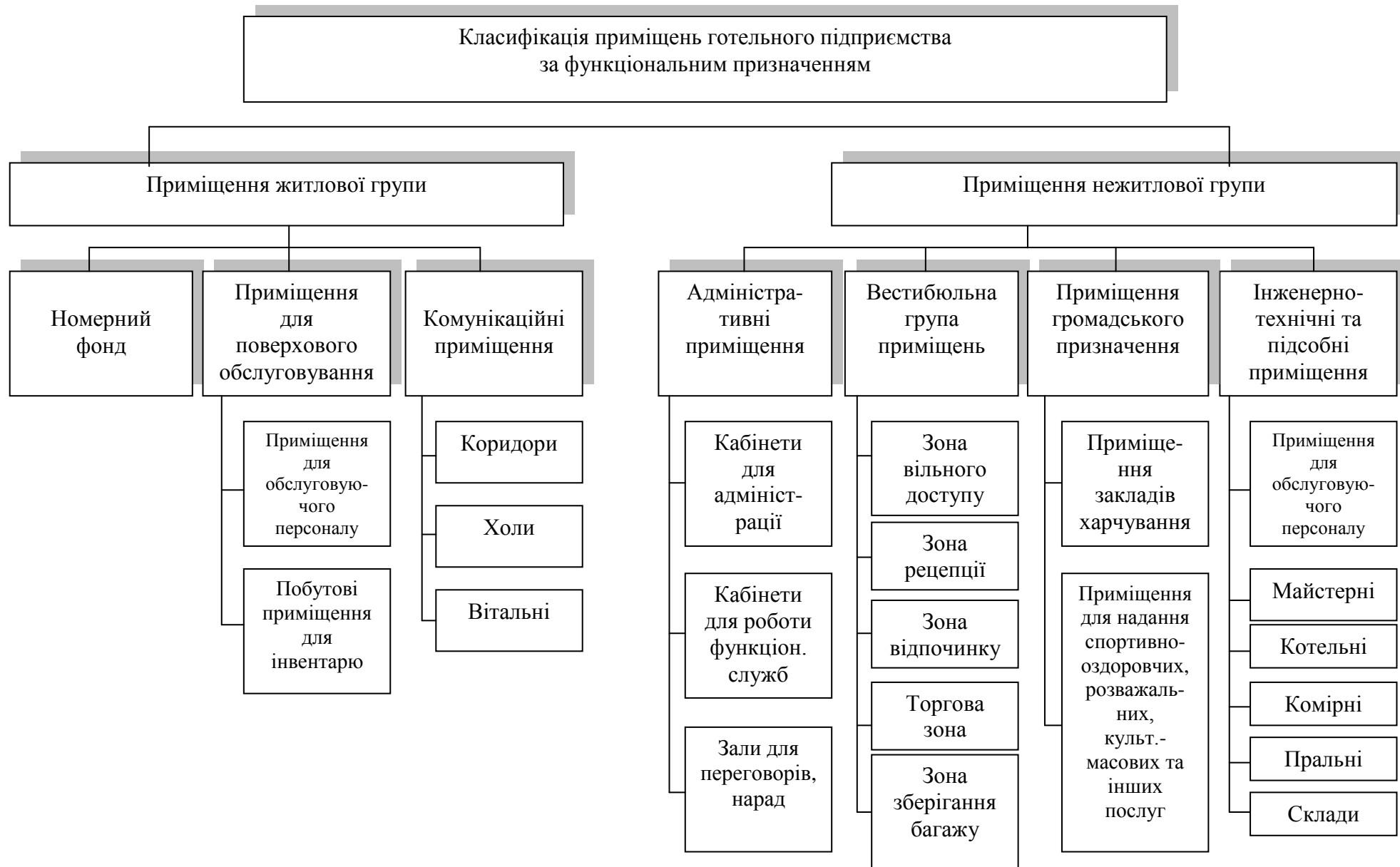


Рис. 8.1. Класифікація приміщень готельного підприємства за функціональною ознакою

Для засвоєння даної теми, студентам необхідно знати склад приміщень, що входять до житлової групи:

- номери всіх типів;
- коридори, холи, вітальні;
- приміщення для побутового обслуговування на поверхах.

Центральне місце серед приміщень житлової групи належить номеру, який є окремим умебльованим приміщенням, що складається з однієї чи кількох кімнат та має обладнання й інвентар, необхідні для надання послуг із тимчасового розміщення. Студенти мають знати основні вимоги, що висуваються до номерів за національними стандартами України по засобах розміщення.

Слід усвідомити, що класифікація номерів готельних підприємств передбачає їх поділ на певні типи залежно від розміру, місткості, кількості та видів житлових і нежитлових приміщень, обладнанню, рівню комфорту тощо.

Тип номера – сукупність загальних класифікаційних ознак, притаманних номеру. Студенти повинні знати ознаки всіх п'ятнадцяти типів готельних номерів, визначення яких надані в ДСТУ 4527:2006 (табл. 8.1.); уміти охарактеризувати їх з точки зору кількості проживаючих, комплектації приміщень та санвузлів, наявності додаткових зручностей; володіти основними навичками з організації номерного фонду, планування їхнього простору, розстановки меблів, наявності світлового обладнання для певних зон номера, кольорових рішень тощо.

Важливим аспектом цієї теми є розгляд горизонтальних комунікаційних приміщень. Варто усвідомити, що загальна планувальна конфігурація житлового поверху в готелях визначається саме формою коридорів та буває таких видів: коридорна (один протяжний коридор; два паралельні коридори; периметральний коридор), галерейна, секційна, комбінована. Вид конфігурації поверхів зазвичай залежить від типу засобу розміщення.

Студенти мають знати основні вимоги до коридорів, холів, віталень.



## Класифікація готельних номерів за ДСТУ 4527:2006

№ з/п	Типи номерів	Комплектація номера	Кількість проживаючих	Комплектація санвузла	Додаткові зручності
1	Президентський апартамент	Три і більше житлові кімнати (спальня, кабінет, вітальня / столова)	1-2 особи	Один повний (умивальник, ванна / джакузі, душ, унітаз, біде) і один або більше додаткових санвузлів для гостей	Міні-кухня або кухонна ніша
2	Апартамент	Дві і більше житлові кімнати (спальня, вітальня / столова / кабінет)	1-2 особи	Один повний (умивальник, ванна, душ, унітаз) і один додатковий санвузол для гостей	Кухонна ніша
3	Люкс	Дві і більше житлові кімнати (спальня, вітальня / кабінет)	1-2 особи	Повний санвузол (умивальник, ванна/душ, унітаз)	
4	Дуплекс	Двоповерховий, із двох та більше житлових кімнат	1-2 особи	Повний санвузол (умивальник, ванна, душ, унітаз)	Внутрішні стаціонарні сходи
5	Полулюкс (студіо)	Однокімнатний	1-2 особи	Повний санвузол (умивальник, ванна / душ, унітаз)	Планування кімнати дає можливість використовувати частину приміщення як вітальню або місце для приготування та прийому їжі
6	Стандарт (номер 1-ї категорії)	Однокімнатний	1-2 особи	Повний санвузол (умивальник, ванна / душ, унітаз)	
7	Номер 2-ї категорії	Однокімнатний	1-2 особи	Неповний санвузол (умивальник і унітаз)	
8	Номер 3-ї категорії	Однокімнатний	3 і більше осіб	Неповний санвузол (умивальник і унітаз)	

## Закінчення таблиці 8.1

№ з/п	Типи номерів	Комплектація номера	Кількість проживаючих	Комплектація санвузла	Зручності, зазначені у ДСТУ 4527:2006
9	Номер 4-ї категорії	Однокімнатний	3 і більше осіб	Умивальник	
10	Номер 5-ї категорії	Однокімнатний	3 і більше осіб	Без санітарно-технічних зручностей; санвузол розміщений на коридорі	
11	Суміжні номери	Два і більше номери, що мають спільний передпокій		Спільний чи окремі санвузли	
12	Одномісний номер (SINGL, singl room)	Однокімнатний	1 особа	Не зазначено	Оснащений односпальним ліжком
13	Двомісний номер (DBL, double room)	Однокімнатний	1-2 особи	Не зазначено	Оснащений одним двоспальним ліжком
14	Двомісний номер (TWN, twin room)	Однокімнатний	1-2 особи	Не зазначено	Оснащений двома односпальними ліжками
15	Багатомісний номер (multiple bedded room)	Однокімнатний	3 і більше осіб	Не зазначено	Оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, що проживають

Студентам слід зрозуміти, що цілісність організації надання основних послуг у готелях досягається сполученням номерів із приміщеннями для побутового обслуговування на поверхах, вимоги до яких подано в табл. 8.2.

Таблиця 8.2

Орієнтовні нормативи, що впливають на кількість та склад приміщень для обслуговування на житлових поверхах підприємств готельного господарства

Дислокація приміщень для побутового обслуговування на поверхах	Кількість місць на поверсі	Рівень комфорту засобу розміщення	Склад приміщень для побутового обслуговування на поверхах
Планування блоку побутових приміщень на кожному поверсі	До 60 місць	Вищий рівень	Усі види побутових приміщень
	80-100 місць	Середній та нижчий рівні	
Планування блоку побутових приміщень, зосереджуючи їх на двох поверхах відповідно	До 30 місць	Незалежно від рівня	1) Кімнати для обслуговуючого персоналу; приміщення для чищення та прання одягу
			2) приміщення для чистої та брудної білизни, інвентарю тощо
Планування двох блоків побутових приміщень на одному поверсі	Понад 100 місць	Незалежно від рівня	Два блоки всіх видів побутових приміщень

До складу приміщень для побутового обслуговування на житлових поверхах звичайно належать такі: кімната адміністратора поверху; кімната чергового персоналу; кімната для чищення та прасування одягу; приміщення для зберігання чистої білизни; комірня для брудної білизни; приміщення для прибирального інвентарю; комірні для зберігання візків покоївок; сервірувальна (буфетна); санвузол для персоналу; приміщення сміттепроводу.

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Укажіть головні ознаки, за якими класифікуються приміщення підприємств готельного господарства.
2. Опишіть основні групи приміщень засобів розміщення за функціональним призначенням.
3. Назвіть основні групи приміщень житлової групи готельних підприємств.
4. Дайте характеристику основних типів номерів за національними стандартами України.
5. Охарактеризуйте види конфігурації житлових поверхів залежно від типу горизонтальних комунікацій – коридорів.
6. Укажіть основні вимоги до коридорів житлових поверхів готельних підприємств.
7. Укажіть основні вимоги до холів, розташованих на житлових поверхах готельних підприємств.
8. Укажіть основні вимоги до віталень, розташованих на житлових поверхах засобів розміщення.
9. Охарактеризуйте склад приміщень для побутового обслуговування на житлових поверхах підприємств готельного господарства.
10. Укажіть орієнтовні нормативи, що впливають на кількість та склад приміщень для побутового обслуговування на поверхах підприємств готельного господарства.

### **Вихідні умови до виконання практичного завдання**

За погодженням із викладачем вибрати конкретне підприємство готельного господарства та зробити аналіз організації його приміщень, що належать до житлової групи. Інформаційними джерелами для проведення цього дослідження мають бути як офіційні сайти засобів розміщення, так і популярні системи бронювання – <http://www.booking.com>, <http://www.agoda.com>, а також сайти про планування мандрівок – наприклад, <http://www.tripadvisor.com> тощо.

Студентові необхідно скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи вибраного готельного підприємства за таким порядком:

– дослідити структуру номерного фонду засобу розміщення (табл. 8.3) та зробити висновки щодо дотримання цим закладом певних вимог ДСТУ 4527:2006 щодо встановлення категорій номерам (згідно з табл. 8.1);

Таблиця 8.3

**Структура номерного фонду  
досліджуваного підприємства готельного господарства**

№ з/п	Назва типів номерів		Кількість номерів, од.	Питома вага окремих типів номерів у підсумку, %
	за ДСТУ 4527:2006	за визначенням засобу розміщення		
1				
2				
3				
...				
Усього номерів				

– проаналізувати оснащення номерного фонду готельного підприємства (табл. 8.4) та зробити висновки з дотримання цим закладом певних норм ДСТУ 4269:2003 щодо встановлення категорій готелям;

Таблиця 8.4

**Оснащення номерного фонду досліджуваного підприємства  
готельного господарства залежно від типу номера**

Типи номерів	Кількість номерів, од.	Житлова площа, м <sup>2</sup>	Оснащення номерного фонду
Усього номерів			

– виявити ймовірну приналежність до певної категорії досліджуваного засобу розміщення за нормативними вимогами ДСТУ 4269:2003, установленими для структури номерного фонду та житлової площі номерів (табл. 8.5);

Таблиця 8.5

Імовірність приналежності засобу розміщення до певної категорії  
за нормативами ДСТУ 4269:2003 щодо номерного фонду

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
Кількість місць в одно-, двомісних номерах	за нормативом	60%	80%	100%	100%	100%
	у засобі розміщення					
Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона), м <sup>2</sup>						
1) одномісні	за нормативом	8	9	10	12	14
	у засобі розміщення					
2) двомісні	за нормативом	10	12	14	15	16
	у засобі розміщення					
3) тримісні	за нормативом	14	16			
	у засобі розміщення					
4) чотиримісні	за нормативом	16	18			
	у засобі розміщення					
5) більше ніж чотиримісні – на кожного наступного гостя додатково 4,5 м <sup>2</sup>	за нормативом	+	+			
	у засобі розміщення					
Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ)	за нормативом	25%	50%	100%	100%	100%
	у засобі розміщення					

- визначити тип планувальної структури житлового поверху досліджуваного готельного підприємства залежно від конфігурації його горизонтальних комунікацій: коридорний тип (зокрема, один загальний протяжний коридор; два паралельних коридори; периметральний коридор); галерейний тип; секційний тип; комбінований тип;
- виявити наявність холів та віталень у структурі житлової групи приміщень досліджуваного засобу розміщення;
- визначити характерне місце розташування холів та віталень на житлових поверхах, а також їх кольорову гаму, озеленення та освітлення, інтер'єрні рішення;
- розрахувати доцільну кількість та склад приміщень для побутового обслуговування на поверхах досліджуваного готельного підприємства, користуючись нормативами щодо його місткості, типу та рівня комфорту (за табл. 8.2);
- зробити загальний висновок щодо організації приміщень житлової групи на досліджуваному підприємстві готельного господарства.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному агроготелі.

**Завдання 2.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному акваotelі.

**Завдання 3.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному апарт-готелі.

**Завдання 4.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному ботелі.

**Завдання 5.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному конгрес-готелі.

**Завдання 6.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному курортному готелі.

**Завдання 7.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному motelі.

**Завдання 8.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному санаторії.

**Завдання 9.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному hostelі.

**Завдання 10.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певній базі відпочинку.

**Завдання 11.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному будинку відпочинку.

**Завдання 12.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному гостьовому будинку.

**Завдання 13.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному пансіонаті.

**Завдання 14.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному профілакторії.

**Завдання 15.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певній туристичній базі.

**Завдання 16.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному дитячому таборі.

**Завдання 17.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному кемпінгу.

**Завдання 18.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному палас-готелі.

**Завдання 19.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному готелі-люкс.

**Завдання 20.** Скласти загальну характеристику організації приміщень житлової групи в певному готельно-офісному центрі.



## Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** До приміщень житлової групи належать:

- а) виключно готельні номери;
- б) коридори, холи, вітальні, номери всіх типів, а також приміщення для обслуговування на поверсі та для обслуговуючого персоналу;
- в) коридори, холи, вітальні та номери;
- г) холи, вітальні та номери всіх типів та категорій.

**2.** Вітальня – це:

- а) приміщення, відокремлене від коридору декоративною перегородкою або стіною та призначене для перегляду телепередач;
- б) відкрите приміщення на поверсі, призначене для відпочинку та збору туристів та туристичних груп;
- в) спеціальне приміщення, призначене для організації буфетного обслуговування;
- г) приміщення, яке здається в оренду для організації ділових переговорів.

**3.** Вибрати варіант, у якому всі типи номерів повинні мати як мінімум дві житлові кімнати:

- а) апартамент, дуплекс, люкс;
- б) президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс;
- в) апартамент, люкс, напівлюкс, дуплекс;
- г) люкс, напівлюкс, дуплекс, стандарт.

**4.** Основна відмінність між вітальнею та холлом полягає в тому, що:

- а) вітальнями на поверсі можуть користуватися лише VIP-персони;
- б) вітальні відокремлені від коридору перегородками або стінами та ізольовані від людського потоку;
- в) вітальні є більшими за площею, ніж холи;
- г) вітальні передбачають буфетне обслуговування.

**5.** За ДСТУ 4269:2003 мінімальні вимоги до устаткування повного санвузла передбачають наявність такого обладнання:

- а) умивальник, ванна (джакузі), душова кабіна, унітаз та біде;
- б) умивальник, ванна, унітаз та біде;
- в) умивальник, ванна або душова кабіна, унітаз;
- г) умивальник та унітаз.

**6.** Вибрати варіант, який містить основні відмінності номера «Апартамент» від номера «Люкс»:

- а) установлення мінімально можливої кількості проживаючих;
- б) комплектація номера (мінімальна кількість кімнат);
- в) комплектація санвузлів, їхня кількість та наявність додаткових зручностей;
- г) наявність кухонної ніші в номері «Апартамент».

**7.** Неправильним твердженням про параметри коридора житлового поверху готелю, є варіант:

- а) у коридорі мають вільно розминутися двоє людей з валізами в руках;
- б) двері номерів повинні відкриватися в бік коридору;
- в) ширина одностороннього коридору має бути не менше ніж 1,3-1,4 м;
- г) ширина двостороннього коридору має бути як мінімум 1,6-2,0 м.

**8.** За ДСТУ 4527:2006, готельний номер – це:

- а) окреме вмебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення;
- б) житлове приміщення, призначене для організації праці та відпочинку гостей;
- в) вмебльоване приміщення, розподілене на функціональні зони, призначені для організації сну, відпочинку, праці та особистої гігієни;
- г) приміщення, яке складається як мінімум з однієї житлової кімнати, санвузла та передпокою.

**9.** За ДСТУ 4269:2003, мінімально можлива площа готельного номера (без урахування санвузла, передпокою та балкона) становить:

- а) 7 м<sup>2</sup>; б) 8 м<sup>2</sup>; в) 10 м<sup>2</sup>; г) 12 м<sup>2</sup>.

**10.** За ДСТУ 4527:2006, «номер з двох і більше житлових кімнат та повного санвузла, розрахований на проживання однієї-двох осіб», – це:  
а) напівлюкс (студію); б) люкс; в) суміжний номер; г) стандарт.

## **Тема 9. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ НЕЖИТЛОВОЇ ГРУПИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

### *План теми*

- 9.1. Організація приміщень адміністрації.
- 9.2. Організація приміщень вестибюльної групи.
- 9.3. Організація приміщень для надання додаткових послуг.
- 9.4. Організація інженерно-технічних, господарських та підсобних приміщень.

**Ключові слова:** класифікація приміщень підприємств готельного господарства за функціональним призначенням; приміщення нежитлової групи; адміністративні приміщення; вестибюльна група приміщень; приміщення громадського призначення: приміщення ресторанного господарства; приміщення для надання спортивно-оздоровчих, розважальних, ділових, культурно-масових послуг; приміщення інженерно-технічного призначення; приміщення господарського та складського призначення.

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо організації приміщень нежитлової групи в структурі підприємств готельного господарства.

### ***Методичні поради до вивчення теми 9***

Вивчаючи організацію приміщень нежитлової групи підприємств готельного господарства, студенти мають знати основні види приміщень адміністрації, варіанти їхнього розташування в архітектурно-планувальній структурі засобів розміщення.

Необхідно пам'ятати, що склад та кількість приміщень залежить від місткості, категорії та профілю діяльності готельного підприємства. Усі приміщення адміністрації умовно поділяються на:

– основні, що забезпечують управлінський процес та представлені кабінетами співробітників;

– допоміжні, що виконують функції просторового доповнення для провадження управлінської діяльності та представлені залами для проведення нарад, переговорів, тренінгів тощо.

Студенти повинні бути ознайомлені з принципами зонування кабінетів керівників, знати основні види зон: для індивідуальної роботи, для проведення нарад, для зберігання документів, для відпочинку. Також слід приділити увагу вивченню вимог до приміщень, призначених для співробітників функціональних служб.

Варто знати, що в планувальній та функціональній організації діяльності готельних підприємств важливе значення має вестибюльна група приміщень, до складу якої належать: зона відкритого доступу (вестибюля), зона роботи (рецепція), торгова зона, зона обслуговування, зона відпочинку.

Студенти мають докладно вивчити вимоги, що висуваються до обладнання зони рецепції, а також до службових місць адміністратора, порт'є, касира.

Необхідно приділити увагу ознайомленню з принципами планування зони відпочинку у вестибюлі: недопущення перетину людських потоків у рекреаційній зоні; розташування цієї зони біля вікон для забезпечення підвищеної сонячної інсоляції та обзору прилеглої території; наявність невеликої відстані від рецепції; обладнання м'якими меблями, журнальними столиками, картинами; озеленення та освітлення.

Слід знати склад та обладнання інших приміщень, що мають відношення до вестибюльної групи, – сервіс-бюро, торговельних кіосків та бутиків, пунктів поштового зв'язку, гардеробу, перукарень та салонів краси, камери схову тощо.

Залежно від типу, категорії та місткості засобів розміщення в них виокремлюється група нежитлових приміщень, призначених для надання додаткових послуг. Варто пам'ятати, що згідно з функціональним профілем ці приміщення поділяються на такі види:

- приміщення для організації харчування;
- приміщення для культурно-розважальних та ділових заходів;

- приміщення для біологічного відновлювання організму;
- приміщення для торгово-побутового обслуговування тощо.

Необхідно знати склад кожного із видів цих приміщень.

Студенти повинні вміти розпізнавати три види простору, які існують у планувальній організації кожного з вищеперерахованих приміщень громадського призначення:

- основний, що характеризується найбільшими розмірами та тривалістю перебування клієнтів, підвищеним рівнем комфорту;
- додатковий, що підвищує загальний рівень обслуговування та виконує рекреаційну функцію;
- допоміжний, що призначений для розміщення технічних засобів для забезпечення комфортного середовища для основного та додаткового просторів, а також для провадження виробничого процесу закладів громадського користування.

Наприкінці теми студенти мають вивчити організацію інженерно-технічних, господарських та підсобних приміщень. Слід знати основні місця їхньої дислокації: у підвальних приміщеннях основної готельної будівлі, на окремих технічних поверхах або в окремих спорудах на території засобу розміщення.

Варто усвідомити, що:

- у приміщеннях інженерно-технічного призначення зазвичай розташовуються трансформаторні підстанції, вентиляційні камери, котельні, електрощитові, акумуляторні установки, системи для кондиціонування повітря, водо-, тепло- та газопостачання, відводу стокових каналізаційних вод тощо;
- у приміщеннях господарського призначення розміщуються різноманітні склади продовольчих та непродовольчих товарів, а також майстерні з дрібного ремонту одягу та взуття, хімчистка, пральня, фотоательє;

– у приміщення підсобного призначення розташовуються майстерні з поточного ремонту (столярні, слюсарні, токарні, малярні, електротехнічні, механічні тощо).

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Укажіть види приміщень, що належать до нежитлової групи готельних підприємств.
2. Назвіть приміщення адміністративно-управлінської групи та основні вимоги, що висуваються до них.
3. Опишіть принципи зонування кабінетів керівника, його заступників та персоналу інших функціональних служб готельних підприємств.
4. Охарактеризуйте склад приміщень вестибюльної групи готелів та вкажіть, які вимоги висуваються до них.
5. Визначте види простору, які існують при плануванні приміщень громадського призначення для надання додаткових послуг у готелях.
6. Охарактеризуйте приміщення закладів ресторанного господарства та вимоги, що висуваються до них.
7. Укажіть основні вимоги до приміщень з організації культурно-масових, розважальних та ділових заходів.
8. Охарактеризуйте склад приміщень для біологічного відновлення організму та вкажіть вимоги до них з урахуванням типу та категорії засобів розміщення.
9. Укажіть основні вимоги до інженерно-технічних приміщень підприємств готельного господарства різних типів та категорій.
10. Охарактеризуйте склад приміщень господарського та підсобного призначення в структурі готельних підприємств.

### **Вихідні умови до виконання практичного завдання**

За погодженням із викладачем вибрати конкретне підприємство готельного господарства та зробити аналіз організації його приміщень, що належать до нежитлової групи. Інформаційними джерелами для проведення

цього дослідження мають бути як офіційні сайти засобів розміщення, так і популярні системи бронювання – <http://www.booking.com>, <http://www.agoda.com>, а також сайти про планування мандрівок – наприклад, <http://www.tripadvisor.com> тощо.

Студентові необхідно скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи вибраного готельного підприємства за таким порядком:

– дослідити структуру вестибюльної групи приміщень (зокрема: зону вільного доступу, зону рецепції, торговельну зону, зону обслуговування, зону відпочинку) та зробити висновки щодо приналежності певного засобу розміщення до певного стилю (зокрема: ретро, модерн, хай-тек, змішаний);

– виявити вид дислокації рецепції в системі «головний вхід – рецепція – вертикальні комунікації» (зокрема: одностороння, у якій рецепція розташована з боку головного входу; двостороння, коли рецепція знаходиться з боку вертикальних комунікацій; тристороння, якщо рецепція розміщена між головним входом та вертикальними комунікаціями);

– проаналізувати склад приміщень для надання додаткових послуг у досліджуваному засобі розміщення (табл. 9.1);

Таблиця 9.1

Склад приміщень нежитлової групи, призначених для надання додаткових послуг у досліджуваному підприємстві готельного господарства

Приміщення нежитлової групи, що забезпечують надання послуг:							
Ресторанного господарства	Біологічного відновлення організму	Торговельних	Побутових	Конференц-сервісу	Культурно-розважальних	Транспортних	Медичних

– виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, урахувавши відомості про склад його приміщень для організації харчування (табл. 9.2);

Таблиця 9.2

Ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії за вимогами ДСТУ 4269:2003 щодо приміщень для організації харчування

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
Ресторан, кафе, бар, їдальня, закуочна – щонайменше один об'єкт із вищеперахованих	за нормативом		+			
	у засобі розміщення					
Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75% від кількості місць в готелі	за нормативом			+		
	у засобі розміщення					
Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75% від кількості номерів; клас обслуговування – не нижчий за «вищий»	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
Банкетний зал(и), можливо такий(-і), що можна трансформувати у конференц-зал	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
Бар	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
Додатковий бар у зоні приймання	за нормативом					+
	у засобі розміщення					



– виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, урахувавши відомості про склад його приміщень для організації додаткових сервісів (табл. 9.3);

Таблиця 9.3

Ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії за вимогами ДСТУ 4269:2003 щодо приміщень для надання додаткових сервісів

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою	за нормативом			+	+	+
	у засобі розміщення					
Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до Інтернету	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
Приміщення для біологічного відновлення організму та занять спортом, зокрема:						
- плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал – щонайменше два об'єкти	за нормативом			+	+	+
	у засобі розміщення					
- плавальний басейн	за нормативом					+
	у засобі розміщення					
Перукарня першої чи другої категорії	за нормативом			+		
	у засобі розміщення					
Перукарня вищої категорії	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфумерно-косметичної продукції тощо)	за нормативом			+	+	+
	у засобі розміщення					

– дізнатися про наявність чи відсутність автостоянки, а також про склад приміщень інженерно-технічного, господарського та складського призначення в структурі досліджуваного підприємства готельного господарства.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному агроготелі.

**Завдання 2.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному акваелі.

**Завдання 3.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному апарт-готелі.

**Завдання 4.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному ботелі.

**Завдання 5.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному конгрес-готелі.

**Завдання 6.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному курортному готелі.

**Завдання 7.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному мотелі.

**Завдання 8.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному санаторії.

**Завдання 9.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному хостелі.

**Завдання 10.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певній базі відпочинку.

**Завдання 11.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному будинку відпочинку.

**Завдання 12.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному гостьовому будинку.

**Завдання 13.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному пансіонаті.

**Завдання 14.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному профілакторії.

**Завдання 15.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певній туристичній базі.

**Завдання 16.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному дитячому таборі.

**Завдання 17.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному кемпінгу.

**Завдання 18.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному палас-готелі.

**Завдання 19.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному готелі-люкс.

**Завдання 20.** Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному готельно-офісному центрі.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** До приміщень нежитлової групи готелю належать:

- а) коридори, холи, вітальні, розташовані на поверхах;
- б) поверхові приміщення для обслуговуючого персоналу;
- в) побутові приміщення для зберігання інвентарю покоївок;
- г) вестибюльна група приміщень.

**2.** У засобах розміщення лікувально-оздоровчого профілю обов'язковою умовою є наявність групи нежитлових приміщень:

- а) для прокату та зберігання спортивного спорядження та інвентарю;
- б) для проведення інструктажу та навчання правилам техніки безпеки;
- в) для надання першої медичної допомоги (медпункт, травмпункт).

г) для діагностики та лікування різних видів захворювань.

**3.** У приміщеннях інженерно-технічного призначення не повинні розташовуватися:

- а) трансформаторні підстанції;
- б) столярні, слюсарні, токарні, малярні майстерні;
- в) вентиляційні камери;
- г) бойлерні, котельні, електрощитові установки.

**4.** У засобах розміщення, призначених для організації активних видів туризму, обов'язковою умовою є наявність нежитлових приміщень:

- а) для занять лікувальною фізкультурою;
- б) для солярію, аерарію, аеросолярію;
- в) для прокату та зберігання спортивного спорядження та інвентарю;
- г) для басейнів, що заповнюються мінеральною водою.

**5.** Серед приміщень нежитлової групи готелю зайвим є варіант:

- а) кабінети для адміністрації та функціональних служб;
- б) інженерно-технічні та підсобні приміщення;
- в) коридори, холи, вітальні, розташовані на поверхах;
- г) зона рецепції та вільного доступу в вестибюлі.

**6.** Правильним твердженням про види простору, які властиві нежитловим приміщенням громадського призначення у готелях, є варіант:

- а) основний та додатковий; б) основний, додатковий та допоміжний;
- в) основний та допоміжний; г) основний, додатковий, допоміжний, технічний.

**7.** Неправильним твердженням про вестибюльну групу приміщень є варіант:

- а) місце розташування – в будівлі засобу розміщення або відокремлено;
- б) види планувальної організації приміщень вестибюльної групи – фронтальна, поздовжня, концентрична;
- в) функціональні зони – вестибюль, рецепція, торговельна зона, зона обслуговування, зона відпочинку;
- г) поняття «вестибюль» та «хол» тотожні.

**8.** Правильним твердженням про приміщення для організації харчування при засобах розміщення, є варіант:

- а) повинні розміщуватися в основній будівлі засобу розміщення;
- б) складаються з основного, додаткового та допоміжного видів простору;
- в) аванзал вважається основним видом простору;
- г) кухня враховується як додатковий вид простору для організації харчування.

**9.** Неправильним твердженням про інженерно-технічні, господарські та підсобні приміщення готельних підприємств є варіант:

- а) місце розташування – підвальні приміщення, окремі технічні поверхи, окремі споруди на території готелю;
- б) структура вищеперерахованих приміщень залежить від ємкості, місця дислокації та типу засобу розміщення;
- в) усі готелі повинні мати обладнання для безперебійної подачі електроенергії, води, газу, опалення, вентиляції, каналізації;
- г) до приміщень побутового призначення належать різноманітні майстерні з поточного ремонту (столярні, токарні, малярні тощо).

**10.** Неправильним твердженням про адміністративні приміщення готелю є варіант:

- а) поділяються на основні та допоміжні;
- б) кабінет керівника умовно поділяється на чотири зони;
- в) приміщення для персоналу мають секційне планування;
- г) допоміжні приміщення призначені для розміщення інженерно-технічних засобів, які забезпечують вентиляцію, кондиціонування тощо.

**Модуль IV. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ, ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ТА КУЛЬТУРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

**Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЯ САНИТАРНО-ТЕХНІЧНОГО ТА ІНЖЕНЕРНО-  
ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

*План теми*

10.1. Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.

10.2. Характеристика санітарно-технічного устаткування.

10.3. Ліфтове устаткування.

***Ключові слова:** загальне технічне устаткування; складові інженерно-технічного обладнання готелів; аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори); централізовано аварійне енергопостачання; стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень; водогінна мережа; кондиціювання; центральне опалення; пасажирський ліфт; ескалатор; вантажний ліфт; каналізаційне устаткування; телефонний зв'язок; система протипожежного водогону.*

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо організації та обслуговування санітарно-технічного, інженерно-технічного устаткування на підприємствах готельного господарства.

***Методичні поради до вивчення теми 10***

Вивчення цієї теми слід розпочинати з вимог щодо постачання в готельні підприємства води для питних і господарських потреб та у зв'язку з цим вимогами щодо оснащення споруди готелю відповідним водогінно-каналізаційним устаткуванням. Як визначає Г. Я. Круль у навчальному посібнику «Основи готельної справи», водогінна мережа забезпечує будівлю готельного комплексу водою для питних і господарсько-виробничих потреб. Разом із забезпеченням готелю холодною водою діють системи гарячого і пожежного водопостачання [25, с.169]. Будинки готелів повинні обладнуватися господарсько-питним водопроводом холодної і гарячої води, побутовою

каналізацією, зливостоками та внутрішнім протипожежним водопроводом. Зовнішнє пожежогасіння будівель готелів передбачається відповідно до вимог СНіП 2.04.02. Будинки готелів повинні підключатися до систем централізованого теплопостачання через індивідуальний тепловий пункт (ІТП), обладнаний приладами обліку теплоспоживання та автоматизованими вузлами приготування теплоносіїв систем опалення, вентиляції і гарячого водопостачання. Для різних груп приміщень житлового, громадського, виробничого і господарського призначення існують окремі системи або гілки систем опалення зі своїми приладами обліку теплоспоживання, розташованими в загальному приміщенні ІТП. Приміщення громадського, виробничого і господарського призначення повинні обладнуватися системами водопостачання і каналізації відповідно до норм проектування цих приміщень. Якість і температура води, що подається до готельного комплексу, повинні відповідати вимогам стандартів. Витрати води обчислюються окремо для систем холодного і гарячого водопостачання. На одного споживача послуг готелю може припадати до 300 л води на добу. Фактичне споживання води також розраховується витратою води по місцях водозабору (у номерному фонді, по окремих допоміжних приміщеннях – у пральні, сауні, басейні, на кондиціонування тощо). Розраховується питома витрата води з розрахунку на одиницю пропускної спроможності готельного комплексу.

Студенти мають бути ознайомлені з елементами водогінної системи готелю. Слід звернути увагу, що каналізаційне устаткування готельних об'єктів тісно пов'язане з водопровідним як із погляду проектування, так і експлуатації. Каналізаційними трубами відводять забруднену воду (з кухні, лазень, пральні, басейнів тощо) та атмосферні опади (дощові та при таненні снігу). У рамках цієї теми важливого значення набуває розгляд санітарно-технічного устаткування. Так, каналізаційні труби поділяються на горизонтальні, вертикальні та відгалужені. Головний канал сполучає будівлю з вуличною каналізацією. Каналізаційні та водогінні труби, а також їхній захист можуть бути замасковані, проте легкодоступні для обслуговування. Вертикально і горизонтально

прокладені каналізаційні труби необхідно ретельно і щільно з'єднувати для запобігання затопленню готельних номерів та ресторанних залів, газовиділенню через нещільне з'єднання каналізаційних труб і підмиванню фундаментів будівель. Відвідні труби потрібно згрупувати і прокласти так, щоб до них був забезпечений доступ з усіх боків; не бажано прокласти їх через приміщення, що відвідуються найчастіше.

Протипожежний водогін створюється в кількох варіантах: найчастіше як самостійна система внутрішнього водопроводу, проте бувають і спільні з господарсько-питним або виробничим водогоном. Система протипожежного водогону складається з мережі магістральних трубопроводів і стояків (розподільчих ліній), пожежних кранів, а за необхідності й водонапірних установок (насосів, водонапірних баків, пневматичних пристроїв) [25, с.171].

Останнім часом, у зв'язку з низьким завантаженням, деякі готелі переходять на нові методи приготування гарячої води. Для цього використовуються електричні водонагрівальні прилади, які встановлюються в кожному номері. Система опалення в готелях повинна створювати стабільний температурний режим під час опалювального сезону та комфортні гігієнічні умови відповідно до вимог. Упродовж усього опалювального сезону система опалення повинна працювати безперебійно і при мінімальних витратах тепла забезпечувати нормальну температуру в усіх приміщеннях. Системи опалення поділяються на місцеві і центральні. До місцевих систем відносять такі, де всі основні елементи об'єднані в один пристрій. Такими системами є печі, газове і електричне опалення. Радіус їхньої дії обмежений одним або двома суміжними приміщеннями.

Студентам слід пам'ятати, що теплопостачання готелю від тепломереж здійснюється за договором із постачальником тепла споживачам. Розрахунок за теплопостачання залежить від об'єму приміщень і витрат гарячої води. У випадку такого теплопостачання більшість готельних комплексів обладнують вузли обліку теплових ресурсів, що знижує витрати. Сучасне інженерно-технічне обладнання здатне створювати в готелях будь-які параметри



повітряного режиму, що забезпечують повний екологічний комфорт людини. Це устаткування дозволяє збагачувати повітря киснем, нагрівати його або охолоджувати, сушити або зволожувати, очищати від пилу або інших забруднень, ароматизувати.

Студенти повинні знати, що серед проблем, які вирішуються при проектуванні сучасного готелю, є проблеми, пов'язані із застосуванням ефективного та економічного ліфтового устаткування. Як свідчить досвід, правильний вибір кількості та якості ліфтів багато в чому визначає економічність проектного рішення. Національний стандарт ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» передбачає обов'язкову наявність ліфтів у готелях висотою більше одного, двох і трьох поверхів залежно від їхнього категорійного статусу. Ліфтами називаються підйомні пристрої циклічної дії, призначені для вертикального транспортування людей і вантажів у будівлях різного призначення. Ліфти бувають пасажирськими, вантажопасажирськими і вантажними. За швидкістю підйому вони поділяються на тихохідні - зі швидкістю підйому 1 м/с, швидкохідні - 1,5 м/с, і швидкісні - понад 1,5 м/с. Ліфти розрізняються також за вантажопідйомністю. Для готельних комплексів висотою понад 10 поверхів рекомендується передбачити дві групи ліфтів, що зупиняються на парних і непарних поверхах [25, с.180].

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Охарактеризуйте складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.
2. Надайте характеристику водогінної мережі санітарно-технічного устаткування.
3. Яким вимогам повинні відповідати якість і температура води, що подається до готелю?
4. Наведіть елементи, з яких складається внутрішня водогінна система готелю.
5. Охарактеризуйте протипожежний водогін у готелі.
6. Охарактеризуйте автоматичні системи пожежогасіння в готельному господарстві.

7. Перелічіть системи опалення у готелях.
8. Яким вимогам повинні відповідати системи кондиціонування в готельному господарстві?
9. Охарактеризуйте систему вентиляції в готелі.
10. Яким вимогам повинні відповідати підйомні пристрої циклічної дії в готельному господарстві.

### **Вихідні умови до виконання практичного завдання**

За погодженням із викладачем вибрати конкретне підприємство готельного господарства та зробити аналіз організації загального технічного обслуговування і складу необхідного устаткування згідно з чинними нормативами; надати характеристику санітарно-технічного устаткування. Інформаційними джерелами для проведення даного дослідження мають бути як навчально-методична література, так і офіційні сайти засобів розміщення, сайт порталу для фахівців готельного і ресторанного бізнесу – <http://prohotelia.com> тощо, а також самостійні спостереження студента.

Студентові необхідно скласти загальну характеристику організації санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування у готельному підприємстві за таким порядком:

- дослідити складові інженерно-технічного обладнання готелів та зробити висновки щодо безперебійного технічного забезпечення діяльності засобу розміщення та надання послуг споживачам;
- виявити стан кондиціонування житлових приміщень та опалювання, наявність резервної системи гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт, системи протипожежного водогону на готельному підприємстві;
- виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, враховуючи відомості про загальне санітарно-технічне та інженерно-технічне устаткування (табл. 10.1).

Імовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення  
до певної категорії за вимогами ДСТУ 4269:2003  
щодо загального технічного устаткування

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізовано аварійне енергопостачання	за нормативом	+	+			
	у засобі розміщення					
Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не менше ніж 24 год. (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання	за нормативом			+		
	у засобі розміщення					
Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні	за нормативом	для усіх категорій				
	у засобі розміщення					
Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок тощо, та подавання води протягом не менше ніж 24 год. (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт	за нормативом			+	+	+
	у засобі розміщення					
Кондиціонування приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів):						

Продовження таблиці 10.1

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
1) кондиціювання або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %;	за нормативом			+		
	у засобі розміщення					
2) кондиціювання	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
Кондиціювання житлових приміщень:						
1) кондиціювання або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури 18-22 °С і вологості від 45% до 60%;	за нормативом				+	
	у засобі розміщення					
2) кондиціювання	за нормативом					+
	у засобі розміщення					
Вентиляція санвузлів	за нормативом	+	+	+	+	+
	у засобі розміщення					
Опалення:						
1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення;	за нормативом					
	у засобі розміщення	+	+			
2) центральне опалення;	за нормативом			+	+	+
	у засобі розміщення					
3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках);	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті	за нормативом					+
	у засобі розміщення					

Продовження таблиці 10.1

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
Пасажирський ліфт або ескалатор у будинках (вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлювання ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно безплатно доставляти багаж у номери)						
1) більше чотирьох поверхів;	за нормативом	+	+			
	у засобі розміщення					
2) більше трьох поверхів;	за нормативом			+		
	у засобі розміщення					
3) більше двох поверхів;	за нормативом				+	
	у засобі розміщення					
4) більше одного поверху;	за нормативом					+
	у засобі розміщення					
5) час очікування: — 30 с; — 45 с;	за нормативом			+	+	+
	у засобі розміщення					
Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
6) цілодобова робота ліфта або ескалатора	за нормативом	+	+	+	+	+
	у засобі розміщення					
Не менше одного ліфта на кожні 60 номерів (в нових та реконструйованих готелях)	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					

Закінчення таблиці 10.1

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
Телефонний зв'язок:						
1) телефон у рецепції, доступний для гостей;	за нормативом	+	+	+	+	+
	у засобі розміщення					
2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах;	за нормативом	+	+			
	у засобі розміщення					
3) міський телефон в усіх номерах;	за нормативом			+		
	у засобі розміщення					
4) прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах;	за нормативом				+	+
	у засобі розміщення					
5) у багатокімнатних номерах — у кожній кімнаті;	за нормативом					
	у засобі розміщення					
6) у багатокімнатних номерах — у санвузлах;	за нормативом					+
	у засобі розміщення					
7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком — міський, міжміський, міжнародний	за нормативом	+	+	+	+	+
	у засобі розміщення					

## **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному готелі.

**Завдання 2.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному апарт-готелі.

**Завдання 3.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному санаторії.

**Завдання 4.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному профілакторії.

**Завдання 5.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному конгрес-готелі.

**Завдання 6.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному курортному готелі.

**Завдання 7.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному motelі.

**Завдання 8.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному кемпінгу.

**Завдання 9.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному хостелі.

**Завдання 10.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному клубному готелі.

**Завдання 11.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному палас-готелі.

**Завдання 13.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному будинку відпочинку.

**Завдання 14.** Скласти загальну характеристику організації технічного обслуговування в певному готельно-офісному центрі.

## Практичні завдання до самостійної роботи

**Завдання 1.** Користуючись будівельними та санітарними нормами щодо тиску холодної та гарячої води перед водорозбірною арматурою в номерах готелів різних категорій, згідно з вимогами ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі», необхідно надати відповіді та навести їх обґрунтування:

- визначити нормовану величину тиску холодної та гарячої води в готелях «Лондон» та «Пасаж»;
- обґрунтувати відповідь, заповнивши відсутні дані щодо визначених готелів у табл. 10.2;
- указати, яким чином забезпечується зонування системи водопостачання в готелях;
- указати, якою має бути мінімальна температура у системах гарячого водопостачання в циркуляційному трубопроводі досліджуваних готелів.

Таблиця 10.2

Тиск холодної та гарячої води перед водорозбірною арматурою в номерах готелів різних категорій

Нормований параметр		Нормована величина, МПа, для готелів за категоріями	
		*** і вище	** і *
Мінімальний тиск води	холодної		
	гарячої		
Максимальний тиск			

**Завдання 2.** Керуючись будівельними та санітарними нормами ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» щодо розрахунків температури повітря і вимог до повітрообміну в житлових номерах готелів різних категорій, необхідно надати відповіді та навести їх обґрунтування:

- визначити нормовану величину температури і вимоги до повітрообміну в житлових номерах у зимовий період у готелях «Лондонська», «Центральна», «Chemodan» і «Аркадія»;



– обґрунтувати відповідь, заповнивши відсутні дані щодо визначених готелів у табл. 10.3;

– указати, яка температура повітря повинна бути в коридорах загального користування і вестибюлях даних готелів у зимовий період.

Таблиця 10.3

Розрахункові температури і вимоги до повітрообміну в житлових номерах готелів залежно від їхньої категорії

Нормований параметр		Нормована величина для готелів категорій			
		*****	****	***	** і *
Розрахункова температура приміщення, °С	холодний період року				
	за нормативом				
	в засобі розміщення				
	теплий період року			Не нормується	
Повітрообмін для однієї людини, м <sup>3</sup> /год.	холодний період року				
	теплий період року			Не нормується	

**Завдання 3.** Керуючись будівельними та санітарними нормами ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі», необхідно надати відповіді та навести їх обґрунтування:

– визначити відповідність стану діючих показників нормативним щодо поверхні найменшої освітленості приміщень штучним світлом житлової площі номерів, вестибюлю, бару, холів, бюро обслуговування гостей у готелі «UNO» (м. Одеса) та занести отримані дані до табл. 10.4;

– указати, як впливають люмінесцентні лампи на норматив найменшої освітленості поверхні;

- установити, які заходи енергозбереження та енергоефективності використовує керівництво готелю;
- визначити, у готелях яких категорій передбачено люмінесцентна реклама та система світлових показчиків, та вказати, який існує перелік світлових показчиків щодо приміщень готелю згідно з чинним нормативам;
- указати, які існують світлові показчики руху до приміщень готелю «UNO» згідно нормативних вимог.

Таблиця 10.4

Найменша освітленість приміщень готелів штучним світлом

Приміщення	Найменша освітленість, лк, при лампах:		Поверхня, до якої належить норматив
	розжарювання	люмінесцентних	
1. Житлові приміщення (номери):			
- за нормативом			
- у засобі розміщення			
2. Вестибюль:			
- за нормативом			
- у засобі розміщення			
3. Бюро обслуговування, адміністративні приміщення, приміщення обслуговування тих, хто проживає			
- за нормативом			
- у засобі розміщення			

**Ситуаційні завдання**

*Ситуація 1.* Під час перевірки у готелі «Старт» управляючий був притягнутий до адміністративного штрафу за невиконання встановлених вимог щодо забезпечування пожежної безпеки приміщень загального користування, а

саме – за розміщення літнього ресторану на 100 осіб на відкритій покрівлі готелю. Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- вказати, які вимоги пожежної безпеки можливо були не виконані, що призвели до адміністративного правопорушення управляючим готелю;
- розкрити обов'язкові вимоги щодо розміщення в будівлях готелів об'єктів роздрібної торгівлі та їх загальної площі, умов відокремлення їх від інших приміщень;
- указати, які обов'язкові вимоги висуваються щодо розміщення в будівлі готелів закладів ресторанного господарства, вар'єте та інших громадських приміщень місткістю більше ніж 50 місць;
- визначити, при виконанні яких умов дозволяється розміщувати на експлуатованих покрівлях готелів літні ресторани, кафе, оглядові і прогулянкові майданчики.

**Ситуація 2.** У готелі «Зірка» споживач послуг надав скаргу черговому портьє щодо шуму з коридору на житловому поверсі. Сутність скарги полягає у тому, що на думку споживача, у готелі ізоляція повітряного шуму і приведенного рівня ударного шуму не відповідає нормативним вимогам щодо житлових, громадських і виробничих приміщень. Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- визначити, яких нормативних індексів ізоляції повітряного шуму і приведенного рівня ударного шуму для житлових, громадських і виробничих приміщень готелів слід дотримуватися згідно з вимогами СНіП II-12 у готелі;
- указати, які допустимі рівні шуму, що створюються в житлових приміщеннях системами вентиляції та іншим інженерно-технічним обладнанням (ліфтами, насосами, електродвигунами, трансформаторами тощо), мають бути забезпечені в готелі відповідно до гігієнічних нормативів для нічного часу доби;
- указати, яким чином має бути розглянута скарга споживача готельних послуг.

**Ситуація 3.** Менеджеру служби безпеки готелю «Лондонська» відомо, що номери готелів категорії три зірки та вище, рекомендується обладнувати електронними картковими замками з енергонезалежною пам'яттю мінімум на 500 подій. Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- проаналізувати, які захисні функції електронних карткових замків мають бути передбачені щодо вибору типу електронних карткових замків, для прийняття менеджером рішення щодо їх установлення у номерах готелю;
- обґрунтувати відповідь.

**Ситуація 4.** Керівництво готелю «Аркадія» запропонувало менеджеру надати пропозиції щодо організації сувенірного магазину на вільних площах приміщень вестибюльної групи готелю. Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- визначити площу сувенірного магазину згідно з нормативом щодо параметрів шляхів евакуації з урахуванням ймовірної кількості людей у приміщеннях готелю;
- при розрахунку необхідно враховувати нормативи щодо перебування однієї людини на площі торговельної зали магазину, включаючи площу, зайняту під обладнання.

**Ситуація 5.** Менеджеру готелю «Айвазовський» надано завдання щодо розробки заходів енерго- та теплозбереження в приміщеннях готелю. Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- визначити, де мають бути встановлені індивідуальні регулятори температури прямої дії;
- указати, у яких приміщеннях готелю не повинні встановлюватися регулятори;
- указати, які приміщення підлягають оснащенню груповим регулятором з виносним датчиком температури.

## Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Правильним твердженням щодо забезпечення санітарно-гігієнічних вимог до складських приміщень є:

- а) вентиляція в складських приміщеннях повинна бути природною і механічною (витяжною);
- б) вентиляція в складських приміщеннях повинна бути природною;
- в) вентиляція в складських приміщеннях повинна бути механічною;
- г) вентиляція в складських приміщеннях повинна бути витяжною.

**2.** Правильним твердженням щодо комплексу заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі готелю збудників інфекційних захворювань є:

- а) дезінфекція; б) дезінсекція; в) дератизація; г) фумігація.

**3.** Правильним твердженням щодо методу дератизації у сучасному готелі є:

- а) фізичний; б) хімічний; в) механічний; г) комплексний.

**4.** Правильним твердженням щодо норми вологості повітря в номерах готелю є:

- а) 40-45 % вологості; б) 45-60 % вологості;
- в) 20-25 % вологості; г) 30-35 % вологості.

**5.** Правильним твердженням щодо розміщення таблички «продезінфіковано» в санвузлі номера є:

- а) тільки на унітаз;
- б) на унітаз, ванну, біде й умивальник;
- в) на умивальник, піддзеркальну полицю і унітаз;
- г) на умивальник та унітаз.

**6.** Правильним твердженням згідно діючих нормативів розподілу води, що дорівнює обсягу споживання на одного мешканця готелю є:

- а) до 300 л води на добу; б) до 500 л води на добу;

в) до 600 л води на добу;                      г) до 200 л води на добу.

7. Правильним твердженням згідно з чинними нормами щодо рівня розміщення пожежних кранів від підлоги в готелі є:

а) 1,35 м від підлоги;                      б) 1,45 м від підлоги;

в) 1,55 м від підлоги;                      г) 1,65 м від підлоги.

8. Правильним твердженням щодо визначення періоду здійснення поточного контролю за технічним станом устаткування номера є:

а) під час інвентаризації;                      б) під час поточних прибирань;

в) під час ремонтів;                      г) під час поселення.

9. Правильним твердженням щодо найпростішого для обслуговування і найдешевшого з точки зору експлуатації, водяного опалення в невеликих готельних комплексах, об'єм загальної площі яких не перевищує 10 тис. м<sup>2</sup>є:

а) водяне гравітаційне опалення;                      б) водяне опалення;

в) гравітаційне опалення;                      г) повітряне опалення.

10. Правильним твердженням щодо схеми циркуляції повітря у складах, призначених для зберігання продуктів і різних матеріалів у готелі є:

а) 3-6 разів на добу;                      б) 5-6 разів на добу;

в) 4-6 разів на добу;                      г) 3-4 разів на добу.

## **Тема 11. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

### *План теми*

11.1. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.

11.2. Функції управління персоналом готелю та посадові інструкції.

11.3. Робочий час працівників підприємств готельного господарства

*Ключові слова:* організації праці на підприємствах готельного господарства, правила внутрішнього трудового розпорядку, функції управління персоналом готелю, посадові інструкції співробітників, нормування праці, робочий час працівників, планування роботи персоналу, графік змінності.

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо організації праці на підприємствах готельного господарства.

### *Методичні поради до вивчення теми 11*

Студенти мають знати, що сучасний готель забезпечує ефективність господарської діяльності завдяки кадровому потенціалу та застосуванню сучасних форм організації праці. Належний рівень кваліфікації, підготовки персоналу забезпечує прибутковість готельного бізнесу та лояльність споживачів готельних послуг, упровадження інноваційних технологій гостинності. Працівники готелю надають послуги гостям, подають ідеї, формують корпоративну культуру підприємства. Управління персоналом готельного підприємства пов'язане з людьми і відносинами між ними у колективі.

Студентам треба звернути увагу на чинники, що формують конкурентні переваги готелю в сфері управління персоналом: забезпеченість робочою силою; ступінь її мотивації; організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу.

Українські фахівці С. І. Байлик, І. М. Писаревський підкреслюють необхідність формування системи управління персоналом, що передбачає, насамперед, побудову «дерева цілей», причому цілей працівників і адміністрації у їх взаємозв'язку, забезпечення найменшої суперечливості між ними, виявлення ролі і місця управління персоналом у забезпеченні головних цілей готелю [11, с. 114]. Виконання поставлених цілей вимагає вирішення певних завдань, що наведено нарис. 11.1.

Ефективність управління персоналом, найбільш повна реалізація поставлених цілей багато в чому залежать від вибору варіантів побудови самої системи управління персоналом готелю, формування механізму її функціонування, вибору оптимальних технологій і методів роботи з людьми, переорієнтація персоналу на активне сприйняття інноваційних ідей і розвиток креативності. Вплив інноваційного фактора сприяє не тільки

у формуванні організаційної культури готельного підприємства, але й появи нового виду культури – інноваційної.



Рис. 11.1. Цілі і завдання у сфері управління персоналом готельного підприємства



Студентам треба звернути увагу на функції управління персоналом готелю. Як визначають фахівці, необхідність узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії розвитку готельного підприємства охоплює основні функції управління і містить у собі:

- підбор, наймання і формування персоналу для забезпечення виробництва основних та додаткових послуг у готелі;
- оцінювання праці персоналу;
- найкраще використання потенціалу працівників і їх винагорода;
- забезпечення гарантій соціальної відповідальності власників та керівництва готелю перед співробітниками.

У практичному плані можна виділити такі основні функції управління персоналом:

- прогнозування ситуації на ринку праці та у власному колективі для вжиття попереджуючих заходів;
- аналіз наявного кадрового потенціалу і планування його розвитку з урахуванням перспективи;
- мотивація персоналу, оцінка і навчання кадрів, сприяння адаптації працівників до нововведень, створення соціально комфортних умов у колективі, вирішення приватних питань психологічної сумісності працівників тощо [11, с. 116].

При цьому зберігаються і традиційні завдання з адміністративної роботи з кадрами. Функції управління персоналом дуже тісно пов'язані між собою й утворюють у сукупності певну систему роботи з персоналом, де зміни, що відбуваються в складі кожної з функцій, викликають необхідність коригування всіх інших поєднаних функціональних завдань і обов'язків. Так, наприклад, широке поширення у світовій практиці контрактної форми наймання персоналу привело до помітної зміни функціональних обов'язків. За таких умов, природно, підвищується значення функціональних обов'язків, розширюється коло обов'язків у рамках функцій наймання, працевлаштування, матеріальної винагороди.

Студенти мають знати, що у теорії управління персоналом звичайно виділяють вісім основних функцій: планування потреб, добір, наймання, розвиток, орієнтація, просування у службових справах, оцінка і винагорода. Система управління персоналом включає ряд стадій: формування, використання, стабілізацію і власне управління. Таким чином, мета формування персоналу готелю – звести до мінімуму резерв нереалізованих можливостей, що обумовлений розбіжністю потенційно сформованих у процесі навчання здібностей до праці та особистих якостей з можливостями їхнього використання при виконанні конкретних видів робіт, потенційної і фактичної зайнятості в кількісному і якісному відношенні.

Студенти мають знати порядок розробки та сутність посадових інструкцій – документів, які регламентують діяльність посадових осіб і містять дані про їхні завдання, обов'язки, права, відповідальність, вимоги до їхніх знань, умінь, майстерності, кваліфікаційні вимоги, взаємозв'язки з іншими виконавцями й структурними підрозділами.

Посадові інструкції співробітників готелю розробляються на підставі типових вимог до посад, які наведені в Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників (див. приклад у Додатку). Студенти мають знати, що штатний розклад – це щорічно затверджуваний керівником готельного підприємства документ, що представляє собою перелік згрупованих по відділах і службах посад фахівців із указівкою розряду (категорії) і посадового окладу.

Студентам слід звернути увагу, що робочим часом є час, протягом якого співробітник готелю відповідно до правил внутрішнього трудового розпорядку повинен перебувати на місці виконання робіт і виконувати свою трудову функцію або іншу доручену йому роботу. Поряд із загальним поняттям робочого часу в законодавстві здійснюється його розмежування на окремі види. Передбачено два види робочого часу: нормований і ненормований. Нормований робочий час, у свою чергу поділяється на робочий час нормальної тривалості, скорочений робочий час і неповний робочий час. Робочий час нормальної

тривалості на підприємствах не може перевищувати 40 годин на тиждень. Саме ця тижнева норма є загальною нормою тривалості робочого часу.

Скорочена тривалість робочого часу може бути встановлена для деяких категорій працівників. При п'ятиденному робочому тижні кількість вільних від роботи днів змінюється залежно від тривалості робочої зміни при збереженні кількості вільних від роботи годин. За час звільнення з роботи у зв'язку з навчанням робітникам і службовцям виплачується частка заробітної плати за основним місцем роботи, але не нижче встановленого мінімального розміру заробітної плати. Працівникам, які навчаються у вищих навчальних закладах, надається час, згідно з чинним законодавством.

Право на скорочений робочий день мають працівники і службовці, професії і посади яких передбачені у виробництвах відповідних розділах списку незалежно від того, до якої галузі народного господарства належать ці виробництва і цехи. Робочий день скорочується лише за ті дні, коли працівники працювали у шкідливих умовах праці не менше половини скороченого робочого дня. При зазначенні у Списку «постійно зайнятий» або «постійно працюючий» робочий день для таких працівників скорочується лише тоді, коли вони фактично зайняті на роботі зі шкідливими умовами праці протягом усього скороченого робочого дня [11, с. 120].

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю.
2. Назвіть функції, принципи та структуру управління персоналом готелю.
3. Наведіть основні технології управління персоналом готелю.
4. Назвіть методи визначення потреби готелю в персоналі.
5. Які існують джерела найму персоналу, як провадиться його пошук і добір?
6. У чому полягає роль кадрового планування в готелі?
7. Яким чином провадиться управління кар'єрою персоналу в готелі?
8. Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?
9. Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.

10. Назвіть сучасні напрямки кадрової політики підприємств готельного господарства.

### **Вихідні умови до виконання практичного завдання**

Студентові необхідно скласти загальну характеристику організації праці в готельному підприємстві за таким порядком:

– дослідити особливості організації праці на підприємстві готельного господарства (професійно-кваліфікаційну структуру працівників, основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури, поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці»);

– дослідити характеристику основних соціально-професійних груп працівників підприємств готельного господарства (адміністративно-управлінську службу, службу прийому і розміщення, службу обслуговування, службу матеріально-технічного забезпечення, технічну службу, групу працівників закладів ресторанного господарства);

– виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, враховуючи відомості про вимоги до персоналу та його підготовки (табл. 11.1);

– проаналізувати форми організації праці, їх характеристику;

– розглянути робочий час, поняття та його види на підприємстві готельного господарства (нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день);

– дослідити особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства (режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режим праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу); проаналізувати графік виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, бригадний, комбінований, вахтовий тощо.

Таблиця 11.1

Імовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії за вимогами ДСТУ 4269:2003 до персоналу та його підготовки

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		*	*	*	*	*
Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи	за нормативом					
	у засобі розміщення					
Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені:						
- щодо виконуваної роботи	за нормативом					
	у засобі розміщення					
- щодо забезпечення перебування в готелі	за нормативом					
	у засобі розміщення					
Знання мов:						
- добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою	за нормативом					
	у засобі розміщення					
- вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтвержене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів)	за нормативом					
	у засобі розміщення					
- достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговуючим персоналом	за нормативом					
	у засобі розміщення					

Закінчення таблиці 11.1

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		1*	2*	3*	4*	5*
Персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість	за нормативом					
	у засобі розміщення					
Персонал повинен бути добре підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей	за нормативом					
	у засобі розміщення					
Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	за нормативом					
	у засобі розміщення					
Зовнішній вигляд персоналу:						
- формений одяг, диференційований за службами, службові позначки	за нормативом					
	у засобі розміщення					
- уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями	за нормативом					
	у засобі розміщення					

### Практичні завдання

**Завдання 1.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному агроготелі.

**Завдання 2.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному акваotelі.

**Завдання 3.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному апарт-готелі.

**Завдання 4.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному ботелі.

**Завдання 5.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному конгрес-готелі.

**Завдання 6.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному курортному готелі.

**Завдання 7.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному motelі.

**Завдання 8.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному санаторії.

**Завдання 9.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному хостелі.

**Завдання 10.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певній базі відпочинку.

**Завдання 11.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному будинку відпочинку.

**Завдання 12.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному гостьовому будинку.

**Завдання 13.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному пансіонаті.

**Завдання 14.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному профілакторії.

**Завдання 15.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певній туристичній базі.

**Завдання 16.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному дитячому таборі.

**Завдання 17.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному кемпінгу.

**Завдання 18.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному палас-готелі.

**Завдання 19** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному готелі-люкс.

**Завдання 20.** Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному готельно-офісному центрі.

### Ситуаційні завдання

**Ситуація 1.** Фонд додаткової оплати праці адміністратора готелю «Ритм» за результатами виконання плану продаж готельних послуг у звітному періоді складає 5000 грн.

Користуючись даними табл. 11.2, необхідно розрахувати суму додаткової оплати праці адміністратора готелю за результатами фактичних продаж готельних послуг у звітному періоді:

Таблиця 11.2

№ з/п	Показники продаж готельних послуг	Значення показників
1	Пороговий обсяг реалізації послуг, %	70
2	Плановий показник реалізації послуг, %	120
3	Фактичний обсяг продаж, %	105,9

**Ситуація 2.** Щоденна потреба готелю «Аркада» у покоївках становить 5 осіб, виходячи з денного виробітку однієї покоївки в 15 номерах і прогнозованого завантаження номерного фонду на 80% за рік.

Річна норма робочого часу 5 покоївок зменшена за рахунок 104 вихідних, 10 днів лікарняних, 12 святкових, 26 відпускних днів.

На підставі отриманої інформації потрібно:

- установити кількість календарних днів зайнятості, людино-днів зайнятості у розрахунковому періоді;
- визначити планову річну потребу готелю в покоївках.



**Ситуація 3.** Готель «Форт» втрачає конкурентоспроможність на регіональному ринку готельних послуг. Збільшення туристичного потоку до регіону та оснащення сауни не поліпшило фінансовий стан готельного підприємства. Номерний фонд завантажено в основному в літній сезон. Потребують додаткових інвестицій та модернізації лобі-бар та ресторан готелю. Аудит фінансової діяльності виявив недосконалість організації та обліку праці в готельному підприємстві. У готелі зростає плинність кадрів, особливо кваліфікованих робітників: покоївок, кухонних робітників, слюсарів.

На підставі отриманої інформації потрібно:

- запропонувати методи нормування праці та планування кількісної потреби в покоївках у готелі;
- розробити професіограму – документ, який описує зміст робіт покоївки та вимоги до співробітника, що виконує цю роботу;
- обґрунтуйте перелік обсягу знань і умінь, які необхідні для успішної професійної діяльності покоївок, з виділенням тих, що визначають професійну майстерність.

**Ситуація 4.** У готелі «Пальма» було введено в експлуатацію додатковий поверх на 12 номерів. Готель розташований у рекреаційній зоні узбережжя та має власний пляж. Номерний фонд налічує 45 номерів у чотирьох категоріях. Для розвитку додаткових послуг, на власному пляжі відкрито бар готелю, послугами якого користуються не тільки мешканці готелю, а й інші споживачі. Крім ресторану, бару, сауни, готель має салон краси, фітнес-центр та планує ввести власну пекарню.

На підставі отриманої інформації потрібно:

- розробити ймовірну організаційну структуру управління готелем та професіограму керівника готелю;
- запропонувати методи оцінювання праці персоналу та заходи матеріального та нематеріального стимулювання персоналу готелю щодо підвищення обсягів реалізації додаткових послуг.

**Ситуація 5.** Курортний готель «Фрегат» у процесі модернізації основних засобів відкрив на власній території СПА – салон. Унаслідок цього планується розширити штатний розпис готелю та обсяг прибутку від додаткових послуг.

Потрібно розрахувати планову чисельність персоналу СПА – салону в готелі за умовами організації праці:

- СПА-салон працює з 10 до 19 години; перерва на обід – одна година; вихідний день – неділя;
- у СПА-салоні три робочих місця; час на підготовку одного робочого місця відведено – 15 хвилин;
- повний фонд робочого часу фахівця СПА-салону – 260 днів, фактичний фонд робочого часу – 40 годин (тижневий).

**Ситуація 6.** Готель «Рига» розташований в діловій частині курортного міста. Готельна споруда має архітектурну та культурну цінність та приваблює туристів. У готелі частина підсобних приміщень може бути задіяна в експлуатації та організації надання додаткових послуг. Розвиток ділового туризму в місті привело до зростання попиту на послуги готелів щодо обслуговування конференцій та семінарів.

Власник готелю прийняв рішення здійснити реконструкцію підсобних приміщень для облаштування бізнес-центру готелю. Для організації семінарів і конференцій та обслуговування бізнес-туристів планується ввести посаду фахівця з конференц-сервісу.

На підставі отриманої інформації потрібно:

- сформувати кваліфікаційну карту – набір кваліфікаційних характеристик (освіта, володіння спеціальними навичками тощо), якими повинен володіти фахівець, що займає певну посаду адміністратора бізнес-центру готелю;
- підготувати проект розпорядчих документів на основі прийнятого рішення керівництвом готелю щодо обслуговування сегмента ділового туризму та організації структурного підрозділу – бізнес-центру.

## Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у:

- а) національних стандартах України;
- б) відповідних типових положеннях та інструкціях;
- в) програмах розвитку готельного підприємства;
- г) наказах і розпорядженнях керівника підприємства.

**2.** Рівень продуктивності праці на підприємствах готельного господарства залежить від:

- а) чисельності працівників;
- б) організаційної структури управління готельним підприємством;
- в) обсягу реалізованих послуг;
- г) професіоналізму працівників.

**3.** Показником, що характеризує ефективність використання трудових ресурсів у готельному господарстві, є:

- а) коефіцієнт плинності кадрів;
- б) кількість звільнених працівників за певний період;
- в) продуктивність праці персоналу;
- г) зниження витрат на оплату праці персоналу.

**4.** До обслуговуючого персоналу підприємств готельного господарства висуваються офіційні вимоги щодо:

- а) кваліфікації персоналу;
- б) поведінки працівників на робочому місці;
- в) обмеження за віковими ознаками; г) обмеження за статевими ознаками.

**5.** Завданням нормування праці є:

- а) розрахунок відпускних виплат;

- б) визначення трудомісткості робіт та планування потреби в персоналі для їх виконання;
- в) забезпечення трудової дисципліни та виконання правил внутрішнього розпорядку;
- г) розрахунок основного та додаткового фондів оплати праці персоналу.

**6.** Перелік посад із зазначенням кількості посадових одиниць по кожній із них – це:

- а) штатний розпис;
- б) посадові інструкції;
- в) організаційна структура управління готелем;
- г) стандарт підприємства.

**7.** Аналіз нормування праці на підприємствах готельного господарства дозволяє:

- а) удосконалювати економічні методи управління;
- б) виявити доцільність підвищення кваліфікації персоналу;
- в) виявити конкретні резерви зростання продуктивності праці персоналу;
- г) встановити норми надбавок / знижок до фонду оплати праці.

**8.** Організації праці, при якій кожен працівник приймається на роботу як окрема одиниця:

- а) індивідуальна;
- б) бригадна;
- в) групова;
- г) наскрізна.

**9.** Норми праці на підприємствах готельного господарства використовуються для визначення:

- а) раціональної організаційної структури управління готелем;
- б) трудомісткості окремих видів робіт та відповідних витрат праці для виконання експлуатаційної програми;
- в) кількості працівників на відповідних посадах;
- г) кількості прогулів та невиходів працівників на роботу з різних причин.

**10.** Хронометраж – це:

- а) метод фіксації всіх видів витрат робочого часу в трудовому процесі;
- б) спостереження і вимір усіх без винятку корисних витрат і витрат часу впродовж усього робочого дня;
- в) вимір витрат робочого часу на здійснення окремих операцій;

г) вимір витрат робочого часу на здійснення окремих повторювальних елементів виробничих операцій.

## **Тема 12. КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

### *План теми*

12.1. Принципи формування культури обслуговування в готелі.

12.2. Якість обслуговування як базова складова гостинності.

12.3. Чинники впливу на якість обслуговування. споживачів готельних послуг.

*Ключові слова:* професійна етика; культура обслуговування; культура поведінки персоналу, корпоративна культура; імідж готелю; психологія спілкування, скарга споживача.

**Мета заняття.** Формування практичних навичок з основних принципів спілкування персоналу зі споживачами готельних послуг; норм поведінки персоналу у процесі спілкування; корпоративної культури готелю.

### *Методичні поради до вивчення теми 12*

Вивчення цієї теми слід розпочинати з поняття «культура обслуговування». У науковій літературі поняття «культура обслуговування», розглядається як складова організаційної культури, що спрямована на обслуговування споживачів на засадах формування певних правил, процедур, практичних навичок і вмінь. Вона диктується політикою готельного підприємства, підтримується системою заохочень персоналу поряд з іншими заходами. Культура обслуговування у сфері готельного господарства, у вузькому змісті може розглядатися як сукупність правил ввічливості (етики поведінки). Однак це поняття варто розглядати значно ширше, в усіх проявах складових його елементів. Слово «культура» має латинське походження та вживалося в словосполученнях і означало ступінь майстерності в якій-небудь галузі, придбання розумових навичок (наприклад, *cultura juris* — вироблення правил поведінки, *cultura scientiae* — засвоєння науки, *cultura literarum* —

вдосконалення письма). Сутністю культури як фундаментальної категорії є результати людської діяльності та сама діяльність.

Звернемо увагу студентів на те, що культура обслуговування – це невід’ємна частина загального іміджу готелю. Її варто розглядати як певний рівень розвитку (ступінь досконалості) процесу обслуговування споживачів готельних послуг, що одержує вираження в психологічних, етичних, естетичних, організаційно-технічних та інших аспектах. Прояв високої культури обслуговування визначається через поведінку персоналу. Співробітники готелю повинні знати стандарти поведінки у нештатній ситуації, вміти налаштовувати комунікації з туристами. Висока культура обслуговування формує власний імідж готелю, лояльність споживачів та забезпечує конкурентні переваги на ринку. Основні складові та принципи формування культури обслуговування в готелі наведено на рис. 12.1.

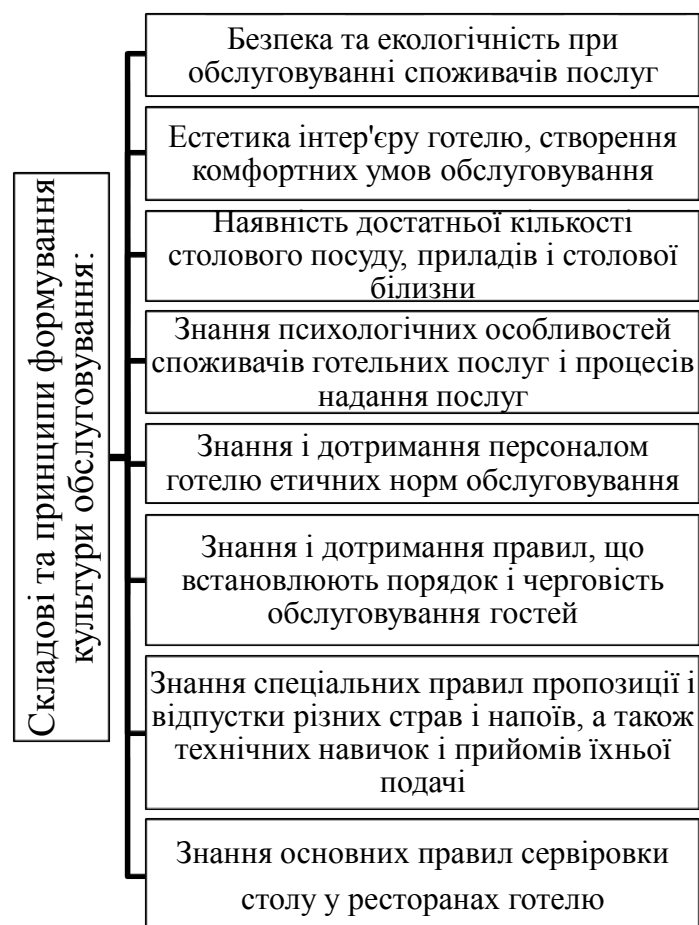


Рис. 12.1. Основні складові та принципи формування культури обслуговування в готелі

Студентам слід пам'ятати, що готельні послуги мають низку особливостей, які дозволяють маневрувати їхньою якістю, знижуючи або підвищуючи їх рівень для різних категорій споживачів з огляду на їхні потреби і купівельну спроможність. Якість готельних послуг неможливо перевірити заздалегідь, оскільки її надання і споживання відбуваються одночасно.

Категорія «якість обслуговування» - це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що зумовлює здатність якнайповніше задовольняти потреби туристів. У сфері готельного бізнесу, це - відповідність наданих основних та додаткових послуг очікуваним або встановленим стандартам. Тому прийняті стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування у готелі. Звернемо увагу, що критерій оцінки якості наданої послуги для споживача - це ступінь його задоволення, тобто відповідність між отриманим і очікуваним. А критерієм лояльності гостя виступає його бажання повернутися ще раз і порадити обраний ним готель іншим споживачам послуг. Головним результатом успішної діяльності керівництва готелю з формування та розвитку культури обслуговування є відданість персоналу, ототожнення співробітників зі своїм готелем, прагнення ефективно працювати в ньому і сприяти його успіху.

Фахівці вважають, що якість обслуговування в готельному господарстві - поняття комплексне, тісно пов'язане зі споживанням двох видів благ (товарів і послуг) і з двома видами відносин (матеріальних і нематеріальних). Нематеріальний елемент готельних послуг - це атмосфера, привабливість оточення, естетика, комфорт, відчуття, теплота обслуговування, доброзичливість, спокій і висока культура міжособистісного спілкування. До матеріальних належать номерний фонд, товарно-матеріальні ресурси та технологія надання послуг. Фізичні характеристики створюють контактну зону, в якій у процесі обслуговування взаємодіють той, хто надає, і той, хто споживає послуги. Тому визначення критеріїв і показників рівня якості обслуговування є досить складним [25, с.221]. Формування системи менеджменту якості дозволяє визначити критерії та методи оцінювання якості готельних послуг, запропонувати власну концепцію якісного сервісу готельного

підприємства. Управління якістю обслуговування споживачів послуг повинно базуватися на організаційному забезпеченні реалізації заходів підвищення якості власного готельного продукту.

Студентам необхідно звернути увагу на чинники, що впливають на якість обслуговування споживачів готельних послуг, які наведено на рис. 12.1.

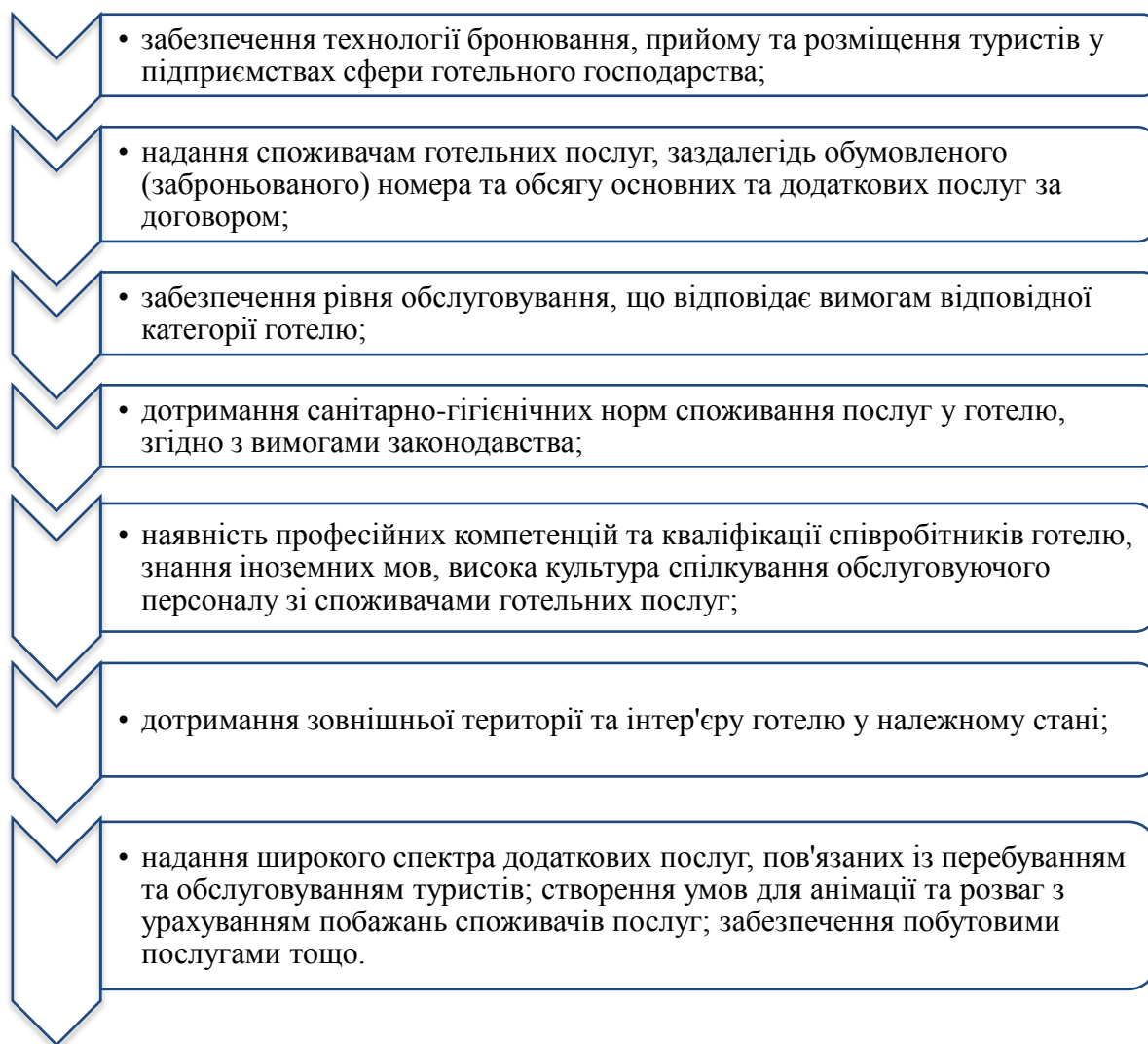


Рис. 12.2. Чинники впливу на якість обслуговування споживачів готельних послуг

Студентам треба пам'ятати, що необхідним інструментом гарантії відповідності якості послуг вимогам нормативно-технічної документації є сертифікація. У загальноприйнятій міжнародній термінології сертифікація - це комплекс заходів, що проводяться з метою підтвердження відповідності послуг готелю вимогам або стандартам, технічним умовам.



### ***Запитання для самоконтролю***

1. Надайте визначення категорії «культура обслуговування».
2. У чому полягає сутність якості обслуговування в готельному підприємстві?
3. Охарактеризуйте складові культури обслуговування в готелі.
4. Охарактеризуйте фактори впливу на якість обслуговування в готельних підприємствах.
5. У чому полягає корпоративна культура готельного підприємства?
6. Укажіть основні вимоги до культури спілкування в готелі.
7. Які чинники впливають на задоволеність споживачів готельних послуг?
8. Охарактеризуйте етику поведінки персоналу готелю.
9. У чому полягає сутність нематеріальних компонентів гостинності.
10. Охарактеризуйте рівні культури обслуговування в готелях та кемпінгах.

### **Ситуаційне завдання**

Після прибуття в готель «Зоря» гість запитав у чергового портьє, до якої категорії належить готель. Йому відповіли, що готелю присвоєна категорія «чотири зірки», провели реєстрацію та віддали ключі від номера, повідомивши, що номер знаходиться на другому поверсі готелю. Гість на такі дії портьє образився та відмовився від договору на готельні послуги.

Студентові пропонується розкрити чинники, які образили гостя.

Наведіть порядок здійснення технологічної операції «Процедура супроводження гостя в номер». Укажіть, у яких випадках технологічна операція може визначитися, як додаткова послуга. Прокоментуйте можливі дії портьє у цьому випадку.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Провести спостереження за робочим процесом адміністратора служби прийому та розміщення готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їх вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 2.** Провести спостереження за робочим процесом адміністратора служби прийому та розміщення санаторію, виявити

взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 3.** Провести спостереження за робочим процесом адміністратора служби прийому та розміщення бази відпочинку, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їх вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 4.** Провести спостереження за робочим процесом адміністратора служби прийому та розміщення курортного готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів, вивчити виробничий ритм його роботи.

**Завдання 5.** Провести спостереження за робочим процесом офіціанта ресторану готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 6.** Провести спостереження за робочим процесом покоївки готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 7.** Провести спостереження за робочим процесом покоївки санаторію, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 8.** Провести спостереження за робочим процесом менеджера з бронювання готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 9.** Провести спостереження за робочим процесом менеджера бізнес центру готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

**Завдання 10.** Провести спостереження за робочим процесом адміністратора ресторану готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

## Практичне завдання до самостійної роботи

Користуючись інформацією, отриманою при дослідженні скарг та пропозицій споживачів готельних послуг, визначити порядок їх розгляду в певному готелі. Запропонуйте відповідні дії персоналу щодо вирішення скарг чи задоволення побажань споживачів готельних послуг згідно з вимогами щодо культури обслуговування та внутрішніх стандартів поведінки персоналу у готелі. Обґрунтуйте відповідь, заповнивши графи за прикладом, що наведено в табл. 12.1.

Таблиця 12.1

Опис скарги та відповідні дії персоналу у досліджуваному готелі

№ з/п	Сутність скарги споживача готельних послуг	Відповідні дії	Обґрунтування відповіді
1	Не працює камера схову готелю та номери не обладнані сейфами.		
2	Рівень температурного режиму у номері не відповідає побажанням гостя.		
3	Під час реєстрації після прибуття до готелю, менеджер відмовив туристу у бажанні попереднього огляду номерів відповідної категорії бронювання.		
4	Сніданок у готелі починається о 7:00, а споживачу зручніше снідати з 6:30 та він вимагає задовольнити його прохання.		
Указати вимоги щодо надання основних та додаткових послуг згідно з категорійними ознаками готелю.			

## Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Сукупність моральних норм, які визначають ставлення співробітника готелю до свого професійного обов'язку, – це :

- а) професійна естетика; б) професійна етика;
- в) посадова інструкція; г) кадрова політика.

**2.** Метод обслуговування, який передбачає доставку ресторанної продукції до номера готелю, що є місцем споживання, - це:

- а) самообслуговування; б) кейтерингове обслуговування;
- в) часткове обслуговування офіціантами; г) повне обслуговування офіціантами.

**3.** Метод обслуговування за організацією праці офіціантів, - це:

- а) із попереднім розрахунком; б) із наступним розрахунком;
- в) індивідуальна та бригадна форми;
- г) часткове та повне обслуговування офіціантами.

**4.** Правильний варіант вітання гостя, метрдотелем ресторану готелю, передбачає:

- а) підходити до гостя слід упевнено і цілеспрямовано. Підходячи до гостя, подивіться на нього і посміхніться. Першим необхідно вітати гостя;
- б) за можливості слід почекати, доки гість сам відповість не першим. Надати гостю меню, щоб він зробив замовлення;
- в) метрдотелю слід зачекати біля дверей ресторану. Підходячи до відвідувача, посміхніться. Запропонувати треба гостю столик, надати меню та прийняти замовлення;
- г) метрдотель ресторану вибере столик, візьме у офіціанта меню і зробить замовлення для гостя.

**5.** Дії персоналу служби прийому та розміщення щодо неохайно одягнутого споживача послуг, передбачають:

- а) пропонування споживачу вийти з приміщення готелю;
- б) намагання бути холоднокровним і надати послуги клієнтові;
- в) виклик охоронця;
- г) не надавати послуги згідно з внутрішніми правилами даного готелю.

**6.** Згідно з вимогами щодо культури спілкування та поведінки персоналу готелю, у разі виявлення у холі готелю суперечки між туристами, передбачено:

- а) невтручання у свару;

- б) втручання у свару, заступаючись за потерпілого;
- в) втручання у свару для її врегулювання і пошуку компромісу;
- г) виклик охоронців зі служби безпеки готелю.

**7.** Етика поведінки персоналу служби прийому та розміщення готелю не передбачає: а) запитання до гостя; б) огляд валіз споживача; в) огляд зачіски гостя; г) звернення до гостя за іменем.

**8.** Якщо зателефонувавши до споживача у номер, менеджер відчув роздратування в голосі змовника, його дії повинні бути спрямовано:

- а) на запит, у чому полягає проблема гостя;
- б) запропонувати передзвонити пізніше;
- в) продемонструвати роздратування;
- г) проігнорувати власну проблему гостя.

**9.** Культура спілкування персоналу у готелі передбачає:

- а) розпитувати клієнта про особисте життя;
- б) наполягати на власній думці при вирішенні особистих потреб клієнта;
- в) прислухатися до розмови клієнтів;
- г) рекламувати додаткові послуги готелю.

**10.** Фактори, що визначають потенційну готовність до якісного обслуговування, - це:

- а) виконання обслуговуючим персоналом побажань гостей, що їм самі ж запропонували. Надання гостям сумнівних рекомендацій та порад;
- б) бурхливе реагування на необґрунтовані претензії відвідувачів; ведення діалогу зі знервованими гостями; відмова гостю у послугах, які важко виконати;
- в) виконання працівниками готелю індивідуальних побажань гостей; акуратність при виконанні будь-якого виду робіт при обслуговуванні; постійний контроль і самоконтроль за якістю роботи; точний розподіл часу; професійна і соціальна компетентність;
- г) професійна компетентність; творча самостійна робота з відвідувачами; горда та зухвала поведінка обслуговуючого персоналу.

## **Модуль V. ОСНОВИ КАТЕГОРИЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **Тема 13. ОСНОВНІ СИСТЕМИ КАТЕГОРИЗАЦІЇ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ**

#### *План теми*

13.1. Основні підходи до категоризації засобів розміщення.

13.2. Міжнародна практика категорювання засобів розміщення.

13.3. Історія категоризації засобів розміщення в Україні.

**Ключові слова:** *категоризація засобів розміщення; практика категорювання засобів розміщення у певних країнах; підходи до категорювання засобів розміщення.*

**Мета заняття.** Набуття досвіду самостійної роботи з різними джерелами інформації про системи категоризації, що поширені в країнах світу; систематизація знань про основні підходи до категорювання засобів розміщення; набуття практичних навичок дослідження процедур провадження категоризації, які відбуваються у конкретних країнах.

#### ***Методичні поради до вивчення теми 13***

Даний модуль є завершальним з дисципліни та ґрунтується на отриманні знань з усіх попередніх тем. Розгляд підходів до категоризації засобів розміщення дуже важливий з практичної точки зору, тому що враховує сучасні вимоги до категорювання, прийняті в різних країнах світу.

Студентам варто усвідомити, що ціль категоризації – це визначення відповідності конкретного готеля прийнятим стандартам. Категорія готеля – одна з основних характеристик, що впливає на його ринкову позицію, а також на провадження господарської діяльності.

Слід мати на увазі, що сегментування засобів розміщення за категоріями є доцільним для всіх учасників ринку готельних послуг:

– для готелів, тому що визначає рівень їхньої престижності, сприяє формуванню клієнтури, дозволяє застосовувати відповідні ціни на основні та додаткові послуги;

- для органів державної влади, тому що впливає на встановлення певних ставок податкових платежів та розмірів пільг для готельних підприємств, дозволяє враховувати їх показники при розробленні програм розвитку туризму;
- для клієнтів, тому що сприяє в усвідомленому виборі засобу розміщення та інформує про комплекс надаваних послуг і рівень комфорту.

Студенти повинні знати та вміти характеризувати основні підходи до категоризації засобів розміщення, що застосовуються у світовій практиці:

- залежно від виду організації-розробника стандартів у сфері готельного бізнесу – офіційний чи професійний підходи до категорювання;
- залежно від рівня державного регулювання, на якому здійснюється процедура категоризації засобів розміщення, – категорювання на макро-, мезо- чи мікрорівні;
- залежно від обов'язковості проведення процедури категоризації засобів розміщення – обов'язкове чи добровільне категорювання;
- залежно від способу визначення категорії засобу розміщення – кількісний або якісний підходи до категорювання.

Студентам варто знати основні системи категоризації засобів розміщення («зірки», «бали», «букви», «ключі», «алмази», «розряди», «класи» тощо), застосовувані в різних країнах світу, а також вміти вказати причини, що заважають створенню єдиної бази вимог до категорювання підприємств готельного господарства.

Для розширення кругозору студентам пропонується вивчити досвід категоризації засобів розміщення таких країн, як: Чорногорія, Кіпр, Німеччина, Туреччина, Франція, Таїланд, США, та визначити, які в них існують підходи до категорювання залежно від низки факторів, перерахованих вище.

Важливим аспектом даної теми є ретроспективний аналіз категоризації засобів розміщення в Україні. Студенти мають знати, на підставі яких нормативно-правових документів установлювались категорії засобам розміщення в Україні, починаючи з 1979 року.

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Визначте сутність категоризації засобів розміщення та її основну мету.
2. Назвіть основні причини доцільності проведення процедури категоризації, які є важливими для готелів, органів державної влади та клієнтів засобів розміщення.
3. Охарактеризуйте підходи до категоризації засобів розміщення залежно від виду організації-розробника стандартів у сфері готельного бізнесу.
4. Охарактеризуйте підходи до категоризації засобів розміщення залежно від рівня державного регулювання, на якому відбувається ця процедура.
5. Охарактеризуйте підходи до категоризації засобів розміщення залежно від обов'язковості проведення процедури категоризації засобів розміщення.
6. Охарактеризуйте підходи до категоризації засобів розміщення залежно від способу визначення їх категорії.
7. Укажіть основні проблеми, що заважають створенню єдиної міжнародної категоризації готелів у світі.
8. Перелічіть найпоширеніші системи категоризації засобів розміщення у світі.
9. Наведіть приклади систем категоризації засобів розміщення у певних країнах світу.
10. Проаналізуйте досвід України з категоризації засобів розміщення, починаючи з 1979 року.

### **Практичне завдання**

Користуючись інформацією, отриманою при систематизації міжнародного досвіду категоризації засобів розміщення, визначити підходи до категорювання засобів розміщення у таких країнах світу: Чорногорія, Кіпр, Німеччина, Російська Федерація, Франція, США, Туреччина, Австрія, Чехія, Малайзія, Японія, Велика Британія. Обґрунтувати відповідь, заповнивши табл. 13.1.



Опис підходів до категорювання засобів розміщення, які існують  
у досліджуваній країні світу

№ з/п	Підходи до категорювання засобів розміщення	Відповідь	Обґрунтування відповіді
1	Залежно від статусу організації-розробника стандартів у сфері готельного господарства: офіційний чи професійний		
2	Залежно від рівня державного регулювання, на якому здійснюється категоризація засобів розміщення: макро-, мезо- чи мікрорівень		
3	Залежно від обов'язковості проведення процедури категорювання засобів розміщення: обов'язкова чи добровільна категоризація		
4	Залежно від способу визначення категорії засобу розміщення: кількісний чи якісний		
Указати специфічні риси процедури категоризації засобів розміщення, притаманні саме тій країні, що аналізується			

### Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Французька система категоризації готелів передбачає наявність:

а) букв; б) зірок; в) корон; г) діамантів.

**2.** Країна, яка нещодавно використовувала буквену систему категоризації готелів, а зараз приєдналася до вимог Асоціації «Hotelstars Union», – це:

а) Греція; б) Італія; в) Німеччина; г) Австрія.

**3.** Уперше спроби Всесвітньої туристичної організації щодо запровадження універсальної системи категоризації готелів відбулись:

а) 1970 р.; б) 1972 р.; в) 1980 р.; г) 2000 р.

**4.** Згідно з рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації всі засоби розміщення поділяють на такі класи:

а) державні та приватні;

б) колективні, спеціалізовані, аналогічні, індивідуальні;

в) державні, комерційні, комунальні, громадські;

г) індивідуальні та колективні.

**5.** Система категоризації готелів, яка використовується в більшості країн Європи, – це:

а) система зірок; в) система корон; б) система букв; г) система балів.

**6.** Професійний підхід до розробки стандартів по засобах розміщення та провадження процедури категоризації готелів не використовується у:

а) Швейцарії; б) Австрії; в) Іспанії; г) Великій Британії.

**7.** Офіційний підхід до розробки стандартів по засобах розміщення та провадження процедури категоризації готелів не використовується в:

а) Єгипті; б) Австрії; в) Україні; г) Франції.

**8.** Категорія «міні-готель» заснована для певних засобів розміщення:

а) Швейцарії; б) Хорватії; в) Росії; г) Туреччини.

**9.** Категоризація кемпінгів та клубних готелів по класах (А, В) запроваджується у:

а) Марокко; б) Кіпрі; в) Німеччині; г) Чилі.

**10.** Сталим виразом у сфері міжнародного готельного бізнесу щодо системи категоризації засобів розміщення є:

а) індійська система балів; б) малайська система рьоканів;

в) британська система діамантів; г) туніська система літер.

## **Тема 14. ВИМОГИ ДО РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ ГОТЕЛІВ ЗА НАЦІОНАЛЬНИМИ СТАНДАРТАМИ УКРАЇНИ**

### *План теми*

- 14.1. Загальні положення та сфера застосування ДСТУ 4269:2003.
- 14.2. Вимоги до облаштування території та зовнішніх елементів благоустрою.
- 14.3. Вимоги до громадських приміщень вестибюльної групи, холів, віталень.
- 14.4. Вимоги до загального технічного устаткування.
- 14.5. Вимоги до номерного фонду та його оснащеності.
- 14.6. Вимоги до організації надання основних послуг готелю.
- 14.7. Вимоги до організації надання послуг харчування.
- 14.8. Вимоги до організації надання додаткових послуг.
- 14.9. Вимоги до персоналу та його підготовленості.

***Ключові слова:** класифікація готелів за категоріями; рівень комфорту; критерії категоризації підприємств готельного господарства; комплекс вимог до певної категорії готелю.*

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо визначення обов'язкових характеристик готелів для присвоєння певної категорії в Україні.

### ***Методичні поради до вивчення теми 14***

Вивчаючи цю тему, слід користуватися ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»; знати сферу його застосування та нормативні документи, на які є посилання в даному національному стандарті.

Студентам варто знати, що категорювання готелів в Україні здійснюється згідно з їх загальною характеристикою, що визначається комплексом вимог до:

- матеріально-технічної оснащеності;
- переліку надаваних послуг;
- кваліфікації персоналу.

Усі вимоги (загальна кількість яких становить 134), зазначені в національному стандарті, є мінімальними, і їх потрібно виконувати в повному обсязі. Категорії позначаються символом «\*» (зірка) – від однієї до п'яти, в порядку збільшення. Засоби розміщення, що позиціонуються як готелі, але не

отримали жодної категорії, повинні відповідати вимогам, що висуваються як мінімум до однозіркових готелів. Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням, які забезпечують: постійне електропостачання, гаряче і холодне водопостачання (цілодобово), каналізацію, опалення (підтримуючи температурний режим у межах 18-22<sup>0</sup>С у житлових та громадських приміщеннях), вентиляцію (природну або примусову), телебачення, телефонний зв'язок, освітлення у номерах (природне та штучне).

Студентам слід звернути увагу, що диференціація вимог до кожної з п'яти категорій готелів починається з підрозділу ДСТУ 4269:2003 «Облаштування території та зовнішні елементи благоустрою», який включає перелік указівок щодо вивіски, входу до готелю та ресторану (кафе, бару), автостоянки, декоративного або огорожувального озеленення території.

Указівки щодо організації громадських приміщень містять вимоги до устаткування та меблів, зокрема зон рецепції та відпочинку. Студенти мають знати нормативи щодо мінімальної площі рецепції з урахуванням певних категорій готелів та їх місткості.

Слід усвідомити, що вимоги до загального технічного устаткування встановлюються для організації чіткої взаємодії всіх систем життєдіяльності готелів з урахуванням їх категорій. Мінімумально можливі вимоги з цього питання викладені у розділі «Загальні положення».

Велике значення в ДСТУ 4269:2003 приділяється вимогам щодо організації номерного фонду. Студентам варто орієнтуватися в нормативах, установлених для житлової площі номерів різних категорій; знати вимоги до їх технічної оснащеності, обладнання меблями та інвентарем, устаткування санвузлів.

Користуючись нормами ДСТУ 4269:2003, студенти повинні знати номенклатуру готельних послуг та перелік приміщень для організації їх надання. Вимоги до них містяться у таких розділах національного стандарту: «Послуги», «Послуги харчування», «Приміщення для надавання послуг харчування», «Додаткові приміщення для надавання інших послуг».

Наприкінці теми студенти мають ознайомитися з вимогами до персоналу готелів різних категорій та його підготовленості. Варто пам'ятати, що в готелі будь-якої категорії мають бути:

- керівники і персонал, підготовлені до виконуваної роботи;
- співробітники служби прийому і розміщення, які добре володіють як мінімум однією іноземною мовою;
- персонал, здатний створювати в готелі атмосферу гостинності та у стосунках з гостями виявляти доброзичливість тощо.

Кожен готель повинен мати посадові інструкції для персоналу, що фіксують їх функціональні обов'язки і встановлені правила роботи.

### ***Запитання для самоконтролю***

1. Назвіть основні нормативно-правові документи, за якими здійснюється категорювання готелів в Україні.
2. Укажіть загальну кількість вимог, що висуваються до готелів, за ДСТУ 4269:2003.
3. Охарактеризуйте загальні вимоги до систем забезпечення життєдіяльності готелів усіх категорій.
4. Укажіть основні вимоги до облаштування території та зовнішніх елементів благоустрою готелів відповідно до їх категорій.
5. Охарактеризуйте вимоги, що висуваються до громадських приміщень, їх устаткування та меблів, зокрема зон рецепції та відпочинку, залежно від категорії.
6. Охарактеризуйте вимоги, що висуваються до номерного фонду готелів різних категорій, включаючи такі критерії, як: житлова площа; кількість кімнат і санвузлів; оснащення меблями, інвентарем, устаткуванням, санітарно-технічним обладнанням, іншими зручностями тощо.
7. Охарактеризуйте комплекс послуг (основних та додаткових), які мають надавати готелі залежно від їх категорії, а також укажіть види послуг, що мають надаватися безкоштовно в усіх готелях.

8. Перелічіть види громадських приміщень, призначених для надання додаткових сервісів, залежно від категорії готелів.
9. Укажіть вимоги щодо надання послуг харчування в готелях залежно від їх категорії.
10. Охарактеризуйте вимоги до персоналу та рівня його професійної підготовленості, що встановлені для готелів залежно від їхньої категорії.

### **Практичне завдання**

Користуючись ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація», визначити категорію готелів, організаційно-виробнича характеристика яких наведена нижче. Обґрунтувати свій вибір, указати ознаки, які властиві саме визначеній категорії готелю.

#### ***Вихідні дані до вирішення практичного завдання***

**Завдання 1.** Територія готелю має декоративне і огорожувальне озеленення. Інформаційні та рекламні матеріали є у зоні приймання та у холах на поверхах. Наявність пасажирського ліфту передбачена в будівлі, яка має понад три поверхи. Ліфт працює цілодобово. Звукоізоляція номерів – на рівні 35 дБА. Телевізор кольоровий у кожному номері, холодильник – у багатокімнатних та одномісних номерах. Шафа з полицками, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт./місце). Повний санвузол – у 100% номерів. Рушники на кожного гостя – не менше ніж 3 од., зокрема банний рушник. Наявність магазинів та торговельних кіосків. Надання в користування комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоустаткування. Приймання кредитних карток.

**Завдання 2.** У готелі – 100% місць в одно- і двомісних номерах; двері і замки із внутрішніми запобіжниками і замком підвищеної секретності, обладнані дверним вічком. Надаються такі послуги: зустріч на вході швейцаром, обов'язкове цілодобове піднесення багажу, щоденне прибирання

номера покоївкою з обов'язковим контролем за його станом, щоденна зміна постільної білизни й рушників, паркування автомобіля персоналом готелю, послуги бізнес-центру. Міні-сейф у кожному номері. Наявність ресторану з декількома залами та окремими кабінетами. Окреме приміщення для харчування персоналу. Перукарня вищої категорії. Уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями. Цілодобове обслуговування харчуванням у номері.

**Завдання 3.** Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Надання сніданків забезпечується в ресторані, клас обслуговування якого не нижче за «вищий». У зоні приймання розташовано додатковий бар. У готелі надаються послуги для ділових туристів (конференц-сервіс), є сауна, тренажерний зал, обов'язковою є наявність плавального басейну. У номерах повинен бути набір посуду для питної води, чаю та міні-бару. Телефонний зв'язок у санвузлах багатокімнатних номерів. Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт. Камера схову працює цілодобово. Покриття номерів – килим або килимовий покрив підлоги. Також у номері повинно бути щонайменше два крісла для відпочинку або м'який диван.

**Завдання 4.** Чотириповерховий готель має окремий від службового вхід для споживачів готельних послуг, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, вітальні на поверхах для переглядання телепередач. При готелі є кафе, надання сніданків в якому не передбачено. Готель пропонує такі послуги: щоденне прибирання номера покоївкою, замінювання постільної білизни один раз у три дні, надання праски, гладильної дошки, зміна рушників один раз у три дні, зберігання цінностей у сейфі адміністрації, дрібний ремонт одягу. Деякі категорії номерів оснащені неповним санвузлом. Наявність перукарні необов'язкова. Надання послуг спортивно-оздоровчого характеру не передбачено. Персонал служби приймання повинен добре володіти однією з іноземних мов.

**Завдання 5.** Будинок готелю має освітлювальну вивіску й емблему, вхід для клієнтів з повітряно-тепловою завісою та дахом на шляху від автомобіля.

У готелі є гараж, стаціонарний генератор, що забезпечує роботу всього енергоспоживчого устаткування, прямий телефонний зв'язок у всіх номерах, різнопазові розетки. Час очікування ліфта – 30 с. Номери обладнані міні-барами і міні-сейфами, інформаційними матеріалами іноземними мовами. Всі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню шуму з вулиці та готельних приміщень. У готелі є бізнес-центр та спортивно-оздоровчий центр, перукарня вищої категорії, медичний кабінет, камера схову. Обслуговування харчуванням у номерах цілодобове.

**Завдання 6.** Служба приймання та зона відпочинку обставлені гарнітурними меблями, мають килимове покриття на підлозі. У житлових приміщеннях замість кондиціонування можливо користування іншими системами чи устаткуванням, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури 18-22<sup>0</sup>С та вологості 45-60%. При готелі є кімната побутового обслуговування. Готель надає такі послуги: цілодобове обслуговування харчуванням у номерах, замінювання білизни та рушників щоденно або за бажанням гостя, прання (виконання замовлень протягом 12 годин). Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму. Організація трансферу та оренди автомобіля обов'язкова.

**Завдання 7.** Готель пропонує такі послуги: дрібний ремонт одягу, послуги секретаря (стенографіста, перекладача), цілодобовий обмін валюти, оренда автомашини, щоденне прибирання номера покоївкою з контролем його стану протягом дня. Номери оснащені електронними засобами контролю з безпеки. У готелі 100% номерів обладнані повними санвузлами, в яких здійснюється підігрівання підлоги. Готель має ресторан, кількість столів в якому – 75% від кількості номерів. Обов'язкова наявність бару та банкетної зали. У готелі є приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс. Служба приймання та зона відпочинку оснащені меблями та освітлювальними приладами виняткового дизайну. Послуги швейцара, піднесення багажу цілодобово й обов'язково.

**Завдання 8.** Персонал служби приймання вільно володіє англійською та ще однією іноземною мовою. Номерний фонд представлений одно-,



двомісними та багатокімнатними номерами. Кількість сидячих місць у ресторані або кафе – щонайменше 75% від кількості місць у готелі. Надання послуг для проведення ділових або культурних заходів в універсальній залі. Обслуговування у перукарні другої категорії. Послуги пральні з поверненням білизни протягом доби; наявність у номері пакетів для пральні та хімчистки. Замінювання білизни та рушників один раз на три дні. Наявність приміщень для біологічного відновлювання організму – сауни та солярію. Допускається наявність пункту обміну валюти або банкомата на відстані до 100 м від входу до готелю.

**Завдання 9.** Готель має технічне оснащення: пасажирський та вантажний ліфти, кольоровий телевізор у кожному номері, телефонний апарат у багатокімнатних номерах – у кожній кімнаті. Наявність міні-сейфа у кожному номері або сейфа з індивідуальними відділками у службі приймання. Кількість місць в одно- та двомісних номерах – 100%, з них – не менше ніж 5% - багатокімнатні номери з додатковим санвузлом. Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму. Обов'язкове цілодобове піднесення багажу (з машини в номер та із номера в машину). Обов'язкова наявність ресторану, банкетної зали, бару, який повинен працювати цілодобово. Наявність окремого приміщення для харчування персоналу.

**Завдання 10.** Рецепція та зона відпочинку мають спеціальний покрив підлоги у вигляді мозаїки з натуральних матеріалів. Вимикання загального освітлення у номерах здійснюється за допомогою дистанційного пульта управління біля узголів'я ліжка. Кондиціонування відбувається в усіх житлових приміщеннях. Комплекс послуг різноманітний, у тому числі: цілодобове обслуговування харчуванням у номері, конференц-сервіс, користування в приміщеннях для біологічного відновлювання організму, догляду за зовнішністю. Контроль покоївкою санітарного стану номера протягом дня; прасування протягом години, а також у вихідні дні; подання з гаража (зі

стоянки) до під'їзду автомобіля гостя, прання з виконанням замовлення протягом півдоби.

**Завдання 11.** Технічне оснащення готелю: двері й замки із внутрішніми запобіжниками, звукоізоляція на рівні 35 дБА, резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу, кондиціонування приміщень та послуги харчування відсутні. Опалювання громадських і житлових приміщень центральне або здійснюється окремими приладами. Пасажирський ліфт передбачений у будинках, які мають більше чотирьох поверхів. Більше третини номерів у готелі становлять багатомісні. Прибирання номерів та заправлення ліжок покоївкою щоденне. Піднесення багажу клієнтів з машини в номер і назад не передбачено. Вимога до наявності рекламних матеріалів із туристичною та іншою інформацією у номері відсутня. Телевізор надається на прохання гостя.

**Завдання 12.** У номерному фонді готелю є багатокімнатні номери (суміжні). Інформаційні матеріали в номерах представлені телефонним довідником, рекламними буклетами з туристичною інформацією. Бізнес-центр пропонує такі послуги: електронні засоби зв'язку, копіювальну техніку. Є тренажерний зал та масажний кабінет, перукарня першої категорії, торговельні кіоски. Готель має у своєму розпорядженні стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських і житлових приміщень (у тому числі ліфтів) протягом доби. Автостоянка біля готелю, кількість місць – не менше ніж 20% від кількості номерів. Вхід до кафе, розташованому на першому поверсі, з готелю та з вулиці. Обслуговування харчуванням у номері – із 7:00 до 24:00.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1.** Офіційним стандартом, за вимогами якого здійснювалась класифікація готелів України у 1990-х роках, було визначено:

- а) державний стандарт країн СНД;
- б) американський стандарт;
- в) французький стандарт;
- г) європейський стандарт.

**2.** Розподіл засобів розміщення на колективні та індивідуальні у нормативно-правових актах України вперше знайшов відображення у:

- а) ДСТУ 3267:1995 «Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 3269:1995 «Класифікація готелів»;
- б) ГОСТ 28681.4-95 «Класифікація гостиниц»;
- в) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;
- г) ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

**3.** Класифікацію підприємств готельного господарства України здійснюють відповідно до вимог:

- а) ДСТУ 3267:1995 «Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 3269:1995 «Класифікація готелів»;
- б) ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
- в) ДСТУ 2003 «Загальні вимоги до готелів», ДСТУ 2003 «Послуги туристичні і готельні»;
- г) ГОСТ 28681.4-95 «Класифікація гостиниц».

**4.** В Україні класифікацію готелів за категоріями здійснюють за комплексом вимог до:

- а) матеріально-технічної бази, рівня сервісу та місцезнаходження готелю;
- б) переліку надаваних послуг, матеріально-технічної оснащеності та кваліфікації персоналу;
- в) типу та кількості закладів ресторанного господарства, які функціонують при готелі;
- г) переліку основних і додаткових послуг, а також якості обслуговування в номерах.

**5.** Вимоги до кожної категорії готелів, визначені в національному стандарті, є: а) мінімальними; б) усередненими;

в) максимальними; г) диференційованими.

**6.** Вивіска із зовнішнім освітленням або така, що світиться, передбачена в готелях таких категорій:

а) 1-2 зірки; б) 3-4 зірки; в) 5 зірок; г) не передбачена.

7. Підігрівання підлоги у ванній кімнаті передбачене в готелях категорії:

а) 1 зірка; б) 2-3 зірки; в) 4 зірки; г) 5 зірок.

8. Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30) передбачений у готелях таких категорій:

а) 1-2 зірки; б) 3 зірки; в) 4-5 зірок; г) у всіх категоріях.

9. Дитяче або розкладне ліжко (на прохання гостя) надається в готелях:

а) 1 зірка; б) 2 зірки; в) 3-5 зірок; г) у всіх категоріях.

10. Міні-сейф у кожному номері передбачений у готелях категорії:

а) 1 зірка; б) 2-3 зірки; в) 4 зірки; г) 5 зірок.

## **Тема 15. ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕННЯ КАТЕГОРІЙ ГОТЕЛЯМ ТА ІНШИМ ОБ'ЄКТАМ РОЗМІЩЕННЯ В УКРАЇНІ**

### *План теми*

15.1. Сутність сертифікації послуг розміщення.

15.2. Процедура добровільної сертифікації послуг розміщення.

15.3. Основні етапи категоризації засобів розміщення.

*Ключові слова: види та форми сертифікації послуг; види сертифікатів; органи з сертифікації послуг розміщення; порядок встановлення категорій засобам розміщення; етапи категоризації засобів розміщення.*

**Мета заняття.** Формування практичних навичок щодо подання документів на отримання засобами розміщення певної категорії згідно з українським законодавством.

### ***Методичні поради до вивчення теми 15***

Вивчення цієї теми слід розпочинати з терміна «сертифікація», який у перекладі з латині означає «підтверджую», «засвідчую». Студенти мають знати про три форми сертифікації:

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

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

- сертифікація, зроблена третьою стороною, – підтвердження відповідності товарів (послуг) вимогам, установленим у законодавчому порядку, зроблене незалежною особою або організацією.

Саме третя форма сертифікації користується найбільшою довірою в міжнародній та вітчизняній практиці провадження готельного бізнесу. За українським законодавством, сертифікація – це процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально підтверджує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим державою.

Таким чином, студенти мають розуміти, що в Україні:

- отримання категорії готелем – це сертифікація його на певну категорію;

- орган, що документально підтверджує отримання категорії, – центральний орган виконавчої влади у сфері туризму (у наразі час це Департамент туризму і курортів при Міністерстві економічного розвитку та торгівлі України);

- вимоги, на підставі яких здійснюється процедура категоризації, викладені в ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» та інших відповідних документах;

- опис процедури категоризації готелів на категорію викладений в Постанові Кабінету Міністрів України «Про порядок установлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)».

Студенти мають знати, що сертифікація буває двох видів, – обов'язкова та добровільна:

- обов'язкова сертифікація здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам національних стандартів та проводиться згідно з «Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації»; в Україні обов'язкова сертифікація послуг розміщення скасована з 13.09.2012 р.

– добровільна сертифікація проводиться з ініціативи самих суб'єктів готельного бізнесу та здійснюється на відповідність їх послуг вимогам, які мають рекомендований характер (наприклад, встановлення категорій готелям).

Слід зазначити, що процедура добровільної сертифікації послуг розміщення в Україні включає:

– сертифікацію послуг розміщення стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля;

– оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії.

За результатами добровільної сертифікації засобам розміщення встановлюються такі категорії:

– готелям – «п'ять зірок», «чотири зірки», «три зірки», «дві зірки», «одна зірка»;

– іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорія встановлюється за рівнем обслуговування в них – «перший рівень», «другий рівень», «третій рівень», «четвертий рівень», «п'ятий рівень».

Організація робіт із добровільної сертифікації послуг розміщення відбувається таким чином:

– сертифікація та оцінювання засобів розміщення на категорію безпосередньо здійснюється органами з сертифікації, які призначаються Департаментом технічного регулювання при Міністерстві економічного розвитку і торгівлі України (в Одеській області це «Одесастандартметрологія», що розташована на вул. Чорноморській, 10);

– остаточне рішення щодо встановлення категорій готелям та іншим об'єктам розміщення приймається спеціалізованою комісією при Департаменті туризму і курортів МЕРТ України.

Студенти мають бути ознайомлені з функціями Департаменту туризму і курортів як уповноваженого органу виконавчої влади зі встановлення категорій

засобам розміщення. У рамках цієї теми важливого значення набуває розгляд основних етапів категоризації засобів розміщення, до яких належать: подача заявки й організація добровільної сертифікації послуг розміщення; прийняття рішення про можливість установаження засобу розміщення певної категорії; проведення комплексу робіт зі встановлення категорії; аналіз отриманих результатів та прийняття рішення про можливість видачі свідоцтва на категорію; уведення в дію свідоцтва на категорію; технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення у період їх надання; зміна категорії, анулювання, закінчення строку дії свідоцтва про категорію. Студенти повинні знати всі процедури, що відбуваються на кожному з перелічених етапів категоризації послуг розміщення. Слід пам'ятати, що при встановленні категорій засобам розміщення вартість проведення робіт з їх оцінювання визначається в договорі, який укладається між замовником та органом із сертифікації. Комісія зі встановлення категорій та органи зі сертифікації мають забезпечити дотримання конфіденційності інформації, яка складає комерційну таємницю. Всі спірні питання, що виникають у процесі сертифікації засобів розміщення на категорію, мають розглядатися комісією з апеляцій, положення про діяльність якої затверджується Міністерством економічного розвитку і торгівлі України.

### *Запитання для самоконтролю*

1. Визначте сутність понять «сертифікація» та «сертифікат» за українським законодавством.
2. Назвіть основні три форми сертифікації продукції та послуг.
3. Укажіть два види сертифікації, що існують в Україні та міжнародній практиці.
4. Укажіть відомі види сертифікатів, які документально підтверджують здійснення процедури сертифікації товарів та послуг.
5. Охарактеризуйте основні складові процедури добровільної сертифікації послуг розміщення в Україні.

6. Назвіть категорії, які можуть отримати різні види засобів розміщення України за результатами сертифікації їх послуг.
7. Укажіть організації, на які покладено здійснення процедури категоризації готелів та інших засобів розміщення в Україні.
8. Перелічіть функції Департаменту туризму та курортів як уповноваженого органу зі встановлення категорій засобам розміщення в Україні.
9. Охарактеризуйте основні етапи категоризації засобів розміщення за українським законодавством.
10. Укажіть, яким чином мають вирішуватися всі спірні питання, що виникають під час проведення процедури сертифікації засобів розміщення на встановлення певних категорій.

### **Ситуаційні завдання**

Користуючись Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», описати порядок дій у таких ситуаціях:

**Ситуація 1.** Керівництво готелю 3\*, яке має намір підвищити категорію, представило документи в Орган сертифікацій послуг розміщення (ОСПР).

**Ситуація 2.** Власник кемпінгу, який має намір отримати категорію, представив документи в ОСПР.

**Ситуація 3.** Керівництво пансіонату, що має намір отримати категорію, представило документи в ОСПР.

**Ситуація 4.** Керівництво готелю, яке претендує на отримання категорії 2\*, представило документи в ОСПР.

**Ситуація 5.** Власник готелю-люкс, який має намір підтвердити отриману раніше категорію, представив документи в ОСПР.

**Ситуація 6.** Керівництво будинку відпочинку, яке має намір отримати категорію, представило документи в ОСПР.

**Ситуація 7.** Власник туристичної бази, який має намір отримати категорію, представив документи в ОСПР.



**Ситуація 8.** Керівництво готельно-офісного центру, яке має намір підвищити категорію, представило документи в ОСПР.

**Ситуація 9.** Власник мотелю, який має намір отримати категорію, представив документи в ОСПР.

**Ситуація 10.** Власник готелю 4\*, який має намір підтвердити категорію, представив документи в ОСПР.

**Ситуація 11.** Керівництво дитячого табору, яке має намір отримати категорію, представило документи в ОСПР.

**Ситуація 12.** Власник конгрес-центру, який має намір отримати категорію, представив документи в ОСПР.

Обґрунтування відповіді надати у вигляді табл. 15.1.

Таблиця 15.1

Описання дій заявника та ОСПР під час провадження процедури категоризації засобу розміщення

№ з/п	Етапи процедури категоризації засобу розміщення	Описання дій заявника та ОСПР
1	Подача заявки та організація сертифікації послуг розміщення з безпеки надання послуг	
2	Прийняття рішення про можливість встановлення засобу розміщення певної категорії	
3	Проведення комплексу робіт зі встановлення певної категорії	
4	Аналіз отриманих результатів та прийняття рішення про можливість видачі свідоцтва про категорію	
5	Уведення в дію свідоцтва про категорію	
6	Технічний нагляд за категоризованим засобом розміщення	
7	Зміна категорії, анулювання або закінчення терміну дії свідоцтва про категорію засобу розміщення	

## Розділ 2

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

### 1. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

Індивідуальне завдання(обов'язкове) полягає в дослідженні особливостей організації готельного господарства на території певного регіону України та складається за планом, наведеним у табл. 1.

Таблиця 1

Зміст обов'язкового індивідуального завдання

Особливості організації готельного господарства вибраної адміністративно- територіальної одиниці України		Стор.
Вступ		
Розділ 1	Основні тенденції розвитку готельного господарства досліджуваного регіону України	
Розділ 2	Роль певного типу засобів розміщення у складі готельної індустрії	
	2.1. Історичні передумови появи даного типу засобів розміщення	
	2.2. Сучасний досвід організації діяльності даного типу засобів розміщення у світі	
	2.3. Сутність даного типу засобів розміщення за українським законодавством	
Розділ 3	Специфіка надання послуг конкретним засобом розміщення досліджуваного типу на території вибраної області України	
	3.1. Загальна характеристика вибраного засобу розміщення	
	3.2. Аналіз структури номерного фонду даного підприємства готельного господарства	
	3.3. Аналіз формування готельного продукту досліджуваного засобу розміщення	
Висновки		
Список використаних джерел		
Додатки		

При виконанні обов'язкового індивідуального завдання необхідно керуватися такими вимогами:

- Усі питання потрібно викласти по суті, чітко й стисло.
- Цифровий матеріал і цитати повинні мати посилання (у квадратних дужках) на відповідні джерела інформації, список яких формується наприкінці індивідуального завдання.
- Практичні завдання, за якими будуть дані відповіді без розгорнутих розрахунків, пояснень і економічних висновків, вважаються нерозв'язаними.
- Текст індивідуального завдання повинен бути набраний на комп'ютері та надрукований на листах формату А4 за такими параметрами: розмір усіх полів – 20 мм, тип шрифту – «Times New Roman», розмір шрифту – 14, вирівнювання – «по ширині», міжрядковий інтервал – 1,5.
- Нумерація сторінок індивідуального завдання повинна бути наскрізною (перша сторінка не нумерується). Таблиці нумеруються послідовно й розміщуються відразу ж після посилання на них у тексті роботи.
- За обсягом індивідуальне завдання повинно бути в межах 25–30 сторінок (без урахування додатків).
- Виконане індивідуальне завдання необхідно здати на перевірку протягом семестру, але не пізніше, ніж за місяць до його закінчення. Якщо в рецензента будуть зауваження, потрібно зробити роботу над помилками. Якщо зауважень немає, індивідуальне завдання має бути допущеним до захисту.

Дослідження, грамотно проведене у рамках обов'язкового індивідуального завдання, оформлене відповідно до перерахованих вимог, свідчить про високий рівень самостійної роботи студентів.

Студенти *всіх форм навчання* вибирають варіант обов'язкового індивідуального завдання в табл. 2 залежно від порядкового номера власного прізвища в списку групи, який уточнюється на першій лекції з даної дисципліни.

Перелік тем для виконання обов'язкових індивідуальних завдань з теми  
«Особливості організації готельного господарства *вибраної адміністративно-територіальної одиниці України*»

№ варіанта	Назва тем індивідуальних завдань
1	Особливості організації готельного господарства Вінницької області
2	Особливості організації готельного господарства Волинської області
3	Особливості організації готельного господарства Дніпропетровської області
4	Особливості організації готельного господарства Донецької області
5	Особливості організації готельного господарства Житомирської області
6	Особливості організації готельного господарства Закарпатської області
7	Особливості організації готельного господарства Запорізької області
8	Особливості організації готельного господарства Івано-Франківської області
9	Особливості організації готельного господарства Київської області
10	Особливості організації готельного господарства Кіровоградської області
11	Особливості організації готельного господарства Луганської області
12	Особливості організації готельного господарства Львівської області
13	Особливості організації готельного господарства Миколаївської області
14	Особливості організації готельного господарства Одеської області
15	Особливості організації готельного господарства Полтавської області
16	Особливості організації готельного господарства Рівненської області
17	Особливості організації готельного господарства Сумської області
18	Особливості організації готельного господарства Тернопільської області
19	Особливості організації готельного господарства Харківської області
20	Особливості організації готельного господарства Херсонської області
21	Особливості організації готельного господарства Хмельницької області
22	Особливості організації готельного господарства Черкаської області
23	Особливості організації готельного господарства Чернівецької області
24	Особливості організації готельного господарства Чернігівської області
25	Особливості організації готельного господарства м. Києва

## 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПОРЯДКУ ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

Кожен студент, визначившись з особистим варіантом обов'язкового індивідуального завдання, повинен створити його на підставі відомостей про розвиток певного типу засобів розміщення та статистичної інформації про організацію діяльності готельного господарства за натуральними та вартісними показниками в досліджуваному регіоні України за такою методикою:

### Розділ 1. *Основні тенденції розвитку готельного господарства досліджуваного регіону України.*

Вивчення особливостей організації готельного господарства доцільно розпочинати з виявлення розвитку туризму на території досліджуваної області України, дотримуючись такої схеми:

– географічні та кліматичні умови: визначити місце розташування даного регіону (північ або південь; близькість чи віддаленість від основних країн-постачальників туристів; наявність або відсутність водних, гірських, бальнеологічних та інших природних ресурсів, які можуть цікавити туристів) та його приналежність до певних кліматичних зон;

– історична та культурна спадщина: виявити основні визначні пам'ятки, які приваблюють туристів (музеї, картинні галереї, виставкові зали, архітектурні ансамблі, культові заклади), різноманітні культурні заходи, які служать об'єктами туристичних атракцій (театральні вистави, концерти відомих виконавців, фестивалі, карнавали тощо);

– туристичний (нетуристичний) імідж регіону: визначити історичні передумови, які сприяли встановленню певного образу даної адміністративно-територіальної одиниці в плані наявності необхідних ресурсів та розвитку туристичного й готельного обслуговування;

– видове розмаїття туризму: вивчити ступінь поширення в регіоні окремих видів туризму: морського рекреаційного, гірськокожного, культурно-пізнавального, лікувально-оздоровчого, ділового тощо;

– розвиток транзитного туризму: довідатися про ступінь доступності території регіону (розташування на «перехресті» основних туристичних шляхів, наявність наземних кордонів, близькість чи віддаленість від державних кордонів України, наявність аеропортів, залізничних вокзалів, морських та річкових портів тощо);

– негативні фактори, що перешкоджають розвитку туризму: виявити ймовірність впливу на обсяги туристопотоку техногенних катастроф, стихійних лих, епідеміологічної обстановки, терористичних актів, військових дій, страйків тощо.

Для визначення тенденцій розвитку готельного господарства вибраної адміністративно-територіальної одиниці України студентам потрібно скласти таблиці 3-10 на підставі даних статистичних збірників про стан засобів розміщення в Україні за останні три роки (наприклад, за 2015-2017 рр.). При зборі даних необхідно користуватися розділом «Показники діяльності колективних засобів розміщування за регіонами».

Для наочності в методичних указівках наведені таблиці з даними по Україні за 2015-2017 рр. Також таблиці містять відомості про номери сторінок та граф статистичних збірників, в яких відображені відповідні показники. Варто звернути увагу, що у 2017 р. формат статистичного бюлетеня змінився у порівнянні з його аналогами у 2015 та 2016 рр., тому номери сторінок та граф не завжди співпадають. *При заповнюванні таблиць потрібно замінювати інформацію про номери сторінок та граф на відповідні значення показників.*

Відомості для складання табл. 1 дозволяють зробити висновок про сучасний стан сукупності колективних засобів розміщення всіх типів, які знаходяться на території досліджуваного регіону України. Користуючись даною інформацією, студентам потрібно:

– провести аналіз структури колективних засобів розміщування (*включаючи юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців*) за основними типами;

– визначити місце готельної індустрії даного регіону у загальнодержавному масштабі;

Таблиця 3

Структура колективних засобів розміщення ..... області  
(одиниць / %)

Типи засобів розміщення	2015		2016		2017	
	Кіль- кість	%	Кіль- кість	%	Кіль- кість	%
У цілому по Україні	4341		4256		4115	
..... область, зокрема:	(с. 60 + с. 62, графи 1)	100 %	(с. 60 + с. 62, графи 1)	100 %	(с. 72 + с. 74, графи 1)	100 %
- готелі	(с. 60 + с. 62, графи 3)		(с. 60 + с. 62, графи 3)		(с. 72 + с. 74, графи 3)	
- мотелі	(с. 60 + с. 62, графи 4)		(с. 60 + с. 62, графи 4)		(с. 72 + с. 74, графи 4)	
- хостели	(с. 60 + с. 62, графи 5)		(с. 60 + с. 62, графи 5)		(с. 72 + с. 74, графи 5)	
- кемпінги	(с. 60 + с. 62, графи 6)		(с. 60 + с. 62, графи 6)		(с. 72 + с. 74, графи 6)	
- агроготелі	(с. 60 + с. 62, графи 7)		(с. 60 + с. 62, графи 7)		(с. 72 + с. 74, графи 7)	
- гуртожитки для приїжджих	(с. 60 + с. 62, графи 8)		(с. 60 + с. 62, графи 8)		(с. 72 + с. 74, графи 8)	
- турбази, гірські притулки, студентські літні табори тощо	(с. 60 + с. 62, графи 9)		(с. 60 + с. 62, графи 9)		(с. 72 + с. 74, графи 9)	
- санаторії	(с. 61 + с. 63, графи 2)		(с. 61 + с. 63, графи 2)		(с. 73 + с. 75, графи 2)	
- дитячі санаторії	(с. 61 + с. 63, графи 3)		(с. 61 + с. 63, графи 3)		(с. 73 + с. 75, графи 3)	
- пансіонати з лікуванням	(с. 61 + с. 63, графи 4)		(с. 61 + с. 63, графи 4)		(с. 73 + с. 75, графи 4)	
- дитячі заклади оздоровлення цілорічної дії, дитячі центри	(с. 61 + с. 63, графи 5)		(с. 61 + с. 63, графи 5)		(с. 73 + с. 75, графи 5)	
- санаторії-профілакторії	(с. 61 + с. 63, графи 6)		(с. 61 + с. 63, графи 6)		(с. 73 + с. 75, графи 6)	

## Закінчення таблиці 3

Типи засобів розміщення	2015		2016		2017	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
- бальнеологічні лікарні тощо	(с. 61 + с. 63, графи 7)		(с. 61 + с. 63, графи 7)		(с. 73 + с. 75, графи 7)	
- будинки відпочинку	(с. 61 + с. 63, графи 8)		(с. 61 + с. 63, графи 8)		(с. 73 + с. 75, графи 8)	
- пансіонати відпочинку	(с. 61 + с. 63, графи 9)		(с. 61 + с. 63, графи 9)		(с. 73 + с. 75, графи 9)	
- бази відпочинку, інші заклади відпочинку (крім турбаз)	(с. 61 + с. 63, графи 10)		(с. 61 + с. 63, графи 10)		(с. 73 + с. 75, графи 10)	
- оздоровчі заклади 1-2 денного перебування	(с. 61 + с. 63, графи 11)		(с. 61 + с. 63, графи 11)		(с. 73 + с. 75, графи 11)	

– дослідити динаміку розвитку всіх наявних типів колективних засобів розміщування по роках;

– виявити основних регіонів-конкурентів за показниками розвитку колективних засобів розміщування;

– зробити певні висновки щодо тенденцій розвитку структури засобів розміщення вибраного регіону України.

Інформація для заповнення табл. 4 міститься в різних підрозділах розділу «Показники діяльності колективних засобів розміщування за регіонами».

Варто звернути увагу, що на відміну від табл. 3, у всіх наступних таблицях (4-10) потрібно проводити аналіз саме підприємств готельного господарства (ПГГ). Для цього необхідно користуватися даними статистичних збірників про діяльність *готелів та аналогічних засобів розміщення, оформлених у вигляді юридичних осіб*.



Місце ..... області  
серед інших адміністративно-територіальних одиниць України  
за основними показниками діяльності підприємств готельного господарства

Показники		Роки		
		2015	2016	2017
Кількість підприємств готельного господарства, од.	Місце			
	Значення показника	(стор. 52, графа 3)	(стор. 52, графа 3)	(стор. 60, графа 3)
Одноразова місткість підприємств готельного господарства, місць	Місце			
	Значення показника	(стор. 68, графа 1)	(стор. 68, графа 1)	(стор. 80, графа 1)
Загальна кількість обслугованих приїжджих, осіб	Місце			
	Значення показника	(стор. 52, графа 7)	(стор. 52, графа 7)	(стор. 61, графа 3)
Кількість обслугованих іноземців, осіб	Місце			
	Значення показника	(стор. 143, графа 2)	(стор. 143, графа 2)	(стор. 107, графа 2)
Тривалість перебування приїжджих у ПГГ, людино-днів	Місце			
	Значення показника	(стор. 54, графа 2)	(стор. 54, графа 2)	(стор. 64, графа 2)
Загальні доходи ПГГ від надання послуг, тис. грн.	Місце			
	Значення показника	(стор. 109, графа 2)	(стор. 109, графа 2)	(стор. 89, графа 2)
Доходи від надання додаткових послуг, тис. грн.	Місце			
	Значення показника	(стор. 115, графа 2)	(стор. 115, графа 2)	(стор. 95, графа 2)
Кількість номерів, од.	Місце			
	Значення показника	(стор. 70, графа 1)	(стор. 70, графа 1)	(стор. 82, графа 1)

Користуючись статистичними даними, студентам потрібно:

– визначити місце вибраного регіону серед інших адміністративно-територіальних одиниць України по кожному з досліджуваних показників (у даному випадку «місце» – це номер регіону за рейтингом, починаючи з найвищого значення певного показника. Наприклад, якщо досліджується Одеська область, то за показником «Кількість підприємств готельного господарства» у 2017 р. вона посідає 3 місце (80 од.) – після Львівської області і м. Київ);

– проаналізувати зміни місця регіону за всіма показниками у динаміці за три роки та зробити певні висновки.

Табл. 5 створена для визначення рівня завантаження підприємств готельного господарства України та досліджуваного регіону. Слід зазначити, що розрахунок завантаження відбувається за такою формулою:

$$P_{\text{завантаж.}} = \frac{T_{\text{перебув.}}}{M_{\text{однораз.}} \times 365 \text{ діб}} \times 100\% \quad (1), \text{ де:}$$

$P_{\text{завантаж.}}$  – рівень завантаження ПГГ, %;

$T_{\text{перебув.}}$  – тривалість перебування приїжджих у ПГГ, людино-діб;

$M_{\text{однораз.}}$  – одноразова місткість ПГГ, місць;

365 діб – кількість діб у календарному році.

Таблиця 5

Рівень завантаження підприємств готельного господарства України та  
..... області

№ стр	Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників 2017 р. до 2015 р., %
			2015	2016	2017	
1	Одноразова місткість підприємств готельного господарства, місць	Усього по Україні	93186	89843	87882	- 5,7 %
2		у т.ч. в ..... області	(стор. 68, графа 1)	(стор. 68, графа 1)	(стор. 80, графа 1)	
3	Частка ПГГ ..... області у загальній місткості ПГГ України, % (стр. 2 : стр. 1 x 100%)					x
4	Тривалість перебування приїжджих у ПГГ, людино-діб	Усього по Україні	6940922	7522267	7708079	+ 11,1 %
5		у т.ч. в ..... області	(стор. 54, графа 2)	(стор. 54, графа 2)	(стор. 64, графа 2)	
6	Частка ПГГ ..... області у загальному обсязі наданих людино-діб обслуговування, % (стр. 5 : стр. 4 x 100%)					x
7	Рівень завантаження ПГГ, %	Усього по Україні	20,4 %	22,9 %	24,0 %	
8		у т.ч. в ..... області				

Після заповнення табл. 5 даними зі статистичних бюлетенів студентам необхідно:

- розрахувати питому вагу ПГГ вибраної області в структурі готельної бази України за показниками «одноразова місткість» та «тривалість перебування приїжджих у ПГГ»;
- розрахувати рівень завантаження ПГГ України та досліджуваного регіону за формулою (1);
- проаналізувати динаміку розвитку всіх досліджуваних показників та зробити певні висновки.

Табл. 6 складена для вивчення середньої місткості підприємств готельного господарства України та вибраного регіону в динаміці за три роки.

Таблиця 6

Середня ємкість підприємств готельного господарства України та  
..... області

№ стр	Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників 2017 р. до 2015 р., %
			2015	2016	2017	
1	Одноразова місткість підприємств готельного господарства, місць	Усього по Україні	93186	89843	87882	- 5,7 %
2		у т.ч. в ..... області	(стор. 68, графа 1)	(стор. 68, графа 1)	(стор. 80, графа 1)	
3	Частка ПГГ ..... області у загальній місткості ПГГ України, % (стр. 2 : стр. 1 x 100%)					x
4	Кількість підприємств готельного господарства, од.	Усього по Україні	1021	980	940	- 7,9 %
5		у т.ч. в ..... області	(стор. 52, графа 3)	(стор. 52, графа 3)	(стор. 60, графа 3)	
6	Частка ПГГ ..... області у загальній кількості ПГГ України, % (стр. 5 : стр. 4 x 100%)					x
7	Середня ємкість підприємств готельного господарства, місць	Усього по Україні	91	92	93	+ 2,2 %
8		у т.ч. в ..... області				

Досліджуючи статистичні дані табл. 6, студентам потрібно:

- розрахувати питому вагу ПГГ вибраної області в структурі готельної бази України за показником «кількість підприємств готельного господарства»;
- порівняти отриманий результат з часткою ПГГ вибраної області в загальній місткості ПГГ України;
- розрахувати середню ємкість підприємств готельного господарства в цілому по Україні та у вибраному регіоні й зробити певні висновки.

У табл. 7 потрібно розрахувати середній час перебування приїжджих у підприємствах готельного господарства, використовуючи статистичні дані.

Таблиця 7

Середній час перебування приїжджих у підприємствах готельного господарства України та ..... області

№ стр	Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників 2017 р. до 2015 р., %
			2015	2016	2017	
1	Тривалість перебування приїжджих, людино-днів	Усього по Україні	6940922	7522267	7708079	+ 11,1 %
2		у т.ч. в ..... області	(стор. 54, графа 2)	(стор. 54, графа 2)	(стор. 64, графа 2)	
3	Загальна кількість обслугованих приїжджих, осіб	Усього по Україні	3202322	3685463	3792576	+ 18,4 %
4		у т.ч. в ..... області	(стор. 52, графа 7)	(стор. 52, графа 7)	(стор. 61, графа 3)	
5	Частка ПГГ ..... області у загальному обсязі обслугованих приїжджих, % (стр. 4 : стр. 3 x 100%)					x
6	Середній час перебування приїжджих, днів	Усього по Україні	2,2	2,0	2,0	- 9,1 %
7		у т.ч. в ..... області				

На підставі даних табл. 7 студентам необхідно:

– визначити питому вагу підприємств готельного господарства досліджуваної області в загальному обсязі за показником «Кількість обслуговуваних приїжджих»;

– розрахувати середній час перебування приїжджих у ПГГ вибраного регіону та загалом по Україні;

– дослідити означені показники в динаміці за три роки та зробити висновки.

Метою створення табл. 8 є дослідження тенденцій розвитку номерного фонду вибраної області в структурі готельної бази України.

Таблиця 8

Номерний фонд підприємств готельного господарства.....  
області в структурі номерного фонду готельної бази України

№ стр	Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників 2017 р. до 2015 р., %
			2015	2016	2017	
1	Загальна кількість номерів, од.	Усього по Україні	48588	47098	45833	-5,7 %
2		у т.ч. в ..... області	(стор. 70, графа 1)	(стор. 70, графа 1)	(стор. 82, графа 1)	
3	Частка номерного фонду ПГГ ..... області у загальному обсязі номерів, % (стр. 2 : стр. 1 x 100%)					x

Користуючись даними табл. 8 студентів потрібно:

– визначити питому вагу номерного фонду підприємств готельного господарства вибраного регіону в структурі готельної бази України;

– розрахувати зміну значень показників з номерного фонду у динаміці за три роки та зробити певні висновки.

Табл. 9-10 створені для аналізу тенденцій розвитку готельного господарства на підставі вартісних показників – доходів від надання основних та додаткових послуг.

Доходи від надання основних та додаткових послуг підприємствами готельного господарства України та ..... області

№ стр	Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників 2017р. до 2015р., %
			2015	2016	2017	
1	Загальні доходи від надання послуг (основних та додаткових), тис. грн., у тому числі:	Усього по Україні	4538617	5784279	7261479	+ 60,0 %
2		у т.ч. в ..... області	(стор. 109, графа 2)	(стор. 109, графа 2)	(стор. 89, графа 2)	
3	- доходи від основного виду діяльності, тис. грн. (як різниця між загальними та додатковими доходами) (стр. 2 – стр. 6)	Усього по Україні	3353810	4344904	5425434	+ 61,8 %
4		у т.ч. в ..... області				
5	- доходи від надання додаткових послуг, тис. грн.	Усього по Україні	1184807	1439375	1836045	+ 55,0 %
6		у т.ч. в ..... області	(стор. 115, графа 2)	(стор. 115, графа 2)	(стор. 95, графа 2)	
7	Частка доходу від додаткових послуг у загальному доході, % (стр. 6 : стр. 2 x 100%)	Усього по Україні	26,1 %	24,9 %	25,3 %	x
8		у т.ч. в ..... області				x

При заповненні табл. 9 статистичними даними студентам необхідно враховувати, що загальні доходи від надання послуг визначаються, як сума доходів від основного виду діяльності (підрозділи статистичних бюлетенів «Доходи від продажу номерів» та «Доходи від реалізації путівок») та доходів від надання додаткових послуг (які містяться в аналогічних підрозділах статистичних збірників). На підставі даних табл. 9 студентам потрібно:

– визначити питому вагу доходу від надання додаткових послуг у загальному доході підприємств готельного господарства України та вибраного регіону;

– розрахувати зміну значень усіх показників по різних видах доходів у динаміці за три роки;

– дослідити структуру загального доходу підприємств готельного господарства України й вибраного регіону та зробити певні висновки.

Таблиця 10

Середні доходи від основного виду діяльності підприємств готельного господарства України та ..... області

№ стр	Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників 2017 р. до 2015 р., %
			2015	2016	2017	
1	Доходи від основного виду діяльності, тис. грн. (із табл. 7)	Усього по Україні	3353810	4344904	5425434	+ 61,8 %
2		у т.ч. в ..... області				
3	Частка основних доходів ПГГ ..... області у доході по Україні, % (стр. 2 : стр. 1 x 100%)					x
4	Тривалість перебування приїжджих, людино-днів	Усього по Україні	6940922	7522267	7708079	+ 11,1 %
5		у т.ч. в ..... області	(стор. 54, графа 2)	(стор. 54, графа 2)	(стор. 64, графа 2)	
6	Середній дохід у розрахунку на одну людино-добу, грн.	Усього по Україні	483	578	704	+ 45,8 %
7		у т.ч. в ..... області				

Для складання табл.10 варто використовувати дані, які вже були задіяні для заповнення попередніх таблиць. Проводячи аналіз статистичних даних, студентів необхідно:

– визначити питому вагу доходу від основного виду діяльності ПГГ вибраного регіону в загальному обсязі основного доходу підприємств готельного господарства України;

- розрахувати середній дохід ПГГ від надання однієї людино-добы обслуговування в цілому по Україні та по вибраному регіону;
- дослідити зміну значень усіх показників таблиці у динаміці за три роки та зробити певні висновки.

## **Розділ 2. Роль певного типу засобів розміщення у складі готельної індустрії.**

Для виконання другого розділу обов'язкового індивідуального завдання студентів за допомогою наукового керівника необхідно вибрати один із типів засобів розміщення, визначення якого є у чинному національному стандарті ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

При остаточному виборі типу засобу розміщення для дослідження у рамках індивідуального завдання слід урахувувати:

- регіон України, на підставі даних про розвиток готельного господарства якого виконано перший розділ;
- ступінь розповсюдження різних типів засобів розміщення на території цього регіону з урахуванням того, що у третьому розділі студентів потрібно буде досліджувати конкретний засіб розміщення певного типу.

Варто зазначити, що у студентській групі не повинно бути індивідуальних завдань, виконаних по однакових типах засобів розміщення.

Визначившись із певним типом засобу розміщення, студентів необхідно вирішити такі завдання:

- дослідити історичні передумови його появи та поступового розвитку;
- проаналізувати сучасний досвід організації діяльності даного типу засобу розміщення на прикладі різних країн світу;
- дати визначення цього типу засобу розміщення за українським законодавством та виявити ступінь його розповсюдження по території країни та обраного регіону.



### Розділ 3. *Специфіка надання послуг конкретним засобом розміщення досліджуваного типу на території обраної області України.*

Інформаційними джерелами для дослідження конкретних підприємств готельного господарства та вивчення відгуків про їх діяльність можуть бути як їх офіційні сайти, так і популярні системи бронювання – <http://www.booking.com>, <http://www.agoda.com>, а також сайти про планування мандрівок – наприклад, <http://www.tripadvisor.ru> тощо.

Студентові необхідно скласти *загальну характеристику* вибраного готельного підприємства за такою схемою:

- визначити місце розташування засобу розміщення на території регіону, досліджуваного у першому розділі індивідуального завдання;
- виявити ступінь близькості або віддаленості вибраного готельного підприємства від ділового центру міста, визначних пам'яток, водних, гірських та інших туристичних ресурсів;
- описати архітектурний стиль, прилеглу територію та інтер'єр даного підприємства;
- дізнатися про можливість організації в ньому різних заходів (ділових зустрічей, конференцій, семінарів, тренінгів, урочистих подій тощо);
- ознайомитися зі способами бронювання готельних послуг у певному закладі, а також з умовами анулювання замовлень.

Важливим етапом у вивченні специфіки надання готельних послуг є дослідження *структури номерного фонду* засобу розміщення. Залежно від місткості вибраного підприємства готельного господарства, комплектації його номерів, установлення цін на основні готельні послуги та інших особливостей існують різні варіанти подачі інформації про структуру номерного фонду. Приклади наведені в таблицях 11-13.

Однак студентам доцільно не тільки занести корективи в дані таблиці, враховуючи специфіку досліджуваного засобу розміщення, але й проявити творчість у самостійному створенні подібних таблиць для аналізу номерного фонду.

Таблиця 11

Структура номерного фонду та вартість послуг розміщення  
у ПГГ малої місткості

(грн./доба)

№ з/п	Категорії номерів	Кількість номерів	Вартість основного обслуговування на добу залежно від сезону та дня тижня		
			у «пік» сезону – липень, серпень		у решті місяців року
			пн., вт., ср., чт.	п'ятн., суб., нед.	
1	Стандарт	16	600	700	500
2	Комфорт	3	650	750	550
3	Напівлюкс	8	700	800	700
4	Люкс	2	1000	1200	1000
5	VIP	1	1200	1400	1100
Усього номерів		30	X	X	X

Таблиця 12

Оснащення номерного фонду ПГГ малої місткості  
залежно від категорії номера

Категорії номерів	Кількість номерів	Оснащення номерного фонду
Стандарт	16	Кондиціонер, кабельне телебачення, холодильник, міні-бар, душова кабіна
Комфорт	3	Оснащення таке ж, як у номері «стандарт» + ванна (замість душової кабіни), м'який куточок
Напівлюкс	8	Оснащення таке ж, як у номері «комфорт» + балкон
Люкс	2	Оснащення таке ж, як у номері «напівлюкс» + сейф
VIP	1	Двокімнатний, оснащення таке ж, як у номері «люкс» + джакузі, велика тераса
Усього номерів	30	

Структура номерного фонду та вартість послуг розміщення  
у ПГГ великої місткості

Категорії номерів	Кількість кімнат	Вид ізвікна	Оснащення номерів				Ціна (грн.)		Кількість номерів
			Каб.ТБ	Кондиціонер	Ліжко	Сан.вузол	1-міс.	2-х міс.	
			Холод-к Телефон						
Люкс 1 класу	Двох-кімнатні	На море	+	є	«double» + дод.місце на дивані (90 грн.)	ванна	680	725	16
Люкс 2 класу		На парк	+	є			610	655	
Напів-люкс		На море	+	є		душ	550	595	5
2-місн. станд. 1 класу	Одно-кімнатні	На море	+	є	«double»	душ	430	475	68
2-місн. станд. 1 класу		На парк	+	немає	«double»	душ	400	445	
1-місн. станд. 2 класу		На море	+	є	«single»	душ	350	-	140
1-місн. станд. 2 класу		На парк	+	немає	«single»	душ	320	-	
Усього номерів									229

На підставі зібраної та оформленої в табличному вигляді інформації студентові потрібно:

– проаналізувати структуру номерного фонду, навести її у формі кругової діаграми, визначивши питомі ваги різних категорій номерів;

– розрахувати середню ціну одного місця у засобі розміщення та порівняти отриманий результат із даними про середні доходи від основного виду діяльності ПГГ України та досліджуваного регіону (табл. 10);

– зробити певні висновки.

Дослідження специфіки *формування готельного продукту* вибраного підприємства готельного господарства доцільно розпочинати з виявлення комплексу пропонованих ним послуг та підрозділів сфери обслуговування, приклади яких наведені на рис. 1 та 2.



Рис. 1. Комплекс послуг, наданих ПГГ

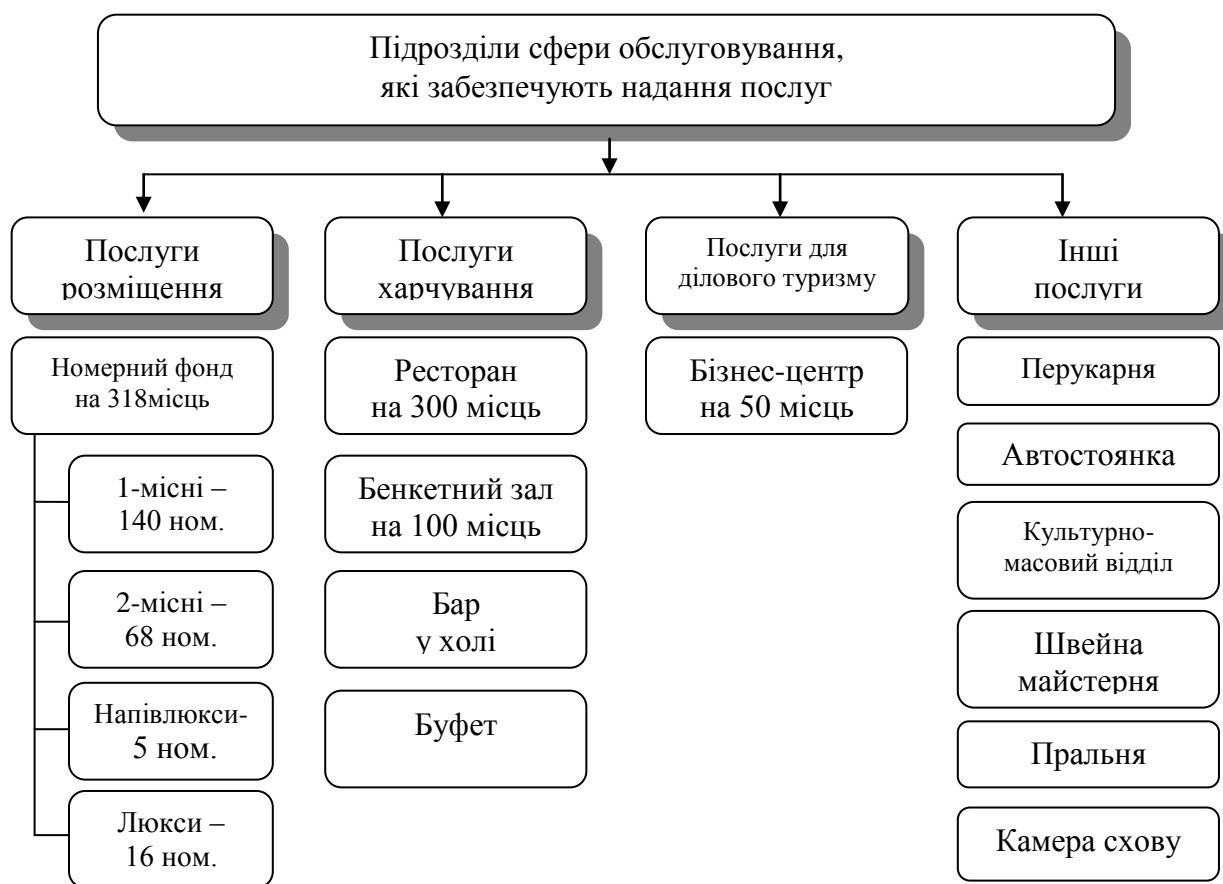


Рис. 2. Підрозділи, які забезпечують надання основних та додаткових послуг підприємства готельного господарства

Оцінку якості надання готельних послуг та специфіку організації готельного продукту за чотирма рівнями доцільно проводити, користуючись відгуками клієнтів досліджуваного засобу розміщення. Приклади наведені в таблицях 14-15.

Таблиця 14

Структура оцінки якості обслуговування у ПГГ

№ з/п	Складові оцінки	Кількість балів
1	Чистота	8,4
2	Комфорт	6,9
3	Місце розташування	6,8
4	Зручності	7,1
5	Персонал	8,8
6	Співвідношення «ціна / якість»	7,2
Загальна оцінка за 10-бальною шкалою		7,5

## Дослідження специфіки організації готельного продукту ПГГ

Рівні	Найменування рівнів	Відгуки клієнтів про готельний продукт певного ПГГ	
		Позитивні	Негативні
1	Базовий продукт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- розміщення у номерах різної комфортності</li> <li>- харчування у ресторані</li> <li>- побутові послуги</li> <li>- культурно-масове та екскурсійне обслуговування</li> <li>- послуги для бізнес-туристів</li> <li>- обмін валют</li> <li>- автостоянка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- немає можливості для резервування місць на автостоянці</li> <li>- автостоянка маленька (10 місць), тому потрібно ставити автомобіль на платну стоянку поряд з готелем</li> <li>- здійснення оплати тільки готівкою</li> <li>- великий ступінь плинності кадрів</li> <li>- яскраво виражена сезонність попиту на послуги</li> </ul>
2	Очікуваний продукт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чистота</li> <li>- затишна атмосфера</li> <li>- приємний інтер'єр</li> <li>- ввічливий персонал</li> <li>- різноманітне меню у ресторані</li> <li>- доступ до Інтернету у номерах</li> <li>- кабельне телебачення</li> <li>- холодильник, міні-бар</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- погана звукоізоляція всередині номерів</li> <li>- відсутність верхнього освітлення у номерах</li> <li>- неможливість ставити вікна на провітрювання</li> <li>- відсутність сейфа в номері</li> <li>- застосування старих моделей телевізорів</li> <li>- завищені ціни на ресторанный страви</li> <li>- слабка знання персоналом іноземних мов</li> <li>- відсутність програм лояльності клієнтів</li> </ul>
3	Розширений продукт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зручне розташування готелю поблизу пляжу</li> <li>- спокійний, тихий район</li> <li>- зручна транспортна розв'язка</li> <li>- невелика віддаленість від центру міста</li> <li>- наявність супермаркету поблизу готелю</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відсутність вивіски</li> <li>- відсутність покажчиків</li> <li>- погана реклама готелю</li> <li>- достатньо шумно у номерах, вікна яких виходять на сусіднє будівництво</li> </ul>
4	Потенційний продукт	Пошук нових концепцій, методів обслуговування, можливості надання нових видів послуг	Відсутність пропонування послуг (складено на основі побажань клієнтів): <ul style="list-style-type: none"> <li>- для біологічного відновлювання організму (сауна, солярій, масажний кабінет);</li> <li>- для заняття спортом (тренажерний зал);</li> <li>- для догляду за зовнішністю (салон краси, SPA-салон, косметичний кабінет)</li> </ul>

За результатами створення таблиць та рисунків із формування готельного продукту й аналізу якості його надання студентіві потрібно зробити певні висновки та внести власні пропозиції щодо покращення процесу обслуговування в досліджуваному засобі розміщення.

У загальних висновках з обов'язкового індивідуального завдання необхідно перерахувати всі виявлені тенденції розвитку готельного господарства вибраного регіону, а також указати на переваги та недоліки в організації діяльності досліджуваного засобу розміщення з урахуванням світового досвіду роботи підприємств готельного господарства даного типу.

### **3. ПОРАДИ ДО ЗАХИСТУ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ**

Захист індивідуального завдання здійснюється у визначений викладачем час при групі студентів з метою оцінювання рівня проведеного дослідження, а також розширення кругозору всіх присутніх щодо розвитку готельного господарства у різних регіонах України.

Для захисту індивідуального завдання студентіві потрібно підготувати доповідь та презентацію, зроблену в PowerPoint, основні вимоги до якої такі:

1) повнота викладення інформації: найменування теми; зазначення авторства; формулювання мети дослідження; зміст індивідуального завдання; виділення суттєвих аспектів теми; результати і висновки, отримані в ході дослідження; використані ресурси;

2) якість виконання: різноманітність видів надання інформації (таблиці, графіки, гістограми, схеми, фотографії тощо); простота сприйняття (дозування інформації); кількість символів на слайді (від цього залежить бажання читати текст); єдиний стиль презентації; оригінальність ідеї подання інформації;

3) складність: рівень використовуваного програмного забезпечення (анімація як метод передачі інформації, як засіб залучення і утримання уваги);

навігація (зручність переходу при перегляді); ступінь мультимедійності в цілому;

4) загальний вигляд: дотримана стилістика тексту; грамотність постановки фраз; дотримання правил дизайну (гармонія колірної палітри і поєднання тексту і фону); урахований розмір шрифтів (від чого залежить фізична можливість прочитати текст); заміна слайдів за часом (можливість встигнути побачити, прочитати, осмислити);

5) структура презентації: загальний обсяг слайдів – не менше 15, де:

– слайд № 1 – титульна сторінка, у якій відображена приналежність до освітнього закладу, тема індивідуального завдання, прізвище та ім'я студента, прізвище, ініціали, науковий ступінь та вчене звання керівника, рік захисту індивідуального завдання;

– слайд № 2 – вступ, який містить актуальність теми, об'єкт і предмет дослідження, мету і завдання індивідуальної роботи;

– слайди № 3-14 – розподіляються рівномірно на основні частини роботи;

– слайд № 15 – висновок, що відображає основні результати проведеного дослідження.

Доповідь, яка супроводжує презентацію, не повинна перевищувати за часом 8-10 хвилин.

Крім написання та захисту обов'язкового індивідуального завдання для студентів *денної форми навчання* передбачено виконання **додаткових завдань**, які можуть здійснюватися на вибір студента у таких видах:

✓ *Розробка тестів за обраною темою дисципліни* – оформлюється у вигляді переліку з двадцяти тестових завдань із чотирма варіантами відповідей з кожного питання, одна з яких є правильною.

✓ *Розробка тестів за темою власного індивідуального завдання (обов'язкового)* – оформлюється у вигляді переліку з двадцяти тестових завдань із чотирма варіантами відповідей з кожного питання, одна з яких є правильною.



## ГЛОСАРІЙ

---

**Засоби розміщення** – будь-які об'єкти, у яких регулярно або час від часу надають послуги розміщування для ночівлі [6].

**Колективні засоби розміщення** – засоби розміщування, у яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, у 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 [6]. 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) [6].

**Готель** – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням [1].

**Аналогічні засоби розміщення** – підприємства будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складаються із номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів [1].

**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 заправління 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 [6].

**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) [6].

*Типи колективних засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006:*

**Агроготель** – готель, розташований у сільській місцевості, який має умови для сільськогосподарської діяльності під час відпочинку [7].

**Акватель** – готель, облаштований на кораблі, вилученому з експлуатації як транспортний засіб, і який перебуває на стаціонарній стоянці [7].

**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 [7].

**База відпочинку** – аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку [7].

**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) [7].

**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 [7].

**Гостьовий будинок** – аналогічний готелю засіб розміщення з умебльованими кімнатами та з мінімальними зручностями; здебільшого пропонують сніданок [7].

**Готельно-офісний центр** – готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, а спеціально обладнана і використовується як офіси [7].

**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 [7].

**Дитячий табір** – засіб розміщення, як правило, сезонного функціонування для активного відпочинку та оздоровлення дітей у регламентованому режимі [7].

**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 [7].

**Клуб-готель** – готель, розташований при клубі, у якому організують дозвілля та надають послуги переважно членам клубу [7].

**Конгрес-готель** – готель, який має умови для організування і провадження конгрес-заходів (примітка: найпоширенішими видами конгрес-заходів є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари, ділові зустрічі, переговори) [7].

**Конгрес-центр (бізнес-центр)** – заклад, який спеціалізується на організуванні 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) [7].

**Круїзне судно** – транспортний засіб, на якому надають послуги з тимчасового розміщення в каютах, а також послуги харчування і розваги під час круїзу [7].

**Курортний готель** – готель, розташований на території курорту, який має умови для відпочинку та оздоровлення [7].

**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 [28].

**Готель-люкс** – готель, який має тільки номери типу «люкс» та (або) апартамент, президентський апартамент [7].

**Готель-резиденція** – готель-люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб [7].

**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) [7].

**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) [7].

**Профілакторій** – аналогічний готелю засіб розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, призначений для організування відпочинку та загального оздоровлення, який має умови для надавання послуг профілактичного лікування професійних хвороб [7].

**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) [7].

**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) [7].

**Туристична база** – аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристичному маршруті з активними способами пересування туристів і має умови для харчування та організування активного відпочинку у регламентованому режимі (примітка: туристичними маршрутами з активними способами пересування туристів є гірський, лижний, водний, пішохідний) [7].

**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) [7].

**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 [7].

**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») [7].

**Флотель** – спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, у 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) [7].

**Хостел (молодіжний готель)** – готель, у якому номери, розташовані зазвичай за коридорною або блочною системою, і має умови для самостійного готування їжі та санітарно-технічній зручності на поверсі або у блоці; може організовувати харчування в закладі ресторанного господарства [7].

*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) [7].

**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) [7].

**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) [7].

**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) [7].

**Напівлюкс; студіо** – номер з 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) [7].

**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) [7].

**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) [7].

**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) [7].

**Номер четвертої категорії** – номер з однієї житлової кімнати з умивальником, розрахований на проживання трьох і більше осіб [7].

**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) [7].

**Суміжні номери** – два і більше номерів, сполучені між собою дверима, і які можуть мати спільний передпокій, спільний чи окремі санвузли [7].

**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) [7].

**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» Аббревіатуру

рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту у світовій практиці) [7].

**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 аббревіатуру TWN яка походить від англійського слова «twin». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці) [7].

**Багатомісний номер** – номер, призначений для розміщування трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають [7].

**Індивідуальні засоби розміщення** – власне житло, у 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) [6].

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) [6].

*Типи індивідуальних засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006:*

**Бунгало** – обладнаний засіб розміщення, виготовлений з легких будівельних матеріалів, оснащений інвентарем для самостійного готування їжі [7].

**Гостьова квартира** – засіб розміщення в окремому мебльованому приміщенні житлового будинку з однієї або декількох кімнат, кухні та санітарно-технічного вузла [7].



**Гостьова кімната** – засіб розміщення в окремому вмебльованому приміщенні гостьової квартири в житловому будинку, де надають мінімальні зручності та здебільшого пропонують сніданок [7].

**Дача** – неосновне житло приватної особи в рекреаційній зоні, використовуване нею для надання послуг з тимчасового розміщування для відпочинку [7].

**Караван** – мобільний автопричіп, обладнаний для розміщення та готування їжі [7].

**Збірно-розбірний караван** – караван, який можна монтувати, демонтувати на місці та перевозити автотранспортним засобом [7].

**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») [7].

**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) [7].

**Намет** – укриття, вироблене з тканини, яке можна монтувати й демонтувати на місці, переносити та перевозити транспортним засобом [7].

**Намет-причіп** – намет, змонтований на автопричепі [7].

**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 [7].

**Фермерський будинок** – сільський будинок, розташований на території фермерського господарства [7].

**Готельна послуга** – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання

в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю [1].

**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].

**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].

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

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

**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].

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

---

1. Про туризм: Закон України від 25.09.1995 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <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 від 29.07.2009 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.
3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <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 від 16.03.2004 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
5. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. ДБН В.2.2-20:2008 [Чинний від 23.07. 2008] [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1521-dbn-v-2-2-202008-budinki-i-sporudigoteli>.
6. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
7. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).

8. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).
9. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2009. – 224 с.
10. Александрова С. А. Конспект лекцій з курсу «Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства» (для студентів 2 курсу денної та заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа) / С. А. Александрова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 86 с.
11. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
12. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навчальний посібник / В. К. Банько. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
13. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.
14. Ведмідь Н. І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: [монографія] / Н. І. Ведмідь. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 536 с.
15. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 281 с.
16. Галасюк С. С. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів III курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм» / С. С. Галасюк. – Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2018. – 76 с.
17. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. – 2-ге видання, доп. та доопрац. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Херсон: Олді Плюс, 2016. – 248 с.

18. Галасюк С. С. Практикум із дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів II-III курсів усіх форм навчання спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа». Частина 1 / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов, О. В. Шикіна. – Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2015 р. – 67с.
19. Галасюк С. С. Практикум із дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів II-III курсів усіх форм навчання спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа». Частина 2 / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов, О. В. Шикіна. – Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2018 р. – 64с.
20. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
21. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко; за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
22. Иванова Л. А. Дизайн интерьера отельно-ресторанных объектов: учебное пособие / Л. А. Иванова, О. В. Дышкантюк, С. Е. Полевая. – Херсон: Олди-Плюс, 2014. – 226 с.
23. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 752 с.
24. Котенко Г. С. Організація готельного господарства. Конспект лекцій для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / Г. С. Котенко, Р. М. Котенко. – Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Інститут туризму, 2012. – 375 с.
25. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.
26. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К<sup>о</sup>, 2009. – 328 с.

27. Кузнєцова Н. М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: монографія / Н. М. Кузнєцова, С. Г. Нездойминов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
28. Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця: Едельвейс и К<sup>0</sup>, 2015. – 580 с.
29. Малі готелі: організація роботи та обслуговування: навчальний посібник / За заг. ред. Н. В. Барна / Г. Б. Мунін, О. С. Кривоносов, З. В. Марциновська. – 2-ге видання, переробл. і доп. – К.: Університет «Україна», 2012. – 336 с.
30. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
31. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
32. Матвійчук Л. Ю. Регіональні особливості розвитку готельного господарства в Україні / Л. Ю. Матвійчук // Економічні науки. Серія: Регіональна економіка. – 2016. – Вип. 13. – С. 265-273.
33. Милашко О. Г. Оцінювання стану та розвитку колективних засобів розміщування Одеської області / О. Г. Милашко // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2018. – № 21. – С. 711-715.
34. Мілашовська О. І. Інноваційний потенціал підприємств готельно-ресторанного бізнесу / О. І. Мілашовська, А.В. Гриняло, М. М. Удут // Економіка та суспільство. – 2017. – Вип. 8. – С. 431-435.
35. Мунін Г. Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: навчальний посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, А. С. Артеменко, Ю. В. Кошиль / за заг. ред. Л. С. Трофименко і О. О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 370 с.
36. Нездойминов С.Г. Рынок гостиничной недвижимости в контексте развития туризма в Украине / С.Г. Нездойминов // Инновационное развитие экономики: предпринимательство, образование, наука: сб. науч. статей. – Минск: ГИУСТ БГУ, 2017. – С. 184-186.

37. Нездойминов С.Г. Гостиничний бізнес України в умовах ринкових реформ // *Ars Administrandi*. – 2016. – №3. – С. 97-106.
38. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. – 3-тє видання / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 342 с.
39. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська. – Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
40. Проектування готелів: навчальний посібник / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2012. – 340 с.
41. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
42. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездойминов [та ін.]. – Одеса : Астропринт, 2013. – 304 с.
43. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.
44. Роглев Х. Й. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навчальний посібник / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2011. – 442 с.
45. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
46. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник / за ред. проф. В. К. Федорченка. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
47. Цьохла С. Ю. Економіка санаторного, готельного та ресторанного господарства: навчальний посібник / С. Ю. Цьохла, І. М. Білецька, В. М. Островерхов. – Тернопіль: ТНЕУ, 2013. – 250 с.
48. **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. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ АДМІНІСТРАТОРА ГОТЕЛЮ

### 1. Загальні положення

1.1 Дана посадова інструкція визначає функціональні обов'язки, права і відповідальність адміністратора готелю

1.2 Адміністратор готелю належить до категорії фахівців.

1.3 Адміністратор готелю призначається на посаду і звільняється з посади в установленому чинним трудовим законодавством порядку наказом директора готелю.

1.4 Посадове підпорядкування:

1.4.1	Пряме підпорядкування	директору готелю
1.4.2.	Додаткове підпорядкування	---
1.4.3	Віддає розпорядження	---
1.4.4	Працівника заміщає	особа, призначена у встановленому порядку
1.4.5	Працівник заміщає	---

### 2. Кваліфікаційні вимоги до адміністратора готелю:

2.1.	Освіта*	вища професійна
2.2.	Досвід роботи	не менше 5 років
2.3.	Знання	Постанови, розпорядження, накази, інші керівні і нормативні документи виконавчих органів влади з порядку готельного обслуговування. Правила надання готельних послуг в Україні. Правила і методи організації процесу обслуговування клієнтів. Порядок утримання житлових і інших приміщень готелю. Основи естетики, етики, психології й обслуговування відвідувачів. Основи економіки, організації праці і управління. Структуру управління готелем, права й обов'язки працівників готелю. Законодавство про працю. Правила внутрішнього розпорядку. Правила і норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії і протипожежного захисту.
2.4.	Навички	роботи по спеціальності
2.5.	Додаткові вимоги	-

### 3. Документи, які регламентують діяльність адміністратора готелю

3.1 Зовнішні документи:

Законодавчі і нормативні акти стосовно роботи, що виконується.

3.2 Внутрішні документи:



Статут підприємства, Накази і розпорядження директора готелю; Положення про готель, Посадова інструкція адміністратора готелю, Правила внутрішнього трудового розпорядку.

#### ***4. Посадові обов'язки адміністратора готелю***

*Адміністратор готелю:*

- 4.1. Забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування клієнтів, створенню для них комфортних умов.
- 4.2. Здійснює контроль за своєчасною підготовкою номерів до прийому прибуваючих до готелю, дотриманням чистоти в готелі, регулярною зміною білизни в номерах, збереженням майна й устаткування.
- 4.3. Інформує проживаючих у готелі про надані додаткові платні послуги, приймає замовлення на їх виконання і контролює їх виконання.
- 4.4. Дає усні довідки, що стосуються готелю, розташування міських визначних пам'яток, видовищних, спортивних споруд тощо.
- 4.5. Приймає й оформляє необхідні документи.
- 4.6. Здійснює контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва готелю.
- 4.7. Контролює дотримання працівниками організації трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, техніки безпеки, вимог виробничої санітарії і гігієни.
- 4.8. Вживає заходи до вирішення конфліктів, що виникають при обслуговуванні проживаючих.
- 4.9. Розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням клієнтів і проводить відповідні організаційно-технічні заходи.
- 4.10. Інформує керівництво організації про наявні недоліки в обслуговуванні клієнтів, вживає заходів до їх ліквідації.

#### ***5. Права адміністратора готелю***

*Адміністратор готелю має право:*

- 5.1. Знайомитися з проектами рішень керівництва підприємства стосовно його діяльності.
- 5.2. Подавати пропозиції з удосконалення роботи, пов'язаної з передбаченими даною інструкцією обов'язками.
- 5.3. У межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі недоліки в діяльності підприємства (структурного підрозділу, окремих працівників), виявлені у процесі виконання своїх посадових прав і обов'язків і вносити пропозиції щодо їх усунення.
- 5.4. Запитувати особисто або за дорученням безпосереднього керівника від керівників підрозділів і інших спеціалістів інформацію і документи, необхідні для виконання його посадових обов'язків.
- 5.5. Залучати спеціалістів усіх (окремих) структурних підрозділів до вирішення задач, покладених на нього (якщо це передбачено положеннями про структурні підрозділи, якщо ні - то з дозволу керівника організації).

5.6. Вимагати від керівництва підприємства, свого безпосереднього керівника надання допомоги у виконанні обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією.

## **6. Відповідальність адміністратора готелю**

*Адміністратор готелю несе відповідальність:*

6.1. За неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією, – у межах, визначених чинним трудовим законодавством України.

6.2. За правопорушення, здійснені в процесі виконання своєї діяльності, - в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним і цивільним законодавством України.

6.3. За причинені матеріальні втрати – у межах, визначених чинним трудовим і цивільним законодавством України.

## **7. Умови роботи адміністратора готелю**

Режим роботи адміністратора готелю визначається згідно з Правилами внутрішнього трудового розпорядку, встановленими на підприємстві.

## **8. Умови оплати праці**

Умови оплати праці адміністратора готелю визначаються згідно з Положенням про оплату праці персоналу.

## **9 Кінцеві положення**

9.1 Дана Посадова інструкція складена в двох екземплярах, один із яких зберігається у Підприємства, інший — у працівника.

9.2 Завдання, Обов'язки, Права і Відповідальність можуть бути уточнені відповідно до зміни Структури, Задач і Функцій структурного підрозділу і робочого місця.

9.3 Зміни і доповнення до даної Посадової інструкції вносяться наказом генерального директора підприємства.

Керівник структурного підрозділу

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

УЗГОДЖЕНО:

Начальник юридичного відділу

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

З інструкцією ознайомлений

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ГАЛАСЮК Світлана Сергіївна,  
НЕЗДОЙМІНОВ Сергій Георгійович

**ОРГАНІЗАЦІЯ**  
**ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**  
**НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК**

Коректор С. О. Бондар

Підписано до друку 15.02.2019. Формат 60x84 1/16  
Друк офсетний. Гарнітура «Times New Roman»  
Умовн. друк. арк. – 12,8, умовн. авт. арк. – 7,5  
Наклад 100 прим.

Друкарня ФОП Гуляєва В.М.  
Київська обл., м. Обухів, мкрн Сосновий, 2, офіс 2  
044 495 0279  
drukaryk.com