

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О.М. БЕКЕТОВА**

**С. І. Байлик,**

**І. М. Писаревський**

# **ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Підручник**

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки України  
для студентів вищих навчальних закладів*

**Харків  
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова  
2015**

УДК [338:658](075.8)  
ББК 65.20я73-1+65.04я73-1  
Б18

**Рецензенти:**

*Кизим М. О.*, доктор економічних наук, професор директор науково-дослідного центру індустріальних проблем розвитку НАН України;

*Сердюк А. І.*, доктор медичних наук, професор, головний лікар санаторія «Березовські мінеральні води»

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки України  
як підручник для студентів вищих навчальних закладів,  
лист МОНУ № 1.4/18-Г-31 від 10.01.2009 р.*

**Байлик С. І.**

Б18 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.

ISBN 978-966-695-259-5

У підручнику розглядаються теоретичні та практичні питання щодо організації готельного господарства.

Підручник рекомендовано студентам, які навчаються за спеціальністю „менеджмент готельного, курортного і туристського сервісу”, та тим, хто вивчає дисципліну «Організація готельного господарства». Може бути використаний студентами зі спеціальностей „готельне господарство”, „готельно-ресторанна справа”, „туризм”, а також працівниками сфери готельного господарства.

УДК [338:658](075.8)

ББК 65.20я73-1+65.04я73-1

ISBN 978-966-695-259-5

© **С. І. Байлик,** І. М. Писаревський, 2015 р.  
© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015 р.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	6
<b>РОЗДІЛ 1 ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ</b> .....	9
1.1. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці. . . . .	9
1.2. Історія розвитку світового готельного господарства .....	17
1.3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. ....	22
1.4. Підтримка готельного бізнесу: міжнародний досвід. ....	31
Контрольні запитання і завдання. ....	32
<b>РОЗДІЛ 2 ТИПИ, ХАРАКТЕРИСТИКА ТА КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	34
2.1. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства. . . . .	34
2.2. Характеристика основних типів засобів розміщення .....	42
2.3. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. ....	45
2.4. Характеристика лікувально-оздоровчої бази підприємств готельного господарства. ....	50
2.5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства. ....	59
2.6. Класифікація підприємств готельного господарства України. ....	64
Контрольні запитання і завдання. ....	66
<b>РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ, АРХІТЕКТУРА ТА ІНТЕР'ЄР ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	68
3.1. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства .....	68
3.2. Організація приміщень житлової групи. ....	72
3.3. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства .....	82
3.4. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. ....	90
3.5. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства .....	97
3.6. Кольори в інтер'єрі .....	104
Контрольні запитання і завдання. ....	112
<b>РОЗДІЛ 4 ОРГАНІЗАЦІЯ, НОРМУВАННЯ ПРАЦІ ТА РОБОЧИЙ ЧАС ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	114
4.1. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства. ....	114
4.2. Робочий час працівників підприємств готельного господарства. . . . .	119
4.3. Методи визначення робочого часу .....	128
4.4. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства .....	142
4.5. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. ....	150
Контрольні запитання і завдання .....	152

<b>РОЗДІЛ 5 ПОСЛУГИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА</b>	153
5.1. Види послуг, що надаються готельними підприємствами. Характеристика етапів надання послуг . . . . .	153
5.2. Порядок оформлення туристів, туристичних груп та іноземців в готелі. . . . .	157
5.3. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. . . . .	168
5.4. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі і технологія їх надання . . . . .	169
5.5. Організація виїзду мешканців. . . . .	179
5.6. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей. . . .	180
5.7. Додаткові послуги в готельних підприємствах . . . . .	181
5.8. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі. . . .	183
5.9. Організація і особливості роботи автотранспорту за рахунок туру. .	185
5.10. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях . . . . .	193
Контрольні запитання і завдання . . . . .	196
 <b>РОЗДІЛ 6 АВТОМАТИЗАЦІЯ ТЕХНІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ.</b>	 198
6.1. Автоматизована обробка даних у службі прийому і розміщення . . .	198
6.2. Використання електронних замкових систем. . . . .	201
6.3. Інформаційне забезпечення роботи готельного підприємства. . . . .	203
Контрольні запитання і завдання . . . . .	220
 <b>РОЗДІЛ 7 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБ І ПІДРОЗДІЛІВ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА.</b>	 222
7.1. Організація роботи служб і підрозділів в готельному комплексі. . .	222
7.2. Організація поверхової служби. . . . .	226
7.3. Організація закладів харчування готельного комплексу. . . . .	227
7.4. Організація роботи з надання бізнес-послуг у готельному господарстві. . . . .	228
7.5. Організація роботи структурного підрозділу із надання побутових послуг. . . . .	236
7.6. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному комплексі. . . . .	236
7.7. Організація складського і тарного господарства . . . . .	242
7.8. Організаційно-управлінські структури обслуговуючих господарств. . . . .	243
7.9. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному комплексі. . . . .	244
7.10. Організаційно-управлінська структура та робота підрозділів, що надають розважальні послуги в готельних комплексах. . . . .	250
7.11. Методика складання посадових інструкцій. . . . .	250
Контрольні запитання і завдання. . . . .	255

<b>РОЗДІЛ 8 ДОЗВІЛЛЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОЗВІЛЛЯ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ.</b> . . . . .	256
8.1. Дозвілля. Функції і закономірності.. . . . .	256
8.2. Характеристика основних типів підприємств дозвілля.. . . . .	262
8.3. Ігорний бізнес як сегмент індустрії дозвілля. . . . .	267
8.4. Роль анімації в роботі готельного-ресторанного комплексу. . . . .	270
Контрольні запитання і завдання. . . . .	273
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> . . . . .	274
<b>ДОДАТКИ.</b> . . . . .	282

## ВСТУП

Розвиток економіки в усьому світі характеризується взаємозв'язком економічного зростання і підвищення ролі послуг в національній економіці. Це знаходить вираз в збільшенні частки трудових, матеріальних і фінансових ресурсів, які використовуються у сфері послуг. З розвитком суспільства, зростання продуктивних сил відбувається певний розвиток і сфери послуг. Спостерігається збільшення зайнятості в цій сфері, зростання технічної оснащеності праці, впровадження все більш досконалих технологій.

В даний час роль послуг, як одного з найважливіших секторів економіки, дуже велика і актуальна. Це пов'язано з ускладненням виробництва, насиченням ринку товарами як повсякденного, так і індивідуального попиту, з швидким зростанням науково-технічного прогресу, який веде до нововведень в житті суспільства. Все це неможливо без існування інформаційних, фінансових, транспортних, страхових та інших видів послуг. Також послуги є невід'ємними складовими торгівлі товарами, тобто збут товару вимагає розвиненої мережі, яка складається в основному з послуг, що надаються під час реалізації і послуг після продажного обслуговування.

Готельний бізнес в Україні під впливом часу стає справжньою індустрією послуг. Готелі, призначені для тимчасового проживання осіб, все частіше перетворюються на туристичний повносервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Питання підвищення їх якості займають особливе місце серед проблем розвитку готельних послуг в Україні. Престиж країни і враження, які залишаються у туристів після повернення додому, залежать від того, наскільки комфортним і гармонійним було перебування в готелі, наскільки доброзичливим і професійним був обслуговуючий персонал.

Готель - це підприємство, яке надає громадянам комплекс послуг поза межами їх оселі, найважливішими серед яких є послуги розміщення та харчування. Однак, як зазначалося, сучасні готелі, що обслуговують туристів, практично стають повносервісними готелями. Крім обов'язкових послуг (розміщення, харчування), які іноді називають "основні послуги", вони надають цілий комплекс різних послуг, які називають "додаткові послуги", наприклад прання, надання послуг саун, перукарень, масажних кабінетів, конференц-залів, прокат автомобілів.

Для сучасних середніх і великих туркомплексів (турготелів, повносервісних готелів) із середнім та високим рівнем комфортабельності

характерна наявність величезного переліку додаткових послуг, які можна назвати “місце у місті сучасного проживання”: бар, ресторан, кафе, буфет, пивний бар, коктейль-бар, фітобар, продуктовий і сувенірний магазини, торговельні автомати, дискотека, казино, нічний клуб, салон краси, чищення взуття, зал гральних автоматів, більярдна, кегельбан, ліфт, медпункт, камера зберігання та ін.

У розвинутих країнах послуги є основним об'єктом товарно-грошових відносин, набувають усе більшого значення в усіх сферах економіки, соціально-культурного життя суспільства.

Термін «організація» (франц. organisation — надаю структурний вигляд, улаштовую) трактується як впорядкування складових організаційної структури або як організаційне забезпечення реалізації різних функцій.

Організація готельного господарства — це комплекс впорядкованих організуючих дій, спрямованих на забезпечення взаємодії предметів, знарядь праці і трудових операцій у процесі виробництва і надання послуг.

Організація забезпечує збереження організаційної побудови сфери послуг, стійкість організаційних зв'язків і відносин, є передумовою взаємодії елементів технологічного процесу надання послуг, який складається із сукупності характерних для кожної його стадії методів, прийомів, способів. У цьому процесі знаряддями праці є машини, обладнання, прилади, які використовують для виробництва і надання послуг.

Загалом дисципліна «Організація готельного господарства» охоплює організаційні й технологічні знання, які формують уявлення про складові готельного господарства і характеризують комплексний процес виробництва і надання (купівлі-продажу) послуг.

Купівля-продаж послуг зумовлена товарним характером їх виробництва. Послуга є особливим продуктом, який не має матеріально-речовинної форми або матеріалізується у зміненому стані, задовольняючи потреби людей. Важливою економічною характеристикою послуги є її вартість. За ринкових відносин основну масу послуг виробляють для продажу, тому категорії «надання послуг» і «торгівля послугами» в ринковій економіці ідентичні, за винятком послуг, які надають відповідно до конституційних та інших прав громадян (освіта, медичне обслуговування, соціальні послуги тощо).

Предметом навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є загальні закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, а також характерні для окремих секторів сфери

послуг принципи, механізми і форми, організація процесів виробництва і реалізація послуг.

Сфера послуг як виробничо-економічна система, функціонуючи за законами ринкової економіки в конкурентному середовищі, орієнтує свою діяльність (виробничі, торгово-технологічні, комерційні, організаційно-економічні процеси) на вимоги і потреби ринку. За таких умов особливого значення набувають ефективна організація пропозиції послуг на ринку, їх еквівалентного обміну (купівлі-продажу), відшкодування сукупних витрат, сервісного супроводження процесу продажу і післяпродажного обслуговування.

Головними функціями дисципліни «Організація готельного господарства» є: пізнавальна (вивчення і пояснення явищ, процесів, засад, закономірностей, тенденцій, структурних змін, зумовлених ринковим характером розвитку готельних послуг); методична (обґрунтування методичних підходів, розроблення методик, алгоритмів, оптимізаційних, прогнозних, структурних моделей організаційно-технологічних процесів); практична (формування у майбутніх фахівців умінь і навичок організації й управління торговельно-технологічними процесами у сфері готельних послуг). Під час реалізації вищезазначених функцій відбувається розв'язання таких завдань:

- вивчення сутнісних характеристик, організаційних засад, технологічних способів, закономірностей і тенденцій розвитку процесів обміну (купівлі-продажу) у сфері готельних послуг;
- розкриття суті термінів, понять, категорій, явищ, відносин, що виникають у процесі товарно-грошового обміну у сфері готельних послуг;
- формування цілісної системи знань про способи, методи, форми реалізації послуг у ринкових відносинах;
- організація процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- організація праці на підприємствах готельного господарства;
- організація роботи служб і підрозділів готельного господарства;
- вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації, управління, раціоналізації, диверсифікації процесів реалізації послуг;
- організація дозвілля в готельних підприємствах. Усе це свідчить, що вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» забезпечує формування у майбутніх фахівців системи знань, умінь і навичок, необхідних для професійної діяльності у сфері готельного господарства.



## РОЗДІЛ 1

### *ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ*

#### **1.1 Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці**

В економічній теорії послугою вважається особлива споживна вартість процесу праці, що виражена в певному корисному ефекті, який задовольняє потреби людини і суспільства. Це тлумачення закорінене в марксистському розумінні послуги як економічної категорії. Однак дотепер у науковому середовищі немає її загальноприйнятого тлумачення. Одні економісти вважають послугою зміну стану особи або товару, який належить будь-якій економічній одиниці, що відбувається внаслідок діяльності іншої економічної одиниці на основі попередньої згоди першої. Таке трактування послуги дає змогу розглядати її як конкретний результат економічно корисної діяльності, яка виявляється як товар або безпосередньо як діяльність. Прихильники інших поглядів відносять до послуг майже всі види корисної діяльності, яка не створює матеріальних цінностей. Головним критерієм при цьому є невідчутний характер продукту, що виробляється у процесі її надання. Тому послуга корисна не як річ, а як діяльність. Споживання її, як правило, відбувається одночасно з процесом створення, тобто з діяльністю.

На практиці сфера послуг є сукупністю багатьох видів діяльності, наслідком чого є велика різноманітність видів послуг. Інколи послуга може супроводжуватись товаром (аудиторський звіт, комп'ютерна програма, кіноплівка та ін.).

Суттєвою характеристикою послуги є економічна цінність, що робить її об'єктом комерційної діяльності і предметом торгівлі, з огляду на що і трактують її суть.

Послугу як об'єкт комерційної діяльності характеризують такі особливості:

- 1) на відміну від товарів послуги виробляються і споживаються здебільшого одночасно і не підлягають зберіганню;
- 2) торгівля послугами взаємопов'язана з торгівлею товарами і суттєво впливає на неї;
- 3) ринок послуг більш захищений державою від іноземної конкуренції

порівняно з сировинним ринком, ринком товарів та ін.;

4) не всі послуги, на відміну від інших об'єктів комерційної діяльності, придатні до широкого залучення в міжнародний господарський обіг.

У сукупності послуг розрізняють матеріальні (послуги, на які затрачається праця, наслідком якої є створення певних матеріальних благ) і нематеріальні (послуги, скеровані у сферу особистого споживання). Характерними особливостями нематеріальних послуг є невідчутність (нематеріальний характер), невіддільність виробництва і споживання, неоднорідність (змінюваність), нездатність до зберігання.

**Невідчутність (нематеріальний характер) послуг.** Ця якість послуг означає, що їх неможливо продемонструвати, бачити, спробувати, транспортувати, зберігати, упаковувати або вивчати до моменту отримання. Невідчутність послуг створює суттєві проблеми в організації торгівлі ними як для продавців послуг, так і для споживачів. У процесі продажу послуг підприємствам, які їх реалізують, складно продемонструвати клієнтам свій товар (послугу) і ще складніше обґрунтувати її собівартість і ціну продажу. Продавець може тільки описати переваги, які отримає клієнт внаслідок набуття послуги, а якість послуги може бути оціненою тільки після її виконання. Тому в процесі організації надання (продажу) нематеріальних послуг ефективними є такі прийоми:

- посилення відчутності послуги за допомогою присутності у будь-якій формі елемента товару в ній;
- підкреслення значущості послуги;
- зосередження уваги на перевагах технологи надання послуги конкретним підприємством;
- залучення до рекламування послуги провідних рекламних агентств, впливових засобів масової інформації та ін.

**Невіддільність виробництва і споживання послуг.** Специфіка виробництва нематеріальних послуг полягає в тому, що на відміну від матеріальних, їх неможливо попередньо виготовляти, накопичувати і зберігати. Розпочинати надання послуг можна тільки після отримання замовлення або з появою клієнта. З цього погляду виробництво і споживання послуг тісно взаємопов'язані (рис. 1.1).

Взаємопов'язаність виробництва і споживання нематеріальних послуг є найхарактернішою особливістю, яка відрізняє їх від інших об'єктів комерційної діяльності.

У зв'язку з невіддільністю виробництва і споживання послуг у процесі

їх купівлі-продажу контакти між суб'єктом, який надає послуги, і суб'єктом, який набуває їх (клієнтом), можуть мати такі особливості:

- відокремленість послуг від споживача, тобто надання послуг без особистої його присутності (хімічна чистка одягу, прання білизни, ремонт помешкань);

- не відокремленість послуг від споживача (стоматологічні послуги, послуги з дошкільного виховання, послуги пасажирського транспорту та ін.);

- відокремленість послуг від працівників сфери обслуговування (послуги електронної торгівлі, реалізація товарів за допомогою торговельних автоматів та ін.);

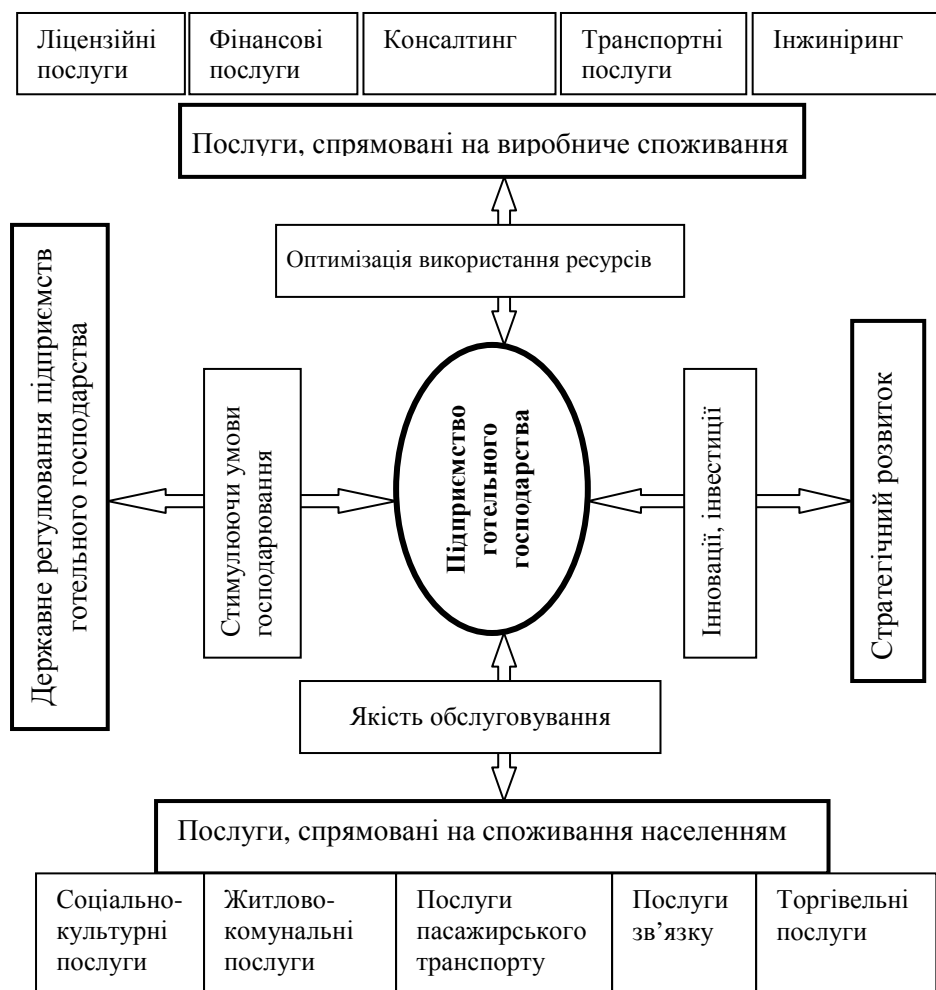


Рисунок 1.1 — Взаємозв'язок виробництва та споживання послуг підприємств готельного господарства

- не відокремленість послуг від працівників сфери обслуговування (лікувально-оздоровчі послуги, особисте обслуговування в готелях та ін.).

Включення покупця у процес виробництва і надання послуг означає, що їх реалізація, на відміну від торгівлі товарами, потребує особистої участі, більшої уваги, контактів, отримання інформації від споживача.

Важливою конкурентною перевагою підприємств у сфері послуг є високий професійний рівень їх продавців. Покупець найчастіше розглядає продавця послуг як експерта, довіряючи його компетенції. У цьому сенсі майже завжди продавець послуги є її невід'ємною частиною.

**Неоднорідність (змінюваність) послуг.** Ця якість послуг є прямим наслідком одночасності їх виробництва і споживання. Залежить вона від існуючих на підприємстві стандартів системи обслуговування, сукупності підсистем і елементів, що її утворюють, тобто від рівня сервісу на конкретному підприємстві. Для зменшення змінюваності послуг необхідно з'ясувати її причини. Переважно вона пов'язана з відсутністю конкуренції, кваліфікаційним рівнем персоналу й ефективністю заходів щодо підвищення його кваліфікації, розвинутістю комунікацій і циркулюванням інформації, підтримкою менеджерами невиробничої сфери тощо. Не менш важливим джерелом змінюваності послуг є споживач, його унікальність, що зумовлює ступінь індивідуалізації послуг відповідно до потреб клієнтів. Із цим пов'язана необхідність управління поведінкою споживачів у процесі надання послуг, обліку комунікаційних факторів у роботі з ними, а також це унеможливорює масовість виробництва багатьох видів послуг.

Підприємства готельного господарства з метою підвищення конкурентоздатності якості обслуговування споживачів розробляють та впроваджують стандарти обслуговування.

Стандарт (англ. standart — норма, зразок) обслуговування — комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, покликаних гарантувати встановлений рівень якості всіх технологічних і торговельних операцій.

Стандарт обслуговування встановлює формальні критерії, за якими оцінюють рівень обслуговування клієнтів і професійну діяльність працівників підприємств готельного господарства. Він може бути фірмовим, галузевим і міжнародним.

Роботи зі стандартизації обслуговування підвищують його ефективність, створюють єдиний імідж, який легко розпізнається і з яким фірму пов'язують споживачі. Стандарт обслуговування повинен бути чітко і конкретно виписаний доступною для сприйняття мовою, всебічно регулювати процес надання послуг, передбачаючи широкі можливості для

імпровізації.

Із цієї причини широкого розповсюдження набула у світі система франчайзингу (англ. franchising, букв. — угода про передання права на використання торгової марки) — надання великими компаніями малим фірмам випробуваних технологій, засобів індивідуалізації (фірмового найменування, товарного знака), товарних, рекламних послуг, запатентованої комерційної інформації. Завдяки цьому материнська компанія встановлює і допомагає підтримувати дочірнім фірмам високий стандарт обслуговування. Дотриманню стандарту обслуговування сприяє система контролю якості.

**Нездатність послуг до зберігання.** Більшість послуг неможливо зберігати для подальшої реалізації. Наприклад, незайняті кімнати у готелі, непродані авіаквитки не можуть бути відновленими. Тому переважання попиту на послуги над пропозицією неможливо виправити, адже це відбувається у традиційній торгівлі, яка за таких обставин може використати товарні запаси. У зв'язку з цим, якщо потужності щодо надання послуг переважають попит на них, це спричинює зниження дохідності або вартості послуг.

Коливання попиту на послуги поширюється майже на всі їх види і різновиди. Як правило, він змінюється залежно від пори року, днів тижня. Таке коливання може спричинити серйозні проблеми для фірм, що надають певні послуги. Наприклад, влітку зі збільшенням потоку пасажирів необхідно значно збільшити кількість транспортних засобів, щоб задовольнити попит на пасажирські перевезення.

Нездатність послуг до зберігання в умовах постійного попиту не є неподоланою проблемою, оскільки завжди можна оновити технологію, удосконалити систему їх надання, а відтак збільшити обсяги робіт, підвищити їх дохідність. Це потребує від фірм-виробників ефективної, постійно обновлюваної стратегії, покликаної забезпечити відповідність попиту і пропозиції на послуги різними шляхами.

Специфічні особливості послуг створюють суттєві проблеми щодо управління технологічними операціями в процесі їх надання. У ринкових умовах, коли клієнт має широкий вибір однакових або споріднених послуг, їх надавачі вимушені вивчати інтереси, запити, поведінку споживачів, розробляючи різноманітні заходи врівноваження попиту і пропозиції, що є однією з важливих передумов забезпечення конкурентоспроможності фірми.

Урівноваження попиту і пропозиції на ринку послуг забезпечують, як правило, за рахунок таких засобів:

— зміщення частини попиту із пікового періоду на більш спокійні періоди (встановлення диференційованих цін, застосування системи знижок, запровадження додаткових послуг тощо);

— запровадження й ефективне використання системи попередніх замовлень на послуги;

— підвищення швидкості обслуговування (за рахунок комплексної автоматизації, комп'ютеризації тощо);

— запровадження в періоди пікового попиту додаткових послуг, які полегшують клієнтам очікування основної послуги (журнали, кава тощо);

— поєднання працівниками суміжних професійних функцій, наймання тимчасових працівників у періоди пікового попиту для обслуговування додаткового потоку клієнтів.

На етапі розроблення стратегії врівноваження пропозиції послуг і попиту на них, слід враховувати такі чинники:

1) залежність місцезнаходження фірми і радіуса обслуговування від розташування споживачів;

2) пріоритетність потреб і бажань споживачів (соціально-економічний характер стратегічної місії бізнесу у сфері послуг);

3) залежність календарного планування робіт від споживачів;

4) складність визначення обсягів і проведення експертизи якості послуг;

5) необхідність досконалого володіння працівниками всіма комунікаційними засобами, які сприяють прискоренню купівлі-продажу послуг;

6) розрахування виробничих потужностей з орієнтацією на піковий, а не середній рівень попиту;

7) низька продуктивність фірми внаслідок відсутності споживчого попиту, що ускладнює вимірювання економічного ефекту роботи персоналу;

8) складність у розмежуванні маркетингу і виробництва у сфері послуг персоналу.

Особливості послуг відчутно впливають на організацію і технологію їх надання, істотно ускладнюють досягнення очікуваної ефективності фірм, які функціонують у сфері обслуговування населення.

**Класифікація і загальна характеристика послуг.** З метою пізнання, аналізу, узагальнення відмінних ознак кожного виду послуг вдаються до їх класифікації, що є важливою умовою ефективного управління процесом їх створення і надання. Йдеться передусім про комплекс заходів із сегментації

послуг у процесі їх позиціювання на ринку. Класифікація також спонукає працівників сфери послуг до пошуку нових їх видів.

Класифікація (лат. *classis* — розряд і *facere* — робити) послуг — процес розподілу видів, різновидів послуг на відокремлені класи і категорії.

У процесі класифікації послуг користуються різними критеріями, найпоширенішими серед яких є:

- а) специфіка поняття «послуга»:
  - товар як об'єкт комерційної діяльності (платні послуги);
  - дія, спрямована на те, щоб принести користь споживачу (безоплатні послуги);
- б) місце послуги у суспільному виробництві:
  - послуги, скеровані на виробниче споживання (транспортне перевезення вантажів, інжиніринг та ін.);
  - послуги, скеровані на особисте споживання (туризм, готельний сервіс та ін.);
- в) роль у суспільстві та в інфраструктурі економіки:
  - послуги, які задовольняють споживчі потреби населення (побутові послуги, послуги охорони здоров'я та ін.);
  - послуги, які мають інфраструктурний характер (фінансові, торгово-посередницькі послуги, франчайзинг та ін.);
- г) капіталомісткість продукування послуг:
  - індивідуальні послуги (індивідуальне пошиття взуття, одягу та ін.);
  - масові послуги (послуги громадського харчування, зв'язку та ін.);
- г) матеріаломісткість послуг:
  - матеріальні послуги, які здебільшого мають речовинний характер (інженерно-технічні, житлово-комунальні та ін.);
  - нематеріальні послуги, які характеризуються виконанням інтелектуальних дій (інформаційно-консультаційні послуги, послуги освіти та ін.);
- д) характер витрат праці:
  - потребують праці висококваліфікованих фахівців (експертні послуги, послуги науки та ін.);
  - не потребують праці висококваліфікованих фахівців (послуги пралень, хімічна чистка, фарбування та ін.);
- е) комплексність надання послуг:
  - комплексні, тобто набір групи послуг (торговельні, побутові

послуги та ін.);

— основні, тобто конкретні види послуг (стоматологічні послуги, продаж білетів та ін.);

— супутні, які доповнюють набір основних послуг (доставка товарів за вказаною адресою покупця в процесі роздрібного продажу тощо);

— допоміжні, які сприяють сервісному виконанню основної і супутньої послуги (дегустація продовольчих товарів у магазині та ін.);

є) зв'язок із процесом виробництва:

— послуги, які є продовженням процесу виробництва (ремонт і будівництво житла, ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів та ін.);

— послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції (транспортно-експедиційні, торговельні, страхові послуги та ін.);

— послуги, не пов'язані з процесом виробництва (послуги у сфері культури, санаторно-курортні послуги та ін.);

ж) призначення послуг:

— виробничі послуги (лізинг, інжиніринг, технічне обслуговування обладнання й устаткування та ін.);

— розподільчі послуги (торговельні, транспортні, послуги зв'язку та ін.);

— професійні послуги (банківські, фінансові, страхові послуги, консалтинг та ін.);

— споживчі або масові послуги (послуги, пов'язані з домашнім господарством, дозвіллям, та ін.);

— суспільні послуги (телебачення, радіо, освіта, культура та ін.);

з) соціальний статус клієнтури:

— послуги, адресовані малозахищеним верствам населення (послуги дошкільного виховання, прокатних пунктів та ін.);

— послуги, скеровані на працююче населення (побутові, соціально-культурні та ін.);

— елітні види послуг (послуги трального бізнесу, екзотичний і розважальний міжнародний туризм та ін.);

и) рівень комерціалізації послуг:

— платні послуги;

— безоплатні послуги;

і) періодичність надання:



- періодичні послуги (туристичні, оздоровчі та ін.);
- постійні послуги (водо-, електропостачання та ін.).

Диверсифікація потреб і функцій відповідно до принципу поділу праці зумовили велику різноманітність видів діяльності щодо надання послуг. Це ускладнює процес їх диференціації, формування визначень, оскільки послуги є складною і неоднорідною сутністю, в якій зосереджено все, що не передбачає передавання товару. З огляду на це актуальним стає саме економічний характер відносин надавача і споживача послуги. Класифікація послуг означає розподіл їх за певними класами, групами, категоріями, що породжує необхідність дослідження функціональних особливостей сфери обслуговування на основі систематизації послуг.

З метою пізнання, аналізу, узгодження відмінних ознак кожного виду послуг вдаються до їх класифікації, що є важливою умовою ефективного управління процесом їх створення і надання. Йдеться передусім про комплекс заходів із сегментації послуг у процесі їх позиціювання на ринку. Класифікація також спонукає працівників сфери послуг до пошуку нових їх видів.

## **1.2 Історія розвитку світового готельного господарства**

Виникнення і розвиток готельного господарства тісно зв'язано з історією розвитку суспільства. Перші гостьові підприємства - прообрази сучасних готелів, як і сама професія з обслуговування подорожуючих людей, виникли в далекому минулому - більш ніж за 2 тис. років до н.е. - в давньосхідній цивілізації. У більш пізню епоху римляни будували спеціальні будівлі, відведені для подорожуючих за державними потребами. Ці будівлі, розташовані вздовж головних доріг, можна вважати прообразами заїжджих дворів.

Величезну роль в появі підприємств гостинності зіграв розвиток торговельних зв'язків на Близькому Сході, в Азії і Закавказзі. По території цих регіонів проходили найбільші торгові шляхи, по яких рухалися каравани з товаром. Для організації ночівлі мандрівників уздовж торгових шляхів створювалися спеціальні пункти розміщення - каравани; рай (приміщення для перебування та відпочинку подорожніх), що включають, як правило, приміщення для людей і загороди для верблюдів і коней. Все це було оточене високою стіною, що захищала від вітру, дощу, бурі, а також від бандитів.

У середні віка на розвиток підприємств гостинності істотно вплинули релігійні традиції. У цей період безліч людей здійснювали паломництво до святих місць, а притулок подорожні шукали перш за все в монастирях і абатствах. Церква зобов'язувала монастирі надавати притулок паломникам - годувати і організовувати для них нічліг. Надані монастирями безкоштовні послуги подорожуючим стримували розвиток приватних підприємств розміщення. Втім, постоялі двори вже були і кількість їх зростала, але поки вони пропонували тільки дах - без харчування. Поштовх до розвитку приватних заїжджих дворів і таверн став лише в пізньому середньовіччі. Так, в Англії в 1530-х рр. король Генріх VIII перевів церковну власність у світську і мандрівники вже не могли більше розраховувати на безкоштовний постій в монастирях і були змушені зупинятися на приватних заїжджих дворах.

На Русі постоялі двори з'явилися в XII-XIII ст., називалися ямами і розташовувалися один від одного на відстані кінного переходу.

Наступний помітний період у розвитку готельного господарства пов'язаний із встановленням у Європі регулярного поштового зв'язку і транспортної мережі на кінній тязі (диліжанси в Західній Європі, Ямський станції в Росії). Уздовж поштових трас з'явилися поштові станції для державного транспорту, що служили також і місцем відпочинку; вони переховували від негоди і спрощували процедуру зміни коней. До XV ст. постоялі двори приєдналися до поштових станцій; по суті їх можна назвати прообразами мотелів. У великих руських містах з'явилися вітальні двори, що відрізняються від заїжджих тим, що тут подорожні отримували можливість не тільки розміщення та харчування, але і здійснення комерційних операцій, тобто у вітальнях дворах об'єднувалися мебльовані кімнати, торгові ряди, крамниці, склади. Як правило, все це обгороджувалося стінами та вежами з в'їзною брамою.

До XVI ст. відноситься відкриття в Західній Європі перших кав'ярень, які стали центрами культурного й літературного життя того часу. Їхній появі сприяло поширення таких екзотичних напоїв, як кава і чай. Слово «готель» з'явилося у XVIII ст. У Франції спочатку готелем іменували багатоквартирну будівлю, в якій квартири здавалися на місяць, на тиждень і навіть на один день. Незабаром цей термін широко поширився і в Америці. Більшість таверн швидко перейменували в готелі, що, на думку власників, надавало їм європейський (французький) шик. Прийнято вважати, що Сполучені Штати Америки є батьківщиною більшості нововведень у сфері технічного оснащення готелів. Потреба в готелях у цій країні завжди була дуже велика в

силу безперервного потоку емігрантів, які потребували розміщення, а безперервний попит сприяв бурхливому розвитку готельного бізнесу. У 1794 р. в Сполучених Штатах було відкрито перший готель - 70-кімнатний «Сіті-готель» на Бродвеї в Нью-Йорку. У 1829 р. в Бостоні відкрився готель «Тремонті» - перший в США готель першого класу - з коридорними, реєстратурою (рецепцією), замками на дверях номерів (двомісних та одномісних) і навіть з безкоштовним милом для гостей. Ця подія і поклала початок готельного буму в цій країні.

У середині XIX ст. в країні діяв перший готель з центральним опаленням. До кінця XIX ст. були поширені два типи готелів. Одні були великими і розкішними, а деякі з них були просто архітектурними шедеврами - з просторими вестибюлями, залами для балів. Вони мали в своєму розпорядженні усі можливі в той час зручності - ліфт, туалет, електричне освітлення тощо. Інші, маленькі і застарілі, пропонували послуги за низькими цінами.

Значний внесок у розвиток готельної справи вніс швейцарець Цезар Рітц, його ім'я до цих пір носить одна з найзнаменитіших і дорогих європейських готельних мереж, хоча сам Рітц був усе життя лише найманим керуючим і не володів жодним готелем. Швейцарець Рітц і американець Статлер були фанатиками готельного бізнесу. Вони звертали увагу на самі, здавалося б, незначні деталі. З найбільш відомих нововведень Рітца можна відзначити появу оркестру в ресторані готелю. За часів Рітца оркестр грав музику Штрауса. Завдяки музиці відвідувачі довше залишалися за столами, що, природно, підвищувало доходи від продажу напоїв. Рітц довго експериментував з освітленням у ресторані готелю, домагаючись того, щоб коштовності на дамах «заграли». Статлер запропонував встановлювати в готельному номері велике дзеркало, лампочки над ліжками, вимикач поряд з дверима, при ньому в номерах з'явилися телефони, канцелярський папір; він же ввів уніформу для готельного персоналу. Він був автором ідеї попарного розміщення номерів при будівництві готелів. Номери стали розташовувати симетрично щодо вертикальних сантехнічних труб, спільних для двох номерів, що дало значну економію коштів. Крім того, саме Статлер придумав гасло «Клієнт завжди правий», який і в даний час служить основою «наукового» підходу до обслуговування. Відвідання представниками вищого суспільства висококласних готелів стало модним.

На кінці XIX - початку XX ст. у великих містах Європи та Америки з'явилися розкішні (п'ятизіркові в сучасній термінології) готелі, розраховані

на задоволення попиту з боку нових мільйонерів і старої знаті, для яких подорожі стали модним дозвіллям. Кілька таких готелів було побудовано і в Росії, наприклад «Метрополь» та «Національ» у Москві, «Європа» у Петербурзі. Індустрія гостинності перетворюється на важливу галузь.

Будівництвом готелів, підготовкою кадрів, питаннями ціноутворення починають займатися готельні об'єднання, синдикати, акціонерні товариства, корпорації. Найбільш помітними серед них були Лондонський синдикат власників готелів, французький Союз господарів готелів і Міжнародний союз власників готелів, що об'єднав власників 1700 готелів з різних країн світу.

Після Другої світової війни отримують широке поширення міжнародні готельні ланцюги. Перший міжнародний готельний ланцюг «Хілтон» був зобов'язаний своїм створенням американської авіатранспортної компанії "Пан Америкен». Оскільки в країнах Латинської Америки, куди літаки компанії здійснювали перельоти, не було готелів того рівня, до якого звикли американські бізнесмени, виникла ідея побудувати в цих країнах готелі з однаковим рівнем послуг відповідного класу. Наприклад, готель «Хілтон» в Буенос-Айресі у сервісі не повинен був відрізнятися від готелю «Хілтон» в Нью-Йорку. В даний час в світі діють десятки міжнародних готельних ланцюгів. Серед них можна згадати «Холідей Інн», «Чойс», «Бест Вестерн», «Марріотт», «Хілтон», «Шератон» та ін.

У світовій практиці сформувалося кілька моделей організації готельного бізнесу. Модель Рітца отримала своє найменування на згадку швейцарського підприємця Цезаря Рітца, на честь якого названо багато престижних готелів світу. Основна увага в цих готелях приділяється підтриманню європейських традицій вишуканості й аристократизму (до них відноситься, наприклад, «Палас-Готель» в Москві), але в даний час ця модель зазнала кризи.

Модель, що отримала ім'я Кемонса Уїлсона, орієнтована на велику гнучкість у поєднанні з досить високими стандартами обслуговування (ланцюг готелів «Холідей Інн»). Важливі вимоги готельного ланцюга, організованого за цією моделлю, включають: єдність стилю (архітектури, інтер'єру) позначень і зовнішньої інформації; швидкість реєстрації клієнтів; наявність номерів, передбачених для постійних клієнтів; сніданок «шведський стіл»; наявність конференц-холу; гнучкої системи тарифів; єдиного управління, маркетингу і служби комунікацій.

Під контролем готельних ланцюгів, побудованих з даної моделі, знаходяться більше 50% готельних номерів у світі. Такі ланцюги

управляються одним власником - головним холдингом. У добровільні готельні ланцюги (типу «Best Western», «Romantic Hotels») незалежно від країни розташування під єдиною торговою маркою об'єднуються готелі, що витримують певні набори та стандарти послуг. Готелі платять внески в єдиний фонд, кошти якого йдуть на рекламні та маркетингові цілі щодо просування продукту. При цьому повністю зберігається фінансова та управлінська самостійність кожного готелю.

Практика виробила інтеграцію і поєднання моделей. Так виникли готельні консорціуми, які об'єднують готелі і невеликі готельні групи різного класу: «Best Western Hotels», «Romantic Hotels & Restaurants», російська компанія «Best Eastern Hotels». Консорціуми, не нав'язуючи власних стандартів сервісу, сприяють просуванню готелів на міжнародні ринки, представляють їх інтереси в системах резервування. Готелі, що увійшли до консорціуму, повинні платити встановлений відсоток прибутку або фіксовані щорічні відрахування.

Готель отримує маркетингову систему продажів, а також відомий бренд і привабливий імідж. Асоціації жорстко контролюють дотримання своїх стандартів, але не втручаються в управління готелем, хоча залишають за собою право виключення його зі своїх рядів у разі грубих порушень корпоративних норм. Оплата послуг таких компаній складається з фіксованого щорічного членського внеску, що не залежить від поточних доходів готелю, та комісійної винагороди за здійснення послуг бронювання.

Готельні об'єднання можуть бути утворені за принципом франчайзингу, існують десятки варіантів співпраці між франчайзинговою мережею та готелем, що розрізняються взаємними зобов'язаннями. Отже, згідно з перерахованими вище моделями організації, виділяють наступні різновиди готелів за характером взаємовідносин між власником (підприємцем) готелю (групи готелів) і управлінською ланкою:

1) незалежні готелі, що знаходяться у володінні, розпорядженні та користуванні власника: керовані самим власником; керовані за допомогою найманих спеціалістів-менеджерів або найманої (за договором) спеціалізованої управлінської компанії, у тому числі має власний торговий знак чи знак обслуговування; причому останнє не тягне за собою зміни статусу готелю як незалежного відносно до інших суб'єктів ринкових відносин;

2) готелі, що входять в готельні ланцюги (об'єднання) і різняться в залежності від умов входження в ці об'єднання: готелі, які є повноправними

членами ланцюгів, об'єднаних спільною власністю власників, які здійснюють колективний бізнес, і готелі, керовані адміністрацією ланцюга - представниками власників. Керівництво (адміністрація) ланцюга несе повну відповідальність за результат бізнесу і управління і, отже, має повне право на отримання прибутку; готелі, які є асоційованими членами ланцюга, беруть участь у бізнесі на основі договору франшизи;

3) готелі, що входять в об'єднання готелів на умовах контрактного управління ними (їх власністю) з боку професійної готельної компанії (готельного оператора), що одержує від власника операційну винагороду за цю діяльність. Такі операторні (або контрактні) ланцюга мають три основні різновиди взаємин між власником (власником) і оператором, яке обумовлюється в контракті на управління: власник передає оператору повне право на управління власністю і відмовляється від втручання в процес управління, отримуючи лише підсумковий чистий дохід від готельної діяльності; оператор при цьому несе відповідальність за фінансові та операційні ризики у своїй діяльності; власник залишає за собою право втручання в процес управління шляхом контролю за діяльністю, але при цьому робить всі операційні витрати з управління та оплату всіх операційних і фінансових ризиків, що впливають з його права власності; оператор несе частку відповідальності за результат своєї діяльності в тій частині, яка обумовлюється в контракті; власник досить щільно контролює діяльність керуючої компанії (оператора), але при цьому повністю звільняє її від відповідальності за результат готельного бізнесу, за винятком умисних випадків і випадків грубої необережності;

4) готелі, що входять в об'єднання готелів на комбінованих умовах;

5) готелі, що входять до асоціації незалежних готелів. Готелі, що входять до асоціації, зберігаючи повну незалежність у всьому, у тому числі у проведенні комерційних операцій та маркетингової політики, часто мають єдиний товарний знак і за участь в асоціації платять внески (вступний - за товарний знак, щомісячні - за рекламу і систему бронювання - інформування).

### **1.3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

Розвиток готельного господарства вимагає створення певного сприятливого правового регулювання. Загальновідомо, що в Україні ця сфера розвинена ще недостатньо. Забезпеченість міст готелями в Україні становить

3,9 місць у розрахунку на 1000 жителів, що набагато менше, ніж у переважній більшості розвинених країн світу. Наприклад, у Болгарії, Угорщині, Польщі, Великобританії, США, Франції, Німеччині кількість готельних місць у розрахунку на 1000 жителів становить 10-20, в Італії, Іспанії та Канаді - 23-25. Про можливості і перспективність подальшого розвитку готельного бізнесу в Україні свідчать і такі порівняння: на Кіпрі питома вага валового продукту готельного господарства у валовому національному продукті становить 25%, в Італії - 5-6, Австрії - 4, Данії - 3-4, в Україні - лише 0,2 %.

Основи функціонування суб'єктів господарювання визначені Законами України "Про підприємства", "Про підприємницьку діяльність" та іншими законодавчими актами. Згідно з цим нормативно-правовим полем, готелі, як і будь-які інші суб'єкти підприємництва, покликані функціонувати на ринку на засадах самостійності, самоокупності і самофінансування. Іншими словами, готельні підприємства можуть вільно обирати напрями й обсяги роботи, ділових партнерів, розпоряджатися результатами своєї діяльності, зобов'язані повністю покривати власні витрати за рахунок одержаних коштів, забезпечувати беззбиткову роботу на ринку і розширене відтворення усіх ресурсів, досягнення необхідного рівня рентабельності.

У становленні сучасного ринку готельних послуг певну роль відіграють Закони України "Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності", "Про захист прав споживачів" "Про туризм". Логіка цих Законів спрямована на надання споживачам права вимагати відповідної якості обслуговування, що спонукатиме підприємства, зокрема, готельні підвищувати рівень послуг.

З урахуванням міжнародних вимог до якості послуг готельного господарства потребують оновлення численні галузеві нормативні документи. Важливу роль у поліпшенні роботи готельного господарства повинні відігравати процедури ліцензування і сертифікації, Ліцензування спрямоване на захист прав й інтересів споживачів, забезпечивши певний рівень обслуговування, дотримання екологічних, санітарних та інших норм і правил. Процедура сертифікації повинна забезпечувати документальне підтвердження того, наскільки якість послуг, що надаються, відповідає конкретним стандартам.

Для формування дієздатної системи ліцензування необхідна повна визначеність з питань встановлення критеріїв, які вимагають отримання ліцензій (як, наприклад, кваліфікувати частину гуртожитку, у якій

розміщують відряджених на підприємство, що утримує цей гуртожиток). Повинно бути детально розроблене положення про порядок надання ліцензій на діяльність у сфері з повним переліком документів, необхідних для отримання ліцензії. Дозвільний характер ліцензування певною мірою суперечить ринковим умовам, адже орган ліцензування дістає можливості відмовити або застосувати необґрунтовані санкції. Слід конкретно визначити у складі місцевих органів самоврядування підрозділ, який ліцензуватиме готелі, з фіксацією його відповідальності за необґрунтовану відмову у наданні ліцензії, визначити розмір державного збору за надання ліцензії (логічно, щоб розмір цього збору був диференційованим для підприємств комерційної і соціальної сфер). При ліцензуванні важливо передбачити ефективну систему контролю за дотриманням умов, які послужили підставою для надання ліцензії, визначити перелік порушень, що можуть бути підставою для позбавлення ліцензій.

Відповідність реальних готельних послуг певним вимогам, зокрема, вимогам безпеки проживання, збереження майна клієнтів, підтримання належного рівня екології навколишнього середовища повинна забезпечити сертифікація готельних послуг. Проте особливості готельного обслуговування не дозволяє контролювати ці складові повсякчасно. Логічною у таких умовах буде сертифікація не фактичних послуг, а умов функціонування готелів, їх матеріально-технічної бази, технологічних можливостей, що є передумовою певного рівня готельних послуг.

Отже, хоч загальна правова база, яка стосується ринку готельних послуг в Україні, уже закладена, конкретного нормативного забезпечення ще бракує. Це стало суттєвою причиною банкрутства готельних підприємств в останні роки.

Одним з факторів інтенсифікації розвитку галузі на сучасному етапі слід вважати здійснення реальної трансформації відносин власності. Необхідно вдосконалити вже прийняті законодавчі акти, які регламентують масову приватизацію. Створення приватних підприємств передбачає важливу умову їх існування, впевненість у довготривалій перспективі, у дотриманні державою стабільного курсу як стосовно розвитку економіки загалом, так і стосовно діяльності готельного господарства.

До порівняно нових вітчизняних організаційних форм у готельному господарстві належить назвати створення на регіональному рівні готельних асоціацій. Такі асоціації мають спільні риси з закордонними готельними ланцюгами і корпоративними готельними об'єднаннями. До готельних



асоціацій можуть входити готелі різної підпорядкованості та різних форм власності і «зірковості». Основною метою подібних асоціацій є координація діяльності у конкурентному середовищі, створення передумов для стабільного існування і підвищення рентабельності готелів, розвиток і вдосконалення системи готельного обслуговування.

Серед напрямів державної підтримки розвитку готельного господарства слід відокремити:

- визначення і стимулювання пріоритетних напрямів розвитку готельного господарства;
- підготовка нормативних актів, необхідних для формування ринкового механізму діяльності готельного господарства в межах загальної державної політики щодо розвитку сфери послуг;
- розробка і затвердження науково обґрунтованих державних стандартів у сфері готельних послуг;
- координація діяльності підприємств та організацій з питань, що пов'язані з ліцензуванням і сертифікацією готелів різних форм власності;
- координація різних аспектів генеральних планів розвитку міст з урахуванням створення належного рівня забезпеченості готельним обслуговуванням:
  - стимулювання створення і розвитку малих готелів;
  - створення регіональних програм розвитку готельних асоціацій на основі координації діяльності самостійних готелів, автоматизованих колективних систем бронювання та резервування місць;
  - координація систем готельного і туристичного обслуговування на регіональному і державному рівнях;
  - організація підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, проведення науково-дослідницьких робіт у сфері готельних послуг;
  - стимулювання розвитку зовнішньоекономічної діяльності в готельній сфері, представництво інтересів України з цих питань за кордоном, укладання міжнародних угод, розробка заходів для входження готелів України у міжнародні готельні ланцюги;
  - контроль за використанням цільових коштів, що надходять у місцеві бюджети у вигляді готельного та туристичного збору з метою розвитку готельного господарства;
  - розробка системи відповідальності посадових осіб за збитки, заподіяні готельним підприємствам під час їх діяльності,

Як і у багатьох інших галузях, успіхи у розвитку готельної справи значною мірою залежать від можливостей накопичення необхідних для цього фінансових ресурсів. У сфері готельного господарства ці ресурси необхідні для оновлення матеріально-технічної бази, яка зношена більше, ніж наполовину. Забезпеченість України місцями в готелях - найнижча в Європі. У середньому не більше, ніж кожний двадцятий український готель може претендувати на клас вищий однієї зірки.

Накопичення коштів здійснюється переважно двома шляхами. Перший - це залучення інвестицій, передусім, закордонних. Зрозуміло, що активність напряму іноземних інвесторів залежить від економічної політики, яку здійснює держава, причому не тільки у сфері готельного обслуговування. Інвестори повинні бути впевненими у стабільності вітчизняного законодавства. На жаль, економічна політика останніх років такої стабільності не демонструє, а це, зрозуміло, відлякує можливих закордонних партнерів.

Другим шляхом задоволення потреб в інвестиціях у готельне господарство є забезпечення рентабельної діяльності готелів і накопичення власних коштів для розвитку. В сучасних економічних умовах цей шлях може бути реалізований лише при застосуванні податкових пільг. У готельному господарстві такі пільги практично відсутні.

За аналогією з практикою розвинених країн, можна було б встановити для низько розрядних готелів ставку ПДВ у половинному розмірі. В усіх країнах - членах ЄС приділяється якнайсерйозніша увага стимулюванню готельного сектора економіки через податковий механізм. Для цього застосовується так званий скорочений ПДВ, розмір якого коливається від 5,5 (Франція) до 10% (Ірландія). Проте для високорозрядних готелів ("люкс", 4 і 5 зірок) цей податок встановлено у "стандартному" розмірі, від 12 (Іспанія) до 22% (Данія). Залежно від інтенсивності туристичного потоку, ПДВ диференціюється у різних регіонах у певних межах ( $\pm 2,5\%$ ). У деяких країнах Середземного моря (Кіпр, Мальта) гостинність взагалі не обкладається цим податком, у Тунісі ПДВ становить лише 6 %, в Ізраїлі готелі, що приймають іноземних туристів, не сплачують ПДВ, а в Єгипті така пільга надається на 10 років. Аналогічні заходи вживаються до підприємств, що утворюють інфраструктуру ринку послуг гостинності, насамперед тих, які забезпечують туристів харчуванням. Зниження ПДВ у готельній індустрії відіграватиме важливу роль у забезпеченні конкурентоспроможності України на світовому ринку готельних послуг, насамперед, серед країн ЄС,

Середземного моря і Близького Сходу - цих найпопулярніших регіонів туризму.

Конкретної правової регламентації вимагає розвиток малих готелів, спроможних створити неповторний колорит національної гостинності, підтримати атмосферу здорової конкуренції у готельному бізнесі й стати об'єктами впровадження інновацій завдяки використанню приватного капіталу. Як буде показано далі, в Україні тенденція до збільшення кількості малих готелів вже помітна. До малих підприємств у невиробничій сфері, згідно з Законом України "Про підприємства", належать новостворювані або чинні підприємства з чисельністю працівників до 25 осіб. Більшість приватних готелів, створених за період ринкових реформ, є малими, за рівнем сервісу вони успішно конкурують, а часто і випереджають великі готелі, але їхня частка у загальному реалізованому попиті на готельні послуги ще незначна.

Слід зауважити, що в розвинених країнах існує розгалужена система підтримки малого бізнесу, зокрема, у готельній сфері. В Україні створення нових малих підприємств у сфері готельного господарства пов'язане з багатьма труднощами і також вимагає розробки комплексу заходів для підтримки цих підприємств, Основними причинами гальмування приватного підприємництва у готельній сфері є відсутність достатніх стартових коштів, високі кредитні ставки, ризик банкрутства та ін. При сприятливому малому готельному бізнесу слід виходити з того, що пільги можуть мати тимчасовий характер: якщо на першому етапі держава підтримає становлення малого приватного готельного бізнесу, в майбутньому ця сфера може перетворитися на стабільне джерело бюджетних надходжень. В принципі цей висновок справедливий і для готельного господарства загалом, отже, вдосконалення правового поля діяльності готелів слід розглядати як важливу передумову їх подальшого розвитку.

**Закони та законодавчі акти.** Чинне законодавство України нечітко визначає готельне господарство, його належність до сфери туристських послуг та відомче підпорядкування. Тому для розвитку готельного господарства України, підвищення попиту на ринку споживання готельних послуг, створення і входження на ринок малих готельних підприємств доцільним є розробка та впровадження Закону України про розвиток готельного господарства. Положення Закону мають визначити правові, економічні та організаційні засади створення і подальшого розвитку конкурентних відносин на цьому ринку.

В Україні класифікація готелів є основою для їх сертифікації.

Сертифікація - це документальне підтвердження відповідності продукції визначеними вимогами, конкретними стандартами або технічними умовами. Сертифікація з послуг розміщення у Системі сертифікації УкрСЕПРО здійснюється з метою встановлення відповідності обов'язковим вимогам нормативних документів, включених до «Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні». Перелік послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації, і нормативних документів, на відповідність яким проводять сертифікацію, наведено в «Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні», який затверджується спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності.

Сертифікацію послуг з розміщення здійснюють органи з сертифікації, призначені в установчому порядку Національним органом України із сертифікації на виконання в Системі сертифікації УкрСЕПРО робіт з сертифікації таких послуг. Об'єктами сертифікації є послуги з тимчасового проживання, що надаються колективними засобами розміщення – суб'єктами туристичної діяльності (готелі, туристичні бази і гірські притулки, кемпінги та майданчики для паркування автофургонів, дитячі та студентські літні табори, центри та будинки відпочинку, санаторії та курортні заклади оздоровлювального характеру).

Схеми, що використовуються під час сертифікації послуг з розміщення визначає орган сертифікації .

При цьому враховуються особливості надання послуги з розміщення та пропозиції заявника.

Перша схема – обстеження засобу розміщування – здійснюється згідно з вимогами ДСТУ 3957 та цими Правилами з метою встановлення його відповідності вимогам ДСТУ 4268, ГОСТ 28681.3, ДСанПіН 5.5.5.23 (для дитячих оздоровчих закладів), ГОСТ 12.1.004, ДБНВ 2.2-9, СНиП 2.04.01, СанПіН 42-128-4690, СанПіН 42-123-5777, Правилам готельних послуг, Правилам пожежної безпеки.

Друга схема – атестація готелю чи іншого засобу розміщення (далі – готелю) – здійснюється за бажанням виконавця послуг з метою підтвердження категорії готелю вимогам ДСТУ 4269. У цьому випадку додатково до робіт, які проводяться під час проведення перевірки за попередньою схемою, здійснюється перевірка матеріально-технічної оснащеності, переліку надаваних послуг та кваліфікації персоналу,

регламентованих для готелів заявленої категорії.

Третя схема – сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення – здійснюється на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001 за бажанням виконавця послуг з метою забезпечення впевненості органу сертифікації послуг у тому, що:

- засіб розміщення здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги замовника та обов'язкові вимоги нормативних документів або додатково вимоги ДСТУ 4269 до певної категорії;

- зорієнтований на підвищення задоволеності замовника завдяки результативному застосуванню системи, у тому числі процесів для постійного поліпшення системи, а також забезпечення відповідності вимогам замовника та обов'язковим вимогам нормативних документів або додатково вимогам ДСТУ 4269 до певної категорії.

Організація готельного господарства здійснюється на підставі наступних нормативно-правових актів:

- Закону України „Про туризм“;
- ДСТУ 2296-93 «Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні умови та правила застосування»;
- ДСТУ 2462-94 «Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 3413-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції»;
- ДСТУ 3498-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис»;
- ДСТУ 3957-2000 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції»
- ДСТУ 4268-2003 „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги“;
- ДСТУ 4269-2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів“;
- ДСТУ 4527-2006 „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення“.
- ДСТУ ISO 9000-2001 «Система управління якістю. Основні принципи і словник»;
- ДК 016-97 «Державний класифікатор продукції та послуг» (ДКПП);

Схеми сертифікації послуг з розміщення наведено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Схеми сертифікації послуг з розміщення

Номер схеми	Назва робіт					Документи, які видаються органом з сертифікації
	Обстеження засобу розміщування	Атестація засобу розміщення на категорію	Сертифікація системи управління якістю	Вибіркове обстеження номерів	Технічний нагляд	
1	Проводиться	Не проводиться	Не проводиться	Проводиться	Проводиться	сертифікат відповідності послуг з розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів терміном дії до двох років
2	Не проводиться	Проводиться	Не проводиться	Проводиться	Проводиться	сертифікат відповідності послуг з розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів та вимогам до певної категорії терміном дії до трьох років
3	Не проводиться	Не проводиться	Проводиться органом сертифікації систем управління якістю	Проводиться	Проводиться	сертифікат відповідності послуг з розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів або сертифікат відповідності послуг з розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів та вимогам до категорії терміном дії до п'яти років з урахуванням терміну дії сертифіката на систему управління якістю

- ГОСТ 28681.3 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- ДБН В.2.2-9-99 Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення»;
- ДСанПіН 5.5.5.23-99 «Улаштування, утримання і організація діяльності дитячих оздоровчих закладів»;
- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг;
- Правила пожежної безпеки в Україні.

Закони та нормативні акти у галузі туризму та готельного господарства є невід'ємною складовою туристської діяльності.

#### **1.4. Підтримка готельного бізнесу: міжнародний досвід**

У країнах, що роблять ставку на розвиток туризму, зазвичай приймаються заходи законодавчого характеру, що стимулюють розвиток туристичної інфраструктури, зокрема готелів. При цьому державні органи та фінансові установи виходять з того, що інвестиції в туризм створюють нові робочі місця, приносять певний дохід, у тому числі у валюті. Тому в більшості країн приймають законодавчі акти, що сприяють залученню іноземних і внутрішніх інвестицій і позик. До основних заходів підтримки готельної галузі належать: допомога у виділенні земельних ділянок під забудову; допомога у проведенні маркетингових досліджень; повернення капіталовкладень за завищеними кредитними ставками; віднесення втрат початковій стадії проекту на період отримання прибутку від проекту (відстрочка платежів); розвиток державою інфраструктури для проектів; податкові та митні пільги при поставках проектного обладнання, що не виробляють в країні. До інших пільг можна віднести відсутність податків на прибуток (Естонія, ОАЕ) та гармонізацію в цілому оподаткування (країни Балтії). У деяких країнах туристська інфраструктура користується суттєвими пільгами фінансового характеру:

- в Туреччині готельно-туристичний комплекс на 40% дотується державою, що дозволяє встановлювати конкурентоспроможні ціни, прийнято зручне для туристів вільний обіг іноземної валюти поряд з місцевою грошовою одиницею;
- в Ізраїлі до 30% інвестицій в готельну сферу повертається інвестору державою у вигляді прямих відрахувань і податкових пільг (за умови досягнення певних обсягів залучення туристів);
- в Мексиці створені зони франко (вільні від оподаткування) навколо курортів Акапулько і Канкун;
- в Іспанії прийнятий план підвищення конкурентоспроможності іспанського турпродукту, де в пріоритетний напрямок виділені реконструкція та модернізація готелів в основних курортних зонах, розвиток сільського туризму в районах, що не мають пляжів (Валенсія);
- Острів Тенеріфе оголошений зоною франко, що знижує вартість не тільки туристських послуг (у тому числі готелів), але і відбивається на

вартості інших продуктів, зокрема бензину; уряд інвестує великі суми в розвиток інфраструктури острова;

- в Марокко прийнято план розвитку туризму, що передбачає прямі бюджетні інвестиції (20:40%) у пріоритетні проекти розвитку (великі парки розваг, готельні комплекси і т.д.);

- в Індонезії острів Балі визнаний вільною економічною зоною, що знижує ціни на туристську пропозицію. Тут же практикуються прямі бюджетні інвестиції в розвиток інфраструктури. Як правило, перед потенційними інвесторами ставиться попередня умова - це інвестування в проекти, що здійснюються в регіонах, визнаних розвиненими. Крім того, висуваються вимоги: використовувати в країні доходи та прибутки, що одержані у твердій валюті; залучати місцевий персонал; здійснювати його навчання і т.п. Іноді додаються вимоги до зовнішнього вигляду проектів (гармонізовані з місцевою архітектурою).

Якщо говорити про заходи державної підтримки капіталовкладень в готельну галузь, що виражені у створенні сприятливого інвестиційного клімату, то вони розглядаються як: інформаційна та консультаційна допомога майбутнім інвесторам. Для того щоб правильно оцінити перспективи проекту, інвестор повинен мати інформацію про основні ринкові показники в динаміці за кілька років. У готельній індустрії до таких показників відносяться: завантаження, доходи за номер, середня ціна за номер і т.д. Ці відомості можна одержати тільки з офіційних державних джерел або у спеціалізованих консалтингових компаніях. Надання державних гарантій - широко поширений механізм забезпечення кредитів. Під урядові гарантії побудований ряд готельних об'єктів в країнах СНД (наприклад, «Шодлік» в Ташкенті). Подібна форма співробітництва влаштовує іноземних інвесторів і найбільш поширена у діловій практиці країн з перехідною економікою, що розвиваються; розробка законодавства, яке захищає інтереси інвестора, тобто встановлення податкових пільг і гарантій щодо репатріації прибутків.

### **Контрольні запитання і завдання**

1. У чому полягають особливості змісту і форми послуг, а також технології їх надання (купівлі-продажу)?
2. Розкрийте економічну й організаційну суть торгівлі послугами.
3. Які специфічні функції виконує торгівля послугами? Які з них обумовлюються концепцією маркетингу?



4. На якій проблематиці зосереджена «Організація готельного господарства» як окрема галузь знань?

5. Охарактеризуйте предмет дисципліни «Організація готельного господарства».

6. Які основні напрями підприємницької діяльності у сфері послуг охоплює дисципліна «Організація готельного господарства» на фундаментальному рівні?

7. У чому полягає економічна суть послуги?

8. Визначте особливості послуги як об'єкта комерційної діяльності.

9. Чим різняться між собою матеріальні і нематеріальні послуги?

10. Яку роль в організації і наданні послуг відіграє стандарт обслуговування?

11. Охарактеризуйте чинники, які впливають на забезпечення відповідності попиту і пропозиції.

12. Розкрийте суть і класифікаційні ознаки послуг.

13. Конкретизуйте фактори впливу на розвиток сфери матеріальних і нематеріальних послуг.

14. Розподіліть послуги на матеріальні і нематеріальні за ступенем їх сприйняття: ремонт машин; прибирання; послуги громадського харчування; туристичні послуги; лікарні; перукарні; готелі; консультації; ритуальні послуги.

15. Проаналізуйте систематизацію послуг залежно від специфічних особливостей організації торгівлі ними.

16. У чому полягають закономірності відокремлення видів послуг?

17. У чому полягає значення послуг для системи торговельного обслуговування?

18. Виникнення та розвиток готельної справи.

19. Назвіть передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.

20. Які сучасні тенденції розвитку системи гостинності.

21. Що розуміється під глобалізацією системи гостинності.

22. Що таке поглиблення спеціалізації готельного попиту.

23. Охарактеризуйте міжнародні готельні ланцюги.

24. Назвіть напрямки розвитку мережі малих готелів.

25. Які основні напрями розвитку готельної справи в Україні.

## РОЗДІЛ 2

### ***ТИПИ, ХАРАКТЕРИСТИКА ТА КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА***

#### **2.1. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства**

Розміщення - один з важливих елементів туризму. Готельна індустрія - це суть системи гостинності. Вона виходить із найдавніших традицій в історії людства – повага до гостя, найкращий прийом і обслуговування. Засоби і системи розміщення - це будівлі різних типів і видів, від куреня до супергігантського готелю, пристосовані спеціально для прийому і ночівлі тимчасових відвідувачів з різним рівнем сервісу.

На сучасному етапі індустрія гостинності – це потужна система господарства регіону або туристського центру і є важливою складовою економіки туризму. Індустрію гостинності становлять різні засоби колективного та індивідуального розміщення: готелі, мотелі, молодіжні хостели і гуртожитки, апартаменти, туристські притулки, а також приватний сектор, що залучається для розміщення туристів.

В останні роки сфера послуг динамічно розвивається в усіх напрямках, особливо в плані людського сервісу, тобто з обслуговування населення послугами особистого споживання. Бум розвитку характерний і для галузі готельно-ресторанного комплексу. Створення сучасної індустрії туризму неможливо без розвиненої інфраструктури з обслуговування туристів. На практиці і в теорії широке поширення знаходить поняття «індустрія гостинності».

У ринковій економіці під індустрією гостинності розуміється підприємницька діяльність на ринку послуг, яка пов'язана з обслуговуванням гостей. Коли людина подорожує, йому потрібен відпочинок і відповідно місце, де можна переночувати - для цього і потрібен такий сегмент індустрії туризму, яким є підприємства, що надають послуги з розміщення (готелі, мотелі, пансіонати, будинки відпочинку і т.д.). Розміщення займає центральне місце в комплексі послуг, що надаються туристам під час подорожі, і є невід'ємною частиною кожного туру. Засоби розміщення, під якими розуміють будь-який об'єкт, регулярно або епізодично надає місця для ночівлі, є основою туристської індустрії. Так вже склалося історично, що потреби людини - це нічліг, харчування і розвага, тому індустрія туризму

включає в себе підприємства, що надають послуги по задоволенню потреб туристів.

Туризм у даний час розвивається дуже стрімко. Саме туризм став одним з доступних засобів пізнання оточуючого нас світу, його історії, пам'яток і культурної спадщини. Туризм являє собою один з видів послуг і належить до тих галузей економіки, що мають позитивну динаміку росту. У сучасній науковій літературі існує багато визначень термінів "туризм" та "гостинність". Гостинність - це більш точне поняття, так як спрямоване на задоволення потреб не тільки туристів, але й споживачів взагалі. Слід зазначити, що поняття туризму та гостинності не можна розглядати окремо: це два взаємопов'язаних терміна. Туристи є потенційними споживачами, які мають різноманітні бажання і потреби, що залежать від цілей їх подорожей. Поняття "гостинність" у всіх словниках тлумачиться як люб'язний прийом гостей, привітність по відношенню до гостей. Гостинність - це одне з понять цивілізації, яке завдяки прогресу і часу перетворилося на потужну індустрію, в якій працюють мільйони професіоналів, створюючи якісний туристський продукт для споживачів. Індустрія гостинності включає в себе різні сфери діяльності людей - туризм, відпочинок, розваги, готельний та ресторанний бізнес, громадське харчування, екскурсійну діяльність, організацію виставок і проведення різних наукових конференцій.

Таким чином, індустрія гостинності - це комплексна сфера діяльності працівників, які задовольняють будь-які запити і бажання туристів. Комерційна спрямованість туристських підприємств призводить до появи туристського і сервісного бізнесу, а також до створення спеціалізованої галузі з виробництва сувенірів і товарів туристського призначення. Ця обставина дозволяє виділити туризм та сервіс у самостійний комплекс сервісно-туристських підприємств.

Все це можна визначити як туристську індустрію, темпи розвитку якої вражають своєю швидкістю. Основними чинниками зростання індустрії туризму в даний час є:

- зростання доходів населення, які дозволяють понад задоволення першочергових потреб (житло, харчування, одяг) вживати все більшу частину їх на задоволення рекреаційних потреб. У структурі витрат споживчого комплексу громадян, проживаючих в економічно розвинених країнах витрати на туристські послуги вийшли на друге місце після витрат на житло;
- зростаюча урбанізація і погіршення екологічної обстановки в

містах швидко активізують попит на відпочинок в екологічно чистому середовищі, що вимагають зміни стереотипу урбанізованого життя на іншу діяльність, відходу від повсякденних турбот і побутового стресу;

- зростання вільного часу, тобто часу, яким людина може розпоряджатися не примусово, а вільно.

У практиці туризму економічно розвинених країн склалася наступна диференціація туризму:

- зазвичай період відпусток використовується на зарубіжні туристичні поїздки, уікенд - на екскурсії країною, а вечірній вільний час - на відпочинок у місті. Оскільки в структурі вільного часу уікенд займає провідне місце, потреба у внутрішньому туризмі в розвинених країнах все більше зростає, а індустрія внутрішнього туризму розвивається більш швидкими темпами;

- розвиток організаційних засобів та інфраструктури, що дозволяють зробити унікальні туристські ресурси більш доступними, а туристську діяльність з їх споживання - більш комфортною;

- розвиток міжнародних торговельних обмінів, в яких туризм вийшов на перші позиції, перш за все, завдяки його високій ефективності в задоволенні швидко зростаючого туристського попиту;

- розвиток засобів масової інформації, паблік рілейшнз в туризмі, телекомунікаційних системах та інформаційних технологіях, які дозволяють не тільки розвинути рекламу, але й швидко та зручно обслужити мільйони туристів.

Сучасна система туризму включає ряд господарюючих суб'єктів:

- фірми-виробники туристських послуг (лікарні, санаторії, здравниці, бази відпочинку, що надають ділові консультації та ін.);

- фірми-туроператори, тобто фірми по розробці та реалізації туристичного продукту переважно на оптовій основі;

- фірми-турагенти, які виступають у ролі продавців туристичного продукту, сформованого туроператорами;

- спеціалізовані фірми, що надають послуги з розміщення (пансіонати, будинки відпочинку, мотелі, готелі, кемпінги та ін.);

- спеціалізовані підприємства харчування (ресторани, бари, кафе, їдальні та ін.);

- спеціалізовані транспортні підприємства (авіапідприємства, автопідприємства, підприємства залізничного транспорту, підприємства

водного (морського і річкового) транспорту);

- підприємства торгівлі та торгові фірми, які спеціалізуються на товарах для туристів;
- підприємства сфери дозвілля в туризмі (кіноконцертні зали, аніматори, зали ігрових автоматів та ін.);
- рекламно-інформаційні туристські установи (рекламні агентства та бюро, інформаційно-туристичні центри і т.д.);
- державні підприємства (національні, регіональні, муніципальні підприємства – унітарні або акціонерні, що займаються туризмом на комерційних засадах).

Можна навести наступну класифікацію підприємств, що виробляють продукти та послуги для туристів:

- первинні - призначені безпосередньо для обслуговування туристів (санаторії, пансіонати, турбази і т.д.). В умовах замкнутого туристичного та курортного центру майже всі підприємства, розташовані на цій території, відносяться до цієї категорії;
- вторинні - призначені для обслуговування переважно туристів, хоча їх послугами можуть користуватися і місцеві жителі (підприємства громадського харчування, культурні заклади і т.д.);
- третинні - як правило, призначені для обслуговування місцевих жителів, але їх послугами також можуть користуватися для задоволення своїх потреб і туристи (громадський транспорт, пошта і т.д.).

Важливе місце в індустрії туризму займає готельний комплекс, широкий і різноманітний характер якого охоплює й елементи, пов'язаних з ним секторів індустрії, наприклад харчування, відпочинок, розваги та ін.

Готель - це підприємство, що надає людям, що знаходяться поза домом, комплекс послуг, найважливішими серед яких рівною мірою є послуга розміщення і харчування. Сутність надання послуги розміщення полягає у тому, що, з одного боку, в користування надаються спеціальні приміщення (готельні номери), з іншого боку, надаються послуги, що виконуються безпосередньо персоналом готелю: послуги портьє по прийому і оформленню гостей, послуги покоївок з прибирання готельних номерів і т.д. Готельні номери є основним елементом послуги розміщення. Це багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну, роботи проживаючих гостей. Найважливішою їх функцією є забезпечення можливості сну. Значимість інших функцій готельних номерів, перш за все,

залежить від призначення готелю і потреб гостей.

У різних готелях є різні категорії номерів, що відрізняються один від одного площею, меблюванням, устаткуванням, оснащенням і т.д. Проте незалежно від категорії готельний номер повинен мати: меблі й устаткування, ліжко, стілець і крісло, нічний столик, шафа для одягу, загальне освітлення, кошик для сміття. Крім цього, в кожному номері повинна міститися інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі.

Інші послуги доповнюють пропозицію послуг розміщення і харчування. До них відносяться пропозиція басейну, конференц-залів, залів для переговорів, спортивного обладнання, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масажного кабінету і ряд інших. Залежно від того, як вони оформлені і скомбіновані в єдиний комплекс складається певний тип підприємства, такі, як готель-люкс, готель середнього класу, готель-апартамент, готель економічного класу, готель-курорт, мотель, приватний готель типу «нічліг і сніданок» пансіон, гостинний двір, ротель, ботель, флотель, флайтель.

Однак існує кілька загальних класифікаційних ознак. Ми виділяємо лише найбільш вживані серед них:

1. Рівень комфорту - це комплексний критерій, складовими якого є:

- стан номерного фонду: площа номерів, частка одномісних, багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей в номерах;
- стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення; - наявність і стан підприємств харчування;
- стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території;
- інформаційне забезпечення і технічне оснащення;
- забезпечення надання додаткових послуг.

У кожній окремій країні до розуміння рівня комфорту як критерію класифікації підходять по-різному, саме тому в світі немає єдиної класифікації готелів. Всесвітньою туристичною організацією (ВТО) запропонована тільки стандартна класифікація засобів розміщення.

2. Місткість номерного фонду - число місць, яке може бути запропоновано клієнтам одночасно. Загально прийнято розділяти готелі на:

- малі - місткість до 150 місць (у ряді країн не більше 100 номерів);
- середні - 150-400 місць (до 300 номерів);

- великі - понад 400 місць (понад 300 номерів).

3. Функціональне призначення - цей критерій є вирішальним при визначенні типологічної структури готелю. Всього виділяють дві великі групи підприємств: транзитні і цільові:

Транзитні - готелі, що обслуговують туристів в умовах короткочасної зупинки. Вони розташовуються на магістралях з великим рухом, в них обмежений рівень комфорту.

Цільові готелі залежно від мети подорожі підрозділяються на:

- готелі ділового призначення, що обслуговують осіб, які перебувають у відрядженнях;

- готелі для відпочинку (курортні - надання розміщення, харчування і ряду додаткових послуг людям, які прагнуть до відпочинку і відновлення здоров'я, а також туристські - головна мета відпочинку).

4. Місце розташування. Тут існують різні варіації. Готелі можуть бути розташовані в межах міста, в горах, на узбережжі і т.п. Крім місця розташування готелю виділяють класифікацію номерів.

5. Тривалість діяльності. За цим критерієм готелі класифікують на такі: що працюють цілий рік, 2 сезони або функціонують лише один сезон.

6. Забезпеченість харчуванням:

- готелі, що працюють по системі «Все включено» (розміщення + 4-разове харчування з включенням алкогольних напоїв як місцевого, так і іноземного виробника, залежно від специфіки готелю і її вартісної цінності);

- готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення + триразове харчування);

- готелі, що забезпечують напівпансіон (розміщення + 2-разове харчування з варіацією сніданок-обід або сніданок-вечеря);

- готелі, що пропонують розміщення і тільки сніданок.

Досліджуючи підприємства готельної сфери, слід звернути увагу на основні показники, що характеризують їх діяльність: середню заповнюваність, прибутковість, ступінь зносу об'єктів і деякі інші. Підприємства готельної сфери мають загальні характеристики, які визначають природу індустрії гостинності.

За рівнем, асортименту та вартості послуг готельні підприємства діляться на кілька типів:

- дешеві готелі або готелі з обмеженим сервісом, які пропонують мінімум послуг. При цьому підприємства харчування при них можуть бути, а

можуть бути і відсутніми;

- готелі «люкс» - мають оздоблення фешенебельним декором, оснащені високоякісними меблями, добре обладнаними громадськими приміщеннями та повинні бути забезпечені великою кількістю персоналу відносно до кількості номерів. ВОТ (Всесвітня туристична організація ) залежно від споживача готельних послуг на сучасному готельному ринку рекомендує виділяти такі типи готелів:

- Готель «люкс» на 100-400 номерів розташовується, як правило, в центрі міста і надає елітарні умови проживання керівникам найвищого рівня за дуже високу ціну.

- Готель високого класу має від 400 до 2000 номерів, який розташований у межах міста і пропонує широкий набір послуг, які надаються навченим персоналом бізнесменам, учасникам конференцій, індивідуальним туристам; він оснащений дорогими меблями та обладнанням. Ціна проживання - вище середньої.

- Готель середнього рівня орієнтований на широке коло споживачів, може мати різну кількість номерів. Прагне використовувати сучасну технологію, знижуючи експлуатаційні витрати та дотримуючись середнього рівня цін.

- Апартамент-отель має звичайно від 100 до 400 номерів зі зручностями, аналогічними мебльованим кімнатам. Ціни варіюються залежно від сезону і умов розміщення. Орієнтований на бізнесменів чи туристів, що зупиняються на тривалий термін.

- Готель економічного класу може бути невеликим, з числом номерів від 10 до 150. Розташована в межах міста, має невеликий штат персоналу, добре обладнаний номерний фонд, але не надає послуг харчування. Споживачами є, як правило, бізнесмени, індивідуальні туристи.

- Мотель - призначений для туристів, які подорожують на автотранспорті. Може мати від 150 до 400 номерів, розташовується поблизу автотрас, має невеликий штат персоналу і передбачає невисокі ціни при сучасних добре обладнаних номерах. Без послуг харчування.

- Курортні готелі можуть мати від 100 до 500 номерів, зазвичай віддалені від міста і розташовуються поблизу водойм, у мальовничих місцях; пропонує повний набір послуг, має багато спортивних споруд, дитячих майданчиків; ціни - вище середніх, орієнтовані на різні категорії туристів.

- Таймшер - від 50 до 250 номерів, можливі окремі будови. Має номери квартирної типу і умови, аналогічні курортним готелям. Окремі



квартири продані індивідуальним власникам, проте повна власність контролюється компанією управління. Ціна таймшера залежить від особливостей сезону, а також часу перебування. Проживання в менш привабливі періоди часу коштує істотно менше, ніж у сезон найбільшого попиту. Власник номера має можливість користуватися нерухомістю протягом певного часу, пропорційно до внесеного грошовому внеску. Зазвичай «власність» купується на термін від 10 років до безстрокового користування. Час користування вимірюється в тижнях. Власник може відпочивати в придбаних апартаментах в «свої» тижні або обміняти місце відпочинку на аналогічне в рамках «придбаного сезону». Серед перерахованих готелів особливе місце займають наступні:

- кемпінг - табір для автотуристів, розташований у заміській місцевості, оснащений літніми будиночками або наметами;

- ротель - пересувний готель, у виді вагона з одно-, двомісними номерами. У денний час туристи знайомляться з різними містами та їх визначними пам'ятками, а ночують у поїзді;

- ботель - невеликий готель на воді, в якості якого може використовуватися відповідним чином обладнане судно;

- флотель - плаваючий готель, де може бути спеціально обладнане судно; туристам надаються комфортабельні номери-каюти, послуги активного відпочинку, зали для переговорів, конференцій, конгресів, засоби зв'язку, численні бари і ресторани. Флотель використовують для організації круїзного відпочинку, який отримав бурхливий розвиток в 1990-х рр.

Разом зі збільшенням місць призначення та розширенням сегменту ринку для круїзів розвивається і досконаліший вид відпочинку - круїз і переліт на літаку, в якому поєднується швидкість повітряного транспорту з романтикою морської подорожі. Засіб розміщення для такого відпочинку називається флайтелем, але через високу вартість він представлений на ринку готельних послуг обмежено.

Особливу увагу хотілося б приділити новому виду спеціалізованого туризму - сільському туризму. В даний час сільський туризм розглядається як вельми прибутковий вид діяльності і має чималі обсяги. Зрозуміло, змагатися з обсягами туристичних потоків на морські курорти він не може, але тим не менше за значимістю стає важливим напрямком туристського бізнесу, гідним уваги і вивчення.

## **2.2. Характеристика основних типів засобів розміщення**

Послуги розміщення, харчування та інші послуги, що надаються готельним підприємством, доповнюють один одного, в більшості випадків є взаємозалежними і сприймаються гостем як єдине ціле. З урахуванням того, як вони оформлені і скомбіновані в єдиний комплекс складається певний тип підприємства. Розрізняють такі типи готельних підприємств:

готель - традиційний тип готельного підприємства, що розташовується, як правило, у великому місті і має великий штат обслуговуючого персоналу, який надає широкий набір додаткових послуг і високий рівень комфорту;

готель-люкс - мале або середнє по місткості готельне підприємство, зазвичай розташоване в центрі міста. Добре навчений персонал забезпечує високий сервіс самим вимогливим клієнтам - учасникам конференцій, ділових зустрічей, бізнесменам, високооплачуваним фахівцям. Характерна висока ціна номера, що включає всі можливі види обслуговування. Номери мають кілька кімнат, неодмінно вітальню і ізольовану спальню. У деяких номерах-люкс є кухня з холодильником і вбудованим міні-баром;

готель (середнього класу) - підприємство за місткістю більше готелю-люкс (400-2000 місць), що розташоване в центрі міста або міської межі. Пропонує достатньо широкий набір послуг, і рівень цін на них такий же, як в регіоні розташування, або трохи вище. Розраховано на прийом бізнесменів, поодиноких туристів, учасників конгресів, конференцій;

готель-апартамент - підприємство по місткості малих або середніх розмірів (до 400 місць), характерне для великого міста з непостійним населенням. Надає номери квартирного типу, що використовуються в якості тимчасового житла, частіше за все на базі самообслуговування. Ціна звичайно варіюється в залежності від строків розміщення. Обслуговує сімейних туристів і бізнесменів, комерсантів, які зупиняються на тривалий термін;

готель економічного класу - підприємство малої або середньої місткості (150 місць і більше). Розташовується поблизу автомагістралей. Характерно просте і швидке обслуговування, обмежений набір послуг, а значить, невисокий відсоток надбавки за обслуговування. Споживачами є бізнесмени та поодинокі туристи, які не потребують повний пансіон і прагнуть до фактичної оплати спожитих ними послуг;

готель-курорт - підприємство зі значними відмінностями за місткістю, що пропонує повний набір послуг гостинності і, крім того, комплекс

спеціального медичного обслуговування і дієтичного харчування. Розташовується в курортній місцевості;

мотель - засіб розміщення автотуристів, пристосоване для сімейного розміщення та обслуговування сім'ї, без необхідності оплати всього комплексу послуг, як це пропонують готелі. В основному це прості одноповерхові або двоповерхові споруди, розташовані поза міською забудови - в пригороді у автомагістралей. Це малі або середні за місткістю підприємства (до 400 місць). Характерна середня якість обслуговування при невеликій чисельності персоналу. У порівнянні з готелями пропонується обмежений набір послуг за нижчими цінами. Звичайно в комплекс мотелю входять ресторан, бар, зал для перегляду кіно, тренажерні та ігрові приміщення, басейн і т.п. Клієнтами є різні категорії туристів, але з акцентом на пізнавальний автотуризм; приватний готель типу «нічліг і сніданок» - тип готелів, що набув широкого поширення в США. Це готель малої, іноді середньої місткості, розташований в передмісті або сільській місцевості. В обслуговування, як правило, входять сніданок і легка вечеря в домашній обстановці. Клієнти - комерсанти і маршрутні туристи, які прагнуть до домашнього затишку;

готель-гарні - підприємство, що представляє клієнтам обмежену кількість послуг (розміщення і континентальний сніданок);

апарт-готель - готельне підприємство, що складається з декількох квартир, ціна яких не залежить від кількості проживаючих у ньому гостей. Розрахований на самообслуговування, в тому числі на самостійне приготування гостями їжі. У Європі отримала розвиток різновид апарт-готелю - анонімний пансіон, коли власники квартир укладають договір з агентством про здачу своєї житлоплощі - однієї з квартир житлового будинку;

пансіон - підприємство з простим стандартом і обмеженим спектром послуг. На відміну від готелів-гарні тут надаються сніданки, обіди та вечері (повний пансіон), які можуть отримати лише постійно проживаючі тут клієнти. Хостел широко поширений у світовій практиці. Проживання в пансіоні обходиться набагато дешевше, ніж у звичайних готелях. Він не підпадає під категорію зірковості, так як не зобов'язаний відповідати стандартам. Традиційний пансіон відрізняється невеликою кількістю кімнат і звичайно розрахований на проживання 10-20 чоловік (іноді кількість місць доходить до 50). Найчастіше він належить одній родині, яка і обслуговує постояльців. Для пансіонату характерна атмосфера привітності і тепла, що

поряд з низькими цінами приваблює клієнтів; гостинний двір - підприємство, що відрізняється від готелів спрощеним стандартом обслуговування, меншою місткістю, відсутністю ряду громадських приміщень для зустрічі і перебування гостей (холів, вестибюлів, віталень). У структурі гостинного двору обов'язкова наявність ресторану або бару. Бунгало - невелика будова з легких матеріалів, що використовують для розміщення туристів. Набуло широкого поширення в міжнародних молодіжних туристичних центрах;

кемпінг - табір для авто-, мото-, велотуристів, звичайно розташований у замиській місцевості, іноді недалеко від мотелю. Туристам надаються місця для ночівлі, часто в наметах або літніх будиночках, обладнаних кухнями для індивідуального приготування їжі і деякими елементарними зручностями;

ротель - пересувний готель, в якості вагона з одно-або двомісними номерами (спальними відсіками), в яких розташовані спальні крісла. Є відсік для перевдягання, загальна кухня, холодильник, спільний туалет;

флотель - великий плаваючий готель, спеціально обладнане судно. Туристам пропонуються комфортабельні номери та асортимент послуг для активного відпочинку - басейн, водні лижі, снасті для рибної ловлі, оснащення для підводного плавання і підводного полювання, тренажерні зали, зали для конгресів і конференцій, бібліотека, різноманітне інформаційне забезпечення (телефон, факс, комп'ютер тощо). Останнім часом часто використовують для організацій бізнес-турів, конгрес-турів, конгрес-круїзів, навчальних турів;

флайтель - надзвичайно дорогий і нечисленний вид готелів. Обладнаний посадковим майданчиком і системою зв'язку з метеослужбами;

ботель - невеликий готель на воді, в якості якої використовується відповідним чином обладнане судно;

акватель - стаціонарний корабель, вилучений з експлуатації як транспортний засіб і використовується в якості готелю.

Таким чином, відзначимо - початок готельної класифікації було покладено ще в ті часи, коли існувало дуже мало закладів, які заслуговують довіри. Класифікація мала на меті забезпечити безпечні та якісні послуги з проживання та харчування для мандрівників. З колосальним розвитком міжнародного туризму за останні 50 років індустрія гостинності набула статусу зрілої, а мета класифікації змістилася від ідей захисту споживача (зазвичай гарантованої національним регулюванням і законодавством) до ідей інформування споживача.

### **2.3. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку**

Індустрія гостинності – це сфера підприємництва, що складається з видів обслуговування, які спираються на принципи гостинності.

Важливе місце в індустрії займає готельний бізнес, широкий та різноманітний характер якого охоплює й елементи, пов'язаних з ним секторів індустрії, наприклад, харчування, відпочинок, розваги та ін. Відповідно, готельний бізнес демонструє більш широку та різноманітну організаційну структуру, ніж інші сектори індустрії.

У готельному господарстві великої уваги надається сервісу. Сервіс - це система мір, що забезпечує високий рівень комфорту та задоволення самих різноманітних побутових, господарських та культурних потреб гостей за умови професійного обслуговування. Розміщення, забезпечення продуктами харчування та напоями є самим головним у діяльності готелів, від цього отримується весь або велика частина доходів і за це несуть відповідальність всі або більша частина співробітників підприємства. Розміщення та харчування - головні продукти, що пропонуються основними службами готелю. Проте сьогодні гості прагнуть отримати також й інші послуги та види обслуговування. З метою підвищення якості та культури обслуговування клієнтів, а також конкурентоздатності на світовому ринку готельних послуг, підприємства повинні мати не тільки високий рівень комфорту, але й широкий набір додаткових послуг. Оскільки, крім зручного готельного номера, харчування та прохолоджувальних напоїв у ресторанах, барах або безпосередньо у номері, гість може забажати користуватися послугами пральні, перукарні, сауни, басейну, фітнес-клубу, бізнес-центру, конференц-залу, бібліотеки, кіосків преси, обміну валют, не кажучи вже про можливість користування телефоном чи відеообладнанням. Різноманітність і асортимент додаткових послуг постійно розширюється. На основі вивчення попиту гостей працівники готельних підприємств знаходять все нові та нові шляхи та форми обслуговування своїх клієнтів.

Асортимент надання додаткових послуг залежить від категорії готелю. Відповідно, чим вища категорія підприємства, тим більшу кількість послуг воно може запропонувати своїм відвідувачам. Так, наприклад, одно- та двозіркові готелі надають лише найнеобхідніші послуги, такі як викликання швидкої допомоги, прасування одягу, викликання таксі, зміна білизни та рушників, зберігання багажу. Додаткові послуги гостям надаються як

персоналом готелів так і працівниками суміжних підприємств, які спеціалізуються на цьому виді діяльності. Так, наприклад, готелі, що не можуть самостійно виконувати весь комплекс додаткових послуг, укладають договори про надання відповідних послуг із побутовими, транспортними, комунальними, банківськими, торговельними підприємствами й закладами культури.

За способом надання додаткові послуги можуть бути платними та безплатними. До безплатних послуг належать: зберігання багажу в камерах схову; доставка телеграфної кореспонденції до номера; виклик швидкої допомоги; доставка у номер термометра, медикаментів першої необхідності; побудка проживаючих у будь-який час; доставляння до номера довідкової реклами, фірмових конвертів і паперу; зберігання грошей, цінних паперів (згідно з описом); надання ниток, голок; видання довідок про розташування та режим роботи пунктів побутового обслуговування та інших послуг. Чим вища категорія підприємства готельного господарства, тим більше додаткових послуг переходить до типу безкоштовних. Всі додаткові послуги можна об'єднати у певні групи. Так, наприклад, можна виділити банківські послуги, послуги зв'язку, екскурсійні послуги, спортивно-рекреаційні, культурно-розважальні, транспортні, побутові та інші.

Послуги культурно-масового характеру відносяться до додаткових послуг, що пропонуються готелем. Відповідно, чим вища категорія готелю, тим більшу кількість даних послуг і кращу якість їх надання він може запропонувати своїм гостям. До видів культурно-масового обслуговування належить: користування конференц-залами, танцювальними залами і диско-клубами, бібліотеками, більярдними, кегельбанами, залами ігрових автоматів, демонстраційними залами, туристичними клубами та відеосалонами. У багатьох літературних джерелах ресторани не відносять до видів культурно-масового обслуговування, бо головною метою ресторану є забезпечення гостей харчуванням, а розважальні послуги є додатковими і можуть взагалі не надаватися. Проте, зовсім не розглядати ресторани як вид культурно-масового обслуговування неможливо, особливо, якщо мова йде про ресторани при готелях. Оскільки, в наш час, у ресторанах дуже часто проводяться конференції, презентації, ділові збори та ін. заходи, при проведенні яких саме надання їжі (наприклад, невеликий фуршет) є додатковим. Також у ресторані може бути організований виступ відомого співака чи влаштовано якесь грандіозне шоу (наприклад, новорічний карнавал, або бал на честь приходу весни).

Для проведення конференцій і нарад, готелі пропонують конгрес-холи, конференц-зали, бізнес-центри та актові зали. Готелі, що мають такі зали, називають конференц-центрами або конгрес-центрами. Вони спеціально проектуються для прийняття великої кількості людей та проведення різного роду зборів. У нашій країні такі центри необхідні ще й для обслуговування акціонерних товариств, які проводять щорічні збори акціонерів. Із-за орієнтації таких готелів головним завданням є забезпечення залів необхідним обладнанням, технічними засобами акустики, зв'язку, синхронного перекладу на декілька мов, зручними меблями. Зазвичай такі готелі розміщуються не в центральних кварталах міста і можуть пропонувати широкий набір послуг для приємного проведення часу: ігри в гольф, відкриті та криті басейни, сауни, тренажерні зали та ін.

В розрахунок перебування входять: вартість номера, харчування, місце у залі, аудіо та відео обладнання та інші додаткові послуги. Як показують дослідження ринку конгресних послуг, більшість компаній, які влаштовують конгресні заходи, прагнуть одержувати всі необхідні для цього послуги «під одним дахом». Крім того, близько 25 % з числа найбільш вимогливих замовників, якими є організатори міжнародних конференцій, обирають для їхнього проведення готелі. У свою чергу, готелі, особливо ті, основними клієнтами яких є бізнесмени, інвестують великі суми в створення власних конгрес-центрів, вони дуже високо оцінюють конгресний бізнес як джерело високого стабільного доходу. Для цього готелі підтримують постійні контакти з організаторами заходів, щоб мати точну уяву про їхні потреби. Готелі вкладають істотні кошти в удосконалення сервісу, будівництва нових приміщень і в розвиток інформаційно-технічної бази. Універсальні зали і конференц-зали призначені для проведення культурних заходів, конгресів, конференцій, що можуть одночасно прийняти значну кількість відвідувачів. Такі зали доповнюються фойє, що виконують функції очікування відвідувачів, а також низку додаткових функцій: організація виставок, ярмарок, танцювальної зали, бенкетів тощо. Фойє розміщується на одному рівні з залом. Універсальні зали і конференц-зали обладнуються приладдям для синхронного перекладу не менш як на чотири іноземні мови, приміщеннями для проведення секційних засідань. Універсальні зали використовуються для проведення прийомів, презентацій, конференцій, виставок-ярмарків, нарад, симпозіумів, бенкетів тощо, для чого організовуються розсувні перегородки, за допомогою яких внутрішній простір зали поділяється на окремі приміщення. У таких залах

використовуються трансформаційні меблі, для чого слід передбачити при залах спеціальні приміщення для тимчасового зберігання меблів. Визнаними лідерами у сфері проведення заходів конгресового характеру в світі є готелі США, саме вони широко впровадили практику розробки спеціальних конгрес-пакетів, що полегшують організаторам заходів вибір і дають можливість швидко підрахувати суму передбачуваних витрат. Так, наприклад, у стандартний денний конференц-пакет, що пропонує ланцюг Hilton Hotels, включаються: мебльований зал для засідань; дошка (flipchart), overhead, екран; прохолодні напої на робочих столах; дві кава-паузи (кава, чай, напої); ланч. Для проведення конгресів у готелях необхідна наявність бізнес-центру, до складу якого має входити концертний зал з обладнанням для синхронного перекладу, з аудіо- і відеообладнанням, конференц-зали, багатофункціональні банкетні зали, виставкові площі.

Цікавим напрямком у створенні спеціалізованих готельних послуг є широке використання культурних програм, у тому числі балетних і циркових фестивалів, концертів, оперних вечорів тощо. Готелі, що мають концертні зали і майданчики, пропонують своїм гостям широкий спектр культурних програм.

Більярдні організують у приміщеннях холу, вітальні та в інших групах приміщень лише для мешканців готелю. У приміщенні встановлюються більярдні столи (малі розмірами 2250x1250 мм і великі розмірами 3850x2050 мм), стійки для кийів, шафи або полиць для куль, меблі для зони відпочинку і очікування. Більярдні столи розміщують таким чином, щоб навколо них була велика площа для вільного руху. Кегельбани можуть замінювати більярдні. У них розміщується спеціальне обладнання, що складається з автоматів для подавання кульок, встановлення кеглів, доріжок для прокату кульок, зона відпочинку і очікування.

У зоні обслуговування відвідувачів розміщуються: каси для грошових розрахунків з відвідувачами; пункт обміну валюти; місця для відпочинку відвідувачів і проведення видовишно-розважальних заходів; гардеробна.

У зоні відпочинку повинні розміщуватися санвузли для відвідувачів у кількості, що відповідає санітарним нормам. У зоні службових приміщень передбачаються: кімнати відпочинку; ізольоване приміщення для співробітників служби безпеки та інші.

Існують спеціалізовані готелі-казино. Вони широко розповсюджені в США і деяких країнах Західної Європи. Головною функцією цих готелів є створення гарних умов для проведення азартних ігор. Проживання і



харчування у таких готелях організовано на дуже високому рівні. У харчуванні акцент робиться на екзотичну кухню.

Великою популярністю користується послуга з організації чартерних рейсів для людей, що вирішили пограти у азартні ігри. Робота персоналу таких готелів дуже напружена, оскільки ігри тривають на протязі доби, 365 днів в рік.

Бібліотеки передбачаються здебільше на готельних підприємствах для відпочинку і розміщуються у адміністративних, побутових приміщеннях та приміщеннях для проведення культурно-масових заходів. До бібліотеки належать читальні зали, приміщення для збереження книг і підсобні приміщення. Читальні зали передбачаються непрохідними, з одним входом і мають добре природне і штучне освітлення. У них відбувається видача і отримання книг, робота з книгою і експозиція періодичних видань, книг. Читальні зали обладнуються стійкою видачі книг, читальними столами, книжними шафами або стелажми для книг, виставковими вітринами, стільцями.

Майже всі великі підприємства готельного господарства намагаються забезпечити своїх гостей широким асортиментом додаткових послуг. Значну роль тут відіграють послуги культурно-масового обслуговування. Адже кожен гість має власні смаки, а відповідно, і побажання, щодо наявності певних видів культурно-масових послуг, і слід зазначити, що більшість людей прагне отримувати їх “під одним дахом.” Будь-який готель намагається максимально задовольняти потреби, навіть найвибагливіших своїх відвідувачів. Через те і з’являються на території готельних комплексів різноманітні диско-клуби, бібліотеки, більярдні, бізнес-центри та інші заклади культурно-масового обслуговування. Їх наявність є досить вигідною для готелю, оскільки це підвищує його конкурентоспроможність та дає додатковий прибуток. Проте, організація даних закладів на території підприємства є досить складною роботою і потребує значних витрат.

Перша проблема, з якою стикається будь-який готель - це наявність приміщення, придатного для його нормальної експлуатації. Рішення про те, придатне чи ні конкретне приміщення, залежить від багатьох факторів. Так, наприклад, при відкритті будь-якого закладу слід зважати на те, що: він повинен мати стандартний комплекс. Всі ці приміщення за розміром, розміщенням, наявністю комунікацій повинні бути придатні для використання з конкретного призначення.

Велику увагу також приділяють підбору обладнання. Наприклад:

влаштуваючи більярдні столи в готелі слід враховувати те, що більярд - це не досить тиха гра, і тому не слід розміщати більярдні столи у кімнаті відпочинку, де люди, можливо, читають, дивляться телевізор або працюють в інтернеті. Кращій варіант - це створення більярдної кімнати, але він потребує значно більших затрат і підходящого приміщення, якого може й не бути.

У приміщенні більярдної не повинно бути підвищеної вологи, бо може зіпсуватися дороге обладнання. Слід звернути увагу на стан перекриттів між поверхами, оскільки один більярдний стіл може важити до півтори тонни. Навколо більярдного столу з кожного боку повинно бути 2 метри свободної площі для того, щоб гравці могли вдарити по шару з будь-якої точки.

Таким чином, приміщення, в якому організується більярдна, повинно бути доволі просторим. Наявності підходящого приміщення потребує й відкриття бібліотек, бізнес-центрів, конгрес-холів, диско-клубів та інших закладів. Проте, якщо на підприємстві навіть є підходяще приміщення, відкриття закладів культурно-масового значення потребує вкладання великих коштів, які йдуть на створення затишного інтер'єру, закупівлю дорогого обладнання (так, наприклад, середня ціна лише одного якісного більярдного столу складає 4-7 тисяч доларів), прийняття на роботу великої кількості нових працівників та ін. Тому, багато готельних комплексів, просто здають приміщення в оренду саме під диско-клуби, більярдні зали та боулінг-клуби. Менші підприємства навіть здають приміщення під ресторани, не маючи власних. Таким чином, вони отримують прибуток, уникають великих витрат, а їхні гості мають можливість користуватися різноманітними послугами, не виходячи з території готельного комплексу.

#### **2.4. Характеристика лікувально-оздоровчої бази підприємств готельного господарства**

Лікувальні властивості багатьох природних факторів відомі з найдавніших часів, примітивні споруди для водолікування в місцях виходу мінеральних вод були свого роду прототипами бальнеологічних курортів. Чутки про лікувальні властивості деяких вод поширювались далеко за межі відповідних місцевостей, приваблюючи багато хворих. «Чудодійні» джерела та інші лікувальні фактори ставали основою лікувальних таємниць храмів, нерідко були предметом релігійного культу.

В Україні санаторно-курортна справа є одним з найдавніших видів рекреації. З XIX ст. відомі кліматичні курорти Південного узбережжя Криму,

бальнеологічні курорти Передкарпаття та Закарпаття, Поділля, Полтавщини, грязьові курорти Криму та Одещини, які зазнали особливого розвитку в ХХ ст. Так, перші заклади в Україні, які почали функціонувати, використовуючи мінеральну воду для лікування, виникли у Шклі (1576), Саках (1799), Трускавці (1827), Одесі (1829), Бермінводах (1862), Моршині (1877); лікувальні властивості грязі – на узбережжі Куяльницького лиману (1833), поблизу Голої Пристані (Гопри) (1895).

Система санаторно-курортних закладів розвивалась в межах державної системи охорони здоров'я, її послуги були соціально орієнтованими і достатньо дешевими для громадян (за рахунок фонду соціального страхування та інших джерел фінансування). Але недостатньо розвинена матеріально-технічна база галузі, її низька пропускна спроможність і застаріле обладнання, навіть при високій кваліфікації персоналу і досконалості методик профілактики та лікування, робила санаторно-курортні заклади важкодоступними для більшості населення.

У ринкових умовах сьогодення санаторно-курортна справа в Україні зазнає структурних змін. В першу чергу вони торкнулися організаційно-управлінських засад: зростаюча комерціалізація діяльності, вихід на ринок санаторно-курортної пропозиції, подальша сегментація даного ринку відповідно до змін попиту обумовили зміну форм власності (зокрема, розширилась колективна та приватна складові) та управлінської структури.

Санаторно-курортна діяльність за своєю специфікою стала предметом дослідження багатьох українських вчених Любіцевої О. О., Павлова В. І., Черчик Л. М., Фоменко Н. В., Артюхової І. В., Казачковської Г. В., Коніщевої Н. Й. та різнопланових статей з сучасних економічних та організаційних питань в сфері санаторно-курортної справи.

Сучасний стан господарювання вітчизняних підприємств санаторно-курортного комплексу характеризується нестійкими тенденціями функціонування, що в основному обумовлюється сезонними коливаннями попиту, недостатнім рівнем якості обслуговування та організаційним консерватизмом процесу управління. Саме це обумовлює актуальність вивчення цього питання з метою розробки рекомендацій для покращення санаторно-курортної справи в Україні.

Санаторно-курортна справа має дуже давню історію. У ранньому середньовіччі відомими курортами були Пломб'єр-ле-Бен і Ахен – улюблене місце відпочинку імператора Карла Великого. У подальшому прославились мінеральні джерела Спа і Котре. Поступово джерела переходили у власність

монастирів, а лікувальну дію мінеральних вод пов'язували з охороною святими.

Вже у XVI-XVII ст. в літературі починають розглядатися питання будівництва, облаштування і порядку експлуатації курортних місць. Так, в середині XVI ст. в Карлсбаді вперше введено мито з пацієнтів і встановлено порядок проведення лікувальних заходів.

На початку XVII ст. у Франції була створена інспекція, завданням якої став нагляд за станом курортів та їх експлуатацією. При цьому користування курортами продовжувало залишатися виключно привілеєм знаті. Тільки в XVIII-XIX ст. у зв'язку з розвитком промисловості, торгівлі і транспорту починається інтенсивний розвиток європейських курортів на основі комерційного підходу.

Пожвавлення курортної справи супроводжувалось розширенням кола їх відвідувачів за рахунок представників буржуазії, крупних чиновників, інтелігенції. З ініціативи англійського лікаря Р. Рассела в 1792 р. заснований перший дитячий приморський санаторій в Маргіті; згодом дитячі курорти виникли в Італії і Франції. В XIX – на поч. XX ст. відбувається офіційне відкриття більшості сучасних європейських курортів, які набували вигляду не тільки лікувальних комплексів, але і місць відпочинку і туризму.

На сучасному етапі курортологія – це наука, що вивчає лікувально-курортні чинники. Курорт – це місцевість з набором лікувальних чинників, певними кліматичними, географічними та гігієнічними умовами.

Санаторно-курортне господарство – це група спеціалізованих будинків і споруд з відповідним матеріально-технічним забезпеченням і персоналом, які покликані задовольняти потреби населення у лікуванні і відпочинку.

Крім того, до завдань курортології входять пошук і дослідження курортних ресурсів, вивчення потреб населення в санаторно-курортному лікуванні і розробка наукових основ його організації, принципів і нормативів курортного будівництва і благоустрою, включаючи питання санітарної охорони курортів. Розділами курортології є бальнеологія, бальнеотерапія і бальнеотехніка; грязелікування, медична кліматологія і кліматотерапія; окремий розділ вивчає питання організації, планування і будівництва курортів.

Лікування і оздоровлення людей – винятково важливе соціальне завдання. Його актуальність в Україні зростає у зв'язку з різким погіршенням демографічної ситуації, чорнобильською катастрофою, забрудненням у багатьох районах навколишнього середовища.

Санаторно-курортне господарство переважно створюється в місцях зосередження сприятливих рекреаційних ресурсів, лікувальні та оздоровчі властивості яких мають територіальні особливості. Це визначає спеціалізацію санаторно-курортних регіонів на наданні певних видів лікувальних послуг та послуг для відпочинку.

До санаторно-курортного господарства належать лікувально-профілактичні заклади: санаторії та пансіонати з лікуванням, що на певний час надають хворим лікувальні послуги, переважно використовуючи цілющі властивості природних ресурсів. До санаторно-курортного господарства входять також будинки, пансіонати та інші заклади відпочинку населення, що призначені лише для відпочинку.

Велику ефективність лікування і відпочинку мають санаторії та пансіонати з лікуванням, а також будинки та пансіонати відпочинку. Санаторії та пансіонати з лікуванням – це заклади, що на певний час здійснюють реабілітаційне (відновлювальне) лікування хворих. Ці заклади мають необхідне медичне обладнання, широко використовують для лікування цілющі властивості наявних природних ресурсів. Дома відпочинку, пансіонати, бази тощо – це суто заклади для відпочинку.

Санаторний режим поєднує елементи активності та спокою, тренування і щадіння й диференціюється залежно від стану пацієнта на режим щадіння, тонізуючий і тренувальний із різним поєднанням навантажень.

Різними є терміни перебування пацієнта на санаторно-курортному лікуванні. У більшості санаторіїв тривалість однієї зміни становить 24 дня. У спеціалізованих санаторіях перебувають 28-53 дня, а іноді й більше (дитячі протитуберкульозні санаторії та ін.).

Санаторії для дорослих підпорядковуються профспілкам. Керівниками і контролюючими органами є Центральна рада з управління курортами профспілок з мережею відповідних територіальних рад.

Основні профілі санаторіїв:

- для лікування пацієнтів з хворобами серцево-судинної системи;
- для лікування пацієнтів з хворобами органів травлення;
- для лікування пацієнтів з хворобами органів дихання (не туберкульозного походження);
- для лікування пацієнток з хворобами жіночої статевої сфери;
- для лікування пацієнтів з хворобами органів руху;
- для лікування пацієнтів з хворобами шкіри;
- для лікування пацієнтів з хворобами нирок і сечовивідних шляхів;

для лікування пацієнтів з порушенням обміну речовин [10, с. 197].

Є також санаторії для дітей, підлітків для лікування туберкульозу, хвороб внутрішніх органів, паралічів тощо.

Нині в Україні діє 45 курортів загальнодержавного та міжнародного, 13 курортів місцевого значення, де функціонує 544 санаторія та пансіоната з лікуванням загальною одноразовою чисельністю понад 150 тисяч місць, а також перелік з 265 зарезервованих зон для організації лікування, відпочинку та туризму.

За унікальністю та цінністю природно-лікувальних ресурсів, рівнем облаштованості виділяють курорти загальнодержавного та місцевого значення.

Підставою для визначення території як курорту – є наявність природних лікувальних ресурсів, необхідної інфраструктури для їх експлуатації та організації лікувально-профілактичної діяльності.

За класифікацією курорти поділяють на:

бальнеологічні;

кліматичні;

грязьові.

Найбільшу привабливість серед курортних територій мають АР Крим, Закарпатська та Івано-Франківська, Одеська, Харківська, Чернівецька, Львівська та Київська області. Існують традиційні і перспективні санаторно-курортні райони з унікальними природними ресурсами для відпочинку і лікування. Одним із критеріїв перспективного санаторно-курортного будівництва є наявність або відсутність у певній місцевості гідромінеральних ресурсів.

Послуги санаторно-курортних закладів в Україні становлять майже 40% від загального обсягу діяльності туристської галузі. Країна має широку і різноманітну ресурсну базу, представлену майже всіма бальнеологічними типами мінеральних вод: вуглекислі; радонові; сульфідні; залізисті; бромні, йодобромні та йодні; кременисті; води з підвищеним вмістом органічних речовин; води без специфічних компонентів тощо. Грязьові курорти використовують торфові, мулові, сапропелеві грязі, значні поклади яких є в озерах та лиманах Криму, Одеської, Херсонської, Запорізької областей.

Відповідно до Закону України «Про курорти» до природних лікувальних ресурсів належать мінеральні води, лікувальні грязі, ропа лиманів та озер, морська вода, природні об'єкти і комплекси із сприятливими для лікування кліматичними умовами, що придатні до використання з метою

лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань, кожний з яких є самостійним об'єктом геологічного середовища, потребує різнобічного підходу до вивчення контролю їх стану і використання.

Сприятливий клімат на всій території України дозволяє широко використовувати кліматотерапію як один із методів лікування і профілактики багатьох хвороб. Клімат широко і з успіхом використовують на будь-якому курорті як основний лікувальний чи оздоровчий чинник. Найсприятливіші умови протягом усього року мають Південний берег Криму, Закарпатська область, Кримські і Карпатські гори. Особливим лікувально-оздоровчим природним лікувальним ресурсом є унікальний мікроклімат печер та шахт (Слав'янські та Солотвинські соляні шахти) [10, с. 217].

В Україні наявні також значні запаси гідромінеральних ресурсів. На 70 курортах відкрито 442 санаторно-курортні установи, які в лікувально-оздоровчому процесі використовують природні лікувальні ресурси, зокрема мінеральні води та лікувальні грязі. Але цими лікувальними закладами поки що освоєно лише 8% експлуатаційних запасів мінеральних вод.

Для санаторно-курортного лікування, фасування та розливу у пляшки використовуються запаси понад 200 родовищ мінеральних вод і 25 родовищ лікувальних грязей. На території України поширені мінеральні води практично всіх бальнеологічних типів: вуглекислі, радонові, сульфідні, залізисті, миш'яковисті, йодні, йодобромні, кремнієві, води з підвищеним вмістом органічних речовин, води без специфічних компонентів та властивостей та лікувальні грязі всіх генетичних типів: мулові сульфідні, торфові, сопкові та сапропелеві.

Спеціалізована мережа дитячих санаторних закладів становить 38,5% від загальної чисельності санаторіїв і розрахована переважно на тривале лікування та оздоровлення дітей різного віку. Щорічно в санаторіях оздоровлюються понад 220 тис. дітей і більшість з них в санаторіях Криму, Одеської, Київської та Житомирської областей. Ще понад 55 тис. дітей щорічно проходять профілактично-санаторне лікування у позаміських санаторно-оздоровчих закладах, яких найбільше у Криму, Київській, Одеській, Донецькій та Рівненській областях.

Вагомим плюсом багатьох українських курортів є одночасне використання багатьох лікувальних факторів (клімату, мінеральних вод, лікувальних грязей, озокериту). Властивості природно-лікувальних ресурсів визначають спеціалізацію курортів (медичний профіль).

За медичним профілем в структурі українських санаторіїв переважають

ті, які спеціалізуються на лікуванні:

органів кровообігу – переважно заклади кліматичних та бальнеологічних курортів АР Крим, Одеської, Донецької, Київської областей;

нервової системи – бальнеологічні, грязьові та кліматичні курорти Одеської, Донецької, Запорізької, Закарпатської областей та АР Крим;

органів дихання (не туберкульозного характеру) – приморські, бальнеологічні та спелеологічні курорти АР Крим, Донецької, Закарпатської, Одеської областей;

органів травлення – бальнеологічні курорти Львівської, Закарпатської, Полтавської, Харківської областей;

органів опорно-рухової системи – грязьові, бальнеологічні, приморські курорти АР Крим, Одеської, Запорізької, Донецької областей.

Особливості розвитку регіонального курортного комплексу України визначаються різноманітністю запасів природних лікувальних ресурсів.

Бальнеологічні ресурси України. Радонові мінеральні води застосовують курорти Хмільник, Кременна, санаторіями та водолікарнями Житомира, Черкас («Радон»), Білої Церкви, Миронівки, Полоного (Хмельницька обл.). Даний тип вод має значні ресурси для розширення їх використання особливо у південно-східних областях ареалу поширення.

Йодні, бромні та йодобромні мінеральні води застосовують в оздоровницях Криму та Закарпаття (Берегівська КРЗ).

Родовища сульфідних мінеральних вод заходу України широко використовуються курортами Немирів, Шкло, Любень Великий, Черче, в той час як на півдні України залишаються швидше перспективними щодо пошуків та експлуатації.

Переважно прісні кременисті мінеральні води використовують для розливу (березівська, харківська № 1, кам'янець-подільська, хмельницька тощо) та на курортах Березівка, Рай-Оленівка Харківської області.

Джерела вуглекислих мінеральних вод приурочені до території Закарпаття, Покуття, заходу Буковини та Керченського півострова і їх широко використовують санаторно-курортні заклади Закарпаття та на розлив.

Мінеральні води з підвищеним вмістом органічних речовин поширені на території Львівської, Тернопільської, Хмельницької, Чернівецької та Івано-Франківської областей. Саме ці прісні води принесли світову славу оздоровницям Трускавця. На базі їх використання розвивається курортне господарство Сатанова, Східниці; функціонують санаторії «Україна»



(Хмельницька обл.), «Збруч» (Тернопільська обл.).

Мінеральні води без вмісту специфічних компонентів застосовують курорти Трускавець, Моршин, Миргород, Слов'янськ, санаторії Одеської групи курортів, Криму тощо.

Миш'яковисті мінеральні води мають в Україні вузько локалізований прояв в околицях с. Кваси Рахівського району Закарпатської області. На основі їх використання функціонує санаторії «Гірська Тиса», який має лише два світових аналоги.

Залізисті мінеральні води в основному використовуються у якості лікувально-столових і йдуть на розлив. Їх прояви є у Вижницькому, Новоселицькому, Хотинському, Сокирянському районах Чернівецької області, на півночі Донеччини.

У санаторно-курортних закладах України найширше застосування мають мулові органо-мінеральні сульфідні грязі солоних озер та лиманів Азово-Чорноморського регіону. За розвіданими запасами найбільшими родовищами є лимани: Алібей, Шагани, Куяльницький, Тилігульський, Хаджибейський та ін.; озера: Кизил-Яр, Узунларське, Тобечицьке, Чокрацьке, Генічеське. Приблизно половина родовищ поки що не експлуатується. Поряд з тим, мулові грязі знайшли широке застосування, як самостійно так і в поєднанні з іншими лікувальними факторами в санаторіях Бердянська, Гопри, Євпаторії, Зотоки, Сак, Сергіївки, Слов'янська, Солоного Лиману, Феодосії, Чократу, Шкла, Одеської групи курортів.

У північній та західній частинах України поширені торфові лікувальні грязі, які знайшли застосування на курортах Шкло, Моршин, Хмільник, Миргород, Горинь, Любень Великий, Черче, у водолікарнях відповідних областей. Дуже негативний вплив на використання торфових лікувальних грязей мала аварія на ЧАЕС.

У рекреаційному господарстві України обмежено використовуються (курорт Феодосія) сопкові грязі з Булганацької групи вулканів на Керченському півострові, а в санаторно-профілактичних закладах переважно Карпатського регіону (зокрема оздоровниці Трускавця) широко застосовують озокерит (гірський віск).

Найкращі в кліматичному відношенні рекреаційні території зосереджені на узбережжі Чорного та Азовського морів (переважно для літнього відпочинку), та Карпатах і Закарпатті (як літня, так і зимова рекреація). Важливим плюсом для розвитку туристсько-рекреаційного комплексу є відсутність періоду акліматизації для жителів переважної

частини Європи, які є потенційними споживачами українського туристичного продукту.

Південний берег Криму – один з основних кліматичних рекреаційних районів України. Тривалість сонячного сяйва (2200–2350 год./рік), комфортні погодні умови, які створюють можливість цілорічного функціонування санаторіїв та насиченість повітря фітонцидами і морськими солями сприяли формуванню на південному узбережжі Криму близько двадцяти приморських кліматичних курортів та курортних місцевостей: Алушка, Алушта, Гаспра, Гурзуф, Коктебель, Кореїз, Лівадія, Масандра, Сімеїз, Судак, Феодосія, Форос, Ялта та ін.

Особливі кліматичні умови склалися в гірських районах України: Карпатах та Кримських горах. Кліматичні умови Карпат є більш комфортними для організації зимових видів рекреації, а передгірних районів та Закарпаття, як зимових, так і літніх. Важливими кліматичними курортами регіону є Ворохта, Косів, Шешори, Яремча, Ясиня, Яблуниця, Славське, Сойми, Чинандієве, Кобилецька Поляна тощо. В межах гірсько-кримської кліматичної області розташований кліматичний курорт Старий Крим.

Найсприятливіші кліматичні умови для лікування та відпочинку в рівнинній частині України склалися на вузькій (до 40 км) приморській смузі, де і знаходяться основні приморські кліматичні курорти степової зони України, придатні для геліо-, аеро-, таласо- та кінезотерапії: Бердянськ, Євпаторія, Кароліно-Бугаз, Кирилівка, Коблеве, Кременна, Маріуполь, Одеса, Очаків, Саки, Сергіївка, Скадовськ, Слов'яногірськ тощо.

Наявність унікальних природних лікувальних ресурсів, відомостей щодо їх сучасного стану, розвинутої інфраструктури, санаторно-лікувальних закладів становлять той базовий потенціал, на основі якого має формуватись державне ставлення до раціонального використання рекреаційних можливостей курортних територій, що обумовить подальший розвиток курортної галузі України.

Для сучасної оцінки природного потенціалу курортів і забезпечення сталого розвитку курортів необхідно, перш за все, державне зведення даних про природні лікувальні ресурси й об'єкти курортної інфраструктури, що є головним завданням Державних кадастрів природних територій курортів і природних лікувальних ресурсів. Крім того, при оголошенні природної території курортною і застосуванні спеціальних економічних заходів мають бути враховані результати екологічно-економічної соціально-економічної оцінок природного потенціалу курортів та об'єктів їх інфраструктури.

Отже, головною особливістю курортних ресурсів є універсальність сполучення різних природних лікувальних факторів, які формуються природним шляхом при мінімальній участі людини. Багато з цих факторів формуються тисячі і мільйони років і їх запаси зовсім не безмежні. Вплив господарської діяльності людини порушує складену рівновагу природних факторів і може привести до незворотної втрати цілого комплексу лікувальних ресурсів.

Збереження природних лікувальних ресурсів повинно бути засновано, насамперед, на охороні курортно-рекреаційних зон. Незважаючи на очевидну економічну потребу в розвитку оздоровчо-рекреаційного комплексу, на сьогодні в Україні, за незначними винятками, не встановлені межі охоронних зон усіх видів, майже не визначені показники резервних територій для розвитку курортів навіть на найближчу перспективу. Тому особливої уваги потребує комплекс питань з санітарної охорони курортів та родовищ природних лікувальних ресурсів.

## **2.5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства**

Класифікація готелів - це визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування.

Початок готельної класифікації був встановлений ще з тих часів, коли існувало дуже мало закладів, заслуговуючих довір'я. Класифікація мала на меті забезпечити безпечні і якісні послуги з мешкання і харчування для мандрівників. Для готелів класифікація - це спосіб представити необхідні споживачу відомості про якість сервісу, інфраструктуру та інші можливості підприємства, допомагаючи таким чином потенційним клієнтам і демонструючи свою лояльність до них. Для споживачів класифікація означає можливість оцінки готелів, прозорості та інформативності.

У даний час в світі нараховується більше 30 систем класифікації готелів, причому в кожній країні прийняті свої національні стандарти. Національні системи класифікації, підтримувані державою або національними готельними асоціаціями шляхом національних стандартів і узаконених правил сертифікації готельних послуг, торкаються в основному кількісних характеристик матеріальної бази, повноти сервісу, рівня і якості готельних послуг.

Готельні підприємства класифікують за різними критеріями. Найбільш

уживані серед них: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, місце розташування, тривалість роботи, забезпечення харчуванням, тривалість перебування, рівень цін, форма власності. Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту - це комплексний критерій, складовими якого є: стан номерного фонду - площа номерів (кв. м), частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей, стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення, наявність і стан підприємств харчування - ресторанів, кафе, барів, стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої території, інформаційне забезпечення і технічне оснащення, в тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів, надання ряду додаткових послуг. Зазначені параметри оцінюються практично у всіх наявних сьогодні системах класифікації готелів. Крім того, ряд вимог пред'являється до персоналу і його підготовки, освіти, кваліфікації, віку, стану здоров'я, знання мов, зовнішнього вигляду та поведінки.

Запровадження єдиної світової класифікаційної системи перешкоджають чинники, пов'язані з культурними і національними особливостями, історичним розвитком різних держав і т.д. Найбільш поширені такі системи класифікації: система зірок - європейська система класифікації, що базується на французькій національній системі класифікації, в основі якої лежить розподіл готелів на категорії від однієї до п'яти зірок. Така система застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Бразилії (з деяким завищенням зірковості в незалежних готелях) і ряді інших країн. В Італії для найбільш якісних п'ятизіркових готелів введена приставка «luxury» (розкішний). Більш високій зірковості готелю відповідає більш широкий набір послуг, який вона може запропонувати своїм клієнтам. Так, гостям пропонуються послуги салонів краси, масажного кабінету, автотранспортні послуги (доставка клієнтів до аеропорту чи залізничного вокзалу), послуга громадського харчування; система букв - система, що використовується в Греції, згідно з якою всі готелі поділяються на чотири категорії, що позначаються літерами А, В, З, Д. Вища категорія якості готелів позначається de luxe. Приблизна відповідність категорії якості п'ятизіркового системі така: de luxe відповідає п'ятизіркового рівню, готель категорії А - чотиризіркового рівню, категорії В - тризіркового, категорії С - двозіркового,

категорії D - рівню готелю категорії «одна зірка». В даний час поряд з літерами на фасадах готелю можна побачити і звичні зірки; система корон або ключів поширена у Великобританії. Щоб перейти до звичних систем зірок, потрібно від загального числа корон забрати одну, тобто у порівнянні з загальноєвропейською зіркою корона на одну одиницю вище.

Бальна індійська система, в основі якої лежить оцінка готелю експертною комісією. Таким чином, для кожної країни характерна своя класифікація підприємств готельної індустрії. Тому готелі, які належать до однієї категорії, але розташовані в різних країнах, можуть мати досить істотні відмінності. Стандартна класифікація засобів розміщення (за версією ВТО) представлена на рисунку 2.1.

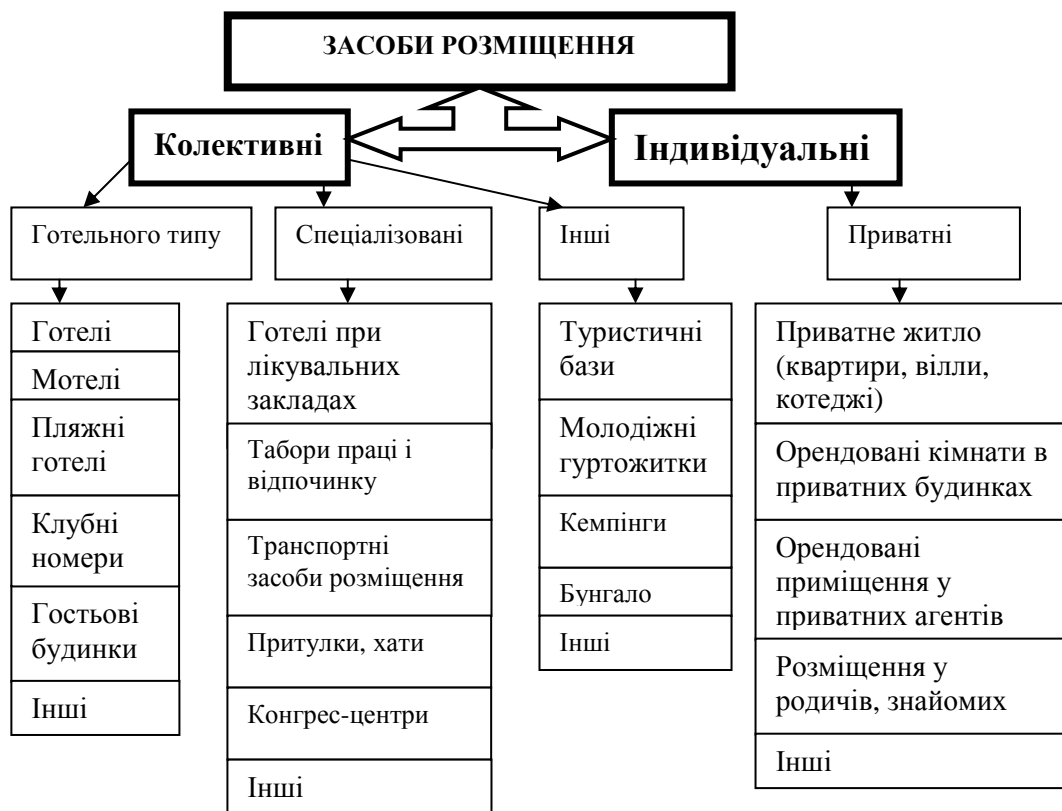


Рисунок 2.1 – Стандартна класифікація засобів розміщення (версія ВТО)

Найпоширеніша класифікація:

- з рівня комфорту;
- з місткості;
- за функціональним призначенням;
- за місцем розташування;
- з тривалості роботи;

- з забезпечення харчування;
- з тривалості перебування клієнтів та ін.

Для готелів характерні наступні ознаки:

- наявність номерів, число яких перевищує певний мінімум (в Україні, Росії, Білорусі - 10), об'єднаних єдиним керівництвом;
- прибирання номерів, санвузлів, щоденне заправлення ліжок) - обов'язкові і додаткові послуги - послуги пральні, хімчистки, перукарні, транспортні послуги та ін.;
- угруповання відповідно до вимоги національних стандартів на класи, категорії залежно від наданих послуг, наявність певного устаткування тощо.

**Класифікація готельних підприємств за розмірами (місткості).** Місткість готелів визначається кількістю номерів чи місць. У статистичних даних часто призводять обидва ці параметра. За місткістю номерного фонду готельні підприємства звичайно поділяються на чотири категорії: 1) малі (до 100-150 номерів), 2) середні (від 100 до 300-400 номерів), 3) великі (від 300 до 600-1000 номерів), 4) гіганти (більше 1000 номерів).

Класифікація готелів за розмірами дозволяє порівнювати результати виробничої діяльності однотипних готелів. Крім того, розмір готелю свідчить, як правило, про повноту та якість сервісу (обсяг і якість додаткових послуг), а також побічно характеризує й інші параметри.

**Класифікація готельних підприємств за функціональним призначенням (рис 2.2.).** Тут розрізняють наступні готелі:

1) цільові готелі, які включають: готелі ділового призначення - готелі для туристів, основною метою і мотивом подорожі яких є професійна діяльність (бізнес, комерція, зустрічі, наради, симпозиуми, конференції, конгреси, обмін досвідом, навчання, професійні виставки, презентації продукції тощо). До цієї категорії належать бізнес-готелі (комерційні готелі), конгрес-готелі, конгрес-центри, професійні клуб-готелі і відомчі готелі; готелі для відпочинку - готелі для туристів, основною метою і мотивом подорожі яких є відпочинок (пасивний, активний, комбінований) і лікування (профілактичне, відновне). До цієї категорії відносяться: курортні готелі, пансіонати і будинки відпочинку (для стаціонарного пасивного відпочинку), туристсько-екскурсійні готелі (туркомплекси), туристсько-спортивні готелі (туркомплекси), казино-готелі (готелі для любителів азартних ігор),

спеціалізовані (з системою технічного обслуговування особистих транспортних засобів туристів, мобільні, самообслуговування);

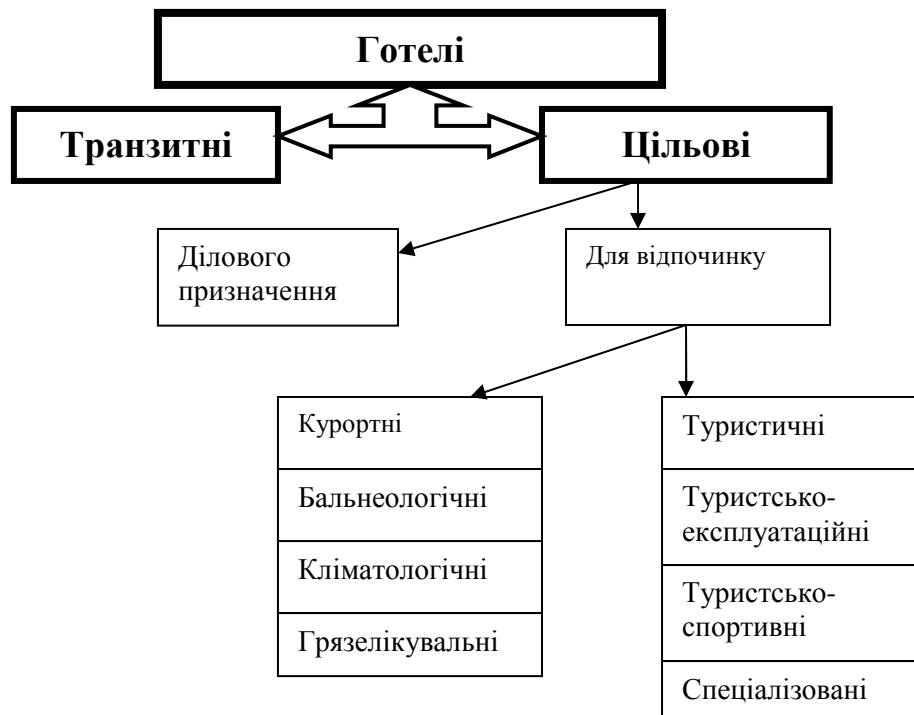


Рисунок 2.2 – Класифікація засобів розміщення за призначенням

2) транзитні готелі, що здійснюють обслуговування туристів в умовах короткочасної зупинки. Такі готельні підприємства розташовуються на авіатрасах (готелі при аеропортах), на автотрасах (мотелі), на залізничних трасах (привокзальні), на водних трасах (готелі, розташовані поблизу портів);

3) готелі для постійного проживання. Класифікація готелів за місцем розташування: 1) готелі, розташовані в межах міста (в центрі, на околиці). Центральними є практично всі готелі ділового призначення, готелі-люкс, готелі середнього класу; 2) готелі, розташовані на морському узбережжі. У даному випадку дуже важливим є відстань до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 м); 3) готелі, розташовані в горах. Зазвичай це невеликі готелі в мальовничій гірській місцевості на туристському маршруті в найбільш зручному місці відпочинку.

Гірський готель, як правило, має в своєму розпорядженні необхідне спорядження для літнього та зимового відпочинку гостей, наприклад, альпіністський і гірськолижний інвентар, доступ до підйомників.

Класифікація готелів за тривалістю роботи:

1) працюють цілий рік;

2) працюють два сезони;

3) односезонні.

Класифікація готелів щодо забезпечення харчуванням:

1) готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення + триразове харчування),

2) готелі, що пропонують розміщення і лише сніданок.

Класифікація готелів за тривалості перебування гостей:

1) для тривалого перебування клієнтів;

2) для короткочасного перебування.

Класифікація готелів за рівнем цін на номери:

1) бюджетні;

2) економічні;

3) середні;

4) першокласні;

5) апартаментних;

6) фешенебельні.

## **2.6. Класифікація підприємств готельного господарства України**

Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування (далі за текстом — готелі) за категоріями здійснюють згідно з загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:

- матеріально-технічної оснащеності;

- переліку пропонуємих послуг;

- кваліфікації персоналу.

Категорії позначають символом — „\*” (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію готелю позначають — «\*\*\*\*\*», найнижчу — «\*».

Категорію готелю позначають на його вивісці, на квитанціях, у реєстраційній картці гостя та в рекламних документах. Вимоги до кожної категорії готелю, що наведені в цьому стандарті, мінімальні і їх потрібно виконувати у повному обсязі.

Можуть бути відхилення від вимог до матеріально-технічної оснащеності готелю та переліку пропонуємих послуг, якщо будинок готелю відноситься до пам'яток історії чи архітектури, за виконання таких умов:

- керівництво готелю надає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженим органом, що виконання вимоги неможливе з



погляду збереження історичного характеру будинку, навколишніх забудов та прилеглої території;

- відхил не призведе до значного зниження вимог, встановлених для даної категорії готелю;

- в інформаційних та рекламних матеріалах, що стосуються готелю, надають інформацію про історичний характер будинку і пов'язані з цим відхили від вимог до матеріально-технічної оснащеності чи переліку наданих послуг.

Вимоги до готелів усіх категорій. Готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану і освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, за наявності окремого входу в ресторан – вивіску з його назвою.

Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід.

Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам ДБН В.2.2-9.

У готелі потрібно створити умови, щоб забезпечити життя і здоров'я туристів, зберегти їх майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268 та розділу 5 стандарту.

Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням, які забезпечують:

- постійне електропостачання;
- гаряче і холодне водопостачання (цілодобово);
- водовідведення;
- опалення, що забезпечує температуру в межах від 18°C до 22°C у житлових і громадських приміщеннях;

- вентиляцію (природну або примусову), яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів у номери і громадські приміщення;

- телебачення (підведення до усіх номерів);
- телефонний зв'язок;
- освітлення у номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, забезпечене лампами розжарювання — 100 лк; люмінесцентними лампами — 200 лк; у коридорах — цілодобове освітлення.

Готель потрібно розміщувати у сприятливих екологічних умовах. Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати

устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН В.2.2-9 та розділу 6 стандарту.

Під новими готелями розуміють готелі, окремі корпуси, уведені в експлуатацію або реконструйовані після надання чинності цьому стандарту.

У готелі потрібно створювати всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Вимоги до готелів різних категорій наведено у Додатку А.

Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших мало мобільних груп населення.

Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, які пересуваються на колясці.

Готелі всіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований для потреб інвалідів.

У загальнодоступній частині готелю принаймні один туалет повинен бути пристосований до потреб інвалідів.

У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно визначити місця для особи, які пересуваються на колясці.

### **Контрольні запитання і завдання,**

1. У чому полягають особливості змісту і форми послуг, а також технології їх надання (купівлі-продажу)?
2. Розкрийте економічну й організаційну суть торгівлі послугами.
3. Які специфічні функції виконує торгівля послугами? Які з них обумовлюються концепцією маркетингу?
4. На якій проблематиці зосереджена «Організація готельного господарства» як окрема галузь знань?
5. Охарактеризуйте предмет дисципліни «Організація готельного господарства».
6. Які основні напрями підприємницької діяльності у сфері послуг охоплює галузь знань «Організація готельного господарства» на фундаментальному рівні?
7. Охарактеризуйте готель.
8. У чому полягає стандартна класифікація засобів розміщення за рекомендацією ЮНВТО?
9. Назвіть додаткові послуги готельних підприємств.

10. Дайте характеристику основним типам готелів.
11. Охарактеризуйте готельний продукт.
12. Поясніть рівні продукту "готель".
13. Поясніть, що забезпечують інженерні системи і устаткування в готелі?.
14. Дайте класифікацію готельних підприємств.
15. Охарактеризуйте класифікацію готельних підприємств за рівнем комфорту.
16. Скільки категорій присвоюється готелям в Україні?
17. Які існують мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій в Україні?
18. Як класифікують готельні номери?
19. Як класифікують готелі?
20. Які основні критерії комфорту готелів?
21. Назвіть та охарактеризуйте міжнародні системи класифікації готелів.
22. Яка існує класифікація готелів в Україні?
23. Назвіть комплекс вимог до готелів різних категорій.
24. Яке функціональне призначення готелів?
25. Дайте характеристику номерного фонду.

## РОЗДІЛ 3

### **ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ, АРХІТЕКТУРА ТА ІНТЕР'ЄР ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

#### **3.1. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства**

Сучасні підприємства готельного господарства становлять складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення: для прийому, розміщення і обслуговування, надання житла, організації харчування, надання побутових послуг мешканцям, для культурно-масового відпочинку, а також службові, господарчі, підсобні, технічні приміщення тощо.

Склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від його типу і місткості.

Для підвищення ефективності організації приміщень підприємств готельного господарства у проектуванні їх об'єднують у групи за функціональними ознаками, що в свою чергу дає змогу організувати між ними чіткі технологічні взаємозв'язки, які відповідають санітарно-гігієнічним і протипожежним вимогам, сприяють підвищенню комфортності проживання і культури обслуговування.

Групування приміщень підприємств готельного господарства розглядається у залежності від їх функціонального призначення виділяються такі основні блоки приміщень готелів: приймальне-допоміжні приміщення, житлова група, харчування, адміністрація, підсобні і господарчі. Не виділяють як окремі блоки приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування, що у сучасних умовах, виходячи з практики діяльності підприємств готельного господарства, мають важливе значення для підвищення культури обслуговування

Важливою умовою в організації приміщень підприємств готельного господарства є те, що мешканці готелю не повинні бачити щоденну працю всіх допоміжних служб, котрі не пов'язані безпосередньо з їхнім обслуговуванням.

Залежно від складності технологічних процесів обслуговування, що здійснюються у готельному господарстві, існують принципові схеми функціональної організації його приміщень залежно від їх місткості та типу.

На рисунках 3.1 і 3.2 подано схеми функціональної організації приміщень готельного господарства різної місткості.

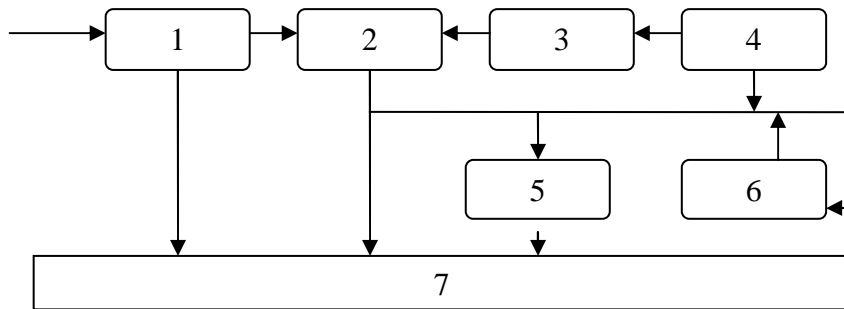


Рисунок 3.1 – Схема функціональної організації приміщень готельного господарства малої місткості:

1. Приміщення служби прийому і обслуговування.
2. Торговельна група приміщень громадського харчування.
3. Виробнича група приміщень громадського харчування.
4. Приміщення господарського і складського призначення.
5. Приміщення персоналу.
6. Приміщення житлової групи.
7. Приміщення житлової групи.

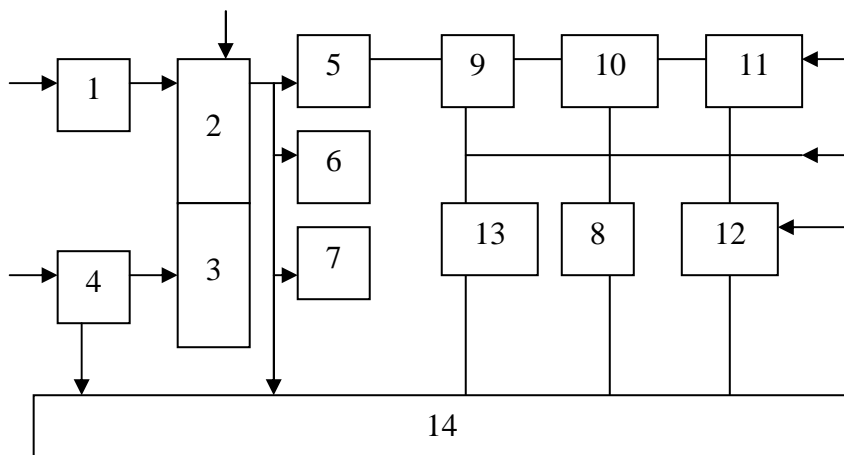


Рисунок 3.2 – Схема функціональної організації приміщень готельного господарства великої місткості

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Адміністрація.</li> <li>2. Вестибюль.</li> <li>3. Служба, прийому, розміщення і обслуговування.</li> <li>4. Приміщення збереження багажу.</li> <li>5. Торговельна група громадського харчування.</li> <li>6. Приміщення культурно-масового призначення.</li> <li>7. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Приміщення персоналу.</li> <li>9. Виробнича група приміщень громадського харчування.</li> <li>10. Складська група.</li> <li>11. Приміщення господарчого призначення.</li> <li>12. Підземний гараж.</li> <li>13. Приміщення побутового обслуговування.</li> <li>14. Приміщення житлової групи.</li> </ol> |
|---|--|

Склад приміщень залежить від типу і класу підприємства готельного господарства, що пов'язано з необхідністю створення високого рівня комфортності мешканців та поліпшення умов праці обслуговуючого персоналу.

До приміщень житлової групи належать: номери всіх типів і категорій, коридори, холи, вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу, приміщення побутового обслуговування на поверсі.

До приміщень адміністративної групи належать: приміщення дирекції, відділ кадрів, бухгалтерія, каса, планово-економічний відділ і приміщення інженерно-технічного персоналу.

До приміщень вестибюльної групи належать: вестибюль, приміщення для прийому, оформлення і розміщення гостей, приміщення збереження і транспортування багажу, гардероб, туалетні кімнати, відділення зв'язку, транспортне агентство, бюро обслуговування, кіоски тощо.

До приміщень громадського харчування належить цілий комплекс приміщень: торговельні приміщення, виробничі цехи, складські приміщення, адміністративно-побутові тощо.

До приміщень господарського і складського призначення можна віднести приміщення і підприємства побутового обслуговування, що пов'язані з обслуговуванням мешканців готелю. Це - перукарні, пункти прокату, фотолабораторії, пральні, медичний пункт, господарчі і складські приміщення, призначені для матеріального забезпечення роботи всіх зон і виконання ремонтних робіт.

До приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування належать універсальні зали, конференц-зали, танцювальні і дискотеки, бібліотеки, більярди, кегельбани, казино тощо. До приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування належать плавальний басейн, сауна, зал спортивних тренажерів, масажний зал, лікувально-оздоровчий комплекс тощо.

Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства деякою мірою залежить від специфіки технологічних процесів обслуговування мешканців готелю. Для всіх типів готельних господарств є характерні однакові групи приміщень: житлової; адміністративної; вестибюльної групи; підприємств громадського харчування; господарського і складського призначення.

Структура приміщень готельного господарства залежить від його типу і крім основних груп приміщень доповнюється іншими приміщеннями, в

організації яких проявляється специфіка готелю.

Готельне господарство ділового призначення обов'язково оснащено приміщеннями для проведення нарад, виставок, конференцій тощо. У житловій групі це - здебільше одномісні номери, де обов'язково передбачено робочу зону. У курортних готельних господарствах необхідно передбачити приміщення для профілактичного лікування, культурно-масового призначення і відпочинку. Номерний фонд складається здебільше з двомісних номерів із лоджіями для сну і відпочинку на повітрі та зоною відпочинку в номері.

Для мотелів передбачають приміщення технічного обслуговування автомобілів, а також криті стоянки для автомобілів. До житлової групи належать здебільше двомісні номери з можливою трансформацією спальних місць.

Готельне господарство для сімейного відпочинку оснащено такими приміщеннями: культурно-масового призначення і відпочинку для дітей і батьків; для обслуговування потреб дітей, а також приміщеннями і спорудами спортивно-оздоровчого призначення. Номери є здебільше тримісні з наявністю кухні-ніші або міні-кухні (для приготування і підігріву їжі), зон для сну і відпочинку, з лоджіями або балконами.

Туристсько-екскурсійні готельні господарства оснащені приміщеннями культурно-масового призначення і відпочинку та туристського обслуговування. Номерний фонд здебільше оснащений двомісними номерами з можливою трансформацією додаткових спальних місць, з зонами відпочинку.

Туристсько-спортивні готельні господарства передбачають такі додаткові приміщення: культурно-масового призначення і відпочинку, приміщень і споруд спортивно-оздоровчого призначення, туристського обслуговування, туристсько-спортивного обслуговування. Номерний фонд складається з двомісних номерів із можливістю трансформації додаткових спальних місць у два яруси та виділення зон для відпочинку як у номері, так і на лоджіях чи балконах.

Таким чином, готельні підприємства групують за функціональними ознаками, котрі дозволяють організувати між ними чіткі технологічні взаємозв'язки, які відповідають санітарно-гігієнічним й протипожежним вимогам, які сприяють зручності експлуатації готелю, а також підвищують комфорт проживання у готелі.

Складність організації правильного взаємозв'язку різних приміщень є

ще й в тому, що проживаючі у готелі не повинні бачити повсякдення роботу всіх допоміжних служб.

Для функціональної організації готельного підприємства суттєве значення має число входів у будівлю. Готелі великої місткості й високого рівню комфорту звичайно мають 3-4 входи.

Готельні підприємства інколи обмежуються двома входами у будівлю (головним та службовим в службово-побутові приміщення), а також завантажувально-розвантажувальною площею у господарському дворі.

### **3.2. Організація приміщень житлової групи**

Сучасні підприємства готельного господарства становлять складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення:

- для прийому;
- розміщення і обслуговування;
- надання житла;
- організації харчування;
- надання побутових послуг мешканцям;
- для культурно-масового відпочинку;
- службові приміщення;
- господарчі приміщення;
- підсобні приміщення;
- технічні приміщення тощо.

Склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від його типу і місткості.

Для підвищення ефективності організації приміщень підприємств готельного господарства у проектуванні їх об'єднують у групи за функціональними ознаками, що у свою чергу дає змогу організувати між ними чіткі технологічні взаємозв'язки, які відповідають санітарно-гігієнічним і протипожежним вимогам, сприяють підвищенню комфортності проживання і культури обслуговування.

Важливою умовою в організації приміщень підприємств готельного господарства є те, що мешканці готелю не повинні бачити щоденну працю всіх допоміжних служб, котрі не пов'язані безпосередньо з їхнім обслуговуванням.

До приміщень житлової групи належать: номери всіх типів і категорій,



коридори, холи, вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу, приміщення побутового обслуговування на поверсі.

**Класифікація приміщень, що входять до житлової групи.** Група житлових приміщень – головна, як за значеннями, так і за розмірами в готельному господарстві незалежно від їх типу, місткості та місця знаходження. Житлові приміщення мають бути функціонально відокремлені.

До складу приміщень житлового поверху належать: номери, коридори, холи, вітальні, приміщення побутового обслуговування на поверсі.

Призначення житлової зони - забезпечення умов для проживання: надання житла, обслуговування номеру, чищення і прасування одягу, прийом білизни для прання, виконання незначних послуг і доручень, подавання їжі в номер, транспортування багажу в номери.

Група житлових приміщень розташовується одна над одною у багатоповерхових будівлях або в окремо збудованих корпусах, у невеликих котеджах (будинках) на два-три або декілька номерів. Останній вид застосовується для мотелів, турбаз і кемпінгів.

Основу приміщень житлової групи становлять номери, з якими безпосередньо зв'язані допоміжні і службові приміщення.

Номер (готелю) - це окреме мебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення.

Послуга з тимчасового розміщення - це діяльність виконавця з надання місця для ночівлі та санітарно-технічних зручностей споживачу.

Коридори належать до житлової групи приміщень і становлять важливий комунікаційний вузол, що з'єднує ліфти, сходи з номерним фондом готелю та іншими приміщеннями. Основною вимогою до коридорів є відсутність будь-яких меблів і достатнє денне і штучне освітлення, що сприяє швидкій орієнтації мешканців. Коридори по всій довжині повинні бути на одному рівні; у разі перепаду рівнів потрібно передбачати орієнтуючі засоби: освітлення, заміну сходів поступовим підйомом підлоги, озеленення низу стіни у місці перепаду тощо. За великої довжини коридору передбачаються світлові розриви через кожні 20 м. Ширина коридору розраховується так, щоб у ньому легко могли розминутися двоє людей з валізами у руках (не менш як 1,3м, не більш як 2,4м).

Двері всіх приміщень, що виходять у коридор, повинні відчинятись усередину приміщення. Особливими вимогами до оздоблення коридорів є:

- підлога коридорів покривається матеріалами, що поглинають

шум, і не є слизькою;

- стіни, стеля, підлога виготовляються із вогнестійких матеріалів. Холи. У сучасних готельних господарствах поверхові холи виконують функції: відпочинку, зібрання прибулих туристів, мешканців готелю, відвідувачів; місць службове-ділових зустрічей; комунікаційного вузла, який з'єднує сходи, пасажирські ліфти і звичайно розміщується поблизу центральної частини будівлі, що скорочує відстані до номерів.

Обладнання поверхового холу залежить від його конкретного функціонального призначення, конфігурації приміщення, взаємного розміщення ліфтів, сходів і коридорів. Із обладнання використовуються м'які дивани і крісла, бенкетки, журнальні столики, а також, залежно від типу і категорійності готельного господарства, — телевізори, радіоапаратура, музичні інструменти.

Особливу увагу приділяють інтер'єрним рішенням з позиції зручності і краси. Інколи, у холі розміщується робоче місце чергової по поверху, яке обладнано письмовим столом та стільцями, тумбами для засобів телефонного зв'язку.

Залежно від функціонального призначення і завантаженості для готельного господарства рекомендується декілька варіантів організації холів:

- поверхові холи для відпочинку, об'єднані з ліфтовими холами;
- поверхові холи-вітальні, ізольовані від ліфтових холів. Вітальні - приміщення, як правило, відокремлені від коридору декоративною перегородкою або глухою стіною і повністю звільнені від людського потоку. Основним призначенням приміщення є організація відпочинку мешканців готелю поза номером: перегляд передач по телеканалі; проведення лекцій і бесід; музикально-інструментальні концерти; виступи окремих виконавців; пасивний відпочинок, організація подачі аперитиву під час ділових зустрічей.

Розміщуються вітальні на кожному поверсі з розрахунку одне приміщення площею 30 кв.м на 50 місць у номерах.

Вітальні можуть бути об'єднані з поверховими холами або зв'язані з ними безпосередньо.

Якщо вітальні розміщуються у групі приміщень культурно-масового призначення, то вони, як правило, є багатофункціональні. Такі вітальні мають досить велику площу і різні зони відпочинку на 3-4, 5-6 мешканців: для читання, гри у шахи, шашки та настільний теніс, перегляду телепередач тощо. Вітальні цього типу часто розміщуються у загальному приміщенні зимового саду в готелях для відпочинку. Площа таких приміщень сягає

100 кв.м і більше, що дозволяє створити зони спеціального призначення.

Вітальні, в яких передбачено перегляд телевізійних передач, мають бути віддалені від номерів і досить звукоізовані.

Для обладнання віталень використовуються сучасні комплекти меблів, призначені для організації різних видів відпочинку.

Сучасний напрямок у створенні інтер'єрів багатофункціонального приміщення великої площі досягається не лише розміщенням меблів, але й засобами об'ємно-просторового рішення самого приміщення, наприклад:

- обладнання перепаду на рівні підлоги для розмежування функціональних зон (місце для відпочинку вирішується завдяки заглибленій зоні з великою кількістю крісел і м'яких диванів);
- виділення окремих приміщень з меншою висотою із загального простору для створення затишку;
- створення напіввідкритих малих приміщень, типу алькова.

Такі рішення є характерними для віталень у готельних господарствах, які функціонують цілорічно.

Приміщення для побутового обслуговування на поверсі знаходяться окремо від інших приміщень. Поверхове обслуговування мешканців готелю включає надання таких побутових послуг: ремонт і прасування одягу; чищення взуття; термінове прання і хімчистка одягу; подавання:сніданків, обідів і вечерь у номер тощо.

До складу приміщень побутового обслуговування на поверсі входить блок приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для чистої і окремо для брудної білизни та приміщення для прибирального інвентарю.

До блоку обслуговуючих приміщень включаються санвузол і сміттєпровід. Усі ці приміщення можуть знаходитись окремо або в єдиному блоці. Як правило, окремо від усіх знаходиться приміщення обслуговуючого персоналу, яке у таких випадках розміщується неподалік від поверхового холу. Інші обслуговуючі приміщення розміщуються поруч із вантажно-пасажирським ліфтом і зблоковані єдиним блоком.

У готелях 5-,4-,3-зіркових у комплексі обслуговуючих приміщень передбачається сервізна з вантажним ліфтом, що забезпечує подачу страв із ресторану в номери.

Приміщення для обслуговуючого персоналу обладнується робочим столом, стільцями, диваном, вбудованою або окремою шафою, холодильником, телефоном, системою зв'язку з номерами і вестибюльними

службами.

У разі суміщення його з приміщеннями для чистої білизни, додатково розміщуються стелажі для білизни площею не менш як 5 м<sup>2</sup> на 30 номерів.

Окремо приміщення для чистої білизни може бути оснащено шахтопідйомником або розміщуватись поруч із вантажно-пасажирським ліфтом, кабіна якого відчиняється в бік блоку приміщень для обслуговування на поверсі.

Приміщення для брудної білизни передбачається площею до 8 м<sup>2</sup> і обладнується стелажми або оцинкованим ларем і білизнопроводом з приймальними клапанами для спуску брудної білизни.

Приміщення для ремонту і прасування одягу має вільний доступ і обладнується столами, дошками для прасування, раковиною для миття рук, стойкою для розвішування одягу.

**Номер, як окреме приміщення для тимчасового помешкання.** Номер готелю - це окреме мебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащено обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення.

Послуга з тимчасового розміщення - це діяльність виконавця з надання місця для ночівлі та санітарно-технічних зручностей споживачу.

Номерний фонд - це загальна кількість номерів (місць) у засобах розміщення.

Тип номеру - це сукупність загальних характерних ознак, притаманних номеру.

Залежно від рівня комфортності і ступеня обладнання номери поділяються на такі типи: президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс, напівлюкс (студіо), стандарт (номер першої категорії), номер другої категорії, номер третьої категорії, номер четвертої категорії, номер п'ятої категорії, суміжні номери ("комплекс" ), одномісний номер, двомісний номер з одним двоспальним ліжком, двомісний номер з двома односпальними ліжками, багатомісний номер.

**Президентський апартамент.** Номер з трьох і більше житлових кімнат, мінікухні або кухонної ніші, одного повного та одного чи більше додаткових санвузлів для гостей; розрахований на одну, дві особи. Номер «президентський апартамент» - це високо комфортабельне приміщення, до складу якого входять такі ж приміщення, як і до номеру «апартамент», але їх доповнено приміщеннями для прийому невеликої кількості гостей, проведення зустрічей, нарад, засідань, організації різних бенкетів тощо.

Такий номер передбачено для прийняття офіційної державної особи, а також туристів з класом обслуговування VIP.

Номер типу «президентський апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня, кабінет, вітальня. У номері типу «президентський апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну або джакузі, душ, унітаз, біде.

**Апартамент.** Номер з двох і більше житлових кімнат, кухонної ніші, одного повного та одного додаткового санвузлів для гостей; розрахований на проживання однієї-двох осіб. Номер типу «апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня, вітальня (їдальня), або кабінет. У номері типу «апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз та інш.

**Люкс.** Номер "люкс" має декілька кімнат (спальня, кабінет, вітальня), передпокій і повний санвузол. У номері типу «люкс» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ, унітаз та інш. Номер розрахований на проживання однієї-двох осіб. Усі приміщення обладнано високоякісними гарнітурними меблями, у санвузлах встановлено якісне сантехнічне приладдя.

**Дуплекс.** Двоповерховий номер з двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами та повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб. У номері типу «дуплекс» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз.

**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. У номерах типу «напівлюкс» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ та унітаз

**Номер "дубль"(студіо)** - типовий двомісний номер, в якому одне ліжко замінюється диваном-ліжком, диваном-тахтою, кріслом-ліжком, що дозволяє використовувати цей номер як двомісний або як комфортабельний одномісний. У номері встановлюються комбінований стіл, складена підставка для валізи, журнальний стіл, крісло. Такі номери забезпечують гнучку систему поселення і є економічно вигідними для готельних господарств типу мотелів, кемпінгів тощо. Трансформація одномісного номеру "дубль" у двомісний не потребує додаткових затрат, додаткової робочої сили, а також становить зручність в експлуатації.

**Стандарт (номер першої категорії).** Номер з однієї житлової кімнати

та повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб. У номерах типу «стандарт» повний санвузол має умивальник, ванну або душ та унітаз.

**Номер другої категорії.** Номер з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб. У номерах другої категорії неповний санвузол містить умивальник та унітаз.

**Номер третьої категорії.** Номер з однієї житлової кімнати і неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб. У номерах третьої категорії неповний санвузол містить умивальник та унітаз.

**Номер четвертої категорії.** Номер з однієї житлової кімнати з умивальником; розрахований на проживання трьох і більше осіб.

**Номер п'ятої категорії.** Номер з однієї житлової кімнати без санітарно-технічних зручностей, розрахований на проживання трьох і більше осіб. У готелях та аналогічних засобах розміщення, що мають номери п'ятої категорії санвузол розміщено на коридорі.

**Суміжні номери ("комплекс").** Номер "комплекс" має два або декілька суміжних звичайних номерів або номер "люкс". Кімнати між собою сполучені спільним передпокоєм і мають один або два санвузли. Номер "комплекс" можна використовувати як одно - або двокімнатні номери або як багатокімнатні апартаменти з відповідним переобладнанням. Номер "комплекс" використовують для проведення зборів, нарад. При цьому між номерами встановлюють розсувні перегородки і використовують трансформаційні меблі. Трансформація номерів у комплекси пов'язана з переобладнанням і потребує значних зусиль персоналу.

**Одномісний номер.** Номер, призначений для розміщування однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру SGL, яка походить від англійського слова «single». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці.

**Двомісний номер з одним двоспальним ліжком.** Номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком. 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 в світовій практиці.

**Двомісний номер з двома односпальними ліжками.** Номер,

призначений для розмішування двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру TWIN, яка походить від англійського слова «twin». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці.

**Багатомісний номер.** Номер, призначений для розмішування трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають.

**Основні елементи номера.** Готельний номер містить головним чином усі елементи житла людини, передбачає місце для сну і відпочинку, праці, прийому гостей. Сучасний номер, як правило, складається з: житлової кімнати (або кімнат), передпокою, санітарного вузла.

Із загальної площі однокімнатного номеру житлова група частіше за все займає не більше як 70%, передпокій – 12-15%, санітарний вузол – 13-22%). Мінімальна площа номеру передбачається не менш як 9 кв. м. Номери мають відповідати таким основним вимогам:

- денне природне освітлення і загальне штучне освітлення у вечірні години;
- природна і штучна вентиляція;
- температура повітря у приміщеннях номеру - в межах від 18 °С до 22°С та вологість - 65-70%.

Для всіх типів номерів порядок розміщення меблів залежить від розмірів і конфігурації номеру, його жилої площі, розміщення віконних і дверних отворів. Найбільш складним для розміщення меблів вважається однокімнатний номер, оскільки потребує сумісництва зон для сну, роботи, відпочинку і збереження речей.

Залежно від форми житлової кімнати, розміщення меблів виконують у різні способи:

- однобічне розміщення — в житловій кімнаті у формі подовженого прямокутника або з частковим винесенням меблів на торцевий бік,
- дво- або трибічне - для приміщень квадратної форми. Розміщуючи меблі, треба враховувати норми розривів і проходів між меблями: так, мінімальний прохід для однієї людини — 60 см, для двох - 110 см, мінімальна відстань від стіни до пристінної меблі - 5 см, максимальна - 55 см.

Організація номерного фонду має бути спрямована на вирішення таких

питань як :

- забезпечення можливості максимальної завантаженості готелю в «високий» сезон;
- використання готелів для масового туризму в міжсезоння з пониженням їх категорійності і збільшенням місткості, тобто так званої слизької шкали категорійності;
- гнучка відповідність житлового фонду змінам демографічного складу туристів;
- перспективне поліпшення комфортних умов помешкання туристів завдяки трансформації номерів без реконструкції житлового фонду готелю.

Основу приміщень житлової групи становлять номери, з якими безпосередньо зв'язані допоміжні і службові приміщення.

Номер (готелю) - це окреме мебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення.

Готельний номер містить головним чином усі елементи житла людини, передбачає місце для сну і відпочинку, праці, прийому гостей.

**Типи та категорії номерів.** Готелі – це візитна картка міста. Привітність і гостинність, чудовий сервіс і комфортабельність номерів - все це приваблюватиме туристів. Звичайно, номери готелів трохи різняться, як за цінами, так і по зручності. Для зручності мандрівників у всіх готелях встановлена чітка класифікація номерів, яка допомагає постояльцям визначитися з вибором місця. Дивно, але до теперішнього часу в готельній індустрії так і не з'явилося єдиної системи класифікації готельних номерів. Звичайно, сьогодні практично будь-який сучасний готель має в своєму розпорядженні стандартні номери і люкси. Однак часто одна і та ж категорія номера в різних готелях може мати на увазі різні умови проживання. При цьому існують базові системи класифікації, яких у ряді країн дотримуються не один десяток років. У першу чергу мова йде про готельному секторі Західної Європи, США, Австралії, Бразилії, Японії, та деяких країн азіатського регіону. В останні роки систему класифікації номерів західного зразка переймають багато готелів та мотелів в Україні. Клас номера в готелі багато в чому залежить від структури самого готелю. Класифікація номерів у готелях часто використовується не стільки для позначення комфортності, скільки для відображення числа спальних місць. З упевненістю можна говорити про те, що загальним стандартом для міжнародного готельного



бізнесу сьогодні є однимісний номер. У ньому турист може розраховувати на окрему душову, шафу, телевізор. Практично у всіх номерах нових готелів в якості опції за умовчанням присутній WI-FI підключення до Інтернету. Залежно від країни перебування і статусу готелю стандартний номер може мати додаткові функції та особливості.

Сільський готель в Німеччині, Франції, Італії або Англії як розкоші бачить слідування традиціям. Пунктуальність і незмінна ввічливість в обслуговуванні, кухня, якість інгредієнтів які перевірено століттями, смак в меблюванні - ось образ класичного європейського люксу. У той же час номер люкс у гігантських готелях Лас-Вегаса відповідають стилю цього галасливого місця. У них все пишить енергією і відрізняється схильністю до перебільшення. На противагу готелям американської гральної столиці, готелі Японії дотримуються в дизайні люксів традицій японської гостинності, з їх мінімалізмом і помірною кольоровою гамою. У різних готелях поняття «номер люкс» може означати різні ступені комфорту. Загальне в люксах - це розмір. Рекомендації Всесвітньої Туристської Організації радять дотримуватися мінімальної площі для номерів люкс близько 35 квадратних метрів. Більшість готелів і готельних мереж прийняли ці стандарти. Номер люкс зараховують до вищої категорії готельних номерів. До цієї ж категорії належать сюти, апартаменти і студії. У країнах «золотого мільярда» поняття «номер люкс» - спільне для всіх розкішних номерів, у тому числі і для так званих президент-номерів. Номери люкс складаються з декількох кімнат. Як правило, це спальня і вітальня. Бувають люкси з окремими кухнями. У сімейних готелях номери люкс обладнають окремими дитячими кімнатами. Замовити квитки в театр, доставити в номер букет квітів або пляшку шампанського - все це також знаходиться у веденні посильного. Інші бонуси клубного номера: - пізній виїзд - швидкий розрахунок - трансфер з аеропорту - вибір свіжої преси в лаунж-зоні

Номери для молодят. Номери для молодят сьогодні пропонують багато готелів, особливо у великих містах. Суть номерів для молодят (або весільних номерів)-у наданні унікального романтичного сервісу, який включає обслуговування в номері та його дизайн. Якщо молодята вирішили провести першу шлюбну ніч у весільному номері готелю, то їм буде корисно знати наступне. Далеко не всі весільні номери в готелях відповідають очікуванням романтики, які склалися у тієї чи іншої пари. Рожеве постільна білизна, балдахін з рюшами і шампанське - це, звичайно, приємно, але багатьом хочеться чогось нового. В якості нововведень сучасні готелі пропонують для

бронювання цілий спектр унікальних весільних номерів, які розраховані на різні «типи» весільних пар: від рокерів до пенсіонерів. Для того, щоб дістати в свої номери для молодят клієнтів, готелі змагаються один з одним у винахідливості. Для цього доведеться мати справу з керуючим готелю, який особисто займається бронюванням найдорожчого в світі сьюта. Тобто, все різноманіття номерів у будь-якому готелі в залежності від ступеня комфортності, кількості кімнат можна розділити на кілька категорій: однокімнатні номери на одну людину, однокімнатні номери, розраховані на проживання двох осіб; одно-і двокімнатні номери на трьох-чотирьох осіб; одно-двокімнатні номери на п'ять чоловік і більше (номери гуртожитку); номери з підвищеним комфортом з двох-трьох кімнат, іноді і більше (люкси й апартаменти). Також номери в готелях можна розділити за рівнем комфортності на номери економ-класу, бізнес-класу, напів-люкс, люкс, апартаменти. Однокімнатні номери на одного двох людей, як правило, складаються з житлової кімнати, передпокою та санвузла. У номері є одна або два ліжка, в залежності від рівня готелю, гардероб, телевізор, телефон, холодильник. Номери з підвищеним рівнем комфортності напів-люкс, люкс, апартаменти, складаються з двох або трьох кімнат (спальня, вітальня, кабінет передпокій), як правило обладнані міні-баром, санвузол в таких номерах обладнаний ванною, умивальником, унітазом, полотенцесушителем, в апартаментах як правило встановлена ванна джакузі.

### **3.3. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства**

**Приміщення для побутового обслуговування на поверсі.** Готельна індустрія як вид економічної діяльності включає надання послуг та організацію короткострокового проживання в готелях, мотелях, кемпінгах і в інших засобах розміщення за винагороду.

Значення і роль туризму в наш час для розвитку економіки держав, задоволення запитів особистості, взаємозбагачення соціальних зв'язків між країнами переоцінити неможливо. Індустрія туризму займає важливе місце в економіці більшості країн.

Туристські послуги, в тому числі й готельного обслуговування, віднесені до соціально-культурних послуг. Вони будуються на принципах сучасної гостинності, що підвищує їх роль у розвитку вітчизняного туризму, а також ставить певні завдання в системі підготовки кадрів для туристсько-

готельного сервісу.

Специфіка готелів полягає в різноманітті функцій цих об'єктів. Це одночасно і житлові, і громадські будівлі, що зумовлює особливості формування інтер'єрів.

**Організація приміщень нежитлової групи.** Група житлових приміщень є головною як за значеннями, так і за розмірами в готельному господарстві незалежно від їх типу, місткості та місця знаходження.

Житлові приміщення мають бути функціонально відокремлені. Транзитне переміщення гостей, що не мешкають на даному поверсі, не повинно допускатись.

До складу приміщень житлового поверху належать номери, коридори, холи, вітальні, приміщення побутового обслуговування на поверсі.

Призначення житлової зони - забезпечення умов для помешкання: надання житла, обслуговування номеру, чищення і прасування одягу, прийом білизни для прання, виконання незначних послуг і доручень, подавання їжі в номер, транспортування багажу в номери.

Група житлових приміщень розташовується одна над одною у багатоповерхових будівлях або в окремо збудованих корпусах, у невеликих котеджах (будинках) на два-три або декілька номерів. Останній вид застосовується для мотелів, турбаз і кемпінгів.

Основу приміщень житлової групи становлять номери, з якими безпосередньо пов'язані допоміжні і службові приміщення.

Приміщення для побутового обслуговування на поверсі знаходяться окремо від інших приміщень. Поверхове обслуговування мешканців готелю включає надання таких побутових послуг: ремонт і прасування одягу; чищення взуття; термінове прання і хімчистка одягу; подавання сніданків, обідів і вечерь у номер та інш.

До складу приміщень побутового обслуговування на поверсі входить блок приміщень, що надають побутові послуги мешканцям, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для чистої і окремо для брудної білизни та приміщення для прибирального інвентаря.

До блоку обслуговуючих приміщень включають санвузол і сміттєпровід. Усі ці приміщення можуть знаходитись окремо або в єдиному блоці. Як правило, окремо від усіх знаходиться приміщення обслуговуючого персоналу, яке у таких випадках розміщується неподалік від поверхового холу. Інші обслуговуючі приміщення розміщуються поруч із вантажно-пасажирським ліфтом і зблоковані єдиним блоком.

У готелях 3-,4-,5-зіркових у комплексі обслуговуючих приміщень передбачається сервізна з вантажним ліфтом, що забезпечує подачу страв із ресторану в номери.

Приміщення для обслуговуючого персоналу обладнується робочим столом, стільцями, диваном, вбудованою або окремою шафою, холодильником, телефоном, системою зв'язку з номерами і вестибюльними службами. У разі суміщення його з приміщеннями для чистої білизни, додатково розміщуються стелажі для білизни площею не менш як 5 кв. м на 30 номерів. Окремо приміщення для чистої білизни може бути оснащено шахтопідйомником або розміщуватись поруч із вантажно-пасажирським ліфтом, кабіна якого відчиняється в бік блоку приміщень для обслуговування на поверсі.

Приміщення для брудної білизни передбачається до 8 кв.м і обладнується стелажми або оцинкованим ларем і білизнопроводом з приймальними клапанами для спуску брудної білизни.

Приміщення для ремонтування і прасування одягу має вільний доступ і обладнується столами, дошками для прасування, раковиною для миття рук, стійкою для розвішування одягу.

**Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.** Блок приміщень поверхового обслуговування (приміщень чергового персоналу) в готелях та мотелях, як правило, розміщується на кожному поверсі. При великій кількості номерів на поверсі кількість блоків приміщень обслуговування може бути більше. При невеликій кількості номерів на поверсі (менше 30 місць) блоки приміщень обслуговування можуть розташовуватися через поверх.

Один блок приміщень поверхового обслуговування (чергового персоналу) передбачається з розрахунку в готелях (мотелях) категорій «5 зірок» - на 30 місць, «4 зірки» - на 40 місць, «3 зірки» - на 50 місць, «2 зірки» на 60-80 місць.

Приміщення поверхового обслуговування в готелях і мотелях категорій «2 зірки» допускається розміщувати через поверх.

Приміщення поверхового обслуговування можуть складатися з: кімнати адміністратора поверху; кімнати чергового персоналу; кімнати чищення і прасування одягу; кімнати для чищення взуття; комор для чистої і брудної білизни; комор прибирального інвентарю і зберігання візків покоївок; загальних санітарних вузлів для тих, що проживають в номерах без санітарних вузлів і санітарних вузлів для персоналу.

Приміщення чергового персоналу, як правило, рекомендується розміщувати поблизу сходово-ліфтових вузлів, зі службовими ліфтами та сходами, що зв'язують ці приміщення з господарськими та складськими приміщеннями готелю. Службовий ліфт рекомендується відкривати в бік приміщень для персоналу, щоб уникнути перетину шляхів проживають і обслуговуючого персоналу. При приміщеннях поверхового обслуговування відповідно до завдання на проектування може передбачатися сміттєпровід.

Склад і площі приміщень по поверхового обслуговування рекомендується приймати за таблицею 3.1.

Кімната адміністратора поверху передбачається в готелях та мотелях місткістю 300 місць і більше.

У готелях категорій «4 зірки» і «5 зірок» та мотелях категорій «4 зірки» кімната чищення і прасування одягу призначена для проведення цих операцій тільки обслуговуючим персоналом. У готелях і мотелях категорій «дві зірки» і «три зірки» ці приміщення призначені для самообслуговування.

Для готелів і мотелів категорій «2 зірки» для чищення взуття можуть передбачатися пристрої на поверсі або у вестибюлі.

Таблиця 3.1 – Склад і площі приміщень поверхового обслуговування

Назва приміщень	Категорії готелів	Площа, м
Кімната адміністратора поверху	3,4,5 зірок	12
Кімната чергового персоналу	2,3 зірки - 4,5 зірок	10:16
Кімната для чистки та прасування (кімната побутового обслуговування)	Усі категорії	8
Кімната для чищення взуття	4,5 зірок	6
Кімната для чистої білизни	4,5 зірок	4-6
Кімната для брудної білизни	Усі категорії	6:8
Комора для прибиральної техніки та інвентарю	Усі категорії	4:5
Комора для зберігання візків покоївок	3,4,5 зірок	10:12
Сервірувальна (буфетна)	4,5 зірок	10
Санітарний вузол для персоналу	Усі категорії	5:6

Для готелів і мотелів категорій «2 зірки» і «3 зірки» зберігання чистої білизни допускається передбачати у спеціальних шафах у кімнаті чергового персоналу.

Комору брудної білизни без білизнопроводи рекомендується розміщувати біля службового ліфта. У великих мотелях категорій «4 зірки» і в готелях «5 зірок» для спуску брудної білизни в центральну білизняну доцільно передбачати білизнопроводи зі спускними клапанами в

коморі білизни або спеціальний ліфт.

Сервірувальні (буфетні) рекомендується передбачати в мотелях категорій «4 зірки» і в готелях категорії «4 зірки» і «5 зірок», де забезпечується доставка їжі в номери, за відсутності спеціальних підйомників.

При влаштуванні спеціальних підйомників, що забезпечують зв'язок житлових поверхів з роздавальною ресторану (кафе), сервірувальні (буфетні) не передбачаються.

У мотелях категорії «4 зірки» і в готелях категорії «5 зірок» та «4 зірки» на житлових поверхах рекомендується розміщувати приміщення інформаційного сервісу та розмножувальної техніки (електронна пошта, доступ в Інтернет, телефакс, ксерокс та ін.)

Склад і площі цих приміщень приймаються завданням на проектування. У житловій частини готелів і мотелів у відповідності із завданням на проектування можуть передбачатися приміщення для ігор дітей.

Склад приміщень для ігор дітей і їх площі визначаються завданням на проектування з урахуванням функціонального призначення готелів і мотелів, їх місткості.

У готелях і мотелях, де не передбачається розвинений комплекс приміщень громадського призначення, на житлових поверхах допускається розміщення приміщень громадського призначення (буфетів, барів, телевізійних віталень, приміщень для ділових зустрічей, приміщень для ігор дітей і інших) за умови їх «планувальної» ізоляції від номерів. Склад цих приміщень та площі визначаються завданням на проектування.

Для готелів, мотелів і категорії «2 зірки» передбачаються загальний туалет, а також ванна (душова), з розрахунку один унітаз, умивальник та одна ванна (душова) на 20 осіб, що проживають в номерах, де відсутні санітарні вузли.

Для обслуговуючого персоналу в кожному блоці поверхового обслуговування передбачається санітарний вузол (унітаз і умивальник) а також душова на 1 ріжок. Необхідність влаштування приміщення для особистої гігієни жінок визначається завданням на проектування.

**Вітальні.** У готелях і мотелях категорій «3 зірки» і вище передбачаються поверхові вітальні (салони) з розрахунку 0,3 м<sup>2</sup> на 1 місце, але не менше 35 м<sup>2</sup>.

У туристських готелях та мотелях вітальня використовується для

відпочинку, зустрічей, перегляду телепередач, збору туристичних груп та іншого. Призначення віталень та їх обладнання визначається завданням на проектування.

У готелях і мотелях категорії «2 зірки» передбачаються приміщення для перегляду телепередач, розраховані на клієнтів, що проживають в номерах без телевізорів.

Транзитні комунікації (поверхові коридори) і сходово-ліфтові вузли пов'язують номери з сходово-ліфтовими вузлами і всіма приміщеннями обслуговування, а також є шляхами евакуації. Ширина коридорів завдовжки до 40 м повинна бути не менше 1,6 м, при більшій довжині - 1,8 м.

При розміщенні на житловому поверсі номерів для інвалідів на візках ширину коридорів незалежно від їх довжини слід приймати не менше 1,8 м. Кількість сходових клітин в готелях і мотелях приймається з урахуванням їх категорій, рівня комфорту, розміру будівель, максимальної довжини евакуаційних шляхів і числа евакуйованих з найбільш населеного поверху.

Пасажирські ліфти передбачаються в будівлях готелів і мотелів:

- Категорії «5 зірок», що мають більше одного поверху;
- Категорії «4 зірки», які мають більше двох поверхів;
- Категорії «3 зірки», що мають більше трьох поверхів;
- Категорії «2 зірки», що мають більше чотирьох поверхів;

При реконструкції будинків готелів висотою менше 28 м вимога добудови ліфтів не є обов'язковим у разі неможливості їх встановлення з технічних причин (з документальним підтвердженням). При розміщенні номерів для малорухомих груп населення на 2 поверсі і вище ліфт для транспортування пожежних підрозділів передбачається незалежно від висоти будівлі. Кількість і параметри пасажирських ліфтів у будинках готельних підприємств визначаються розрахунком. Пасажирські ліфти рекомендується групувати у ліфтові вузли, об'єднані із сходами в сходово-ліфтові вузли. Кількість груп (вузлів) пасажирських ліфтів в будинках (пожежних відсіках) готелів (мотелів) слід призначати виходячи з висоти будівлі, його функціональної структури, нормативного часу очікування та місткості ліфтів. Один пасажирський ліфт у ліфтовому вузлі повинен забезпечувати можливість використання його інвалідами на візках, а так само для транспортування лежачих хворих на ношах.

**Характеристика і основні вимоги для коридорів, холів, віталень.** Коридори належать до житлової групи приміщень і становлять важливий комунікаційний вузол, що з'єднує ліфти і сходи з номерним фондом готелю

та іншими приміщеннями. Основною вимогою до коридорів є відсутність будь-яких меблів і достатнє денне і штучне освітлення, що сприяє швидкій орієнтації мешканців.

Коридори по всій довжині повинні бути на одному рівні, а у разі перепаду рівнів потрібно передбачати орієнтуючі засоби: освітлення, заміну сходів поступовим підйомом підлоги, озеленення низу стіни у місці перепаду тощо.

За великої довжини коридору передбачаються світлові розриви через кожні 20 м. Ширина коридору розраховується так, щоб у ньому легко могли розминутися дві людини з валізами у руках (не менш як 1,3м, не більш як 2,4м). Двері всіх приміщень, що виходять у коридор, повинні відчинятись усередину приміщення. Особливими вимогами до оздоблення коридорів є:

- підлога коридорів покривається матеріалами, що поглинають шум, і не є слизькою;
- стіни, стеля, підлога виготовляються із вогнестійких матеріалів.

**Холи.** У сучасних готельних господарствах поверхові холи виконують функції:

відпочинку, зібрання прибулих туристів, мешканців готелю, відвідувачів;

місць службово-ділових зустрічей; комунікаційного вузла, який з'єднує сходи, пасажирські ліфти і звичайно розміщується поблизу центральної частини будівлі, що скорочує відстані до номерів.

Обладнання поверхового холу залежить від його конкретного функціонального призначення, конфігурації приміщення, взаємного розміщення ліфтів, сходів і коридорів.

Із обладнання використовуються м'які дивани і крісла, бенкетки, журнальні стільці, а також, залежно від типу і категорійності готельного господарства — телевізори, радіоапаратура, музичні інструменти.

Особливу увагу приділяють інтер'єрним рішенням з позиції зручності і краси. Як правило, у холі розміщується робоче місце чергової по поверху, яке обладнано письмовим столом та стільцями, тумбами для засобів телефонного зв'язку.

Залежно від функціонального призначення і завантаженості готелю рекомендується декілька варіантів організації холів: поверхові холи для відпочинку, об'єднані з ліфтовими холами; поверхові холи-вітальні, ізольовані від ліфтових холів.



**Вітальні.** Це приміщення, що як правило, відокремлені від коридору декоративною перегородкою або глухою стіною і повністю звільнені від людського потоку. Основним призначенням такого приміщення є організація відпочинку мешканців готелю поза номером: перегляд передач по телевізору; проведення лекцій, бесід; музикально-інструментальних концертів; виступи окремих виконавців; пасивний відпочинок, організація подачі аперитиву під час ділових зустрічей.

Розміщуються вітальні на кожному поверсі з розрахунку одне приміщення площею 30 м<sup>2</sup> на 50 місць у номерах. Вітальні можуть бути об'єднані з поверховими холами або зв'язані з ними безпосередньо.

Якщо вітальні розміщуються у групі приміщень культурно-масового призначення, то вони, як правило, є багатофункціональні. Такі вітальні мають досить велику площу і різні зони відпочинку на 3-4, 5-6 мешканців: для читання, гри у шахи, шашки та настільний теніс, перегляду телепередач тощо. Вітальні такого типу часто розміщуються у загальному приміщенні зимового саду в готелях для відпочинку. Площа таких приміщень сягає 10 м<sup>2</sup> і більше, що дозволяє створити зони спеціального призначення. Вітальні, в яких передбачено перегляд телевізійних передач, мають бути віддалені від номерів і досить звукоізолювані.

Для обладнання віталень використовуються сучасні комплекти меблів, які призначені для організації різних видів відпочинку.

Сучасний напрямок у створенні інтер'єрів багатофункціонального приміщення великої площі досягається не лише розміщенням меблів, але засобами об'ємно-просторового рішення самого приміщення, наприклад:

- обладнання перепаду на рівні підлоги для розмежування функціональних зон (місце для відпочинку вирішується завдяки заглибленій зоні з великою кількістю крісел і м'яких диванів);
- виділення окремих приміщень з меншою висотою із загального простору для створення затишку;
- створення напіввідкритих малих приміщень, типу алькова.

Такі рішення є характерними для віталень у готелях, які функціонують цілорічно.

Сучасний готель середньої та великої місткості і високого рівня комфорту є складним комплексним об'єктом, до складу якого входять значна кількість приміщень різного функціонального призначення: житлові приміщення, прийому та обслуговування, громадського харчування (з розвиненим складом виробничих приміщень і складним технологічним

обладнанням), приміщення культурно-масового призначення, побутового обслуговування, адміністративні, розвиненого складу службових, господарських, підсобних, технічних та інших приміщень.

### **3.4. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів**

Архітектурно-планувальна організація споруд готелів — важливий фактор їхнього функціонування. Особливості архітектури, значне та виразніше планування готельних споруд, суттєво виділяє їх на фоні інших громадських споруд.

Архітектура готелю в певній мірі є фактором його самореклами, іміджу. Окремі готелі оригінальністю архітектури вираженої через форму споруди, оздобленні фасаду, висоті будівлі, використання будівельних матеріалів відомі у всьому світі (один з найвищих у Європі готель «Вестін Роттердам» у Роттердамі (Нідерланди), готель «Ройал олімпік» в Афінах (Греція) з терасами на скляному фасаді з насадженнями декоративних дерев тощо). Водночас особливості архітектури відіграють роль культурно-естетичного фактора забудови території — споруда готелю гармонійно доповнює місцевий архітектурний колорит або створює архітектурну протилежність локальному архітектурному плануванню і певний естетичний дискомфорт.

Архітектурно-планувальні особливості готелю виступають важливим економічним фактором їхнього розвитку. З типом планування і забудови суттєво пов'язані витрати на благоустрій навколишньої території, відрахування за використання земельної ділянки (податок на землю, орендна плата та інше), догляд та ремонт будівлі.

Архітектурно-планувальна характеристика готелю впливає на особливості обладнання закладу інженерно-технічними засобами, є важливим фактором безпеки проживання для гостей і роботи для персоналу.

У великих готелях виникає необхідність додаткових заходів безпеки, зумовленої людським, природним, технічним факторами.

Водночас, архітектурно-планувальна організація готелів також зазнає впливу ряду чинників, серед яких основні: історичний тип будівлі, місце у міській забудові, характер природного ландшафту, категорія готелю, економічні, етнічні особливості регіону.

Більшість сучасних готелів побудована у XIX-XX ст. Особливо інтенсивно будівництво готелів здійснювалось після Другої світової війни.

Розширення мережі готельних підприємств, в тому числі значних розмірів, зумовлювалось зростаючим значенням туризму, ділової активності, широким використанням нових технологій і матеріалів, насамперед залізобетону, у будівництві.

В архітектурному стилі європейських та американських готелів кінця XIX початку XX ст. характерною рисою є намагання надати фасаду будівель представницького вигляду, що є свідченням комфорту та високої економічної рентабельності засобу розміщення. В оформленні композиції екстер'єру використовувалась значна кількість архітектурно-декоративних елементів, які відповідали вимогам підвищеної монументальності фасаду. Мозаїчність композиції фасаду пов'язувалась з використанням класичних елементів — колон, арочних переходів, розірваних фронтонів, які підкреслювали монументальність будівлі і не поступались палацам другої половини XIX ст. Архітектура готелів, побудованих у цей період (готель «Пікаділлі» (Лондон), «Вікторія» (Амстердам), «Прем'єр-Палас» (Київ), «Гранд-Готель» (Львів)) відповідала тодішнім естетичним вподобанням Європи. В інтер'єрі використовувались нові принципи організації планування і оздоблювальні матеріали. Тоді сформувалась типова для сучасних готелів схема планування першого поверху: в центрі розташовувався вестибюль з парадним сходовим холлом, тут же, або у напівпідвалі, розташовувався ресторан, адміністративні та господарські приміщення, на інших поверхах — житлові кімнати. Готелі цього періоду в архітектурно-планувальній композиції зовнішнього вигляду, плануванні житлових і нежитлових приміщень, розмірах, як правило суттєво відрізняються від будівель готелів побудованих після Другої світової війни.

Архітектура сучасних готелів, побудованих від середини 60-х років XX ст. пов'язується із загальним процесом урбанізації. В архітектурі закладів розміщення цей процес відображається у будівництві багатоповерхових архітектурних форм, розрахованої на обслуговування значної кількості гостей. Прикладом є готель «MGM Grand» у Лас-Вегасі (США) розрахований на 5505 номерів, який і сьогодні вважається найбільшим готелем у світі. У будівництві цього готелю використано залізобетон, у зовнішньому облицюванні — скло, внутрішній простір раціонально спланований, обладнаний складною системою інженерних комунікацій, різного типу закладами харчування, підприємствами допоміжного сервісу.

Значного поширення набувають готельні комплекси — готелі, що складаються з двох і більше просторово відокремлених корпусів з системою установ різнопрофільного інфраструктурного забезпечення — харчування,

ігровими, розважальними, виставковими та іншими закладами. Особливою грандіозністю відзначаються готельні комплекси атріумного типу, характерні для визначних ділових центрів, курортних центрів і центрів ігрового бізнесу. Атріумний тип архітектурно-планувальних форм готелів був започаткований з будівництвом готелю «Рідженсі-Хайатт» у 1967 р. в Атланті (США). Цей готель має форму квадрата з внутрішнім атріумом (подвір'ям), перекритого на рівні 22 поверху скляним перекриттям. У просторі озеленого атріуму вирізняються поверхові галереї, ліфтовий хол із скляними кабінами ліфтів. Внутрішній простір атріуму організований як мініатюрне містечко з зонами відпочинку, ресторанами, торговими закладами, спортивними майданчиками та ін. [50, с 130].

Значну роль в архітектурно-планувальній організації готелів відіграє їхнє розташування у міській забудові: в центрі міста, на його окраїні, поблизу визначних об'єктів міської інфраструктури (пам'ятки історії та архітектури, відомчих установ, закладів культури та ін.), у приміській чи парковій зонах відпочинку.

Розташування готелю у центрі міста зумовлює необхідність органічної відповідності архітектурному ансамблю вулиці, площі, сусідніх будівель. Водночас, будівля готелю часто є основним архітектурним акцентом у забудові мікрорайону, виділяється поверховістю, оригінальністю архітектури, що підкреслює престиж готельного комплексу.

Спорудження готелю у центральній, надзвичайно щільно насиченій міській забудові обумовлює компактну форму споруди. Конфігурація ділянки забудови визначає вибір планувального типу закладу розміщення. Більшість готелів у центральній частині міст характеризується багатоповерховістю, основа будівлі часто має прямокутну, трапецеподібну форму, форму трилисника.

Економічні фактори відображаються у раціональності проектування споруди готелю, зокрема на планувальній структурі житлових поверхів, номерів, приміщень для обслуговуючого персоналу, ліфтових і сходових холах, горизонтальних і вертикальних комунікаціях/зв'язках між поверхами та приміщеннями в межах одного поверху, зрештою на затратах часу, зручності використання приміщень різних функціональних груп.

Будівлі готелю, що розташовані в історичній частині міста повинні відповідати її архітектурному типу. Наприклад, будівля готелю «K+K Hotel Central», розташована в історичній частині Старої Праги, поряд з Пороховою вежею, ідентична в архітектурній композиції з житловим будинком XVII-XIX

ст. Окремі готелі можуть розташовуватись у пам'ятках архітектури, або входять в архітектурно-туристський комплекс міста. Наприклад, готель «Ейсенхуд» в місті Таубер (Німеччина) ексклюзивний в плані розташування у пам'ятці пізньосередньовічної архітектури XV-XVIII ст.

Розташування готелю у міській або приміській відпочинкових зонах зумовлює поєднання архітектури будівлі з особливостями навколишнього природного ландшафту, сприяє поєднанню ділових стосунків і відпочинку. Зокрема, готель «Дьюн-Крайдберг», розташований у національному парку біля Амстердама (Нідерланди), серед мальовничого лісу на узбережжі озера, поєднує унікальні риси місцевого природного ландшафту й архітектури псевдоготичного стилю.

У місцях з обмеженим простором забудови використовуються планувальні рішення, коли перші поверхи мають зменшені розміри, а з висотою протяжність та площа житлових поверхів збільшується. Наприклад, у 11-ти поверховому готелі «Дю-Лан» у Тунісі (Туніс) кожен наступний поверх з висотою нависає над попереднім.

Надзвичайно насичена центральна частина міської забудови зумовила розвиток компактних багатоповерхових (циліндричних, конічних форм) готельних будівель централізованого планування. Таку архітектуру, наприклад, має 36-ти поверхова башта-готель «Холідей-Інн» в Аусбурзі (Німеччина). Номери у готелі розташовані з 1 -го по 11-й поверх, приміщення загального користування — на останніх або у підвальних і цокольних поверхах. Така схема планування характерна для більшості готелів баштового типу.

Різні цілі туристських подорожей зумовили появу багатофункціональних готелів, що поєднуються з установами іншого цільового призначення: адміністративними і торговими закладами, навчальними і конгрес-центрами, концертними і виставковими залами та іншими. Зокрема, таке поєднання характерне для Центру міжнародної торгівлі у Москві, у структурі якого два готелі (квартирного й атріумного типу), діловий центр з виставковим і конгрес-залом, приміщення для офісів і торгівлі. Туристичний комплекс «Київська Русь» у Києві охоплює два готелі, туристичне агентство і конгрес-хол.

Готелі, що розташовані у туристсько-оздоровчих зонах серед природних ландшафтів характеризуються безпосереднім зв'язком архітектурно-планувальних форм з оточуючим рельєфом. Характер природного ландшафту зумовлює вибір архітектурних форм, серед яких

розрізняють [50, с. 230]:

— архітектурні форми, що вписуються у ландшафт (готель для туристів і спортсменів «Боргафйол» у Швеції складається з чотирьох будівель у формі пагорбів, які за зовнішнім виглядом нагадують снігові);

— протиставлення архітектури туристського готелю ландшафту або рельєфу. Згідно цього підходу використовуються два варіанти домінування: в першому акцентом виступає ландшафт (готель «Голуба затока» в Криму), в другому акцентом є готель, що чітко виражений своїми розмірами у рельєфі природного ландшафту (готель «Скельний» в Криму);

— підпорядкування архітектури-ландшафту. В даному підході природні форми ландшафту й архітектурні форми гармонійно зливаються. Наприклад, архітектура готелю «Стей-генбергер Гстад-Санен» (Швейцарія) максимально повторює рельєф комплексом зімкнутих будівель різної висоти, композиція дахів яких відтворює силует навколишніх гірських хребтів.

Готелі в межах туристсько-оздоровчих центрів разом з іншими туристськими закладами найчастіше об'єднуються у туристські комплекси. Згідно з спеціалізацією розрізняють такі типи туристських комплексів: *молодіжний туристський комплекс* — включає туристський готель, туристську базу, туристську станцію, туристський табір; *туристсько-спортивний комплекс* — туристський готель, туристську базу, спортивно-оздоровчий табір; *гірсько-спортивний туристський комплекс* — туристський готель, туристську базу, гірськолижну станцію; *водноспортивний туристський комплекс* — туристський готель, водну базу (акваторія, флотель), водну станцію (ботель).

Поєднання чинників формування архітектурно-планувальних форм у конкретному випадку зумовило виникнення різних типів конструкцій готельних споруд. У типології готельних споруд згідно архітектурно-планувальних форм доцільно приймати до уваги два критерії: по-перше, розташування і зв'язок між основними функціональними приміщеннями і, по-друге, планування згідно певної геометричної форми.

Готельні споруди у розташуванні і зв'язку між основними архітектурно-просторовими приміщеннями у плануванні поділяються на типи [50, с. 227]:

— централізоване планування. Найбільш поширений серед міських готельних засобів розміщення тип планування з характерним розташуванням основних функціональних приміщень в одній споруді, на одному або різних рівнях. Централізоване планування готелів типове насамперед для міст із

щільною забудовою і обмеженими можливостями просторового розширення для закладу розміщення. Зокрема, такий архітектурно-планувальний підхід типовий для готелю «Дніпро» у Києві, «Дністер» у Львові, «Холідей-Інн» в Аус-бурзі (Німеччина), «Башта ліонського кредиту» в Ліоні (Франція) та ін. Основні і допоміжні функціональні ланки у готелях з таким плануванням найчастіше розташовуються на перших (підвальних) або верхніх поверхах. Наприклад, у 36-и поверховому готелі-башті «Холідей-Інн» номери розташовані з 1-го по 11-й поверх, а приміщення загального користування містяться на останніх і підвальному цокольному поверсі;

— блочне планування. Готелі цього типу планування характеризуються розташуванням основних функціональних приміщень у різних просторово відокремлених спорудах — блоках, між якими здійснюються стійкі взаємозв'язки. Блочний тип планування насамперед характерний для готельних комплексів — готельних підприємств значної місткості і обсягу послуг, що надаються просторово відокремленими спеціалізованими структурними ланками. Розрізняють розосереджений, зблокований і павільйонний підтипи блочної моделі планування. Наприклад, у готельному комплексі «Ялта-Intourist», з типовим блочним плануванням, основні функціональні корпуси — житловий і ресторан розташовані окремо;

— подіумне планування характеризується злиттям в одне ціле горизонтального корпусу, сформованого з приміщень загального користування, і вертикального, що виконує функції житлової частини будівлі. Подіумний підхід новий у плануванні готельних споруд, він використовується в архітектурі з середини ХХ ст. і найбільш характерний для готелів середньої та високої категорії значної місткості, що займають значну територію і мають декілька під'їздів. Зокрема, цей тип планування типовий для готелів: «Русь» у Києві; «Європа» у Будапешті (Угорщина); «Віру» у Таллінні (Естонія) тощо.

Згідно використання у будівництві готелю основних геометричних форм, виділяються такі типи планування:

— спрощене планування. Ця модель планування представлена у формі прямокутника і є найбільш поширеною серед готельних споруд. Зокрема такий тип характерний для готелю «Ялта-Intourist» в Криму, «Віру» у Таллінні (Естонія), «Інтурист» у Ростові на Дону (Росія) тощо.

— компактне планування. Характеризується використанням різних геометричних форм: квадрата — готель «Київ» в столиці України; трикутника — готель «Травеллеж-Тюлла-марі» у Мельбурні (Австралія);

багатокутника — готель «Па-сіфік» у Шігасакі (Японія); круга — готель «Салют» у Києві; еліпса — готель «Казахстан» в Алма-Ати (Казахстан); кільця — готель «Башта ліонського кредиту» в Ліоні (Франція).

— ускладнене планування. Воно пов'язане з різним блокуванням номерів і житлових поверхів із зміщенням від прямолінійного, трапецієподібного, криволінійного типів: Т-подібне блокування — готель «Роял-Гарден» у Лондоні (Великобританія); П-подібне — готель «Гранд-Готель» у Варшаві (Польща); Н-подібне — готель «Роял» в Осаці (Японія); Х-подібне — готель «Прибалтійський» у Санкт-Петербурзі (Росія); хрестоподібне — готель «Познань» у Познані (Польща); трилисник — готель «Нью-Отані» у Токіо (Японія); Z-подібне — готель «Руський пам'ятник» у Софії (Болгарія); східчаста із зміщенням житлових поверхів або номерів — готель «Салют» у Москві (Росія); «Братислава» у Києві тощо.

— атріумне планування. Воно пов'язується з внутрішньою скляною галереєю спрощеного або ускладненого типу: прямокутне з внутрішнім двориком — готель «Шератон» у Сіет-лі (США); квадратне — готель «Рідженсі-Хайатт» в Атланті і Чикаго (США); трикутне — готель «Ель-Мансур» в Касаб-ланці (Марокко) та інші.

Таким чином, сучасні готельні підприємства — це поліфункціональні та універсальні споруди, що забезпечують комплекс послуг: приймання, проживання, харчування, а також значний обсяг додаткових послуг. Поліфункціональність зумовлена поєднанням в одній споруді різних типів функціональних приміщень. Можливістю вибору будь-яких пропонованих готелем послуг упродовж тривалого терміну зумовлює універсальність готельних закладів.

Всі приміщення готелів поділяються на чотири головні групи: житлові, адміністративно-господарські, інженерно-технічні і підсобні приміщення, приміщення громадського призначення. Структура приміщень у готелях визначається його типом, категорією, розмірами, особливостями організації комфорту для гостей і умов праці персоналу.

Житлові приміщення забезпечують простір та умови надання основних послуг — ночівлю і харчування, вони представлені номерами різних категорій і функціонально пов'язаними з ними — побутовими приміщеннями.

Адміністративно-господарські приміщення забезпечують простір та умови для управління готельним підприємством, організації основного технологічного процесу, інженерно-технічне і господарське функціонування



приміщень. Ця група приміщень складається з адміністративних приміщень вестибюля, комунікацій, що входять у його структуру.

Група приміщень громадського призначення забезпечує простір і умови для технологічного процесу створення і організації споживання готельного продукту у спеціальних просторово відмежованих приміщеннях загального користування, закладах харчування, торгівлі, спортивно-оздоровчих, ділового, розважального, культурно-масового та іншого функціонального призначення.

Інженерно-технічні і підсобні приміщення забезпечують простір і умови праці, харчування, побуту персоналу готелю, функціонування інженерно-технічних систем готельного закладу і комфортні умови проживання у готельному закладі, зберігання витратних ресурсів, інвентаря, тимчасово не використовуваних речей. До групи інженерно-технічних і підсобних належать приміщення для обслуговуючого персоналу, майстерні, кладови, білизняні приміщення та ін.

### **3.5. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства**

Специфіка готелів полягає в різноманітті функцій цих об'єктів. Це одночасно і житлові, і громадські будівлі, що зумовлює особливості формування інтер'єрів.

Інтер'єр - це організація внутрішнього простору будівлі, яке представляє собою зорово-обмежену, штучно створене середовище, що забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини.

Інтер'єр - поняття складне, багатопланове, що володіє величезною естетичної та психофізіологічної силою впливу на людину. Сприятливі умови життєдіяльності людини в готелях забезпечуються завдяки створенню комфорту, як в самій будівлі готелю, так і на території, прилеглій до неї. Загальний комфорт внутрішнього простору готелів є інтегруючим поняттям. Воно включає екологічний, функціональний і естетичний комфорт середовища будь-якого приміщення готелю.

Екологічний комфорт створюється оптимальним для організму людини поєднанням температури, вологості, швидкості руху повітря і впливу променистого тепла. Наприклад, в стані спокою або при виконанні легкої фізичної роботи температура взимку не повинна перевищувати 18-22, а влітку 23-25 ° С; швидкість руху повітря взимку повинна становити 0,15, а

влітку 0,2-0,4 м / с ; відносна вологість - 40-60%.

Важливим компонентом мікроклімату будь-якого приміщення є інсоляція (опромінення приміщень сонячними променями і природне освітлення). Тривалість інсоляції для багатьох приміщень готелів відповідно до санітарних норм і правил повинна складати не менше трьох годин на день. У приміщеннях готелів, де люди проводять більшу частину доби, повинно бути завжди чисте і свіже повітря і нормальний шумовий режим.

Функціональний комфорт визначає зручність експлуатації будь-якого приміщення. Він забезпечує захист від оточення, безпеку і здійснення всіх функціональних процесів життєдіяльності людини: сон, харчування, відпочинок, особиста гігієна, розваги, ділові контакти та інше. Поділ всіх процесів життєдіяльності людини в приміщеннях здійснюється прийомами функціонального зонування як загального простору готелю з виділенням функціональних блоків, так і мікрозонування. Мікрозонування здійснюється також за допомогою раціонального набору обладнання та його оптимального розміщення в будь-якому інтер'єрі.

Естетичний комфорт зумовлює позитивний емоційний настрій людини. Це забезпечується завдяки засобам і прийомам, за допомогою яких досягається об'єднання всіх елементів інтер'єру в єдине для сприйняття ціле. Естетичний комфорт інтер'єру залежить, в першу чергу, від гармонійності предметно-просторового оточення, від того, наскільки досягнута цілісність і узгодженість його елементів. Естетична організація середовища, або досягнення краси інтер'єра, включає безліч різноманітних завдань. Головні з них - це композиція простору, колірне рішення і оздоблення поверхонь, господарська (дизайнерська) форма обладнання та меблів, рішення декоративних деталей, освітлення, озеленення та ін.

Таким чином, інтер'єр будь-якого приміщення готелю повинен володіти екологічним, функціональним та естетичним комфортом. Екологічний комфорт в інтер'єрах створюється, в основному, завдяки системам інженерного забезпечення готелів: вентиляція; кондиціонування повітря; централізовані видалення пилу; опалення та інше.

Функціональний комфорт в основному забезпечується оптимальним набором меблів і устаткування. Меблі є одним з активних компонентів у формуванні інтер'єрів багатьох приміщень готелів. Специфіка готельного господарства, багатофункціональність приміщень, що знаходяться в одній будівлі, зумовили диференціацію меблів за призначенням: побутові (для відпочинку, сну, роботи за столом, прийому їжі, зберігання плаття, для

одягу); конторська (або офісні); ресторанна і спеціальна (обладнання бару, перукарні, довідкових, місць чергових і т.д.).

Сучасні меблі за характером конструктивної структури підрозділяється на стаціонарну, комбіновану багатофункціональну (коли один предмет виконує дві і більше функцій) і трансформовану (у тому числі секційну).

Вимоги до меблів встановлюються відповідно до комфортністю готелів та його призначенням. Комфортність готелів зумовлює якість і кількість меблевих виробів, а функціональне призначення готелів - номенклатуру меблів. При розміщенні меблів обов'язково враховуються норми розривів і проходів між меблевими виробами. Характер планувальної організації меблів залежить також від типу функціонального блоку готелю, в якому вона розміщується.

Так, наприклад, номенклатура і вид меблевих виробів приймально-допоміжних приміщень з вестибюлем залежать від функції приміщень цієї групи, а також від динаміки технологічних процесів, що відбуваються в них. Організація єдиної форми обслуговування зажадала створення служби порт'є, у зв'язку з чим відбулося коригування асортименту меблів. Централізація цієї служби, зосередження у вестибюлі обладнання для ключів забезпечує комфортність обслуговування і покращує контроль за його станом.

Набір меблевих виробів, призначених для зон і приміщень вестибюльної групи представлений в таблиці 3.2

Композиційні прийоми розміщення меблів в приміщеннях цієї групи залежать від розмірів і об'ємно-планувального рішення приміщення, функціональних зв'язків технологічного процесу. Найбільшу увагу у всіх типах готелів приділяється меблюванню приміщень блоку житлової групи. Меблювання цих приміщень повинна вирішувати основне завдання: створити максимум зручностей при мінімальній площі.

У приміщеннях житлових поверхів використовується спеціальна готельна меблі: вбудована, трансформована, що блокується, навісна. У результаті такої меблювання зменшується площа, займана меблями, і кількість предметів, полегшується прибирання приміщень і їх естетичне сприйняття. Меблювання номерів залежить від площі номера і комфортності готелю. Житлова площа однокімнатного одномісного номера складає 9:18 м<sup>2</sup>, однокімнатного двомісного – 12:25 м<sup>2</sup>, залежно від категорії готелю.

Таблиця 3.2 – Рекомендована номенклатура меблевих виробів, призначених для зон і приміщень вестибюльної групи

<i>Найменування зони</i>	<i>Склад зони</i>	<i>Функція зони</i>	<i>Меблі і обладнання</i>	<i>Розміри меблів, см</i>
Зона інтенсивного та екстенсивного пішохідного руху	Вхід для відвідувачів Спеціальний вхід	Розподіл людських потоків і багажу. Доставка і зберігання багажу	Стелажі	70 см або на ширину камери схову
Зона прийому	Приміщення гардероба Робоче місце портьє	Тимчасове зберігання одягу. Оформлення, реєстрація, розрахунок Видача ключів. Надання послуг	Бар'єр гардеробний  Стіл робочий Стійка-блок Крісло робоче Тумба для картотеки Шафа для сейфа Стіл-приставка Стенд для ключів Стенд для інформації Бар'єр-блок «банк-каса»	45 x 80 (45 x 120) 60 x 150 45 x 154 45 x 45 40 x 80 50 x 70 42 x 110 80 x 10 80 x 10  154 x 157
Торговельна зона	Кіоски періодичної преси, сувенірний, тютюновий, парфумерний, аптечний. Відділення зв'язку	Продаж товарів Поштові операції	Прилавок Вітринна шафа Бар'єр-блок Робоче крісло Тумба для документів Шафа для сейфа	90 x 90 30 x 90 185 x 154 45 x 45  40 x 80 50 x 70
Рекреаційна зона	Місця відпочинку	Відпочинок, очікування	Диван Крісло Банкетка Журнальний столик Підставка для квітів	66 x 198 75 x 75 66 x 63 60 x 120 63 x 68

Прийоми розміщення меблів залежать від розмірів і конфігурації номера і його житлової площі, розташування вікон і дверей. Найбільшою складністю відрізняється меблювання однокімнатного номера, тому що поєднує функції сну, роботи, відпочинку та зберігання речей. У всіх сучасних номерах функції зберігання речей частково виносяться в передпокій, яку оснащено вбудованим шафою і вішалкою.

Розстановка предметів меблювання житлового приміщення номера визначається їх функціональним зв'язком і розташуванням. Так робочий стіл

повинен знаходитися біля вікна (паралельно йому чи торцем до нього); зона відпочинку (крісло та журнальний стіл) - у зоні, що переглядається від дверей; підставка для валіз - ближче до дверей або блокується з робочим столом.

Розміри функціональних зон номера визначаються з урахуванням розривів між меблевими виробами однієї зони. Розмір зони роботи в поперечному напрямку складається з ширини столу (60 см), розриву від столу до стільця (10 см) і ширини стільця (45 см), що становить 115 см.

Загальний розмір зони відпочинку з одним кріслом дорівнює 150 см (ширина журнального столика - 60 см, розрив від столика до крісла - 30, ширина крісла - 60см). Загальний розмір зони сну (135 см) складається з наступних параметрів: ширини ліжка - 90 см (85 см ліжка плюс 5 см розрив від стіни), розриву 5 см між прикроватьної тумбочкою та ліжком, ширини тумбочки 40 см. Особливою комфортністю відрізняються номери типу «дубль», які обладнані ліжком, комбінованим столом, стільцем, журнальним столиком, кріслом і підставкою для валізи, диваном-ліжком. Диван-ліжко служить в якості додаткового спального місця та має тумбочку для постільної білизни. Меблювання 3-4-місцевих однокімнатних номерів готелів ускладнює функціональне зонування меблів. Для максимального розкриття внутрішнього простору житлової кімнати рекомендується використовувати двоярусні ліжка, особливо в молодіжних готелях.

Двокімнатні номери складаються із спальні і вітальні, що відокремлюються один від одного розсувними або складними перегородками, відкритими або закритими дверними прорізами. Раціональне меблювання спальні визначається острівним розміщенням ліжок, пристінний шафою; у вітальні розміщення меблів для відпочинку повинно забезпечувати зручність користування телевізором, а в меблі для роботи може включатися навісний підвіконний робочий стіл, який є одночасно підставкою для телевізора. Житлова частина трикімнатних номерів складається із спальні, вітальні і кабінету. Меблювання такого номера вирішується за аналогією з двокімнатних, але тут зона роботи виноситься в кабінет. Кабінет доповнюється також книжковою шафою або полицями і зоною відпочинку. У вітальні розташовується обідній стіл зі стільцями. При спальні може бути гардеробна, а в передпокої - підставка для багажу.

Трикімнатні номери можуть розміщуватися в двох рівнях: на першому рівні вітальня, передпокій, санвузол, кухня-ніша, а на другому - спальня,

кабінет, санвузол. Іноді кабінет розташовують на першому рівні. Номери «апартаменти», що мають до 8 кімнат, різні і можуть бути скомпоновані з декількох номерів, які в цьому випадку з'єднуються між собою дверима і називаються номери «комплекси». Вони можуть бути обладнані для проведення нарад, зборів, для чого між номерами влаштовуються розсувні перегородки і використовується меблі, що трансформуються (наприклад, ліжка-шафа). Передпокої у всіх видах номерів в основному невеликі за площею (шириною не менше 105 см) і обладнані вбудованим (або пристінний) шафою, вішалкою та дзеркалом.

У багатокімнатних номерах передпокої відокремлюється від житлової кімнати дверима, а в однокімнатних і простим отвором. У передпокої, де не має вбудованої шафи, встановлюється вішалка з полицею для капелюхів і підставкою для взуття, рекомендується повісити дзеркало, виділити місце для платтяної щітки.

Меблі в готелях категорії 3,4 і 5 зірок зазвичай обробляються фанерованим деревом дорогих твердих порід, застосовуються міцні покриття, полірування і лакування; для меблів II класу - фарбування і лакування. Велика увага в готелях (особливо 4 - і 5-зіркових) приділяється досягненню естетичного комфорту. Він створюється завдяки художньо-просторової організації процесу життєдіяльності людини за допомогою цілого ряду засобів. Першочергове завдання - проектування композиції простору. Це означає таку побудову інтер'єру приміщення, при якому окремі елементи сприймаються в певній системі (стильовій єдності). В даний час найбільш поширені три прийоми художньо-просторової організації інтер'єрів готелів: стиль «ретро»; сучасний і змішаний. Інтер'єр в стилі «ретро» створюється стереотипними елементами минулих століть (ампір, бароко, рококо та інші).

Сучасний інтер'єр в організації простору відображає строгість, простоту, логічність і лаконічність форм, їх функціональну виправданість. Інтер'єр, вирішений у змішаному стилі, містить елементи двох попередніх прийомів композиції простору. Одним з найважливіших елементів інтер'єру є колірне рішення приміщень - фарбування стін, підлог, оздоблення їх різними матеріалами (пластик, кераміка, гіпсокартон та інше).

Кольорові рішення інтер'єру створюються з використанням принципів контрасту і нюансу. У практиці використовуються обидва прийоми. Важливим елементом інтер'єру є світло і освітлення. Види освітлення бувають: загальне - обов'язкове для всіх приміщень (рівномірне); місцеве -

додаткове освітлення якоїсь однієї зони інтер'єру (спальних місць у номерах, столиків у ресторані й ін.); локалізоване - в приміщеннях з відносно великими площами, спрямоване до робочих місць. При всіх видах освітлення велику роль відіграє колірні рішення і оздоблення стелі, підлоги і стін. Управління освітленням місць загального користування (коридорів, сходів, холів, віталень та ін.) централізоване. Важливу роль в оформленні приміщень і житлових номерів грають твори живопису, скульптури, елементи декоративного, прикладного мистецтва і особливо озеленення. Озеленення в інтер'єрі готелів - це особливий вид мистецтва, який виконує як естетичні, так і утилітарні функції.

Озеленення активно впливає на характер формування інтер'єру і є таким же рівноцінним компонентом оформлення середовища, як обробка стін, меблювання та ін. За допомогою озеленення можна підвищити художню виразність внутрішнього простору, удосконалити його функціональну організацію. Утилітарна функція рослин полягає в створенні певного мікроклімату в приміщеннях. Розрізняють активну і нейтральну системи озеленення. Так, в зоні роботи створюють нейтральну систему озеленення, а в зоні відпочинку активну. За допомогою озеленення виконують поділ простору на зони. Найбільш широко в готельних приміщеннях використовують озеленення у вестибюлях, холах, коридорах, ресторанах, кафе і в номерах.

У готелях з високим рівнем комфорту у вестибюлях створюють зимові сади. Для озеленення інтер'єрів застосовують, як правило, такі види рослин: декоративно-листяні; декоративно-квітучі; кучеряве і ампельні; сукуленти.

Включення озеленення в інтер'єр здійснюється як створенням природних (живих, засушених) природних композицій, так і штучних. Найбільш широко використовуються декоративно-квітучі рослини, ампельні, а також застосовуються епіфітні рослини, тобто рослини (засохлі дерева), що використовуються для кріплення інших рослин, особливо ампельних. Велика увага приділяється мистецтву складання букетів (ікебани). У ікебани є свої закони, принципи і правила, які допомагають при складанні букета. Основним є закон пропорційних співвідношень і кольорових гармоній. Закон пропорційних співвідношень заснований на принципі золотого перетину: менше так відноситься до більшого, як більше до всього цілого. Пропорційні відносини приймаються між елементами рослинної композиції, між букетом і вазою. У букет складається непарну кількість квітів, між висотами яких витримуються співвідношення: довжина найнижчої квітки дорівнює  $2 / 3$

довжини середньої, а довжина середньої становить 2 / 3 довжини високої квітки. Перевищення букета над вазою складає 2 / 3 загальної висоти композиції, якщо ваза висока; якщо ваза низька, то висота букету в два рази більше діаметру вази. Таке співвідношення між елементами композиції отримало назву «лінія Хогарта» по імені англійського художника.

### **3.6. Кольори в інтер'єрі**

Одним з найважливіших елементів інтер'єру є колірне рішення приміщень – фарбування стін, підлог, обробка їх різними матеріалами (пластик, кераміка, гіпсокартон тощо). Колірне рішення інтер'єра створюється з використанням принципів контрасту і нюансу. У практиці використовуються обидва прийоми.

Колір є активним засобом архітектури інтер'єра. Поєднання яскравості і кольору формують пластику інтер'єру, а також його просторову композицію.

Колірне вирішення визначається багатьма факторами, серед яких основними, що впливають на вибір кольору інтер'єрів готелів, є природні умови, орієнтація, архітектура будинку і приміщення, призначення приміщень.

Звичайно, врахувати вплив усіх цих факторів на колірне рішення інтер'єру неможливо. Однак деякі характерні риси готелів дозволяють визначити основні вимоги. Так, наприклад, номери характеризуються невеликими розмірами і великою насиченістю меблями та устаткуванням. У плані номера можуть бути квадратними і подовженими. Для них необхідно вибирати таку кольорову гаму, при якій вони справляли би враження просторих.

Особливістю приміщень вестибюльної групи є єдність внутрішнього простору. Таким чином, колір може бути використаний як засіб композиційного об'єднання простору групи приміщень. У той же час цей єдиний простір повинний бути розчленований кольором на окремі функціонально відособлені зони і приміщення.

У залежності від архітектурного задуму інтер'єру колір має підкреслити, виявити одні елементи, а інші, навпаки, замаскувати, зорозово полегшити або підсилити ту або іншу деталь конструкції приміщення, видозмінити пропорції окремих деталей або приміщень.

Приміщення готелів розрізняються за терміном перебування в них і за призначенням.



До категорії приміщень, призначених для тривалого перебування гостей, відносяться номери; для короткочасного – приміщення вестибюльної групи і групи зв'язку. За призначенням приміщення підрозділяються на наступні групи: приймальні приміщення – вестибюль, операційний хол, бюро оформлення; приміщення для відпочинку – холи; прохідні приміщення – сходи, ліфтові холи, коридори; житлові приміщення – номери. Кожній групі приміщень необхідно дати чітку колірну характеристику, що відповідає їхньому призначенню.

Немаловажне значення грає колір як засіб орієнтування гостей. З цією метою різним приміщенням і навіть поверхам варто давати різне фарбування. Так, зовсім не схожий один на одній поверхи легко запам'ятовуватимуться. Використання кольору як засіб орієнтування гостей особливо необхідно у великих готелях, у яких можна легко порушити експлуатаційний режим, внести суєту і безладдя. Кольором можна виділити місце чергового адміністратора, ліфти і сходи; різну колірну характеристику можуть мати коридори і холи різних типових поверхів.

Колірне вирішення інтер'єра готелів необхідно вибирати з урахуванням гігієнічних вимог. Пофарбовані у світлі тони приміщення легше утримувати в чистоті, а горизонтальні поверхні меблів повинні бути темними, що дозволяє легко помітити на них пил. Оббивка меблів і декоративних тканин повинні виключати сірі і бурі кольори, що роблять враження недостатньої свіжості.

Не можна з повною достовірністю визначити ті поєднання кольору, що викликають в людини саме ті відчуття і створюють той настрій, що відповідали б вимогам до колірною вирішення готелів. Однак, використовуючи дані досліджень кольорів, можна оцінити колірне вирішення інтер'єра за наступними характеристиками.

Колір:

- діє збудливо, заспокійливо або пригнічуючи;
- сприймається холодним або теплим, світлим або темним;
- створює враження стисненого або вільного, єдиного або розчленованого об'єму;
- викликає відчуття важкості або легкості деталей архітектури.

Критеріями оцінки колірною вирішення інтер'єру готелів з цих позицій будуть різні властивості кольору і характер його впливу на людину. Відомо, що червоні, жовтогарячі, жовті кольори створюють відчуття тепла; блакитний і фіолетовий – холоду. Світлі кольори більш веселі, темні більш

сумні. Теплі кольори збуджують, холодні заспокоюють. За ступенем збудливого впливу на людей кольори розташовуються в тому ж порядку, у якому вони розташовані в спектрі, – інтенсивність зорової чутливості змінюється в залежності від частоти хвилі. Спостерігається перехід стану людини від спокою при фіолетовому кольорі до збудження при червоному. Зелений, що знаходиться в середині спектра, – колір фізичної рівноваги. У загальному вигляді дані про психологічний вплив кольору зводяться до наступного: червоний колір має стимулюючий вплив і викликає підвищені емоційні реакції, блакитний – холодний колір, діє заспокійливо; зелений – освіжаючий колір, заспокоює, зменшує занадто яскраве сонячне освітлення, бурий колір заспокоює, але викликає депресію, коли він вживається один. Його треба вживати з жовтим або жовтогарячим; жовтогарячий колір викликає радість; фіолетовий – сум; чорний, якщо він вживається один, гнітить; білий – холодний колір.

Для раціонального колірної вирішення інтер'єра готелю необхідно для кожного приміщення обирати колірну гаму з урахуванням її психологічного впливу на людину:

1) При вирішенні просторової композиції інтер'єра велике значення мають явища виступання та відступання кольорів.

Виступання або відступання кольору залежить від його тону. Теплі кольори (особливо червоний) виступають уперед, а холодні (особливо синій) відступають назад. Це явище досить сильно залежить і від освітленості кольору. Світлі кольори є виступаючими, темні – відступаючими.

Таким чином, явище виступу-відступу кольорів має немаловажне значення як засіб зорової зміни пропорцій і розмірів приміщень;

2) Об'єднуюча і розчленовуюча властивість кольорів. Велике практичне використання в оформленні номерів має об'єднуюча властивість кольору, суть якої в тому, що для зорового об'єднання декількох плям на площині остання має бути пофарбована в той же колір, у який пофарбовані плями, або у більш насичений і темний. Якщо, наприклад, стіну, біля якої стоять меблі, висить дзеркало, бра та ін., пофарбувати, скажімо, у жовтогарячий колір, то вона стане композиційним центром, і всі предмети зорово об'єднуються з нею. Інтер'єр номера стане більш організованим і лаконічнішим.

При фарбуванні предметів у різні кольори виникає ілюзія їхнього розчленування, особливо при фарбуванні у кольори, що сильно відрізняються один від одного за інтенсивністю світла. Менше враження розчленування може бути при фарбуванні у кольори, що є різними за тоном і насиченістю.

Розчленовуючу властивість кольору можна використовувати при фарбуванні довгих коридорів готелів. Окремі ділянки коридорів, пофарбовані у різні кольори, зримо укорочують довжину коридору;

3) На сприйняття кольору предмета впливає яскравість фону. Якщо яскравість предмета нижче яскравості фону, то його колір здається блеклим і тому сприймається погано. Співвідношення яскравості фону і предмету необхідно враховувати при фарбуванні стін і підлоги і виборі кольору предметів оздоблення. Останні повинні бути яскравіше, ніж підлога і стіни; виділяючись на загальному фоні, вони підсилюватимуть декоративність інтер'єру;

4) При вирішенні багатьох задач інтер'єру готелів має значення здатність кольору ілюзорно змінювати дійсні розміри предмету. Ця властивість кольору дозволяє коректувати розміри приміщень і устаткування. Особливо це варто враховувати при фарбуванні коридорів, оскільки при вертикальному членуванні стін або поперечному членуванні підлоги коридор може здаватися ширше і коротше. І, навпаки, неправильним фарбуванням можна посилити й без того неприємне враження від довгого коридору, як, наприклад, розчленовуванням кольором стін і підлоги повздовжніми смугами. Точно так само можна створити враження різної висоти приміщення – горизонтальним членуванням стін кольором, зримо зменшити висоту приміщення і, навпаки, вертикальним членуванням стін збільшити його висоту;

5) У сприйнятті інтер'єру велике значення має розташування колірних плям відповідно до поняття «важкі» і «легкі» кольори. Психологи шляхом експериментальних досліджень встановили, що важкість кольору залежить головним чином від інтенсивності його світла: чим темніше колір, тим він більш важкий. Це правило відноситься до всіх кольорів: ахроматичних; хроматичних; кольорів того самого тону і різних колірних тонів. Важкість кольору залежить також і від його насиченості; з кольорів того самого колірного тону та однакової світлової інтенсивності більш насичені здаються більш легкими. Нарешті, важкість кольору певною мірою залежить і від фактури матеріалу: колір матеріалу з грубою фактурою за інших рівних умов більш важкий, ніж колір матеріалу з гладкою поверхнею.

У готелях використовується великий асортимент оздоблювальних матеріалів, різних за кольором і фактурою поверхні. Тому при вирішенні питань інтер'єру варто вибирати матеріали з урахуванням «важкості» і «легкості» їхнього кольору.

Враження від інтер'єру складається не лише від окремих кольорів, але також і від їхніх поєднань. Різні поєднання кольорів по-різному впливають на спостерігача: одні сприймаються легко, інші викликають почуття напруження і важкості.

Розрізняють три групи поєднань у залежності від розміру інтервалу між кольорами в колірному колі: малі і великі інтервали в більшості випадків є легкими, а середні – важкими поєднаннями.

При виборі колірної гами інтер'єру готелів варто орієнтуватися на використання легких поєднань.

На сприйняття кольору великий вплив справляє інший колір, який спостерігач бачить одночасно з даним кольором або на який він дивився безпосередньо перед цим. У певних поєднаннях виникають явища одночасного і послідовного кольорових контрастів.

Одночасним кольоровим контрастом називається зміна колірному тону або насиченості кольору під дією сусідніх хроматичних кольорів. Якщо колір оточений хроматичним фоном, то він змінюється у бік кольору додаткового до кольору фону. Будь-який колір, знаходячись на фоні свого додаткового кольору, виграє в насиченості; знаходячись же на фоні однакового з ним кольору, але більшої насиченості - втрачає в насиченості.

Одночасний кольоровий контраст використовується для приглушення одних елементів інтер'єру або, навпаки, для посилення декоративного звучання інших елементів.

Суть явища послідовного кольорового контрасту зводиться до того, що якщо протягом деякого часу затримати погляд на якому-небудь кольоровому предметі, а потім відвести у бік, то створюється враження, що очі бачать цей же предмет, але пофарбований у менш інтенсивний додатковий колір. Те ж саме відбудеться, якщо з пофарбованого, скажемо, у червоний колір приміщення перейти до приміщення, що пофарбоване у білий або сірий колір; колір останнього здаватиметься ледь зеленуватим. Якщо ж приміщення буде пофарбовано в зелений колір, то його пофарбування буде здаватися ще більш насиченим.

При виборі фарбування готелів, де гостеві доводиться проходити ряд приміщень, послідовний колірний контраст можна використовувати для посилення декоративності інтер'єра.

Кольоровість освітлення залежить від спектрального складу випромінювання джерел світла. Якщо він відрізняється від спектрального складу денного світла, то навіть за високої освітленості відбувається

«перекручування кольору». Тому при проектуванні інтер'єру необхідно знати кольорові характеристики використовуваних джерел світла. Необхідно знати «видимий колір» кожного типу лампи, щоб правильно встановити дію світла на колір інтер'єру.

**Прийоми кольорового вирішення.** Кольорове вирішення готелів досить різноманітно. Нижче приводяться найбільш характерні прийоми кольорового вирішення інтер'єра, що відповідають сучасним вимогам архітектури готелів.

У деяких готелях внутрішній об'єм вестибюльної групи не розчленований на окремі приміщення, але він все ж таки має композиційно відособлені функціональні зони. Це досягається за допомогою кольору. Так, наприклад, фарбуванням підлоги і стелі в один колір (частіше білий) можна досягти враження єдності об'єму групи приміщень. Диференціація цього об'єму на окремі зони, що відповідають функціям вестибюля, операційного холу, фойє, глядачевої зали й інших приміщень, може бути здійснена за допомогою кольорових акцентів. Кольором часто акцентуються центральні сходи, зона бюро оформлення та ін.

Вибір кольорових акцентів повинен відповідати функціям приміщень. Червоний колір часто використовується в зоні чергового адміністратора, як привабливий увагу; спокійний синьо-блакитний колір використовується у вестибюлі і т.д.

Колірна гама інтер'єру, побудована на поєднанні трьох основних кольорів – жовтого, червоного, синього, на загальному білому фоні є оптимальною для функціонального фарбування приміщень. Вона викликає почуття піднесеності і бадьорості, що відповідає призначенню цих приміщень.

Важливе значення колір має в архітектурі всього комплексу. Так, зв'язок внутрішнього простору з зовнішнім можна вирішити застосуванням у фарбуванні інтер'єру кольорів, які найбільш характерні для колориту самого готелю і навколишньої забудови. Велика насиченість колірних тонів у фарбуванні інтер'єра і контрастність поєднань підсилюють кольорове звучання ансамблю.

Якщо кольором виділити основні конструктивні елементи (підлогу, стелю або несучі конструкції), а другорядні елементи (перегородки, стовпи) пофарбувати в нейтральні кольори, то внутрішній і зовнішній простір може сприйматися як єдине середовище.

Для сучасних номерів характерно раціональне використання площ. У

невеликих приміщеннях не повинне бути враження тісноти. Велике значення в цьому належить кольорові.

Прийоми використання кольору для композиційного пов'язування різних зон номеру, а також номеру з іншими приміщеннями досить різноманітні. Найбільш розповсюдженими є наступні: 1) кожне приміщення вирішене у своїй кольоровій гамі; 2) усі приміщення мають одну кольорову гаму.

Перший прийом застосовується для великих номерів. У цьому випадку стіни передньої і санвузла фарбують у насичені кольори (червоний, синій, зелений і т. д), стіни кімнати – у світлі тони малої насиченості. Для номерів невеликої площі (9-12 м<sup>2</sup>) доцільно застосовувати єдину колірну гаму, що сприяє композиційному поєднанню різних зон, від чого номер здається просторніше.

При виборі колірної вирішення номеру необхідно приймати до уваги колір громадських приміщень житлового поверху. Часто колірні композиції будується на контрастному поєднанні кольорів і яскравостей. Якщо в номерах застосовуються м'які поєднання тонів, а в коридорах і холах – насичені тони, то номер справляє враження тьмяного, нецікавого.

В інших випадках ставиться задача об'єднати кольором приміщення житлового поверху для того, щоб номери можна було розглядати не як ізольовані замкнуті осередки, а як частину житлового поверху. У коридорах і житлових кімнатах часто застосовуються м'які, спокійні кольори – жовтий, ясно-зелений, бежевий і ін.; у передніх використовуються насичені кольори, які можна розглядати як кольорові акценти всього комплексу. Такий спосіб дозволяє досягти композиційного об'єднання холів, коридорів і номерів.

І, нарешті, застосовується ще один прийом – це однотонна композиція, побудована на поєднанні кольорів, близьких за кольоровим тоном.

Колір є одним з основних засобів у створенні індивідуальних архітектурних рішень інтер'єрів типових приміщень.

Розглянуті приклади дозволяють зробити наступні рекомендації з кольорового вирішення інтер'єру готелів:

1. Кольорове вирішення не може розглядатися як «останній штрих» в оформленні інтер'єру. Колір інтер'єру і його просторове вирішення повинні йти паралельно із самого початку проектування готелю;

2. Колір інтер'єру варто вибирати з урахуванням природних умов (ландшафт, освітленість, колорит середовища тощо), архітектури навколишніх будинків, а також і самого готелю;

3. При виборі кольорового вирішення приміщення варто приймати також до уваги місце розташування готелю і його орієнтацію по сторонах світу. Холодну і нейтральну гама кольорової обробки інтер'єру рекомендується вибирати для готелів, розташованих у регіонах з жарким кліматом (наприклад, Крим), а також у регіонах з більш холодним кліматом (наприклад, Київ) при світлових прорізах приміщень, орієнтованих на південь.

Теплу гама кольорової обробки інтер'єру варто вибирати в готелях, розташованих у регіонах з холодним кліматом, а також у приміщеннях, у яких світлові прорізи звернені на північ.

Необхідно враховувати залежність кольорового вирішення від призначення приміщення і часу впливу даного колірної середовища на людину. Відповідно до цього до колірної вирішення приміщень готелів висувають наступні вимоги:

1. У номерах повинні переважати спокійні кольори нейтральних тонів, що забезпечить умови для відпочинку і роботи. Кольорові акценти тут застосовуються обмежено;

2. У вестибюлі доцільно використовувати кольори середньохвильової частини спектра (жовті, блакитні, зелені) середньої насиченості, з великим коефіцієнтом відбиття. Кольорові акценти повинні бути розміщені таким чином, щоб під час роботи вони не попадали в поле зору обслуговуючого персоналу;

3. У прохідних приміщеннях (сходи, коридори) можна застосовувати будь-які кольори. Стіни і стеля повинні бути світлими з великим коефіцієнтом відбиття;

4. У холах не слід застосовувати яскраві кольори і різкі контрасти. Тут повинні переважати кольори нейтральних і малонасичених тонів;

5. Колір доцільно застосовувати для орієнтування гостей. З цією метою в районі чергового адміністратора, ліфтових холах і сходів варто використовувати «помітні» кольори, що привертають увагу приїжджаючих. Коридори різних поверхів рекомендується фарбувати у кольори, контрастні за яскравістю або колірним тоном. Хроматичні контрасти варто будувати на використанні насичених кольорів.

Крім функціональних задач, які необхідно враховувати при колірному рішенні інтер'єра, необхідно також домагатися гармонічного поєднання кольорів всіх елементів інтер'єру.

З численних варіантів колірної композиції інтер'єра вестибюльної

групи найбільш рекомендованою є композиція, побудована на поєднанні світлих і нейтральних тонів загального фону з насиченими і яскравими колірними акцентами.

Рекомендуються наступні колірні акценти інтер'єру:

- однотонні, побудовані на використанні групи близьких кольорів (для виявлення центра композиції береться більш насичений колір);
- багатобарвні, побудовані на протиставленні головних кольорів або взаємодоповненні.

Для номерів доцільні наступні колірні композиції:

- однотонні, побудовані на одному головному кольорі або групі близьких кольорів;
- полярні композиції, побудовані на протиставленні двох головних кольорів або двох груп близьких один одному кольорів;
- триколірні, побудовані на трьох головних кольорах.

Варто використовувати різні властивості кольорів з метою коректування розмірів і пропорцій номерів.

При проектуванні колірного вирішення готелів необхідно враховувати сприйняття кольору при природному і штучному освітленні. При цьому потрібно враховувати здатність кольору знижувати насиченість і змінювати колірний тон як при інтенсивному, так і при слабкому освітленні; знижувати насиченість світла предмета на яскравому фоні; змінювати колірний тон у залежності від кольоровості випромінювання джерела світла.

### **Контрольні запитання і завдання**

1. Назвіть головні чинники формування архітектурних типів споруд готелів.
2. Назвіть та охарактеризуйте головні типи планування споруд готелів.
3. Охарактеризуйте головні типи приміщень у готелях.
4. Проаналізуйте особливості архітектури входу у готель та структуру прилеглої до споруди готелю території.
5. Назвіть і дайте коротку характеристику головних функціональних типів приміщень вестибюльної групи у готелях.
6. Проаналізуйте структуру планування і функціональну організацію приміщень громадського призначення у готелях.
7. Охарактеризуйте функціональну і планувальну організацію житлового поверху у готелях.



8. Назвіть особливості планувальної і функціональної організації житлового номера у готелях.
9. Дайте характеристику меблювання, декоративного оздоблення номерів у готелях.
10. Дайте характеристику основним групам приміщення підприємств харчування та зв'язку між ними.
11. Які чинники визначають режим роботи підприємств харчування в готелях.
12. Дайте визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 койко-місце в готелі.
13. Які заходи щодо продовження терміну служби білизни.
14. Охарактеризуйте особливості зберігання, транспортування та обліку чистої та брудної білизни.
15. Який термін зміни постільної білизни.
16. Які санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.

## РОЗДІЛ 4

### ***ОРГАНІЗАЦІЯ, НОРМУВАННЯ ПРАЦІ ТА РОБОЧИЙ ЧАС ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА***

#### **4.1. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства**

На сьогоднішній день особливого значення набувають питання практичного застосування сучасних форм управління персоналом готелю, що дозволяють підвищити його соціально-економічну ефективність.

Головний потенціал готелю полягає в кадрах. Які б прекрасні ідеї, новітні технології, найсприятливіші зовнішні умови не існували, без добре підготовленого персоналу високої активності домогтися неможливо. Саме люди надають послуги гостям, подають ідеї і дозволяють готелю існувати.

Без людей не може бути організації, без кваліфікованих кадрів жоден готель не зможе досягти своїх цілей. Управління персоналом готелю пов'язане з людьми і відносинами між ними у колективі.

Слід також відзначити, що на сьогодні основними факторами конкурентоздатності готелів є: забезпеченість робочою силою; ступінь її мотивації; організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу.

Успіхи ведучих світових готелів у забезпеченні високої якості послуг, їхнього швидкого відновлення, зниженні витрат на надання послуг та інтеграції зусиль персоналу пов'язані з тим, що в них створені високоефективні системи управління персоналом. Велике значення для ефективної кадрової політики має аналіз характеристик ринку робочої сили. Внутрішні особливості готелю, такі, як поставлені цілі розвитку, тенденції його управлінського стилю, конкретний характер розв'язуваних ним завдань, специфіка робочих колективів та інше також повинні прийматися в розрахунок для забезпечення ефективності кадрової політики.

Формування системи управління персоналом 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.

Цілями управління персоналом готелю є:

- підвищення конкурентоздатності готелю;

- підвищення ефективності виробництва і праці, зокрема, досягнення максимального прибутку;
- забезпечення високої соціальної ефективності функціонування колективу.

Успішне виконання поставлених цілей вимагає вирішення таких завдань, як:

- забезпечення потреби готелю в робочій силі в необхідних обсягах і необхідної кваліфікації;
- досягнення обґрунтованого співвідношення між структурою готелю і структурою трудового потенціалу;
- повне та ефективне використання потенціалу працівника і колективу готелю в цілому;
- забезпечення умов для високопродуктивної праці, високого рівня її організованості, мотивації, самодисципліни, вироблення в працівника звички до взаємодії й співробітництва;
- закріплення працівника в готелі, формування стабільного колективу як умови окупності коштів, що витрачаються на робочу силу (залучення, розвиток персоналу);
- забезпечення реалізації бажань, потреб і інтересів працівників відносно до змісту праці, посадового просування тощо;
- балансування інтересів готелю та інтересів працівників, економічної і соціальної ефективності;
- підвищення ефективності управління персоналом, досягнення цілей управління при скороченні витрат на робочу силу.

Ефективність управління персоналом, найбільш повна реалізація поставлених цілей багато в чому залежать від вибору варіантів побудови самої системи управління персоналом готелю, пізнання механізму її функціонування, вибору оптимальних технологій і методів роботи з людьми.

**Функції управління персоналом готелю.** Необхідність узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії підприємництва охоплює основні функції управління і містить у собі:

- підбор, наймання і формування персоналу для найкращого надання послуг готелем;
- оцінку персоналу;
- найкраще використання потенціалу працівників і їх винагорода;
- забезпечення гарантій соціальної відповідальності готелю перед кожним працівником.

У практичному плані можна виділити наступні основні функції управління персоналом:

- прогнозування ситуації на ринку праці та у власному колективі для вжиття попереджуваних 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.

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.

У теорії управління персоналом звичайно виділяють вісім основних функцій: планування потреб, добір, наймання, розвиток, орієнтація, просування на службі, оцінка і винагорода.

Система управління персоналом включає ряд стадій: формування, використання, стабілізацію і власне управління.

Формування (становлення) персоналу організації – це особлива стадія, у процесі якої закладається основа його інноваційного потенціалу і перспективи подальшого нарощування. Відхилення чисельності персоналу від науково обґрунтованої потреби в ній як у меншу, так і в більшу сторону впливає на рівень трудового потенціалу. Це значить, що як дефіцит, так і надлишок персоналу однаково негативно впливають на трудовий потенціал. Недостача персоналу приводить до недовикористання виробничого потенціалу і надмірного навантаження на працівників. Надлишок персоналу призводить до важкої керованості, дублювання функцій тощо.

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.

Стадія формування персоналу покликана вирішувати наступні завдання:

- забезпечення оптимального ступеня завантаження працівників з метою повного використання їх трудового потенціалу і підвищення ефективності їх праці;
- оптимізацію структури працівників з різним функціональним змістом праці.

В основу вирішення цих задач можуть бути покладені основні принципи використання персоналу в організації:

- відповідність чисельності працівників обсягу виконаних робіт;
- узгодження працівника зі ступенем складності його трудових функцій;
- обумовленість структури персоналу готелю об'єктивними факторами надання послуг;
- максимальна ефективність використання робочого часу;
- створення умов для постійного підвищення кваліфікації і розширення профілю працівників з надання послуг.

Управління персоналом базується на наступних вихідних положеннях:

- 1) необхідність тісного зв'язку планування персоналу зі стратегією розвитку готелю;
- 2) кількісна оцінка витрат на роботу з персоналом і їхнього впливу на економічні показники виробництва послуг.

Управління персоналом як функція управління покликана поєднувати, координувати, взаємопов'язувати та інтегрувати всі інші функції в єдине ціле.

Забезпечення гарантій зайнятості для персоналу робить будь-який готель більш прибутковим і конкурентоздатним, особливо якщо стратегія стабілізації складу працівників використовується як засіб для підвищення гнучкості в управлінні персоналом, створення умов для тісної взаємодії персоналу і збереження найбільш кваліфікованого його складу.

Діяльність з управління персоналом містить у собі наступні напрямки діяльності:

- планування людських ресурсів;

- розробка плану задоволення потреб у людських ресурсах і необхідних для цього витрат;
- набір персоналу – створення резерву потенційних кандидатів на всіх посадах;
- добір – оцінка кандидатів на робочі місця і добір кращих з резерву, створеного в ході набору;
- визначення заробітної плати і компенсації – розробка структури заробітної плати і пільг з метою залучення, наймання і збереження персоналу;
- профорієнтація та адаптація – введення найнятих працівників у підрозділи готелю, розвиток у працівників розуміння того, що очікує від них готель і яка праця в ньому одержує заслужену оцінку;
- навчання – розробка програм навчання персоналу з метою ефективного виконання роботи і його просування;
- оцінка трудової діяльності – розробка методик оцінки трудової діяльності і доведення її до працівника;
- підвищення, пониження, переведення, звільнення – розробка методів переміщення працівників на посаді з більшою або з меншою відповідальністю, розвитку їхнього професійного досвіду шляхом переміщення на інші посади або ділянки роботи, а також процедур припинення договору наймання;
- підготовка керівних кадрів, управління просуванням на службі – розробка програм, спрямованих на розвиток здібностей і підвищення ефективності праці керівних кадрів;
- трудові відносини – здійснення переговорів з укладання колективних договорів;
- зайнятість – розробка програм забезпечення рівних можливостей зайнятості.

Для ефективного управління персоналом готелю, необхідно знати механізм функціонування досліджуваного процесу, всю систему факторів, що викликають його зміну, а також засоби впливу на ці фактори. Отже, можна говорити про певний механізм функціонування системи управління персоналом готелю і про використання різних інструментів впливу на працівника, тобто про певну технологію роботи з кадрами.

Арсенал застосованих в управлінні персоналом засобів (методів, прийомів роботи з кадрами, виражених у різних організаційних формах) досить різноманітний:

- кадрове планування;
- управління змінами;
- оптимізація чисельності і структури персоналу, регулювання трудових переміщень;
- вироблення правил прийому, розміщення і звільнення працівників;
- структурування робіт, їхнє нове компонування, формування нового змісту праці, посадових обов'язків;
- управління витратами на персонал як засобом впливу на розвиток трудового потенціалу працівника;
- організація праці як засіб створення умов, які сприяють максимальній віддачі виконавця в процесі роботи;
- управління трудовим навантаженням, оптимізація структури робочого часу;
- оцінка і контроль діяльності;
- політика винагороди за працю, її високі результати;
- надання соціальних послуг як засобу мотивації, стабілізації колективу;
- тарифні угоди між адміністрацією і колективом;
- соціально-психологічні методи усунення конфліктних ситуацій, забезпечення взаємодії і т.д.;
- формування корпоративної культури та ін.

Частина цих засобів носить організаційний характер (кадрове планування, організація праці), інші пов'язані з впливом на працівника з метою зміни його мотивації, поведінки, мобілізації його внутрішніх можливостей (система винагороди, оцінки, забезпечення взаємодії та інше).

#### **4.2. Робочий час працівників підприємств готельного господарства**

Робочим часом є час, протягом якого робітник або службовець 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 діючого законодавства.

Право на скорочений робочий день мають робітники, інженерно-технічні працівники і службовці, професії і посади яких передбачені у виробництвах і цехах у 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.

Якщо професії чи посади працівників не зазначені в списку, але працівник в окремі дні роботи працював зі шкідливими умовами праці, йому повинен у ці дні встановлюватись робочий час такої тривалості, яка передбачена для працівників, постійно зайнятих на таких роботах.

Прийняття на роботу з режимом неповного робочого часу нічим не відрізняється від звичайного прийняття на роботу. Інструкція про порядок ведення трудових книжок не передбачає внесення до них записів про режим робочого часу. В трудовій книжці робиться лише відмітка про прийняття на роботу.

Праця в умовах неповного робочого дня (в цьому полягає його відмінність від скороченого робочого часу) оплачується пропорційно відпрацьованому часові або залежно від виробітку. Премія в цих випадках нараховується в загальному порядку.



На осіб, прийнятих на роботу з режимом неповного робочого дня або неповного робочого тижня, повністю поширюється трудове законодавство. Так, на загальних підставах відбувається зарахування їм трудового стажу, надається відпустка, у разі тимчасової непрацездатності виплачується допомога. Але при обчисленні середнього заробітку для оплати відпустки, як і для оплати за час хвороби, береться фактичний заробіток працівника.

Прийнятим на роботу з режимом неповного робочого дня або неповного робочого тижня працівникам, що переробили понад норму часу, встановлену угодою між сторонами трудового договору, переробіток надурочної роботи не становить, якщо тривалість його не перевищує встановленої нормальної тривалості робочого часу. Тому праця при такому переробітку оплачується в одинарному розмірі за фактичним виробітком або за відпрацьований час. Тільки у випадках, коли працівник виконує роботу на вимогу власника або уповноваженого ним органу понад встановлену тривалість робочого часу, його праця оплачується за нормами оплати надурочних робіт.

Ненормований робочий день є особливим режимом робочого часу для керівників, спеціалістів, державних службовців, праця яких за характером виконуваних ними функцій не завжди може бути обмеженою нормальною тривалістю робочого дня, не піддається точному обліку внаслідок режиму роботи, а також для осіб, робочий час яких у зв'язку з особливостями організації їх праці розподіляється ними на свій розсуд.

Підставою для віднесення працівника до числа осіб з ненормованим робочим днем є включення посади, яку він займає, в затвердженні міністерствами і відомствами за погодженням з відповідними профспілковими органами переліки посад, для яких допускається застосування ненормованого робочого дня. Безпосередньо на підприємстві або в організації список посад працівників з ненормованим робочим днем розробляється при укладенні власником або уповноваженим ним органом спільно з профспілковим комітетом цього підприємства чи організації колективного договору і є додатком до нього.

Термін «ненормований робочий день» не означає, що працівники, для яких він встановлюється, повинні працювати необмежений час. Тривалість роботи для них також встановлена в 40 годин з відповідним їх розподілом на п'ять чи шість робочих днів. На них повністю поширюється внутрішній трудовий розпорядок. Зокрема, вони своєчасно повинні приходити на роботу, в установлені години користуватися перервами для відпочинку тощо.

Працівники з ненормованим робочим днем звільняються на загальних засадах від роботи в дні щотижневого відпочинку і в святкові дні. У разі їх залучення до роботи в ці дні їм повинен надаватись інший день відпочинку або оплачуватись робота у розмірі подвійної денної ставки.

Перебування на роботі понад норми робочого дня не перетворює його в подовжений, оскільки власник або уповноважений ним орган, незалежно від форм власності і господарювання, не має права запроваджувати таке перебування постійно осіб з ненормованим робочим днем, заздалегідь зобов'язуючи їх приходити на роботу раніше або залишати місце роботи пізніше.

Лише у тих випадках, коли робота у позаурочний час викликана необхідністю, працівники з ненормованим робочим днем зобов'язані виконувати її без додаткової оплати.

Як вже відзначалось, нормальна тривалість робочого часу робітників і службовців не може перевищувати 40 годин на тиждень: Робочий тиждень може бути п'ятиденним з двома вихідними днями і шестиденним з одним вихідним днем.

При п'ятиденному робочому тижні тривалість денної роботи (зміни) становить вісім годин (40 : 5) і визначається правилами внутрішнього трудового розпорядку або графіками змінності, що затверджуються власником або уповноваженим ним органом за погодженням з профспілковим органом.

При шестиденному робочому тижні тривалість денної роботи (зміни) становить сім годин із скороченням робочого дня перед вихідними днями до п'яти годин (7 год. x 5 дн.) + 5 годин.

Режим роботи, тобто початок і закінчення щоденної роботи, визначається правилами внутрішнього трудового розпорядку. Вони затверджуються трудовим колективом за поданням гасника або уповноваженого ним органу і профспілкового комітету на підставі типових правил.

У зв'язку з тим, що початок роботи пов'язаний з необхідністю одержання матеріалів, інструментів, технічної документації у цей період продуктивність праці є самою низькою. Тому на багатьох підприємствах щодо окремих працівників передбачається початок роботи на 30-40 хвилин раніше основних працівників.

Навіть на одному і тому ж підприємстві початок і закінчення роботи для різних категорій працюючих може встановлюватись неодноразовим. У

структурному підрозділі для деяких категорій працівників режим робочого часу може не збігатися з часом початку і закінчення роботи підприємства в цілому (сторожі, портьє, прибиральники, ремонтники та ін.).

На роботах з особливими умовами і характером праці в порядку і випадках, передбачених законодавством, робочий день може бути поділений на дві частини за умови, що загальна тривалість роботи не перевищуватиме нормальної тривалості робочого дня.

У разі виробничої необхідності для окремих категорій працівників експлуатаційних підприємств і організацій зв'язку, включені в перелік, затверджений Міністерством зв'язку, за погодженням адміністрації з профспілковим комітетом може встановлюватись робочий день з подовженими перервами. Але таких перерв не повинно бути більше двох.

Перерва тривалістю одна година і більше включається в робочий час лише тоді, коли під час перерви зазначені працівники залучаються до виконання іншої роботи, що відповідає їх кваліфікації. Перерви в нічний час тривалістю одна година і більше у разі надання кімнати для відпочинку в робочий час не включаються.

За загальним правилом робітники і службовці можуть залучатися до роботи протягом доби тільки на одну зміну. Певні винятки з цього правила допускаються у випадках, передбачених спеціальним положенням про робочий час і час відпочинку.

Перехід з однієї зміни в іншу, як правило, має відбуватися через кожний робочий тиждень в години, визначені графіками змінності. Графіки затверджуються власником підприємства чи організації або уповноваженим ним органом за погодженням з профспілковим комітетом.

Для працівників, зайнятих допоміжним обслуговуванням основного виробництва, при застосуванні графіків п'ятиденного робочого тижня вихідні дні, виходячи з інтересів виробництва, можуть надаватись в дні робочого тижня, які можуть не збігатися з днями відпочинку для робітників і службовців основного виробництва.

На деяких підприємствах вводяться так звані «гнучкі графіки». Їх суть полягає у тому, що робітникам і службовцям дозволяється приходити на роботу і залишати роботу в зручний для них час, а також відлучатися з роботи за умови повного відпрацювання усього пропущеного часу.

Власник підприємства або уповноважений ним орган та трудовий колектив встановлюють чіткі години, коли всі працюючі повинні бути на робочих місцях.

Прихід і залишення роботи розтягуються до двох годин: хтось бажає прийти на роботу на 8-му годину і залишити її о 17-ї а хтось прийде на роботу о 10-ї годині, але працюватиме до 19-ої години (з обідньою перервою).

При введенні такого графіку, коли це можливо за умов виробництва, зникає напруженість, що веде до помилок і виготовлення браку, менше трапляється нещасних випадків, витрат робочого часу на короточасні відпустки і відлучки, зникають запізнення на роботу і прогули. Сама можливість змінювати свій час роботи підвищує комфорт особи.

У справі зміцнення трудової дисципліни, охорони праці, в зростанні продуктивності праці важливе значення має облік робочого часу. Облік може бути поденним і підсумованим. Його організація покладається на власника підприємства або уповноважений ним органи. Безпідставні витрати робочого часу повинні розглядатися як порушення трудової дисципліни.

Якщо працівник без поважних причин запізнився на роботу або передчасно її залишив, то цей час в робочі години не включається і оплаті не підлягає.

Поденним вважається облік, коли встановлена законом норма робочого дня є обов'язковою для кожного дня роботи. Цей облік робочого часу може бути організований за картковою системою, коли прихід на роботу і залишення її визначаються за допомогою контрольного годинника, за жетонною системою — застосуванням табельних жетонів чи марок, за пропускнуою системою — шляхом здавання і видавання перепусток, за рапортно-відомчою системою — за допомогою використання комбінованих та інших систем обліку залежно від умов виробництва.

Облік приходу на роботу і залишення її ведеться в цілому по підприємству або по його структурних підрозділах. Якщо за умов виробництва встановлена для деяких категорій робітників і службовців щоденна або щотижнева тривалість робочого часу не може бути додержана, застосовується підсумований облік робочого часу.

Підсумковий облік робочого часу встановлюється на безперервно діючих підприємствах, а також в окремих виробництвах, цехах, дільницях, відділеннях і на деяких видах робіт, де за умовами виробництва (роботи) не може бути додержана встановлена тривалість робочого часу. Він запроваджується власником бо уповноваженим ним органом за погодженням з профспілковим комітетом за умови, що його тривалість в обліковому періоді не перевищуватиме нормальної кількості робочих годин. При такому

обліку робочих годин переробок у певні дні може компенсуватися недоробком в інші.

Підсумковий облік робочого часу може вводитись за різні відрізки часу: місяць, квартал, календарний рік. Переважно застосовується помісячний облік робочого часу.

Нормальна кількість годин, які повинні відпрацювати в обліковий період працівники за місяць, квартал чи календарний рік, визначається множенням числа годин нормального робочого дня на число робочих днів за календарем у даному періоді з урахуванням скорочення робочого часу напередодні святкових днів.

Порядок обліку фактичного робочого часу від початку роботи до її закінчення для працівників окремих галузей народного господарства і виробництв уточнюється спеціальними положеннями про робочий час і час відпочинку. Воно передбачає можливість запровадження для працівників, які зайняті на безперервній цілодобовій змінній роботі, чотирьох-бригадного графіка зміни 8- і 12-годинної тривалості.

При підсумковому обліку робочого часу водіїв автомобілів тривалість їх робочої зміни може встановлюватись не більше 10 годин, а з відповідним погодженням з профспілковим органом — не більше 12 годин з додержанням нормального числа робочих годин за обліковий період.

За години переробітку, що не перевищує двох, помножених на число робочих днів у обліковому періоді за календарем, оплата здійснюється в розмірі 50 відсотків, а за решту годин — розмірі 100 відсотків зазначених тарифних ставок.

Напередодні святкових днів тривалість роботи робітників і службовців, крім тих, для кого встановлена скорочена тривалість робочого часу, зменшується на одну годину як при п'ятиденному, так і при шестиденному робочому тижні.

Тривалість роботи в нічний час скорочується на одну годину. Нічним вважається час з 10 години вечора до 6 години ранку. Зменшення тривалості роботи в нічний час не поширюється для робітників і службовців, для яких передбачена скорочена тривалість робочого часу. При цьому необхідно наголосити, ці скорочується тривалість роботи саме в нічний час, а не тижнева норма робочого часу. Тому при складанні графіків змінності слід виходити з тижневої норми робочих годин навіть тоді, коли робота частково виконується у нічний час.

Тривалість нічної роботи зрівнюється з денною у тих випадках, коли це необхідно за умов виробництва, а також на змінних роботах при шестиденному робочому тижні з одним вихідним днем. Не скорочується тривалість робочого дня і тих працівників, які приймаються для нічної роботи, наприклад сторожів.

До роботи в нічний час не можуть залучатися вагітні жінки, а також жінки, що мають дітей до трьох років. Жінки, що мають дітей від трьох до чотирнадцяти років (дітей-інвалідів — до шістнадцяти), не можуть залучатись до нічних робіт без їх згоди.

Існують особливості використання робочого часу при відрядженнях. Відрядженням визнається поїздка працівника за розпорядженням власника або уповноваженого ним органу для виконання певного його доручення поза місцем постійної роботи працівника. Таке відрядження не може перевищувати 30 днів, не враховуючи часу перебування в дорозі.

Робітники і службовці, які перебувають у відрядженні, працюють і користуються днями щотижневого відпочинку відповідно до режиму того підприємства, куди вони відряджені. Додаткові дні відпочинку за час перебування у відрядженні і по прибутті з нього працівникові не надаються, незалежно від режиму роботи підприємства, куди він був направлений, і режиму роботи підприємства, звідки він був відряджений.

Однак у випадках, коли працівник спеціально відряджається для роботи у вихідні дні, наприклад на суботу і неділю, йому після повернення з відрядження надаються інші дні відпочинку. В такому ж порядку робітники і службовці, які направлені у відрядження, користуються й святковими днями.

Роботи понад встановлену тривалість робочого часу є надурочними. Як правило, надурочні роботи не допускаються. Власник або уповноважений ним орган може застосовувати такі роботи лише у виняткових випадках, що визначені законодавством

Дозволяється проведення надурочних робіт, що необхідні для відвернення громадського або стихійного лиха, виробничої аварії і негайного усунення їх наслідків, при проведенні громадське необхідних робіт по водопостачанню, газопостачанню, опаленню, освітленню, каналізації, транспорту, зв'язку — для усунення випадкових або несподіваних обставин, які порушують правильне їх функціонування, при необхідності закінчити почату роботу, яка внаслідок непередбачених обставин чи випадкової затримки з технічних умов виробництва не могла бути закінчена в нормальний робочий час, коли припинення її може призвести до псування

або загибелі державного чи громадського майна, а також у разі необхідності невідкладного ремонту машин, верстатів або іншого устаткування, коли несправність їх викликає зупинення робіт для значної кількості трудящих.

До виняткових випадків, що вимагають проведення надурочних робіт, належить також виконання вантажно-розвантажувальних робіт з метою недопущення або усунення простою рухомого состава чи скупчення вантажів у пунктах відправлення і призначення; продовження роботи в разі неявки працівника, який заступає, якщо робота не допускає перерви. В останньому випадку власник або уповноважений ним орган зобов'язаний негайно вжити заходів до заміни працівника іншим працівником.

Надурочні роботи можуть проводитись власником або уповноваженим ним органом лише з дозволу профспілкового комітету підприємства. Власник або уповноважений ним повинен звернутися до профспілкового комітету з письмовим поданням, в якому зазначаються: кількість надурочних робіт що необхідні для проведення певної роботи; для якої мети це потрібно; причини, що викликали їх потребу, а також які категорії працівників необхідно залучити до надурочних робіт, перелік цих робіт і час їх проведення.

При розгляді таких клопотань на засіданні профспілкового комітету перевіряється дійсна необхідність у надурочних роботах, визначаються причини, що призвели до необхідності проведення надурочних робіт.

Дозвіл профспілкового комітету на проведення надурочних робіт повинен бути одержаний власником або уповноваженим ним органом до початку їх проведення. Тільки у надзвичайних випадках, коли неможливо одержати попередню згоду профспілкового комітету, надурочні роботи проводяться з наступним повідомленням про них профспілкового комітету. До таких випадків слід віднести стихійне лихо, аварії, термінові вантажно-розвантажувальні роботи, неявку на роботу працівника, який замінює іншого, на безперервних виробництвах.

На власників підприємств, або уповноважені ними органи покладається обов'язок вести облік надурочних робіт кожного працівника. Профспілкові комітети повинні здійснювати повсякденний контроль за додержанням власником або уповноваженим ним органом законодавства про тривалість робочого часу і часу відпочинку, виявляти причини, що породжують надурочні роботи, і добиватися від власника або уповноваженого ним органу вжиття заходів щодо їх усунення.

Крім надурочних робіт на підприємствах може проводитись чергування. Чергування - це перебування працівника на підприємстві чи в

установі після закінчення робочого дня, в вихідні та святкові дні дія вирішення невідкладних організаційних питань, що не входять до кола його службових обов'язків. Тому на працівників, які залучені до чергування, не можуть покладатися обов'язки сторожів, перевірки перепусток при вході і виході з підприємства чи установи, прибирання приміщень, оформлення документації тощо.

### **4.3. Методи визначення робочого часу**

Вивчення витрат робочого часу має велике значення, тому що виходячи з інформації, одержуваної в його результаті вирішується більшість завдань, пов'язаних з організацією праці та його нормуванням.

Дослідження проводяться з метою визначення структури операцій, витрат робочого часу, раціоналізації прийомів і методів праці, виявлення причин невиконання норм, нераціональних витрат і втрат робочого часу, отримання даних про фактори, що впливають на час виконання елементів операцій, розробки нормативних матеріалів, оцінки якості норм і нормативів, а також для вирішення інших завдань.

Дослідження трудового процесу передбачає аналіз усіх його характеристик, які впливають на затрати праці та ефективність використання виробничих ресурсів. Вивчаються технологічні параметри обладнання, його відповідність ергономічним вимогам, умови праці, застосовувана технологія, організація і обслуговування робочого місця, а також професійно-кваліфікаційні, психофізіологічні, соціальні характеристики працівників та інші фактори. Методи отримання і обробки інформації вибираються виходячи з цілей дослідження. Оптимальним є мінімум сумарних витрат, пов'язаних з отриманням необхідної інформації і її подальшим використанням.

Найбільше значення має вирішення двох завдань, пов'язаних з дослідженням трудових процесів. Перше пов'язано з визначенням фактичних витрат часу на виконання елементів операцій. Друге – з встановленням структури витрат часу протягом робочої зміни або її частини.

Визначення тривалості елементів операції необхідно для розробки нормативів часу, вибору найбільш раціональних методів праці, аналізу норм і нормативів. Структуру витрат робочого часу використовують при розробці нормативів підготовчо-заключного часу, часу обслуговування робочого



місця, оцінці ефективності використання робочого часу, аналізу існуючої організації праці.

Методи дослідження трудових процесів можуть класифікуватися по ряду ознак:

- цілі дослідження;
- кількість спостережуваних об'єктів;
- спосіб проведення спостереження;
- форма фіксації його даних і т.п.

Робочий час вивчається методом безпосередніх вимірів і методом моментних спостережень.

Метод безпосередніх вимірів дозволяє найбільш повно вивчити процеси праці, отримати достовірні дані про їх тривалість в абсолютному вираженні, відомості про послідовність виконання окремих елементів роботи, а також фактичні витрати робочого часу за весь період спостереження.

Безпосереднє вимірювання робочого часу проводиться шляхом суцільних (безперервних), вибіркових та циклових вимірів.

Суцільні виміри мають найбільше поширення у всіх типах виробництва, тому що дають докладні відомості про фактичні витрати робочого часу, його втрати, їх величиною і причини виникнення.

Для вивчення окремих елементів операції застосовують вибіркові заміри. Різновидом вибіркового спостереження є циклові виміри, які використовують для вивчення і вимірювання дій невеликої тривалості, коли час на виконання дії не можна визначити безпосередньо.

Однак головними недоліками методу безпосередніх вимірів є велика тривалість і трудомісткість проведення спостережень і обробки отриманих даних, а також те, що один спостерігач може одночасно вивчати витрати часу тільки невеликої групи робітників.

Суть методу моментних спостережень полягає в реєстрації і обліку кількості однойменних витрат у випадково вибраного моменту. Важливими перевагами даного методу є простота проведення спостереження, невелика трудомісткість, отримання необхідних відомостей в короткі терміни. Один спостерігач може вивчити витрати часу великого числа робітників. Моментні спостереження можуть проводити не тільки спеціальні спостерігачі, але і всі інженерно-технічні працівники.

Недоліками методу моментних спостережень є отримання тільки середніх величин витрат робочого часу, неповних даних про причини втрат

робочого часу, а також недостатнє розкриття структури витрат робочого часу.

Унаслідок того, що обидва метода страждають суб'єктивністю, перед дослідниками стоїть завдання вміло поєднувати їх для зменшення трудомісткості і підвищення достовірності вивчення витрат робочого часу.

Залежно від призначення, мети проведення та змісту досліджуваних витрат часу спостереження поділяються на:

- фотографію робочого часу;
- хронометраж;
- фотохронометраж.

За способом спостережень і реєстрації результатів розрізняють:

- візуальний;
- автоматичний;
- дистанційний методи.

При візуальному методі спостерігач вручну реєструє результати за показниками приладів часу (годин, секундомірів та ін.), а також лічильників кількості випадків витрат часу. Основними недоліками цього методу є: суб'єктивність реєстрації відхилень у трудовому процесі та оцінці темпу роботи, помилки при зчитуванні показань приладів часу, необхідність присутності спостерігача в безпосередній близькості від об'єкта спостереження, ускладнення в дослідженні процесів, що швидко протікають, велика напруга уваги спостерігача у зв'язку з тим, що йому доводиться одночасно стежити за працюючим, оцінювати характер роботи, визначати моменти зняття показань приладів і вести записи. Візуальні спостереження значно полегшуються, якщо використовуються прилади, напівавтоматично вимірюють тривалість елементів процесів.

Особливість автоматичного способу в тому, що результати спостережень фіксують без участі спостерігача спеціальні прилади на кіно-, фотоплівку, відео і т.д., що дозволяє фіксувати не тільки час, але і самі процеси. Це дозволяє аналізувати раціональність рухів і дій, порівнювати виконання одних і тих же прийомів різними робітниками, створювати навчальні матеріали для підготовки інших робітників.

Проте присутність спостерігача безпосередньо біля робочого місця може зробити негативний психологічний вплив на робітника, в результаті чого його підвищена нервозність може призвести до спотворення дійсних показників виробітку.

Для того щоб не відволікати виконавця від роботи, існує дистанційне спостереження, яке ведеться за допомогою прихованих камер. Спостереження по монітору не відволікає робітника, а всі неясності (причини відсутності, збої в роботі і т.д.) можна з'ясувати в кінці зміни у самого робітника або у його оточуючих.

Незалежно від методу і виду всі спостереження складаються з чотирьох етапів:

1. Підготовка до спостереження: постановка мети спостереження; вибір об'єкта спостереження, вибір суб'єкта, виходячи з мети спостереження; ознайомлення з організаційно-технічними умовами роботи та умовами праці на обраних об'єктах; заповнення наглядних листів і перевірка технічних засобів вимірювання часу або реєстрації процесів, а також роз'яснення виконавцям досліджуваних робіт цілей і завдань спостереження;

2. Проведення спостереження: фіксація послідовності елементів виконуваної роботи; виявлення відповідності фактичних режимів роботи обладнання рекомендованим технологіям; визначення тривалості перерв і їх причин; заповнення спостережної документації;

3. Обробка результатів спостережень: розшифровка і перевірка правильності фіксації, а при кінозйомці - прояв матеріалів; обчислення тривалості кожного з елементів виконуваної роботи і тривалості кожного з них; визначення тривалості перерв і їх причин, заповнення спостережної документації;

4. Заключний етап: аналіз матеріалів; виявлення можливостей раціоналізації процесів; розробка заходів щодо усунення збоїв у роботі, пропозиції щодо поліпшення робочих місць.

Обробка отриманих даних - досить трудомісткий процес, особливо коли спостереження проводяться методом безпосередніх вимірів. Він посилюється необхідністю оцінки якості спостережень. З цього випливає, що трудомісткість обробки визначається виглядом спостережень, точністю вимірів часу і формою запису даних.

За формою запису результатів спостереження розрізняють:

- цифровий;
- індексний;
- графічний;
- комбінований;
- кінозйомку.

При цифровому способі запис поточного часу виконання роботи здійснюється цифрами. При необхідності у високій точності результатів спостереження цей спосіб кращий.

Індексний спосіб має на увазі запис даних заздалегідь відомими умовними скороченнями (індексами). Він застосовується при груповій або бригадній фотографії. Однак необхідно, щоб об'єкти спостереження були однорідні (робітники однієї професії, що виконують роботу однакового складу).

У випадку, коли незручні цифрової і індексний застосовується графічний спосіб. Його сутність в тому, що величину витрат часу фіксують у вигляді прямих горизонтальних ліній, довжина яких у визначеному масштабі відповідає кількості часу, витраченого на ту чи іншу дію. Графічний спосіб дає наочне уявлення про тривалість і чергування окремих видів робіт, проте, якщо число робочих перевищує 6, то якість реєстрації дій різко знижується.

Комбінований запис - це поєднання цифрового та графічного запису, при якому в наглядний аркуш наносяться відрізки горизонтальних ліній, а над ними ставиться цифрове позначення.

Однак детальне дослідження трудових прийомів даними методами ускладнено, а іноді неможливо, тому що спостерігач не встигає в короткі відрізки часу, за які відбуваються деякі дії, стежити за показаннями приладів, одночасно записуючи їх показання до бланку.

У цьому випадку допомагає кінозйомка, тому що вона дозволяє точно фіксувати трудовий процес, а при відтворенні переглядати деякі деталі в уповільненому режимі. Даний вид запису застосовується при виборі найбільш раціональних способів спостереження. Однак кінозйомка відрізняється великою трудомісткістю і витратами в порівнянні з візуальними спостереженнями. Велика кількість часу витрачається на підготовку апаратури, обробку кіноплівки, розшифровку відзнятого матеріалу. Високі матеріальні витрати обумовлені дорожнечою кінознімальної і допоміжної апаратури, кіноплівки, апаратури для перегляду і розшифровки відзнятого матеріалу. Тому кінозйомку доцільно застосовувати при багаторазовому використанні матеріалів, узагальнених і розроблених на її основі. До сучасних засобів вивчення трудових процесів належить відеозапис; його переваги полягають у:

1. високому рівні дистанційного управління;
2. наявності синхронного звукового сигналу (для пояснень сигналів часу);

3. відсутності необхідності обробляти плівку, застосовувати відповідну апаратуру та спеціальне приміщення;
4. можливості відтворення відразу після закінчення запису;
5. можливості синхронної демонстрації відразу на кількох екранах;
6. можливості відтворення на одному екрані декількох дублів;
7. можливості комп'ютерної обробки запису, що полегшує, зокрема, процес монтажу.

Хронометраж — це вивчення і вимірювання окремих, циклічно повторюваних елементів операції, окремих елементів операції.

Його проводять, як правило, на роботах, які характеризуються частою повторюваністю і постійністю ступеня впливу факторів на час їх виконання. Основним завданням хронометражу є виявлення чинників, що впливають на тривалість кожного елемента досліджуваної операції з метою проектування її раціональної структури в цілому і нормальної тривалості окремих її елементів.

За допомогою хронометражу визначають тільки дії, що входять до складу оперативної роботи, тому що з усіх видів продуктивної роботи циклічно повторюється лише вона.

Хоча тривалість операцій, досліджуваних під час хронометражу, теоретично не обмежується граничними величинами, удаватися до нього для спостереження операції великої тривалості недоцільно. Такі дані накопичують за допомогою фотографії робочого дня. Найбільш доречно вивчати за допомогою цього методу невеликі за тривалістю операції, які не можуть замірюватися у процесі фотографії робочого дня.

Хронометраж поділяють на індивідуальний і груповий (бригадний) залежно від чисельності робітників, за якими спостерігають.

За допомогою індивідуального хронометражу визначають витрати часу окремими виконавцями, що дозволяє вивчити роботу з максимальним ступенем її деталізації.

Під час групового хронометражу один спостерігач вивчає роботу групи робітників, що виконують одну виробничу операцію. Його застосовують для вивчення складу групи та раціонального розподілу в ній роботи між робітниками. Для досягнення більшої точності ставлять двох хронометражистів, які ведуть спостереження незалежно один від одного, а після закінчення роботи звіряють дані отримані кожним із спостерігачів.

Хронометражні спостереження всіх різновидів здійснюють тільки методом безпосередніх вимірів часу.

Хронометражні дослідження розрізняють за повнотою охоплення елементів оперативної роботи, а також за способом фіксації часу. Виходячи з цих ознак, виділяють загальний і вибіркового хронометраж.

Під час безперервного хронометражу проводять безперервне вивчення та замірювання тривалості всіх елементів операції в їхній технологічній послідовності.

Під час вибіркового хронометражу вивчають і замірюють тривалість не всієї оперативної роботи, а тільки її окремих елементів.

Оскільки при хронометражі стикаються з нерівномірністю в роботі, слід визначити, за якої кількості циклів відхилення взаємогаситимуться. Очевидно, обмежитися невеликою кількістю спостережень не можна, тому що результати можуть бути випадковими, однак, починаючи з певного числа, збільшення мало підвищує ступінь достовірності, одночасно збільшуючи трудомісткість спостереження у прямій пропорції.

Існує кілька найбільш поширених методів визначення кількості спостережень:

1. Кількість вимірів визначають розрахунковим шляхом, використовуючи математичні методи, за даними статистичних таблиць;
2. Кількість вимірів при хронометражі установлюють залежно від необхідної точності норм у відсотках від нормативного коефіцієнта стійкості хроноряду;
3. Число спостережень установлюють залежно від типу виробництва і тривалості операцій;
4. Кількість необхідних вимірів визначають залежно від тривалості досліджуваної операції, характеру роботи та участі в ній виконавця;
5. Кількість необхідних спостережень кожного виділеного елемента залежить від типу виробництва, тривалості робіт, виконуваних вручну та загальної тривалості.

Суттєво впливає на якість хронометражу підготовка до нього. Визначається зміст, обсяг і терміни підготовчої роботи, об'єкт досліджень, виходячи з цілей хронометражу. Головна мета останнього — отримати науково обґрунтовані матеріали, що дозволяють здійснити раціоналізацію виробництва, підвищити ефективність і змістовність праці. Підлеглі цілі включають:

1. Накопичення даних щодо тривалості окремих елементів операції з метою використання їх для подальшої розробки нормативів часу,

розрахунку обґрунтованих норм за відсутності нормативів або недостатньої їхньої повноти;

2. Коригування діючих і встановлення нових норм у великосерійному і масовому виробництві, оцінка витрат часу на виконання операції з точки зору їх раціональності та доцільності;

3. Вивчення досягнень новаторів виробництва, відбір найкращих прийомів роботи, що дає можливість проектування на їх основі раціональних трудових процесів;

4. Виявлення нераціональних, зайвих прийомів визначення оптимального складу й послідовності елементів операції;

5. Оцінка організаційно-технічних умов та їх впливу на витрати часу під час виконання окремих елементів операції.

Обираючи об'єкти, слід враховувати, що вони повинні володіти певною спільністю і зіставленістю. У всіх випадках (за винятком, коли його використовують для виявлення причин невиконання норм), робоче місце слід ретельно підготувати в плані обладнання, порядку, освітлення та безпеки праці.

Обравши об'єкт спостереження, складають докладний опис досліджуваної операції. Особливе місце в описі займає організація й обслуговування робочого місця. Слід ретельно розібратися у плануванні робочого місця, розташування інструменту, у постачанні робочого місця всім необхідним для роботи.

Досліджувану операцію розчленовують на складові елементи. Ступінь розчленування операції залежить від типу виробництва, мети спостереження, конструкції вимірювального приладу, способу вимірювань, кваліфікації спостерігача.

Щоб правильно визначити тривалість кожного елемента операції з кожного виміру, їх чітко розмежовують фіксованими точками. Фіксовані точки — це виразні зовнішні ознаки, що визначають початкові й кінцеві моменти кожного з вимірюваних елементів операції. Якщо проводиться загальне спостереження, то кінцева фіксована точка попереднього елемента є в той же час початковою на подальше.

Способи обробки хронорядів не можуть бути єдиними і постійними для всіх галузей виробництва, для всіх випадків. У кожній галузі може бути прийнятий найбільш прийнятний спосіб, що залежить від характеру й умов роботи.

Хронометражні дослідження дозволяють вивчити, перш за все, оперативний час, тому при використанні хронометражу для встановлення норм доводиться користуватися нормативними матеріалами та матеріалами фотографій робочого дня. До того ж хронометраж має низку недоліків:

1. Норму праці при традиційному порядку проведення хронометражу засновують на середніх фактичних витратах робочого часу тими виконавцями, робочі місця яких були об'єктами спостережень. Тому від правильності вибору останніх залежить і достовірність отриманих матеріалів;

2. Неповністю фіксується метод праці під час досліджень, хоча саме він визначає час і якість виконання роботи;

3. Фіксуючи реальний час виконання прийомів, дослідник не може стверджувати, що цей рівень всебічно обґрунтований, оскільки нормувальник визначає досягнутий рівень продуктивності, який зовсім не означав можливу в конкретних умовах продуктивність на кожному робочому місці за середнього (нормативного) рівня здібностей виконавців;

4. Оскільки норму часу встановлюють тільки за одним критерієм - за загальною тривалістю виконання елементів трудового процесу, то дані, отримані за допомогою хронометражу, завжди будуть певною мірою суб'єктивні;

5. Хронометражні дані щодо витрат часу на виконання окремих операцій зазвичай містять втрати часу, пов'язані з недоліками в організації праці. Щоб їх виявити потрібно спроектувати раціональний трудовий процес;

6. Нормативне дослідження можна провести тільки після початку виробництва і повного освоєння робітниками операцій;

7. Обійтися без помилок під час вимірювання окремих дій практично неможливо, особливо на короткострокових операціях. Також важко порівняти дані хронометражу одних і тих же операцій, що були отримані на різних підприємствах, у різних виробничих умовах і в різний час. До певної міри ці недоліки можна зменшити, якщо використовувати більш точні способи вивчення трудових процесів.

Фотографія робочого часу (ФРЧ) — це вид спостережень, за допомогою якого вивчають та аналізують витрати часу одним робітником або групою, пов'язані з виконанням того чи іншого процесу протягом усього робочого дня (зміни) або його частини, незалежно від того, на що витрачено цей час. ФРЧ не розкриває технологію й методи здійснення процесу, а лише фіксує його перебіг.



Мета ФРЧ полягає у виявленні резервів підвищення продуктивності, поліпшення використання устаткування. Це досягається виявленням доцільності, послідовності тих чи інших витрат часу, їхнім вимірюванням, установленням ступеня можливого ущільнення робочого дня виконавцями, усунення втрат робочого часу і простоїв обладнання.

Призначення фотографії робочого часу полягає у: виявленні недоліків в організації праці й виробництва, що викликають втрати або нераціональне використання робочого часу; плануванні раціональнішого розподілу часу робочої зміни за категоріями витрат часу; визначенні фактичного виробітку продукції, темпу її випуску та рівномірності роботи протягом зміни.

За вмілого, широкого і системно застосування ФРЧ, керівник підприємства завжди буде мати чітке уявлення про роботу і простої робітників та устаткування, про причини втрат робочого часу.

За кількістю об'єктів спостереження, форм організації праці й т.д. ФРЧ поділяють на індивідуальну, групову, бригадну, масову, маршрутну, цільову фотографію виробничого процесу й фотографію використання устаткування. Також розрізняють дубльовану й пікетну фотографію робочого дня.

Дубльовану фотографію робочого дня проводять одночасно два працівники. Цей спосіб застосовують, коли видимість об'єкта спостереження обмежена. Спостерігачі працюють незалежно один від одного, а після закінчення роботи зіставляють результати, щоб отримати загальну картину.

Пікетна фотографія робочого дня проводиться декількома спостерігачами, які розташовуються у певних пунктах і фіксують момент проходження спостережуваного об'єкта через даний пункт. Цей спосіб найчастіше застосовується при вивченні роботи транспорту, тому що за правилами безпеки спостерігач не може весь час переміщатися разом із транспортом. У результаті індивідуальної ФРЧ спостерігач вивчає витрати робочого часу одного виконавця, який працює на одному робочому місці або час використання обладнання протягом робочої зміни або її частини.

Груповою називають фотографію робочого часу, за якої один спостерігач одночасно вивчає роботу кількох виконавців.

Підготовка до спостереження відрізняється від індивідуальної фотографії кількома моментами:

1. Заздалегідь встановлюють і записують на лицьовій стороні фотокартки умовно - скорочені позначення витрат часу;
2. Заздалегідь обирають проміжки записів часу, які відзначають у наглядному аркуші;

3. Встановлюють послідовність порядку спостереження за робочими місцями.

Особливості групової фотографії:

1. Спостерігач заздалегідь визначає досліджувані види витрат і витрат, оскільки не може безперервно реєструвати всі витрати часу на кожному місці;

2. Час спостереження поділяють на інтервали. Точність результатів безпосередньо залежить від величини інтервалів;

3. З метою полегшення запису у наглядному аркуші, витрати позначають цифровими (що легко запам'ятовуються), або буквеними символами.

У повноті, детальності й точності групова фотографія істотно поступається індивідуальній, однак, до переваг групової фотографії належать можливість одночасного охоплення одним спостерігачем великих груп робітників, а також простота запису й обробки, що призводить до зниження трудомісткості.

Оскільки метод безпосередніх вимірів, вимагає великих витрат, то у випадку, коли передбачається охопити велику кількість об'єктів, доцільні так звані моментні спостереження.

Характерною особливістю методу моментних спостережень є те, що спостерігач не перебуває безперервно на робочих місцях, а відвідує їх періодично через випадкові інтервали часу. За допомогою моментних спостережень можна аналізувати структуру робочого часу практично на будь-якій кількості об'єктів.

Спостереження проводять, послідовно обходячи вибрані робочі місця і відзначаючи у фіксажних пунктах за допомогою умовних позначок у наглядному аркуші вид діяльності. Якщо є спеціальні лічильники моментів, лист спостережень не використовують.

За результатами моментних спостережень можна:

1. Визначити ступінь використання робочого часу великою кількістю виконавців і ступінь часового використання обладнання;

2. Вивчити структуру й встановити питому вагу й абсолютні значення окремих елементів витрат робочого часу виконавця;

3. Встановити причини і визначити питому вагу і абсолютні значення простоїв робочих та обладнання і розробити заходи щодо їх усунення;

4. Проаналізувати стан організації праці та розробити заходи щодо їх вдосконалення;

5. Отримати необхідні вихідні дані для розробки нормативів підготовчо-заключного часу, часу обслуговування робочого місця, а також норм обслуговування.

З метою забезпечення достовірності отриманих результатів, які повинні відбивати реальне використання робочого часу, необхідно дотримуватися наступних умов:

- спостереження тих чи інших витрат робочого часу повинні бути випадковими й однаково можливими;
- кількість спостережень має бути достатньо великою, щоб достовірно характеризувати спостережуване явище в цілому.

Обсяг спостережень визначають, використовуючи правила статистики вибіркового обстеження. Існують готові таблиці, які дозволяють швидше визначити необхідну кількість спостережень. Для отримання об'єктивних і точних результатів необхідно дотримуватися наступних правил:

1. Кожен обхід повинен здійснюватися наміченим маршрутом, рівномірним кроком, не прискорюючи і не уповільнюючи ходьби. Крім того, починатися обхід має у суворо визначений час;

2. Лише перебуваючи у фіксованих пунктах даних робочих, спостерігач може реєструвати те, що відбувається на робочому місці. Навіть якщо спостерігач, перебуваючи в одному пункті, бачить, що в іншому пункті робочий простоює, він не має права робити відмітку, поки не прийде в той пункт;

3. Якщо у робітника в момент підходу спостерігача до об'єкта спостереження завершився один стан діяльності і починається інший, то в карті спостереження завжди слід фіксувати перший стан.

Результати моментних спостережень є основою розробки заходів щодо усунення втрат робочого часу. Для їх впровадження складають план, у якому вказують терміни його виконання і відповідальних за проведення заходів. Результати аналізу та заходи, розроблені на його основі, обговорюють на виробничих нарадах.

Таким чином, метод моментних спостережень дає досить достовірний матеріал за значно меншої трудомісткості.

Метод вивчення трудових процесів, у якому самі виконавці реєструють тривалість і причини втрат робочого часу на спеціальних бланках, називають самофотографією.

Проведення самофотографії може зумовлюватися різними обставинами. Перш за все, успішне і всебічне впровадження НОТ вимагає залучення всіх працюючих, тому що залучення їх до вивчення трудового процесу дає невичерпне джерело вдосконалення організації праці й виробництва.

Висновки, зроблені на основі фотографії робочого дня, можуть виявитися характерними тільки для спостережуваного об'єкта та відповідного інтервалу часу. Для отримання узагальнених висновків про стан організації праці і виробництва, об'єктивне уявлення про використання робочого часу, необхідно охоплювати фотографією робочого дня не менше половини працюючих. Вивчення робочого часу буде ефективним тільки в тому випадку, якщо воно проводиться систематично і охоплює велику групу робітників і самі працівники беруть у ньому активну участь. Саме робітники можуть підказати, що саме викликає втрати часу, які резерви зростання продуктивності праці є на даному робочому місці.

Хоча самофотографія характеризує втрати робочого часу з організаційно-технічних причин не менш об'єктивно, ніж ФРЧ, вона не дає уявлення про втрати робочого часу з вини самого виконавця. Тому поряд з самофотографією потрібно проводити і ФРЧ.

Самофотографію поділяють на:

- індивідуальну;
- групову;
- бригадну.

Найбільш поширена індивідуальна самофотографія, за допомогою якої вивчають втрати робочого часу в одного виконавця. За допомогою групової самофотографії вивчають втрати робочого часу у виконавців, обслуговуючих один агрегат. Менш поширеною є бригадна самофотографія. На відміну від індивідуальної та групової самофотографії в бригаді фіксують втрати робочого часу не всі її члени, а одна людина. У карті бригадної самофотографії вказують не лише втрати робочого часу, їх причину і тривалість, але і скільки осіб з бригади одночасно простоювало.

У залежності від об'єкта дослідження розрізняють самофотографії робочого часу робітників і робочого часу службовців.

Службовці послідовно враховують всі витрати робочого часу протягом усього робочого дня, особливо ті, які не пов'язані з їхніми безпосередніми обов'язками. Це пов'язано з тим, що трудовий процес службовців має

приховані фази, які можуть бути виявлені лише за участі у вивченні самого виконавця.

При підготовці до проведення самофотографії як об'єкт спостереження найчастіше вибирають ті ділянки, де втрати і непродуктивні витрати найбільш високі. Рекомендується наступний порядок проведення самофотографії. Наказом по підприємству (або його підрозділу) затверджують дати проведення самофотографії і призначають відповідальних за її підготовку. Потім складають список виконавців, які будуть займатися самофотографією, розподіляють їх на групи по 30-40 осіб, до кожної з яких прикріплюють інструкторів з числа фахівців.

За кілька днів до призначеної дати інструкторам видають списки учасників самофотографії і бланки наглядових аркушів. Напередодні самофотографії інструктори роздають бланки і детально роз'яснюють мету, завдання і техніку спостережень. У день проведення самофотографії інструктори періодично допомагають членам своєї групи правильно і оперативно вести записи даних про перерви в роботі, а після закінчення спостереження - сформулювати та оформити пропозиції щодо поліпшення організації праці. Потім інструктори збирають заповнені картки і здають їх до адміністрації підприємства. На основі пропозицій учасників самофотографії складають проект плану заходів щодо поліпшення організації праці та обслуговування робочих місць.

**Фотохронометраж.** За допомогою хронометражу робочий час вивчають тоді, коли з організаційно-технічних причин або у зв'язку з особливими правилами виробничих робіт не представляється можливим проведення хронометражу. Фотохронометраж представляв собою комбінований спосіб вивчення робочого часу, заснований на поєднанні хронометражу і фотографії робочого часу. Сутність його в тому, що фотографія робочого часу в окремі періоди часу доповнюється хронометражем.

Суттєвою перевагою перед роздільним проведенням хронометражу і ФРЧ є те, що за один і той же період часу можна отримати дані і про доцільність використання змінного часу, і про структуру оперативного часу і раціональності прийомів при виконанні основної роботи.

Цей метод має особливо важливе значення при вивченні часу виконавців, зайнятих протягом зміни на кількох видах робіт, що характеризуються циклічністю повторення, коли заздалегідь неможливо встановити час і послідовність їх виконання.

У залежності від цілей спостереження, кількості спостережуваних об'єктів, числа спостерігачів і характеру виробничого процесу, виділяють індивідуальний, груповий, дубльований і комплексний фотохронометраж.

Індивідуальний фотохронометраж, який вивчає роботу одного виконавця, застосовується, коли потрібна підвищена точність вимірів часу і велика ступінь деталізації робочого процесу.

Основне призначення групового фотохронометражу - вивчити узгодженість роботи членів бригади, ступінь їх завантаженості, організацію роботи, виявити причини і тривалість втрат робочого часу, досліджувати інші питання, які потребують точних вимірів часу.

Дубльоване спостереження передбачає, що за робочим процесом спостерігають одночасно два хронометражиста. При цьому обидва спостерігача можуть працювати самостійно або один з них фіксує час, а інший описує трудові прийоми.

Комплексні спостереження дають можливість виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів, вивчити виробничий ритм роботи, визначити ступінь раціонального використання машин, розробити заходи щодо поліпшення роботи та зростання продуктивності праці. При цьому виді спостереження група спостерігачів вивчає роботу бригади, цеху, відділу чи підприємства в цілому, дозволяючи охопити всю сукупність виробничих процесів або їх значну частину.

#### **4.4. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства**

Важливим інструментом управління персоналом є кадрове планування, що забезпечує цілеспрямований розвиток колективу відповідно до ресурсних можливостей і цілей готелю. Кадрове планування становить частину всієї системи планування, тому воно повинно щільно узгоджуватися з іншими його видами (планування надання послуг, збуту, фінансів, інвестицій та ін). За допомогою кадрового планування виявляється вплив на такі сторони кадрової роботи, як:

- потреба в персоналі;
- робота з найму і заповнення вакантних робочих місць, підготовки кадрів;
- витрати на робочу силу тощо.

Політика витрат на робочу силу (людський капітал) зумовлює підходи до залучення робочої сили і розвитку власного персоналу, підготовки й перепідготовки кадрів, розробки і реалізації соціальних програм.

Добір необхідної робочої сили повинен ґрунтуватися на добре продуманій системі оцінки ділових та особистісних якостей, а ефективна система оцінки результатів праці забезпечує взаємозв'язок оплати праці з результативністю, або стимулюючу функцію заробітної плати. Такий підхід до побудови оплати праці, що сприймається працівником як справедливий, сприятливо позначається на ставленні людини до своєї роботи, робочого місця, готелю.

Система оцінки результатів праці у взаємозв'язку з оцінкою особистих якостей працівників дозволяє організувати просування працівників по службі.

Поділ праці й взаємозв'язок часткових трудових процесів формують зміст роботи працівника, його посадові обов'язки, має велике значення для розміщення кадрів, збагачення змісту праці, зняття утоми за допомогою зміни діяльності і т.д. Управління персоналом повинне забезпечити сприятливе середовище, у якому реалізовувалися б творчі можливості працівників, розвивалися їхні здібності. У підсумку люди повинні одержувати задоволення від виконуваної роботи і суспільного визнання своїх досягнень.

Широко розповсюдженим засобом впливу на працівника, на трудові відносини, що складаються, є мотивація праці, що передбачає:

- систему винагороди, матеріального й морального заохочення;
- збагачення змісту праці, підвищення зацікавленості роботою;
- розвиток персоналу, надання можливості професійно-кваліфікаційного просування, планування кар'єри;
- поліпшення соціально-психологічного клімату в готелі завдяки зміні стилю управління, умов наймання і роботи, заохоченню індивідуальної й групової ініціативи, творчості і саморозвитку;
- активне залучення працівників до управління трудовими процесами, участь у прибутках і акціонерному капіталі готелю тощо.

Мотивація дозволяє вирішити такі завдання, як стабілізація колективу, підвищення результативності праці і зацікавленості в мобільності (насамперед професійної), забезпечення системного зростання кваліфікації.

У створенні сприятливого іміджу готелю з метою залучення найякіснішої робочої сили велику роль відіграє соціальна політика готелю,

що реалізується у гнучкій системі послуг і пільг соціального характеру, які надаються готелем працівникам, окрім обов'язкових, передбачених законодавством у порядку соціального захисту.

Як засіб управління персоналом може виступати регулювання трудових відносин між адміністрацією і працівниками. Ці відносини знаходять своє документальне закріплення в колективних договорах між наймачами і профспілкою. Оскільки інтереси адміністрації і працівника не завжди збігаються, важливо забезпечити в колективному договорі досягнення співробітництва з таких питань, як підвищення продуктивності праці, управління й розвиток готелю тощо, а також угоди з процедури розгляду трудових конфліктів, скарг робітників та службовців.

Готель має приділяти більше уваги планомірній підготовці й, особливо, перепідготовці кваліфікованих фахівців. Це дозволить швидше й ефективніше реагувати на зміни.

У багатьох готелях існують служби управління персоналом. Ці нові служби утворюються, здебільшого, на базі традиційних: відділу кадрів; відділу організації праці і заробітної платні; відділу охорони праці й техніки безпеки та інш. Завдання нових служб полягають у реалізації кадрової політики і координації діяльності з управління трудовими ресурсами готелю. У зв'язку з цим вони починають розширювати коло своїх функцій і від суто кадрових питань переходять до розробки стимулювання трудової діяльності, управління професійним просуванням, запобігання конфліктів, вивчення ринку трудових ресурсів тощо.

Організаційна структура служби управління персоналом має бути інтегрована в загальну систему управління і стратегічного планування. Служба персоналу повинна визначати стратегічний напрямок власної роботи, що робить її необхідною ланкою в загальній структурі управління.

Безпосередньо підпорядковані заступникові генерального директора з персоналу керівники (директори) ключових служб і відділів, назви яких у більшою або меншою мірою відповідають основним елементам сучасної системи управління персоналом – добір, навчання і розвиток, оцінка, компенсації тощо. Директори і начальники відділів управляють роботою фахівців з компенсації, професійного навчання та розвитку й інш.

Готелі практикують найрізноманітніші підходи до структуризації служб, в тому числі кадрової, не кажучи вже про різний обсяг виконуваних функцій.



Основна тенденція полягає в тому, що залежно від розмірів готелю склад підрозділів буде змінюватися: у невеликих готелях один підрозділ може виконувати функції кількох, а у великих - функції кожної підсистеми, здебільшого, виконує окремий підрозділ.

Відділ кадрів виконує функції з організації набору і добору персоналу, включаючи тестування, а також здійснює:

- введення в посаду нових працівників;
- організацію проходження служби і планування кар'єри;
- оцінку діяльності;
- професійну орієнтацію;
- співбесіди з тими, хто звільняється.

Відділ організації заробітної плати проводить:

- аналіз посадових обов'язків;
- класифікацію робіт і їхню тарифікацію;
- розробку систем оплати праці і преміювання;
- перегляд тарифних ставок і індивідуальної оплати.

Відділ трудових відносин із працівниками відповідає за:

- участь у колективних угодах і активне проведення погодженої політики;
- роботу зі скаргами на основі партисипативних процедур, встановлених трудовими угодами і розв'язання усіх суперечок;
- сприяння розвитку зв'язків і відносин між адміністрацією готелю і працівниками на індивідуальній і груповій основі;
- ведення особистих справ і трудової статистики.

Відділ професійного навчання і перепідготовки контролює:

- навчання, що включає інструктаж нових працівників;
- перепідготовку кваліфікованих працівників;
- підготовку навчальних матеріалів;
- відшкодування витрат на навчання за індивідуальними програмами працівникам готелю.

Відділ соціального розвитку зосереджує усі функції, пов'язані зі створенням і управлінням готельною соціальною інфраструктурою і наданням додаткових соціальних пільг працівникам готелю, а також їхнім плануванням, розробкою та економічним обґрунтуванням. До його компетенції належать:

- колективне (групове) добровільне страхування (життя, здоров'я, від нещасних випадків);

- система пенсійного забезпечення;
- допомога в правовому захисті для працівників готелю;
- виплата компенсацій при звільненнях;
- організація відпочинку: соціальні і спортивно-оздоровчі програми (заходи).

Відділ безпеки праці і медичної допомоги виконує необхідний комплекс робіт для забезпечення безпеки на виробництві:

- розробляє стандарти безпеки;
- займається освітою в області техніки безпеки;
- надає медичну допомогу персоналові, медичне лікування і консультування;
- з'ясовує та аналізує причини відсутності працівника у готелі.

Відділ досліджень персоналу проводить дослідження питань кадрової політики і трудових відносин, включаючи зібрання зовнішньої інформації, обстежує стан морально-психологічного клімату в організації, а також здійснює:

- підготовку довідкових матеріалів;
- розробку форм документообігу для кадрової служби;
- розробку правил, стандартних прийомів і процедур кадрової роботи;
- ревізію.

Управління персоналом здійснюється за допомогою різних прийомів, сучасних методів роботи з кадрами для розкриття потенційних можливостей людини, створення обстановки, що сприяє максимальній віддачі виконавця в процесі трудової діяльності. Основними задачами, що стоять перед системою управління кадрами, є:

- розробка принципів роботи з кадрами готелю;
- удосконалення методів роботи з кадрами;
- організація діяльності служби з управління персоналом готелю.

Головними принципами роботи з кадрами є: індивідуалізація, демократизація, інформатизація, системність, підбір працівників з урахуванням психологічної сумісності, урахування побажань працівників при виборі форм і методів їхньої перепідготовки і підвищення кваліфікації.

Принцип інформатизації кадрової роботи передбачає застосування сучасних засобів обчислювальної техніки для процедур зібрання, передачі, обробки, збереження, видачі інформації з метою оперативного прийняття обґрунтованих кадрових рішень. Цьому сприяють оснащення кадрових

служб персональними комп'ютерами і створення на їх базі автоматизованих робочих місць працівників кадрової служби.

Принцип системності в роботі з кадрами припускає, що управління персоналом на підприємстві повинне охоплювати не окремі категорії працюючих, а весь склад персоналу, вирішувати не одномоментні задачі, а безупинно виникаючі проблеми в діяльності працівника: від його прийому на роботу, у період просування по службі і до його останнього дня роботи на підприємстві. Потрібно використовувати різні методи, засоби, прийоми роботи з персоналом, а не випадково прийняте під впливом настрою рішення.

Вкладення в людські ресурси і кадрову роботу стають довгостроковим фактором конкурентоздатності і виживання готелю. Під управлінням кадровими ресурсами звичайно розуміють усю сукупність організаційних заходів, спрямованих на оптимальне формування колективу і повне використання його здібностей у виробничому процесі (політика підбору і наймання працівників, розвиток кар'єри, мотивація, заохочення, звільнення з роботи, відхід на пенсію, лідерство в колективі, культура, взаємини і зв'язки, розвиток колективу, творча обстановка, підготовка персоналу, управління конфліктними ситуаціями). Для досягнення успіху на ринку готель повинний мати у своєму розпорядженні стабільний персонал.

Система управління кадрами являє собою комплекс цілей, задач і основних напрямків діяльності, а також різних видів, форм, методів і відповідного механізму управління, спрямованих на забезпечення постійного росту ефективності виробництва, продуктивності праці і якості роботи. Вона складається з декількох підсистем, що виконують відповідні функції: підсистема підбору і розміщення кадрів; підсистема профвідбору, підвищення кваліфікації і зростання професійної майстерності; підсистема якості праці і методів її оцінки; підсистема мотивації трудової діяльності.

Усі вони пов'язані єдиною метою готелю – підвищенням продуктивності праці на основі максимально можливої реалізації здібностей працівників. Усі підсистеми спрямовані на те, щоб потенційні здібності працівника готелю цілком розкрилися.

Об'єктивні потреби інноваційного розвитку викликали до життя нову концепцію підготовки кадрів управління кар'єрою персоналу. В її основі – становлення і розвиток творчої особистості. Витрати на підготовку кадрів розглядаються не як витрати на робочу силу, а як довгострокові інвестиції, необхідні для процвітання готелю. Навчальний процес не обмежується передачею учневі необхідної суми професійних знань і навичок, а

спрямований на розвиток у них здібності і бажання освоювати нові області знань, опановувати нові спеціальності. Іншою мовою, у процесі навчання значно підсилюється творчий елемент, і той, хто навчається виступає не як пасивний об'єкт тримання інформації, а як активний суб'єкт розвитку своїх здібностей. Важливою складовою нової концепції є задача самореалізації особистості.

В області підготовки інноваційних кадрів нова стратегія повинна включати наступні елементи:

- переорієнтацію кадрової політики готелів із залученням уже готових висококваліфікованих працівників зі сторони для формування ядра персоналу за рахунок підвищення кваліфікації власних працівників;

- співробітництво готелів з університетами, коледжами, училищами в області розробки навчальних програм з нових готельних технологій, у справі підготовки фахівців нових професій;

- використання системи безперервного навчання і підвищення кваліфікації кадрів всередині готелю, підхід до навчання як до інтегральної частини сучасного процесу надання послуг.

Основні напрямки перебудови роботи кадрових служб у сучасних умовах продиктовано колом об'єктивних обставин:

1. Сьогодні істотно змінилися умови, у яких кадрова служба розвивається. Ці зміни пов'язані з переходом стійкого в часі дефіциту трудових ресурсів до їхнього надлишку. Головними резервами стають краще використання кадрів, оптимальний їхній розподіл по робочих місцях, зростання навантаження на кожного члена колективу. Звільнення надлишкової чисельності персоналу – найважливіший важіль підвищення ефективності роботи готелю;

2. Зменшення чисельності працівників повинне бути компенсовано більшою інтенсивністю праці, а виходить, і більш високою кваліфікацією працівника. У зв'язку з цим зростає відповідальність кадрових служб щодо вибору напрямків кваліфікаційного росту працівників, щодо підвищення ефективності форм навчання і стимулювання їхньої праці;

3. Реалізація перебудови кадрової політики в готелі спричиняє розширення функціональних обов'язків працівників кадрових служб, підвищення їхньої самостійності у вирішенні кадрових проблем;

4. Організація ефективної діяльності працівників передбачає розміщення кадрів відповідно до виробничих задач, з урахуванням схильностей і кваліфікації працівників, контроль умов праці, організація

робочих місць, забезпечення ритмічності роботи всього готелю;

5. Навчання персоналу передбачає організацію усіх видів професійної підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації персоналу відповідно до індивідуальних потреб і вимог сучасного готельного бізнесу;

6. Вивчення соціальних процесів у колективі, організація оцінки персоналу як інформаційної основи прийняття рішень з кадрових питань;

7. Удосконалення діяльності самої служби управління персоналом.

Перебудова діяльності кадрових служб повинна здійснюватися в наступних напрямках:

- забезпечення комплексного вирішення задач якісного формування та ефективного використання кадрового потенціалу на основі управління всіма компонентами людського фактора - від трудової підготовки і профорієнтації молоді до турботи про ветеранів праці;

- широке впровадження активних методів пошуку і цілеспрямованої підготовки потрібних для готелю працівників. Основною формою залучення необхідних фахівців повинні стати договори з навчальними закладами;

- планомірна робота з керівними кадрами, з резервом для висування на керівні посади, що повинна будуватися на таких організаційних засадах, як планування ділової кар'єри, підготовка кандидатів на висування за індивідуальними планами, ротацийні пересування керівників, навчання на спеціальних курсах і стажування на відповідних посадах;

- активізація діяльності кадрових служб щодо стабілізації трудових колективів, підвищення трудової і соціальної активності працівників на основі удосконалення соціально-культурних і морально-психологічних стимулів;

- забезпечення соціальних гарантій працівникам в сфері зайнятості, що вимагає від працівників з кадрів дотримання порядку працевлаштування і перенавчання працівників, що звільняються, надання їм встановлених пільг і компенсацій;

- перехід від переважно адміністративно-командних методів управління кадрами до демократичних форм оцінки, підбору та їхнього розміщення, гласності в кадровій роботі.

Оцінка і стимулювання праці персоналу, врахування заслуг, подяка за виконану роботу підсилюють стимули до праці.

Мотиваторами служать не лише різні премії, пам'ятні подарунки тощо. Характер винагороди праці залежить від її кількості та якості, а також від задоволення побажань і надій самих працівників. Один з найбільш дієвих

мотивів творчої праці – просування по службі. Велике значення має і можливість придбати акції готелю, що створює для працівника враження співвласника.

Кожному великому готелю відповідно до його особливостей, можливостей і традицій необхідні розробка, впровадження і постійне удосконалювання системи стимулів, яка повною мірою забезпечуватиме інтереси і працівників, і готелю в цілому. Ще більш значимими та ефективними можуть виявитися морально-психологічні стимули, арсенал яких досить великий, а саме:

- зростання зацікавленості і віддачі працівника;
- більш високі результати роботи;
- поява кандидатів на висування;
- збільшення життєвої енергії і створення сприятливого клімату;
- постійне підвищення стандартів;
- створення сприятливого середовища для особистого зростання;
- уміння оцінити індивідуальні потреби;
- уміння консультивати;
- здатність засвоювати уроки з досвіду роботи.

У якомусь сенсі кожен керівник великого готелю є за сумісництвом й учителем, що постійно навчає і розвиває людей.

Кількість працівників у готелі на 10 номерів має відповідати рекомендаціям із міжнародної гармонізації критеріїв готельної класифікації, розробленої на основі класифікаційних стандартів, схвалених регіональними комісіями ВТО (Мадрид, 1989 р. ) відображена в таблиці 4.1

Рекомендації щодо мінімальної кількості працівників на 10 номерів готелю

Таблиця 4.1

Категорія готелю	Кількість працівників (min)
*	4
**	6
***	8
****	12
*****	20

#### **4.5. Нормування праці на підприємствах готельного господарства**

Нормування праці – це основа організації роботи на підприємстві. Нормування праці – вид діяльності, пов'язаний з управлінням підприємством, спрямований на встановлення оптимальних співвідношень

між витратами та результатами праці, а також між чисельністю працівників різних груп та кількістю одиниць обладнання.

Універсальним мерилом праці й найрозповсюдженішим об'єктом нормування є робочий час. Він нормується на різних рівнях і різними видами норм. На державно-правовому рівні робочий час нормується, з одного боку, для забезпечення певної результативності праці, необхідної суспільству для його нормальної життєдіяльності, а з іншого – для дотримання прав людини на відпочинок, збереження здоров'я, і всебічний розвиток (що передбачає наявність вільного часу). В Україні така норма робочого часу встановлюється відносно робочого тижня і становить 40 годин при нормальних умовах праці. В законодавчому порядку норма робочого часу скорочується при роботі в шкідливих умовах, а також для певних категорій працівників (неповнолітні, інваліди, матері малолітніх дітей, вагітні жінки).

Раціональне використання робочого часу на підприємстві починається із встановлення найдоцільніших режимів праці й відпочинку. Розрізняють змінний, добовий, тижневий і місячний режими.

Змінний режим праці і відпочинку визначає тривалість змін, час їх початку і закінчення, тривалість і час початку і закінчення перерв у роботі.

Добовий режим праці й відпочинку включає кількість змін (циклів) за добу.

Тижневий режим праці й відпочинку передбачає різні графіки роботи, кількість вихідних днів на тиждень, роботу у вихідні чи святкові дні, порядок чергування змін.

Місячний режим праці і відпочинку визначає кількість робочих і неробочих днів у даному місяці, кількість працівників, які отримують відпустки, тривалість основних та додаткових відпусток.

Режим праці й відпочинку регулюються Кодексом законів про працю України.

Загальними вимогами до режимів роботи є:

дотримання встановленої законом загальної тривалості робочого часу;  
забезпечення рівномірної зміни часу роботи і перерв між змінами, для чого розраховується тривалість циклу обороту змін – періоду, за який всі працівники відпрацьовують у всіх змінах, передбачених графіком;

забезпечення повного використання обладнання і робочого часу для підвищення продуктивності праці;

обмеження кількості змінних графіків на підприємстві, оскільки це утруднює процес управління.

## Контрольні запитання і завдання

1. Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю, назвіть її функції, принципи та структуру.
2. Наведіть основні технології управління персоналом готелю.
3. Дайте визначення поняття „маркетинг персоналу”.
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. Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю.
11. Які функції покладено на учбово-тренінговий центр готелю?
12. Назвіть сучасні напрямки кадрової політики підприємств готельного господарства.
13. Якою є мета й елементи планування кількості працівників в готелі?
14. У чому зміст системного аналізу в управлінні персоналом готелю?
15. Які методи оцінки якісного складу персоналу підприємства існують?
16. Назвіть методи планування чисельності персоналу в готелі.
17. Назвіть вимоги щодо розробки балансу робочого часу робітників та службовців готелю.
18. Які існують способи визначення планової чисельності основних робітників готелю.
19. Назвіть методи планування кількості допоміжних робітників готелю.
20. Назвіть методи вимірювання й показники рівня продуктивності праці на підприємствах готельного господарства.
21. Назвіть методи планування продуктивності праці.
22. Назвіть методи планування фонду заробітної платні.
23. За допомогою яких методів провадиться розрахунок планової суми доплат і надбавок до заробітної платні окремим категоріям персоналу готелю?
24. Охарактеризуйте сучасні проблеми формування й застосування системи преміювання персоналу підприємств готельного господарства.
25. Які існують вимоги до режимів роботи підприємств готельного господарства?



## РОЗДІЛ 5

### *ПОСЛУГИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА*

#### **5.1. Види послуг, що надаються готельними підприємствами.**

##### **Характеристика етапів надання послуг**

Готельна індустрія охоплює різні форми діяльності, пов'язаної з прийомом та обслуговуванням гостей, задоволенням їхніх потреб та отриманням прибутку (робота готелів, ресторанів, туристські, і транспортні і рекреаційні послуги, організація конгресів, комерційних шоу та інш.). Вона охоплює широке коло малих підприємств різноманітних форм власності та управління, сформованих у готельні ланцюги — об'єднані готельні підприємства, які перебувають в єдиному підпорядкуванні, діють за єдиною системою стандартів (матеріально-технічних, технологічних, стандарти поведінки й обслуговування). Усі вони функціонують на основі технологій гостинності — технології виробництва послуг щоб створити комфортні умови для споживачів, приділити персональну увагу останнім, підтримувати позитивний імідж підприємства.

Результатами таких старань є збільшення кількості постійних клієнтів, підвищення популярності, зростання прибутку готелів.

Складовими моделі гостинності є гість — послуга — середовище, з урахуванням яких розроблені технологічна, гуманітарна, комерційна концепції гостинності.

У технологічній концепції гостинності важливе місце посідає забезпечення комфортних умов завдяки дотриманню технологічного стандарту, уніфікації технологічних процесів; за гуманітарній концепції головує гасло «Клієнт завжди має рацію», що вимагає відповідної поведінки обслуговуючого персоналу; за комерційної — облік динаміки цін і послуг.

Послуги підприємств індустрії гостинності повинні легко видозмінюватись відповідно до потреб і запитів гостей. Із цією метою готель має запроваджувати передові технології, шукати нових форм роботи на конкурентному ринку.

Основою готельною ланцюга є готель (франц. hotel — вітальня) — дім із мебльованими кімнатами для короткотермінового проживання населення. Для обслуговування клієнтів у готелях функціонують служби, що забезпечують прийом і розміщення клієнтів, експлуатацію номерного фонду,

а також комерційна, технічна й адміністративна служби.

Готель - найдосконаліший колективний засіб розміщення клієнтів із замкненою технологією виробництва і споживання готельних послуг. Виробництво і споживання готельних послуг збігаються в часі. Ядром просторової структури готелю є основний монопростір — житловий поверх. Монопростором є простір приміщень вестибюльної групи, периферійним — простір технічного поверху, що підтримує належний технічний і санітарний стан основного монопростору.

Із метою встановлення відповідності готелів і номерів критеріям (стандартам) обслуговування у кожній країні їх класифікують за певними розрядами, що засвідчує престиж, впливає на формування клієнтури, вартість послуг тощо. Класифікація готелів регламентована на міжнародному й національному рівнях, а також - готельною мережею, асоціаціями, спілками. Сьогодні існує понад 30 різних класифікацій, найпоширенішими серед яких є: система зірок (від однієї до п'яти), що здійснюється на основі французької національної класифікації; система літер (А-В-С-Д); система «корон» або «ключів»; система балів; система розрядів та ін.

Запровадженню єдиної класифікації готелів у світі перешкоджають національні традиції, культурно-історичні відмінності держав, критерії якості.

Процес обслуговування полягає в інформаційній взаємодії між клієнтом і персоналом, наслідком якої може бути позитивне або негативне сприйняття процесу обслуговування (безпека середовища, умови, якість обслуговування, поведінка персоналу, асортимент послуг, технічна та естетична комфортність навколишнього середовища, доступність послуг і оперативність обслуговування).

Незалежно від категорії усі готелі мають відповідати наступним основним вимогам:

1) мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану й освітлену територію; майданчик із твердим покриттям для короткотермінового паркування й маневрування автотранспорту, вивіску з найменуванням підприємства та зазначенням його категорії, за наявності окремого входу до ресторану — вивіску з його назвою. Готель, що займає частину приміщення, повинен мати окремий вхід;

2) архітектурно-планувальні, будівельні елементи й технічне обладнання готелю повинні відповідати будівельним нормам і правилам;

3) розташованість готелю в екологічно сприятливому навколишньому середовищі;

4) гарантування безпеки життя, здоров'я клієнтів, збереження їхнього майна. У приміщенні мають бути аварійні виходи, сходи, інформаційні покажчики, що забезпечують вільну орієнтацію гостей у звичайній і надзвичайній ситуаціях;

5) обладнаність системою протипожежного захисту і повідомлення;

6) дотримання встановлених органами санітарно-епідеміологічного контролю санітарно-гігієнічних норм і правил чистоти приміщень, стану сантехнічного обладнання, прибирання відходів, ефективного захисту від комах і гризунів;

7) встановлення та експлуатація електричного, газового, водопровідного обладнання відповідно до Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання;

8) оснащеність інженерними системами та обладнанням, здатними забезпечити: гаряче і холодне водопостачання (цілодобово), а в районах із перебоями у водопостачанні — наявність ємкості для мінімального запасу води не менше ніж на добу; відведення стічних вод (каналізація); підтримання температури не нижче 18,5°C у жилих приміщеннях і приміщеннях загального користування; вентиляцію повітря (нормальну циркуляцію повітря і запобігання проникнення побічних запахів у номери та приміщення загального користування); роботу точок радіомовлення і телебачення, телефонного зв'язку; освітлення в номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, що забезпечує освітлення в лампах накаливання — 100 лк, люмінесцентних — 200 лк, цілодобове освітлення в коридорах;

9) наявність умов для приймання та обслуговування інвалідів, що використовують крісла на коліщатах.

Готелі, що відповідають цим вимогам, можуть претендувати на присвоєння за результатами сертифікації відповідної категорії.

Наприкінці ХХ — початку ХХІ ст. у світовому готельному господарстві відбувається активний розвиток готельних комплексів.

Готельний комплекс (лат. *complexus* — зв'язок, поєднання) — готель високої категорії, що надає максимальну кількість послуг, володіє сукупністю забезпечуючи служб, кожна з яких має специфічні функції.

Організаційно-функційну структуру готельних комплексів, здебільшого, утворюють служби розміщення, забезпечення харчування й периферійних послуг та інш. (рис.5.1).

В окремих готельних комплексах є централізована довідково-інформаційна служба. Вся робота готелю підпорядкована дирекції, до якої належить і комерційна служба.

Готельні послуги є специфічним товаром, особливість якого полягає в наданні можливості короткотермінового проживання. Послуги готельної сфери, на відміну від багатьох інших видів послуг, вимагають великих капітальних вкладень, що підвищує ризик інвестицій, адже повернення інвестованих коштів можливе лише після кількох років прибуткової експлуатації.

Структура виробництва послуг залежить від ресурсів, технологічних процесів, технічного оснащення, кваліфікації персоналу.



Рисунок 5.1 – Організаційно-функційна структура готельного комплексу

Периферійні послуги окремо не замовляються й не оплачуються. Додаткові послуги в готелях нижчих класів надають на замовлення і за окрему плату клієнта, у готелях вищих класів деякі з них включають у вартість номера.

Переважно всі готелі (комунальної форми власності) надають послуги з розміщення, харчування, відпочинку, побутового обслуговування, серед яких розрізняють основні і периферійні (рис. 5.2).



Рисунок 5.2 – Види готельних послуг

Ефективність надання готельних послуг залежить від того, наскільки уміло структуровано простір, організовано технологічні процеси виробництва і споживання готельних послуг.

## 5.2. Порядок оформлення туристів, туристичних груп та іноземців в готелі

Основний технологічний процес споживання готельних послуг забезпечує виконання функційного процесу «надання даху», включає підготовку житлових приміщень до розміщення гостей. Це здійснює служба покоївок, які можуть працювати як індивідуально, так і бригадно. Індивідуальна організація праці передбачає виконання всіх технологічних операцій у номері одною покоївкою, бригадна організація — поділ технологічних операцій за їхньою однотипністю (прибирання тільки санітарних вузлів або тільки ліжок).

Універсальна підготовка персоналу служби покоївок, поєднання професій (прибирання в громадських приміщеннях, робота в пральнях) дає змогу за необхідності перегрупувати служби для виконання будь-якого

завдання.

Основний технологічний процес виробництва готельних послуг охоплює такі процеси, як прибуття, проживання, виїзд.

Цей технологічний процес виробництва готельних послуг забезпечує «надання даху», включаючи основні, обслуговуючі й допоміжні технологічні цикли. Замкнений готельний цикл прийому й розміщення складається з резервування, приймання гостей, реєстрації документів, попередньої сплати, надання розміщення, нічного аудиту, організації виїзду й розрахунку після виїзду.

Монопростором цього технологічного процесу виробництва готельних послуг є приміщення вестибюльної групи, який має контактну і неконтактну робочі зони. Контактна зона створює перше враження умов гостинності; сюди звертається гість, якщо в нього виникають проблеми.

Стандартизація технологічних операцій дає змогу не лише дотримуватися технологічної послідовності, а й виявляти тимчасові норми обслуговування (розміщення — передавання інформації факсом — не більше, ніж 10 хв.). Поведінковий стандарт визначає такі умови обслуговування:

- тепле й щире привітання (бажано на ім'я) під час зустрічі;
- готовність до задоволення всіх потреб гостя в період проживання;
- доброзичливе прощання (бажано на ім'я) під час виїзду.

У готелях основні технологічні цикли автоматизовані і здійснюються в контактній зоні служби порт'є. Вони залежать від розмірів підприємства, рівня механізації й автоматизації, наявності комп'ютерних систем й охоплюють такі операції:

а) прийом гостя: зустріч, з'ясування наявності й виду документа, що засвідчує особу, в іноземних осіб — наявності й чинності візи. Вимагає теплою і щирого привітання, по можливості на ім'я; з'ясування умов розміщення: категорії номера, ціни за номер, термінів перебування, порядку й виду оплати, умов харчування;

б) реєстрація документів є найважливішою функцією діяльності в контактній зоні й залежить від видів національних документів. Передбачає заповнення анкети для громадян України або реєстраційної картки для іноземних громадян відповідно до «Інструкції в'їзду, виїзду і транзиту іноземців в Україні». Після виїзду громадянина анкету (реєстраційну картку) зберігають у картотечі протягом місяця, а потім здають в архів. Картотека

ведеться відповідно до інструкції МВС України.

Видана гостеві візитна картка надає йому право розміщення в номері й одержання ключів або пластикової картки (за наявності в готелі електронних замків). Візитна картка містить номер помешкання, прізвище, країну, дату й час заїзду-виїзду, категорію харчування;

в) попередня сплата після прибуття, може бути в готівковій і безготівковій формах;

г) надання приміщення й додаткових послуг: визначення номера, супровід гостя до номеру й надання додаткових послуг. У закордонній практиці такі обов'язки в готелі виконує консьєрж.

Додаткові послуги надають у номері й у спеціалізованих або інших приміщеннях готелю, залежно від оснащення номеру (кабельне, супутникове ТБ, кондиціонер, шумозахисне скло, міні-бар, сейф, фен, просувальна дошка, кавоварка). Поширені додаткові послуги в номері: прання, чищення, прасування одягу, чищення взуття, замовлення обіду або вечері, газет, квітів, виклик швидкої допомоги. Послуги залежать також від наявності пральні, кравецької, ремонтних майстерень; перукарні, аптечного кіоску і кіоску з обміну валют; сауни, тренажерного залу, басейну, фітнес-клубу; майданчика для гольфу, тенісних кортів, бізнес-центру, приміщення для переговорів, аудіо-, відео обладнання; прокату автомобілів, стоянок.

Ця технологічна операція охоплює інформування про послуги, прийом, виконання-замовлення, включення сплати за послуги до основного рахунку (або оплату за місцем надання послуги), здійснення розрахунків під час виїзді;

г) організація виїзду і розрахунок: перевірка стану номера після виїзду й розрахунок за додаткові послуги на місці або включенням в остаточний розрахунок.

Обслуговуючі технологічні цикли здійснюються в неконтактній і додаткових зонах розміщення обслуговуючих технологічних циклів. Вони охоплюють:

— інформаційні технології: призначені для спрощення процедур прийому, збереження, пошуку даних (щодо резервування, постійних клієнтів, вимог і рахунків гостей). У закордонній практиці використовують системи PMS (Property Management System), поділяючи всю готельну діяльність на три основні сегменти: зовнішні служби; внутрішні служби; сфери взаємодії. Зовнішні служби обслуговуються комп'ютерними програмами (бронювання, номерний фонд, розрахунки з клієнтами, загальне управління готелем);

— бронювання й резервування: прийом заявок на бронювання номерів здійснюється цілодобово факсом і телефоном без перерви на обід, вихідних і святкових днів через уведення інформації в систему АСУ з комп'ютерною реєстрацією кожної заявки та присвоєнням їй номера броні. Підставою для прийому заявок на бронювання номерів і розміщення є наявність вільних номерів на дати заїзду й виїзду.

Заявки поділяють на наступні категорії: поточні (заявки, подані в день поселення гостей від туристичних фірм, організацій, фізичних осіб факсом і телефоном); перспективні заявки на поточний місяць (від туристичних фірм, організацій, фізичних осіб (факсом і телефоном)).

За формою оплати розрізняють: заявки з оплатою готівкою; заявки з оплатою за безготівковим розрахунком; заявки з нестандартною формою оплати (організація оплачує лише бронювання, а за проживання оплачує гість готівкою зі знижками або без знижок і інш.); заявки зі спеціальними цінами для туристичних фірм (ціна відрізняється від цін, наданих фірмі за договором).

За каналами передавання заявки поділяють на: передані факсом (групі бронювання; у канцелярію готелю; дирекції готелю) та передані телефоном (отримані заявки передаються групі бронювання).

За громадянством гостей поділяють на наступні групи: іноземні громадяни та громадяни України. Заявки на розміщення іноземних громадян і громадян України приймають окремо, за винятком заявок, у яких зазначено, що гості проживатимуть в одному номері, із зазначенням кількості і категорії номерів.

За кількістю гостей розрізняють: індивідуальні і групові заявки (групою є кількість гостей, для розміщення і обслуговування яких потрібно надати п'ять і більше номерів; заїзд і виїзд групи відбувається в один день).

Під час прийому заявок на групи додатково подають список (селять гостей). Список групи має бути завірений печаткою і підписом особи, яка подала заявку. Зміни вносяться тільки за підписом відповідальної особи з організації.

За три робочих дні до планованого дня заїзду адміністратор групи бронювання проглядає і визначає всі заявки, що вимагають особливої уваги (готівковий і безготівковий розрахунок). Про них доповідають старшому адміністраторові групи бронювання, який визначає подальші дії (вирішує самостійно або доповідає заступнику чи начальнику служби). Усі заявки сортують за формою оплати. Особливу увагу приділяють заявкам з оплатою



за безготівковим розрахунком, з нестандартною формою оплати, знижками тощо.

За одну добу до запланованого дня заїзду відпрацьовані заявки передають старшому адміністраторові групи бронювання для підготовки заїзду наступного дня і для конкретного закріплення помешкань із присвоєним номером. За 0,5 доби до заїзду гостей заявку із присвоєним номером броні направляють до служби портсьє.

Бухгалтерія, отримавши договір, укладений із туристичною фірмою, має одержати попередню сплату (аванс) за обслуговування заявлених туристів або гарантійну суму (депозит), що знаходиться на рахунку підприємства й може витратитися у разі затримки сплати туристичною фірмою щодо обслуговування в терміни, обумовлені договором. Бухгалтер, що веде оплату, робить оцінку-дозвіл на бронювання на письмовій заявці фірми. Під час управління готелю системою АСУ ці дані містяться в комп'ютері й виключають зайві процедури. Той же механізм діє за безготівкового обслуговування за рахунок організації.

Після бронювання заявку направляють до бухгалтерії для оформлення рахунка за обслуговування. Відділ бронювання за 7 днів до прибуття починає контролювати надходження грошей через бухгалтерію. Після оплати безготівкові заявки передають у службу портсьє.

Заявки, у яких обумовлюється харчування: сніданок (шведський стіл, або континентальний сніданок), обід, вечеря, напівпансіон або повний пансіон вводять у ПЕОМ із зазначенням ресторану і кількості людей. Під час поселення гостя на візитній картці ставлять штамп замовленого виду харчування: «Сніданок», «Обід», «Вечеря» або «Пансіон», де вказують назву ресторану. Адміністратор групи бронювання передає до служби харчування готелю копії заявок, комп'ютерну роздруківку зі зведеннями про ресторан (блок, поверх), кількість людей, дати заїзду й виїзду.

Заявки, що містять особливі умови розміщення, надання знижок, побажання, передають для ухвалення рішення генеральним директором або його заступником. Усі інші надходять безпосередньо до групи бронювання. Заявки, що надходять до групи бронювання, вводять у комп'ютер, де автоматично їм присвоюється номер броні (він є реєстраційним номером). Адміністратор групи бронювання на заявці вказує номер броні, дату введення заявки і ставить свій підпис.

Поточні заявки і перспективні заявки на поточний місяць при надходженні вводять у комп'ютер, їм присвоюють номери броні й

направляють у службу порт'є. Всі заявки розкладають у папки по днях поточного місяця або по місяцях. На всі заявки надсилають підтвердження, крім заявок по телефону від приватних осіб.

«Нічний аудит»: підведення балансу за всіма операціями наприкінці кожного робочого дня; визначення кредиторської заборгованості гостей за рахунками, що надійшли автоматизованою системою управління; підготовка «добового звіту», в якому деталізують діяльність за попередній день (відсоток заповнюваності готелю, середньодобову ціну за номер, середньодобовий прибуток номеру, потенційний прибуток готельного номеру).

Складність сфери готельних послуг полягає в особливостях виробництва (одночасність процесів виробництва, реалізації та споживання), що зумовлює невіддільність споживача послуги від її надання. Якість послуг забезпечується дотриманням стандартів, що мають законодавче підґрунтя, гарантують гармонійні взаємовідносини між виробником і споживачем.

Бронювання – це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому й розміщення. В ці підрозділи надходять заявки на бронювання від клієнтів. Крім формального збору заявок відділ бронювання повинен вивчати попит на готельні місця. Для готелів вигідно бронювати місця для підприємств із більшим числом учасників, тому що в цьому випадку попереднє замовлення здійснюється задовго до події і малий ризик його ануляції. У пік сезону готель може йти на подвійне бронювання.

Подвійне бронювання – це підтвердження про майбутнє надання місць в готелі одночасно двом клієнтам на ту саму дату. Вибираючи такий шлях, готель іде на ризик. Як бути, якщо прибудуть обоє клієнта? Можливо, що хтось з них анулює заявку за якийсь час до заїзду або просто не приїде в призначений день. Але якщо обидва клієнти приїдуть у готель, те місце одержує того, хто приїхав раніше. Для задоволення іншого клієнта в готелю є кілька шляхів про які пам'ятають менеджери готелю, що роблять подвійне бронювання. На випадок приїзду одночасно двох клієнтів, або коли турист приїжджає без попереднього бронювання, а в готелі немає місць, існує зв'язок з фірмами, які здають в оренду житло, з близько розташованими готелями, куди можна переадресувати клієнта. Іноді відділ бронювання пересилає заявку на броню в інший готель, що і підтверджує клієнтові, що йому буде надане місце, але в іншому готелі. У цьому випадку необхідно дістати згоду клієнта на зміну готелю.

Для туристських фірм, які регулярно поставляють клієнтів, готель встановлює знижки на оплату проживання, харчування і деякі інші послуги. Є кілька способів забронювати номер або місце в готелі: письмовий, усний, комп'ютерний. Поштою або за допомогою факсу клієнт надсилає в готель лист-заявку (рис. 5.3).

<p>Туристична фірма «Ростур» Директорові готелю Москва, вул. Чертанівська, 100 «Харків» Рахунок № 00000001 в N-м банці Заявка Просимо забронювати для співробітників нашої фірми Вербанова А. І., Петрова С. П. два одномісних номери з 01.01.2012 до 05.01.2012, заїзд о 14 годині. Оплату гарантуємо відповідно до договору 12-а від 01.06.11 р. Просимо підтвердити бронювання факсом 12345-67. Директор Смірнов В. Б. Гол. бухгалтер Сомова О. А. 25. 12. 11 р.</p>
---

Рисунок 5.3 Лист-заявка на бронювання номеру

Таку ж заявку можна оформити й у готелі, у відділі бронювання.

Кожна заявка на бронювання і ануляцію замовлення має реєструватися. Якщо менеджери з бронювання не скасували своєчасно замовлення, то номер може залишитися непроданим доки не виявиться помилка. Лише заявка на фірмовому бланку може служити підтвердженням на оплату замовленого номера.

На заявці організації, що бронює номер, обов'язково повинні бути реквізити цієї організації (назва, адреса, телефон, факс, номер рахунку в банку).

Відділ бронювання повинен постійно взаємодіяти зі службою прийому й розміщення, що надає інформацію щодо завантаження номерів у поточний час. Якщо ж звіт про завантаження складений невірно, то менеджери можуть винести неправильне рішення, що до прогнозів завантаження. А коли номер залишається не проданим, це знижує доходи готелю.

Бронювання, підтверджене спеціальним повідомленням, висилається готелем клієнтові, називається підтвердженням. Для одержання підтвердження про резервування потрібний певний час, щоб повідомлення про резервування надійшло до клієнта поштою або факсом. Клієнт бере з собою до готелю це підтвердження на випадок будь-яких непередбачених ситуацій. Але таке підтвердження не завжди є гарантією для клієнта, тому що

існує правило: якщо гість не приїхав до 18 години, бронь знімається, коли в цьому є необхідність для готелю.

Гарантоване бронювання - це бронювання зі спеціальним підтвердженням готелю про те, що він гарантує клієнтові одержання ним замовленого номера. Таке підтвердження необхідне, якщо є ймовірність, що гість може прибути в готель із запізненням. При бронюванні записують номер кредитної картки гостя, що є гарантією оплати номера навіть у випадку, якщо гість спізнюється. За таких умов номер залишається вільним до прибуття гостя.

Іншою формою гарантованого бронювання може бути депозитна оплата. У деяких ситуаціях (наприклад, у розпал сезону відпусток) для того, щоб уникнути простою кімнат через неявку очікуваного гостя, готель може попросити переказати авансом вартість проживання протягом одного дня або навіть усього терміну. Передоплата потрібна й при розміщенні туристської групи. Це теж спосіб боротьби з неявками.

У «Правилах надання готельних послуг» не оговорюється розмір оплати за бронь. Його встановлює адміністрація готелю. Звичайно з індивідуальних туристів беруть 50 % від тарифу номеру або місця в номері. Для туристських груп передбачені знижки на бронювання, проживання або навіть деякі послуги. Розмір знижки залежить від кількості людей у групі, терміну проживання. У середньому за бронювання місць для туристської групи береться оплата в розмірі 25:35% від тарифу.

**Порядок реєстрації й розміщення гостей.** Процес розселення - складається із зустрічі, реєстрації, вручення ключа й супроводу до номеру.

Можливі два види зустрічей:

- в аеропорту або на вокзалі (на далеких підступах);
- біля входу в готель або у вестибюлі (на ближніх підступах).

Зустріч на далеких підступах дозволяє до прибуття в готель познайомитися з гостем, скласти або скорегувати програму обслуговування, розповісти про готель і надавані послуги. Про таку зустріч домовляються при бронюванні. У готелях високого класу гостей зустрічає швейцар, що вітає їх біля входу.

У невеликих готелях гість підходить до стійки служби прийому і розміщення, де його вітає черговий адміністратор.

Розрізняють два типи клієнтів, які прибувають для реєстрації. Одні з них заздалегідь забронювали місця в готелі, інші - ні.

При попередньому замовленні дані про клієнта вже відомі із заявки на

бронювання. Адміністратор уточнює номер заявки, вибирає необхідний модуль у комп'ютерній системі й провадить реєстрацію. Від гостя потрібно тільки підписати реєстраційну картку.

Згідно «Правилам надання готельних послуг» виконавець зобов'язаний укласти зі споживачем договір на надання послуг. Він укладається при пред'явленні споживачем паспорта, військового квитка, посвідчення особи, іншого документа, оформленого в установленому порядку і підтверджує особу споживача».

Якщо підтвердження на розміщення отримано, гість заповнює реєстраційну картку (анкету), що є договором між Виконавцем і Споживачем. (рис. 5.4) В анкеті гість указує адресу свого постійного місця проживання, адреса організації, що оплачує проживання (якщо оплата провадиться третьою особою), і вид платежу (готівка, кредитна картка або чек).

Готель «Харків» <b>Карта броні №_____0210_____</b> Заявка <b>11/00</b> _____ Строки проживання <b>02.01 – 06.01.2012</b> _____ Організація <b>Ростур</b> _____ Оплата по безготівковому розрахунку								
Номер кімнати	Тариф	Прізвище	Заїзд	Виїзд	Бронь	Запізнення	Проживання	Усього
107	500	Воронів	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
207	500	Баранов	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
210	500	Сухова	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
211	500	Семенов	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
212	500	Беляєва	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
213	500	Шахова	02.01 14.00	06.01 12.00	250.00	0.00	2000.00	2250.00
		Усього:						13500.00
Проживання: 4 п/с сума 13500.00 Сніданки: 1000.00 Страховий збір: 72.00 Разом: 14572.00 Адміністратор: Васильєва А.А. Дата: 02.01.2011 р.								

Рисунок 5.4 – Карта броні

Заповнивши картку, гість підписує її, тим самим укладаючи з готелем договір, що підтверджує вид розміщення, тривалість проживання і вартість номера.

Після того як гість заповнив анкету, адміністратор звіряє дані анкети і паспорту клієнта, виписує в анкету номер кімнати, дату й час прибуття й підписує її. Далі адміністратор виписує дозвіл на поселення - документ, що дає право на заняття номера або місця в номері. Дозвіл на поселення повинен бути виписаним в двох екземплярах (для касира і портье або чергового на поверсі в картотеку для контролю своєчасного виїзду).

Після оплати гість одержує 2-й екземпляр рахунку-документу, по якому він провадить оплату за проживання і надання послуги. При реєстрації гостеві виписується рахунок за проживання. Він містить у собі тариф номера, помножений на число діб, оплату бронювання, оплату додаткових послуг, які гість замовляє при реєстрації і різні готельні збори.

Адміністратор заповнює візитну карту - документ на право входу в готель і одержання ключа від номера. Карта клієнта завжди виписується в одному екземплярі й повинна містити наступні дані: прізвище гостя, номер кімнати й строки проживання.

Після закінчення оформлення, коридорний або посильний проводжають гостя до наданого йому номера, допомагаючи піднести багаж.

Під час реєстрації багаж тих, хто прибуває до готелю, перебуває у вестибюлі. Якщо талону немає, то гість указує на свій багаж, показує дозвіл на поселення, де записаний номер кімнати, і працівник готелю відносить багаж до номера. У номері він показує гостеві, як користуватися устаткуванням і розповідає правила безпеки.

Попереднє замовлення місць дає можливість заздалегідь підготувати номери до заселення, спланувати роботу адміністраторів і працівників готелю. Напередодні заїзду групи адміністратор заповнює карту підготовки і заселення номерів (карту броні).

Під час поселення туристської групи до готелю її керівник пред'являє адміністраторові направлення туристської фірми (документ, що підтверджує право проживання даної групи в готелі і гарантує, що сплату зроблено) і список групи, оформлений відповідно до вимог паспортного режиму (рис. 5.5).

Адміністратор повідомляє номери кімнат, які заброньовані для даної групи. Туристи розміщуються звичайно у двомісних номерах, і тільки для керівника групи надається одномісний номер. Всі туристи заповнюють анкети.

Туристична фірма Ростур  
У готель «Харків»  
М. Москва, вул. Чертанівська, 100  
Рахунок № 0000001 в Н - м банку

**Направлення на розміщення**

У рахунок виділених місць розмістить групу туристів з міста **Москви** в кількості **6** чоловік з **02.01.2001** по **06.01.2012** до 12 годин.

Вартість підготовки місць і проживання включить в розшифровку оплати по безготівковому розрахунку.

Менеджер **Семенова О. Т.**

Рисунок 5.5 Бланк Направлення на розміщення

Адміністратор заповнює груповий дозвіл на поселення по безготівковому розрахунку, де вказуються номери кімнат, у яких будуть жити туристи.

Кожному гостеві адміністратор виписує візитну карту. Рахунок на проживання при реєстрації групи не вписують, тому що оплата провадиться по безготівковому розрахунку.

Часто для того, щоб не оплачувати ще доба проживання, туристи звільняють номери, а багаж здають у камеру схову. Але за групою залишається один «штабний номер» для відпочинку туристів.

**Особливості реєстрації іноземних туристів.** Оцінку про реєстрацію перебування провадять на зворотному боці аркуша національного паспорта, на якій уклеєна віза.

**Дозвіл на поселення**

Групове \_\_\_\_\_ на 2 поверх  
Країна РФ м. Москви \_\_\_\_\_  
Заявка 11/00 \_\_\_\_\_  
Проживання з 02.01 по 06.01 \_\_\_\_\_  
Кімната № 207, 210, 211, 212, 213 \_\_\_\_\_  
Індекс поселення ТП \_\_\_\_\_  
Вид розрахунку безготівковий \_\_\_\_\_  
Оплата бронювання 50% \_\_\_\_\_  
Додаткові відомості \_\_\_\_\_

Рисунок 5.6 Бланк «Дозвіл на поселення»

Віза - спеціальний дозвіл на в'їзд - виїзд, проживання або транзитний проїзд через її територію країни.

Візи бувають:

- одноразові й багаторазові;
- індивідуальні й групові;
- студентські;
- в'їзні, виїзні, транзитні;

Для здійснення прикордонного контролю передбачені картки прибуття / вибуття іноземця, які прикріплюються до національних паспортів іноземних громадян. Для того, щоб готель мав право самостійно реєструвати іноземних громадян, варто одержати ліцензію на міжнародну туристську діяльність.

### **5.3. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців**

Підготовка номерного фонду до заселення є складним і відповідальним етапом, що вимагає хорошої організації роботи різних служб і департаментів. Для чіткого, своєчасного розміщення й обслуговування гостей персонал повинен бути професійно підготовленим і мати відповідні навички обслуговування гостей.

Технологія прийому гостей і їхнє заселення передбачає:

1. Наявність у службі прийому комп'ютерної програми, у базі даних якої знаходиться повна інформація щодо стану номерного фонду всіх категорій, паспортні дані гостей, а також бухгалтерська інформація (рахунок кожного гостя про оплату проживання, харчування, додаткових послуг). Процедурі занесення даних у комп'ютер здійснює черговий адміністратор;

2. Наявність інформаційних аркушів, що заповнюються на кожному поверсі (шахматки). Оформляється даний документ персоналом поверху (черговим поверху). У шахматці відбивається інформація про мешканців поверху, загальна кількість зайнятих номерів, дані переселення з номеру до номеру, кількість гостей, що проживають у кожному номері, дати заїздів до готелю, кількість заброньованих номерів;

3. Проведення прибирання житлового фонду готелю й суспільних приміщень. Старша покоївка контролює заїзд гостей і їхнє розміщення на поверсі, своєчасність підготовки номеру до заселення і якість виконаних покоївками робіт із прибирання;

4. Оформлення заявок на своєчасний ремонт і ліквідацію всіх неполадок у номерах до інженерно – технічної служби готелю;



5. Проведення певного виду прибирання (генеральної, після виїзду гостей, підготовка заброньованого номеру).

Під час виконання підготовчих робіт обслуговуючий персонал зобов'язаний виконувати вимоги з санітарного утримування приміщень готелю.

### **5.3. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі і технологія їх надання**

Під час прибирання номерів необхідно насамперед їх провітрювати. У трикімнатному номері дотримується така послідовність вбирання: спочатку прибирають спальню, потім вітальню, кабінет, прихожу та санвузол. У двокімнатному номері спочатку прибирають спальню, потім вітальню й санвузол. Прибирання в однокімнатному номері варто починати з обіднього стола. Якщо на столі залишилася їжа, залишки її варто забрати до холодильнику або накрити серветкою. Якщо їжа подавалася в номер з ресторану, та посуд передають офіціантові, а приналежному готелю - варто ретельно вимити, протерти й поставити в шафу або сервант.

Поверхня столу в багатьох готелях покрита пластиком – її треба протерти спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою. Якщо стіл полірований, та його протирають м'якою ганчіркою, якщо ж він покритий скатертиною, її треба витрусити, а за необхідності - замінити. Потім покоївка приступає до прибирання ліжка. Тут існують різні «ритуали» прибирання, але доцільно дотримуватись наступної послідовності - подушку, ковдру, простирadlo кладуть на стілець, щоб матрац провітрився. Якщо є необхідність змінити простирadlo, наматрачник, їх замінюють. Простирadlo розстеляють так, щоб один край - до внутрішньої сторони ліжка - був підвернений під перинку, а інший - зовнішній - доходив до царги ліжка, закриваючи матрац. Потім стелять ковдру, розправляють її в підодіяльнику, особливо кути, і підгинають з двох сторін так, щоб центр перебував посередині. Якщо білизна підлягає заміні, то ковдра розкладається так, щоб до голови був звернений той самий кінець. Подушка збивається й кладе клапаном до узголів'я ліжка. У багатьох готелях покоївки, накриваючи ліжко покривалом, кладуть його так, щоб краї ліжка утворювали гострий кут, «під лінійку».

Адміністрація готелю повинна постійно стежити за тим, яка білизна використовується. Неприпустимо, коли в номерах зім'ята білизна, з іржею,

дірочками або плямами. Білизна й постільні принадлежности повинні бути бездоганно випраними, підкромаленими й відмінно випрасуваними.

Якщо виявлено дефекти білизни, то її необхідно замінити і здати до білизняної, але в жодному разі не змішувати з брудною білизною. Якщо білизна зіпсована з вини проживаючого, покоївка повинна доповісти про це черговій по поверху й завідувачці поверхом. Прибирання такого номеру з заміною білизни необхідно проводити в присутності гостя, з'ясувавши конфліктну ситуацію.

Якщо потрібен ремонт білизни, працівники білизняної мають її відремонтувати; зіпсована плямами, іржею або стара білизна відкладається для списання. Зміна білизни провадиться покоївками або старшими покоївками. Для цього на поверхах рекомендується мати 20% запасу білизни від загального числа місць на поверсі. Якщо цей порядок дотримується, покоївка має можливість перемінити білизну в будь-який час доби. Зберігати змінну білизну необхідно в окремій шафі. З метою економії витрат коштів не можна міняти білизну раніше встановлених строків, але не можна подовжувати строки її експлуатації, тому що це приведе до зниження рівня і якості обслуговування.

Є ще одне непорушне правило: не можна проводити зміну білизни в присутності гостюючого або дозволяти йому ставити речі в неприбраний номер.

Як правило, прання готельної білизни проводиться міськими пральнями. Працівники білизняних приймають від поверхового персоналу використану білизну й видають їм чисту. Білизну з поверхів складають у спеціальні мішки по найменуваннях і відправляють у пральню за накладною, переглядають його після прання й у випадку виявлення дефектів з вини пральні пред'являють їй позов. В інших випадках дефектна білизна пред'являється комісії для рішення питання про подальше його експлуатації.

Білизна й всі постільні принадлежности вимагають гарного догляду за ними. Своєчасне прання й ремонт, уміла експлуатація, дбайливе відношення до них самих проживаючих створюють умови для їхньої тривалої схоронності.

Після вбирання ліжка покоївка приступає до вбирання письмового столу. На столі можуть лежати підручники, рукописи, ділові папери, які в жодному разі не можна торкати й розглядати. Якщо поверхня стола покрита пластиком, його потрібно протерти вологою чистою ганчіркою. Якщо стіл полірований, його протирають м'яким дрантям. У випадку порушення

полірування її можна відновити, протерши тампоном із чистої білої матерії, змоченою поліроллю. Потім давши поверхні висохнути протягом 15-20 хв, протерти її до блиску м'яким дрантям. Іноді письмовий стіл покритий зеленим сукном, на якому лежить настільне скло. Настільне скло повинне бути завжди чистим і прозорим, його треба чистити спеціально призначеними для цієї мети коштами.

Забираючи попіл з попільниці, потрібно уважно подивитися, немає чи там сторонніх предметів. Потім вологою ганчіркою протерти телефонний апарат, настільну лампу; сухою - книги, журнали, телевізор. Ящики письмового стола теж необхідно уважно переглянути, витрусивши їх, протерти від пилу. У випадку виявлення дефектів ( погано закриваються або є поломки ) - зробити заявку на виклик столяра.

Потім покоївка приступає до чищення килимів, килимових доріжок, приліжкових килимків, штор, драпірувань, м'яких меблів, а також до видалення пилу зі підлоги і статі пилососом. При цьому застосовуються спеціальні насадки: для меблів - щітка з ворсом, для стиків меблів - щілинна насадка без щітки; для драпірувань - щітка з довгим м'яким ворсом ( цією же щіткою віддаляється пил зі стін і стель).

Працюючи з пилососом, покоївка повинна дотримуватись правил безпеки. Не рекомендується вбирати під ліжком металевою трубою із щіткою, тому що вона може ушкодити царги дерев'яного ліжка. Найкраще відсунути ліжко від стіни й потім зробити прибирання.

Якщо в готелі немає пилососів, килими, доріжки й приліжкові килимки можна підмести вологим віником - рухами, спрямованими по ворсі. Мести треба акуратно, щоб вода не попадала на паркет. Якщо килими сильно забруднені, їх миють капроновими щітками розчином мильного порошку в теплій воді. Займатися цим треба на вулиці або в спеціально відведених для цього місцях. Коли килим підсохне, його потрібно пропилиснити, щоб підняти ворс.

Працюючи з пилососом, необхідно стежити, щоб у нього випадково не потрапили сторонні предмети.

Після роботи пилососом покоївка повинна протерти від пилу плінтуси, підвіконня, радіатори. Пил між секціями радіатора витягають спеціальною вузькою щіткою, потім сухим дрантям протирають поперечини й ніжки столів і стільців, а також поліровані поверхні меблів. Платтяну шафу треба щодня відкривати, стежити, щоб у неї було досить плічок для одягу. У номері на певному місці завжди повинні лежати щітки для одягу й взуття, ключ для

відкривання пляшок.

Після закінчення вбирання в номері, а його, рекомендується проводити по або проти вартувий стрілки, щоб нічого не було пропущено, треба ретельно перевірити справність технічних устроїв, розеток, вимикачів, електросвітильників, телефону, телевізора.

Покоївка зобов'язана стежити за роботою холодильників, радіоточок і апаратури. При виявленні несправності вона повинна сповістити про це старшій покоївці або чергової по поверху.

При вбиранні номерів типу гуртожитків покоївка повинна стежити, чи не зберігають гості в номерах валізи, тому що правилами це забороняється. Речі повинні зберігатися тільки в камері схову.

**Генеральне вбирання.** Метою проведення генерального вбирання є наступне:

здійснити повне ретельне прибирання із застосуванням вбирального інвентарю, матеріалів, машин;

охопити вбиранням ті об'єкти й місця житлового номера, які не піддаються щоденному прибиранню й прибиранню після виїзду гостюючи;

зробити санітарно - гігієнічні заходи, які по нормативних строках збігаються із проведенням генерального вбирання;

здійснити заходу косметичного ремонту в номері ( підфарбування, підклеювання шпалер і т.д. );

переконатися в придатності номера до проживання шляхом огляду й виявлення неполадок різних комунікаційних систем.

В обсяг робіт, генерального прибирання, входять:

миття стін, протирання їх насухо;

чищення вентиляційних ґрат;

чищення драпірувань, матраців;

чищення, миття вікон і дверей;

додаткові роботи: миття підлоги, килимових доріжок і покриття, фарбування і натирання підлоги;

механізоване вбирання стелі, стін, вентиляційних ґрат;

миття віконних внутрішніх рам 2 рази на рік;

механізоване вбирання й чищення штор;

прання гардин;

миття освітлювальних приладів.

Генеральне вбирання проводиться 1 раз в 7 - 10 - 14 днів. Як правило, у готелі за кожною покоївкою закріплене певне число номерів, у яких вона

зобов'язана проводити генеральне вбирання у встановлений термін.

**Прибирання заброньованих номерів.** Прибирання таких номерів проводиться з метою забезпечення повної готовності номеру до приїзду гостей, які забронювали даний номер.

У ланцюзі послідовності проведення всіх видів прибиральних робіт на день прибирання заброньованих номерів здійснюється в першу чергу.

Цей вид прибирання проводиться напередодні приїзду увечері або вночі, у день приїзду гостей рано вранці, щодня 1 раз на добу за певну кількість днів перед приїздом гостей.

До обсягу прибиральних робіт заброньованих номерів входять: сухе протирання; вологе протирання; вологе вбирання підлоги( покриття).

**Експрес - вбирання (проміжне вбирання).** Цей вид вбирання провадиться на прохання проживаючих. В обсяг робіт експрес - вбирання входять: видалення сміття з номера; прибирання й миття посуду; протирання обіднього столу; перестеляння постільної білизни; зміна постільної білизни; прибирання в санвузлі індивідуального користування: миття раковин, ванною, унітаза; готування ванної; зміна рушників; миття полу або механізоване вбирання полу.

Всі види прибиральних робіт, проведених у номерах готелю, здійснюються з обов'язковим застосуванням вбирального інвентарю й вбиральних матеріалів. Правильне використання вбирального інвентарю й матеріалів, а також зберігання й догляд за ними є важливим заходом у дотриманні норм санітарно - епідеміологічного режиму.

**Прибирання приміщень загального користування.** До місць загального користування належать: вестибюлі, холи, коридори, гардероб, адміністративні, службові й підсобні приміщення, сходи й місця для відпочинку й проведення масових заходів. Головною особливістю утримування групи цих приміщень є численний потік відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування провадиться рано вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня місця загального користування прибираються відповідно до ступеню забрудненості. Обсяг прибиральних робіт місць загального користування містить : миття підлоги з мийними засобами; механізоване прибирання підлог; натирання металевих деталей і устаткування спеціальними засобами; чищення скла, дверей, підніжних щіток, решіток, підвіконь і дзеркал; видалення сміття зі сміттєвих кошиків, урн і бачків; видалення сміття й миття попільниць; видалення пилу й обробка столів, стійок.

Прибирання приміщень загального користування здійснюють в кілька

етапів, дотримуючись наступної послідовності: провітрювання приміщень; видалення пилу із крісел, диванів, журнальних столиків, кашпо, дзеркал тощо; видалення пилу за допомогою пилососа (вологого вінику) з паркетного покриття, тафінгового покриття у холах і вітальнях; миття інших підлог у вестибюлі за необхідності.

Через день протирається електроапаратура, попередньо виключена з мережі.

Щотижня протираються насухо віджатою ганчіркою паркетна підлога, обробляється пилососом м'яка частина меблів, протираються у вологий спосіб віконні блоки з підвіконнями. Не рідше одного разу на місяць миють двері, батареї, протирають лампи, літографії, картини тощо, стельові й настінні світильники. Кожні два місяці необхідно протирати поверхню стін, обмітати стелі, міняти штори, протирати карнизи.

Не менше двох разів на рік миються вікна (навесні й восени). Паркетна підлога натирається за необхідності. Вдень прибиральники й швейцари стежать за чистотою вестибюля, вхідних дверей, вікон,, а також за нагромадженням сміття в кошиках, попільницях, чистотою стійок і т.п.

Крім документів, які передаються гостеві, адміністратор заповнює документи внутрішнього користування.

Номер кімнати	Тариф	Час вивільнення дата година	Період оплати	Час заняття дата година	Прізвище ім'я	Індекс поселення	Дод. місця

Рисунок 5.7 Відомість руху номерного фонду

В автоматизованих готелях всі ці документи формуються автоматично після внесення даних гостя при реєстрації. У готелях, де документація заповнюється вручну, дотепер основним документом обліку використання номерного фонду є відомість руху номерного фонду (рис. 5.7). Із цим документом працює черговий адміністратор при поселенні гостей, тому що в ньому відбиті всі вільні місця й номери.

На поверсі черговий по поверху або завідувачка секцією заповнюють список проживаючих на поверсі (шахматку). По шахматці чергова по поверху становить щодня прибирання номерів із вказівкою виду прибирання і покоївці, що буде його проводити.

У процесі проживання може виникнути необхідність зміни номера. Це

відбувається на прохання гостя. При переході гостя в інший номер варто оформити дозвіл, зробити позначку в анкеті і інших документах про зміну номера. Якщо новий номер дорожчий, то гостеві виписують рахунок на доплату. Якщо ж номер дешевший, то готель відшкодовує різницю в оплаті.

Як відзначалося раніше, у готельному фонді проводяться наступні види прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостя; генеральне прибирання.

Перед тим, як покоївка приступить до прибирання номерів на поверсі, вона повинна перевірити заброньовані номери, прибрані напередодні. При цьому вона перевіряє якість прибраних номерів, санітарного вузла, справність освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, наявність реклами, довідкових матеріалів.

Прибирання покоївка починає з номерів, які вже звільнені після виїзду гостей. Після прибирання, вона терміново передає відомості про їх готовність до заселення в службу прийому й розміщення.

Далі проводиться щоденне поточне прибирання номерів, зайнятих гостями.

Потім виконується проміжне прибирання, якщо на цей вид робіт є в покоївки заявка або на ручці дверей номера вивішена гостем бирка: «Будь ласка, приберіть номер».

Після цього провадиться генеральне прибирання номерів. Воно провадиться один раз в 10 днів у звільнених послуг виїзду гостей номерах.

Нормативами встановлена наступна послідовність прибирання приміщень готельних номерів:

1. Багатокімнатні номери: 1) спальня, 2) їдальня, 3) вітальня, 4) сходи (для двоповерхових номерів), 5) санітарний вузол;
2. Двокімнатні номери: 1) спальня, 2) вітальня, 3) передпокій, 4) санітарний вузол;
3. Однокімнатний номер: 1) житлова кімната, 2) передпокій, 3) санітарний вузол;

Технологічні операції поточного щоденного прибирання провадяться в наступній послідовності: дезінфекція: (перед початком прибирання необхідно полити дезінфекційним розчином умивальник, ванну й унітаз, винести рушник і сміттєвий кошик у прихожу, закрити двері санітарного вузла; провітрювання: відкрити вікно або балконні двері, для провітрювання приміщення, встановити фіксатор. При наявності кондиціонера ця операція не провадиться; зміна постільної білизни: зняти й покласти на крісло ковдру,

подушку й простирadlo; перевернути на іншу сторону перинку; зібрати використану білизну, включаючи рушники й віднести на візок покоївки; забрати з візка чисту білизну й покласти її на спинку стільця; прибирання обіднього стола: якщо гість залишив на столі їжу, залишки скласти в тарілку й покласти в холодильник або залишити на столі, прикривши чистою серветкою. Якщо їжа з ресторану подавалася в номер, то необхідно посуд, що належить ресторану, повернути офіціантові, для чого по телефону необхідно попросити офіціанта забрати посуд; попільницю винести з кімнати й залити водою в умивальнику. Перед видаленням попелу з попільниці, необхідно переконатися в тім, чи не потрапили туди коштовні речі; прибирання ліжка; змінити білизну, керуючись наступними вимогами: щодня міняють постільну білизну всім гостям у номерах готелів вищої категорії, не рідше одного разу в три дні – міняють білизну в номерах готелів категорії одна - дві зірки; щодня міняють рушники всім гостям.

Далі покоївка повинна перевірити справність ліжка, чи чистий матрац, перина, обробляє пилососом матрац і перину, акуратно розкладає на ліжку; потім застеляє ліжку простирadloм, підігнувши один її край під перину із внутрішньої сторони ліжка, а інший з зовнішньої, постлати так, щоб він був підігнутим під матрац; потім надягти наволочку, збити подушку й покласти її на простирadlo клапаном до узголів'я. Нічні сорочки, піжами кладуть під подушку в головах; далі заправляють ковдру в підодіяльник, кладуть його зверху простирadla й подушки, підігнувши край таким чином, щоб виріз підодіяльника був по центру ліжка. Простежити, щоб до голови постійно був повернений той самий кінець. Потім прикрити ліжку покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка, халат гостю вішають у шафу. Взуття й тапочки виносять у прихожу. При виявленні на білизні плям, слідів від комах, необхідно повідомити бригадиrowі покоївок; прибирання письмового столу: тумби і ящики письмового стола, якщо вони не мають особистих речей гостя, необхідно витрусити, протерти із зовнішньої сторони та із середини злегка вологою ганчіркою; потім протерти поверхню стола й предмети, які перебувають на столі від пилу;

Перевірити наявність рекламних матеріалів, паперу, конвертів. Папку покласти на столі поруч із телефоном.

Далі покоївка протирає телефонний апарат, телевізор сухою ганчіркою й перевіряє їхню роботу; попільницю необхідно помити, протерти насухо й поставити на стіл; вологе протирання: \_\_необхідно: протерти холодильник і перевірити його роботу, протерти вологою ганчіркою віконні рами,



підвіконня й плінтуси; сухою ганчіркою протерти ніжки стола, крісла, стільців і перемички цих меблів, а також внутрішні поверхні шафи; контроль оснащення й справності пристосувань і устаткування: перевірити наявність у шафі плічок, маючи на увазі, що в номерах готелів вищих категорій їх не менш 12 шт., у номері першої категорії двомісному - 10 шт., одномісному - 5 шт.; перевірити наявність у номері щіток-взуттєвої і для одягу, ключа універсального для відкривання пляшок. При необхідності укомплектувати ними номер; перевірити роботу електроустаткування й світильників; механізована технологічна операція прибирання: \_\_пилососом необхідно очистити драпірування, м'які меблі, килимове покриття, видалити пил зі стін і підлоги; технологія операції «прибирання санітарного вузла»: \_\_до прибирання санітарного вузла покоївка приступає після того, як виконає санітарно-гігієнічні вимоги: надягає прогумований фартух і гумові рукавиці. Прибирання санітарного вузла виконується в наступній послідовності: виноситься сміття з кошика, миється кошик, потім необхідно помити стіни санвузла спеціальними засобами; змити стіни чистою водою; протерти стіни сухою ганчіркою. Далі здійснюється прибирання дзеркального набору: акуратно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску; вимити туалетну полицю по обидва боки й протерти її; вимити склянки й, пополірувавши їх, поставити на полицю в серветці, складеної в конверт; перевірка наявності набору туалетних приналежностей і туалетного паперу, при необхідності все поповнити; прибирання вмивальника: помити із внутрішньої й зовнішньої сторони, звертаючи увагу на їхню чистоту; сполоснути гарячою водою; протерти мийними засобами; промити гарячою водою, прополоскати дезінфекційними засобами знову й промити водою; прибирання ванни: сполоснути ванну гарячою водою; протерти її мийними засобами; вимити гарячою водою; сполоснути дезінфекційними засобами ; знову промити водою, звернувши увагу на злив води і цілісність ланцюжка від пробки; вимити штору для ванни; вимити сантехнічну арматуру: крани, гнучкий шланг, мильницю. Мильні плями, залишені при вбиранні на арматурах не припустимі; протерти насухо чистою білою ганчіркою; протерти насухо чистою білою ганчіркою: глазуровану плитку для ванною, ванну, умивальник, звернути увагу на чистоту стоків ванни й умивальника; прибирання унітаза й біде: \_попередньо надягти рукавички, облити внутрішні стінки гарячою водою, протерти пастою; сполоснути гарячою водою; вимити дезінфікованим розчином, у тому числі кришку й ручки; протерти сухою ганчіркою всі поверхні; вимити водою з додаванням дезінфікуючого розчину

гумовий килимок і підлогу; завершення прибирання санітарного вузла: вимити руки; повісити чисті рушники (лазневі рушники повісити на верхні рівні сушарки для рушників, рушника для ніг повісити на нижні рівні сушарки для рушників; рушник особистий махровий повісити на держачок рушника); рушник під ноги покласти на ванну; технологічна операція «Надання побутових послуг»: якщо гість залишив білизну для пральні, покоївка передає білизну в спеціальному пакеті бригаирові, бригаир відносить білизну в пральню, оформляє квитанцію з перерахуванням білизни й вказівкою вартості прання. Кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк - замовлення на прання, вішає чистий пакет для білизни в санітарний вузол; технологічна операція «Контроль за технічним станом номера»: у випадку виявлення несправностей сантехобладнання або електроустаткування, втечі води, несправності телевізора, телефону, холодильника, необхідно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журнал заявок, простежити за виконанням; технологічна операція «Проміжне прибирання»: ця операція виконується, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання є в завданні покоївки або є прохання гостя. При цьому прибиранні проводяться такі роботи: віддаляється попіл з попільниці й сміття з кошика; упорядковується стіл, якщо гостеві подавалася їжа в номер; забарається постіль, якщо гість протягом дня її використав; вимиваються склянки; технологічна операція «Прибирання номера після виїзду: приймається номер; перевіряється, чи немає забутих речей; перевіряється цілісність готельного майна; знімається з ліжка ковдра, простирадло, перевертається перинка, при виявленні нанесення готельному майну ушкоджень або забутих речей покоївка зобов'язана про це повідомити бригаирові або завідувачому корпусом. Про псування майна треба скласти акт.

Категорично забороняється залишати забуті речі на поверсі або відносити додому. Забуті речі здають у службу прийому й розміщення.

Провести технологічну операцію в обсязі «Поточне щоденне прибирання».

технологічні операції: «Генеральне прибирання»: під час проведення генерального прибирання необхідно: вибити матрац і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку; видалити зі стін пил пілососом; пілососом із круглою щіткою й довгим ворсом видалити пил вентиляційних ґрат; вимити шибки, крім зовнішньої сторони; простежити, щоб електриковики щомісяця протирали світильники й люстри в номерах; випрати тюль; видалити плями на килимі; провести прибирання в обсязі «Поточне щоденне прибирання».

## 5.5. Організація виїзду мешканців

З розвитком людської цивілізації все більше і більше виникає потреба в наданні послуг людям, які опинилися далеко від дому. У наш час щорічно по планеті подорожує більше 1,5 млрд. чоловік. Їх необхідно забезпечити транспортом, надати тимчасове житло, харчування і багато інших послуг. У сферу обслуговування подорожуючих залучається величезна кількість працівників. Для цих цілей використовуються промислові підприємства, транспортні компанії, готельно-ресторанне господарство, туристські агентства, національні парки, пляжі та інш. Об'єднання всіх цих структур стали називати індустрією гостинності. Одне з найважливіших місць у цій індустрії безумовно займають готельні комплекси.

Головним завданням готелів є надання тимчасового житла. Успіх роботи будь-якого готелю залежить від узгодженості дій величезної кількості різних людей. Кожен співробітник повинен знати і розуміти місію свого підприємства і спрямовувати всі свої зусилля для успішного її виконання.

Саме місія створює в оточуючих уявлення про призначення підприємства, його філософії, соціальної відповідальності перед суспільством і своїми працівниками; розкриває найбільш привабливі сфери своєї діяльності; вказує шляхи завоювання ринку за допомогою впровадження прогресивних технологій, що забезпечує в кінцевому підсумку їх конкурентоспроможність.

Важко переоцінити значення якості обслуговування в готелі для вирішення головного завдання свого підприємства. Знаючи це, кожен співробітник готелю повинен прагнути обслужити гостей так, щоб вони і самі захотіли повернутися знову, і порекомендували іншим зупинитися саме в цьому готелі. Цього можна досягти тільки при правильно, добре побудованих відносинах з гостями.

Кожній службі готелі та її підрозділам слід постійно прагнути до поліпшення якості обслуговування гостей. Це особливо важливо для служби прийому і розміщення. Часто здатність персоналу цієї служби професійно відповідати на запитання клієнтів, пропонувати їм на вибір кілька варіантів, іноді навіть не вигідних економічно для готелю, призводить, в кінцевому підсумку, до його процвітання.

Саме від оперативної інформації служби прийому і розміщення, її управління залежить порядок у готелі, відсутня нервозність, панує ділова атмосфера. Як і всі підприємства, готелі повинні мати сенс для існування.

Кожен готель має визначити своє призначення, яке відрізняє його від інших подібних. Це виражається і зосереджується на основній філософії, використовуваної в управлінні готелем. Добре продумана і правильно поставлена задача має велике значення. Вона включає в себе інтереси чотирьох різних груп людей: гостей, власників, керівників і службовців.

По-перше, визначаючи основні завдання готелю слід враховувати потреби гостей. Незалежно від розміру і категорій готелів гостям необхідно наступне:

- чисті комфортабельні номери;
- ввічливе, професійне та дружнє обслуговування;
- безпечні і надійні умови проживання; справно функціонуюче обладнання.

Клієнти зазвичай очікують особливий рівень обслуговування. Якщо готель ясно визначив свій ринок і послідовно надає той рівень обслуговування, який очікується ринком, то гості залишаться задоволені і наступного разу його й обирають.

По-друге, в задачах готелю повинна бути відображена філософія управління. У дійсності, призначення готелів - це одна з принципових характеристик, якими керуються самі готелі, щоб відрізнити себе від інших.

По-третє, призначення готелю має допомогти службовцям даного підприємства повністю відповідати очікуванням як гостей, так і керуючих. Призначення підприємства дуже важливо в поданні готелю гостям і новим співробітникам. Воно також має бути внесено у всілякі довідники, каталоги, фігурувати в рекламних матеріалах, а також матеріалах, використовуваних для навчання співробітників.

## **5.6. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей**

Обов'язок займатися втраченими і знайденими речами може бути доручена кільком підрозділам готелю. Тим не менше, більшість гостей звертаються до служби прийому і розміщення, щоб розшукати свої речі. Повинна бути розроблена чітка процедура поведінки співробітників щодо забутих і втрачених предметів і речей. Запис всіх телефонних дзвінків про забуті і втрачені речі повинна входити в обов'язки цієї роботи. Щоб уникнути суперечливої інформації, ніхто інший в готелі не повинен обговорювати цю справу з гостем. Працівник, відповідальний за втрати і знахідки, повинен запитати і описати предмет або річ, де і коли була загублена, прізвище гостя

та його адресу.

Ефективність процедури відповідей на запити гостей залежить від ефективності роботи із забутими і втраченими речами. Коли працівник готелю виявляє втрачену річ (предмет), він повинен негайно поставити до відома персонал, який займається цим питанням. Деякі готелі вимагають заповнення бланка, що описує предмет, і фіксують, де він був знайдений, дату і прізвище працівника, який знайшов річ.

Персонал, відповідальний за забуті речі, зберігає їх протягом часу, обумовленого законом або до запитання їх власником, забезпечуючи безпеку, якщо це цінна річ. Ні за яких обставин не слід відправляти предмет поштою за адресою, вказаною в реєстраційній картці без отримання дозволу гостя. Слід надіслати листа гостю з проханням зв'язатися з готелем і впізнати предмет. Після ідентифікації персонал, відповідальний за забуті речі, зазвичай відправляє річ поштою і записує цю дію.

### **5.7. Додаткові послуги в готельних підприємствах**

Діючий в Україні стандарт ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів» передбачає, що класифікація готелів по категоріях здійснюється відповідно до загальної характеристики готелів, та визначає вимоги до:

- матеріально - технічної оснащеності;
- кількості послуг, що надаються;
- кваліфікації персоналу.

Що стосується послуг, то при проведенні сертифікації готелів на присвоєння їм певних категорій, поряд з іншими вимогами враховуються:

- номенклатура і якість послуг, що надаються;
- рівень обслуговування.

Послуги, що надаються в готелях підрозділяються на платні й безкоштовні. Вони бувають основними й додатковими. До основних відносяться: проживання й харчування, а до додаткових без оплати можуть бути віднесені наступні види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції, отриманої для її клієнтів;
- побудка до певного часу;
- надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду й столових приладів.

Таблиця 5.1

Надавані послуги	Категорія готелів				
	*	**	***	****	*****
1	2	3	4	5	6
Служба прийому працює цілодобово:	0	0	0	0	0
Швейцар передбачається в готелях				0	0
Підношення багажу ( з машини в номер і з номера в машину) цілодобово 1) на прохання гостей 2) обов'язково	0	0	0	0	0
Прибирання номера покоївкою: 1) щодня 2) с контролем його стану протягом дня		0	0	0	0
Прибирання постелі покоївці	0	0	0	0	0
Зміна постільного: 1) один раз у три дні або на прохання гостей 2) щодня або на прохання гостей	0	0	0	0	0
Зміна рушників: 1) один раз у три дні або на прохання гостей 2) щодня або на прохання гостей	0	0		0	0
Прання: 1) повернення білизни протягом 24 годин 2) повернення білизни протягом 12 годин	0	0	0	0	0
Прасування: 1) надання праски й гладильної дошки 2) протягом години, також у вихідні дні	0	0	0	0	0
Чищення одягу( хімчистка):	0	0	0	0	0
Чищення взуття: 1) персоналом готелю або автомата 2) персоналом готелю			0	0	0
Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного				0	0
Надання у використання ( самостійно або за участю персоналу ) комп'ютера, електронних засобів зв'язку, відео й аудіо обладнання			0	0	0
Збереження цінностей у сейфі адміністратора	0	0	0	0	0
Збереження багажу	0	0	0	0	0
Обмін валюти: 1) для готелів категорії *** допускається наявність пункту обміну валюти або банкомату на відстані 100м від готелю 2) цілодобово			0	0	0
Прийом кредитних карток			0	0	0
Організація зустрічей і проводів ( в аеропорті, на вокзалі й т.д.)				0	0
Виклик таксі	0	0	0	0	0
Аренда ( прокат ) автомобілів				0	0

Продовження таблиці 5.1

Паркування автомобіля персоналом готелю й подача з гаража ( на стоянки) до під'їзду автомобіля гостюючи					o
Бронювання квитків на різні види транспорту			o	o	o
Бронювання квитків у театр і інші розважальні заходи		o	o	o	o
Туристичні послуги ( трансформація, екскурсії, гіді – перекладачі й т.п.)			o	o	o
Прокат спортивного інвентарю й для відпочинку для готелів, розташованих у курортно–рекреаційній зоні			o	o	o
Виклик швидкої допомоги, користування аптечкою мед. допомоги	o	o	o	o	o
Послуги харчування Надання сніданків Робота як мінімум одного бара цілодобово Обслуговування в номері 1) с 7.00 до 24.00 2) цілодобово			o	o o o	o o o
Персонал повинен бути добре підготовлений і люб'язний, готовий швидко й ефективно виконати прохання гостюючих				o	o
Персонал зобов'язаний проходити періодичний медичний огляд	o	o	o	o	o
Зовнішній вигляд персоналу 1) формений одяг, диференційований по службах, службові значки 2) уніформа персоналу з характерними для готелів особливостями	o	o	o	o o	o o

### 5.8. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі

Побутове обслуговування гостей, що тимчасово проживають у готелях конче потрібно. Прояв привітної гостинності йде далеко в глиб століть. Ще Карл Великий в XIII столітті для відпочинку пілігримів створювало спеціальні будинки. Відомо, що одним з таких будинків був будинок, побудований в абатстві Ронсельванської ущелини, у якому мандрівникам надавався привітний прийом, безкоштовний хліб, послуги цирульника й швеця, фрукти й овочі із запасів абатства, до їхніх послуг були два госпіталі з постелями для хворих і навіть освітлене місце поховання для покійних.

Перелік побутових послуг з часом у готелях змінюється. Так, років двадцять назад у наших готелях існував, наприклад, так званий план по чистому побуту. У ту пору можна було спостерігати таку сцену. Гостеві, що тільки що оселився в номер, покоївка наполегливо пропонувала випити

гарячого чаю або кава. На підносі, з яким вона з'являлася на порозі номера було печиво, вафлі, інші кондитерські вироби. Приблизно як у вагоні. Гостю, що випив у поїзді не одну склянку чаю, буде важко проігнорувати гостинний порив нової добродушної господарки. Ця послуга після перебудови непомітно канула в лету.

А діючий нині ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів» передбачає наступні побутові послуги для клієнтів:

- прання білизни, з поверненням у готелях категорій 1-3 зірки на протязі 24 годин, а в готелях категорії 4-5 зірок - 12 годин;

- прасування одягу:

- 1) у готелях 1-3 зірки - надається праска й гладильна дошка, а гладить сам клієнт;

- 2) у готелях категорій 4-5 зірок, послуга виконується персоналом на протязі 1 години, у т.ч. і у вихідні дні.

- чищення одягу (хімчистка) передбачена для готелів категорії 3,4,5 зірок.

- дрібний ремонт одягу, передбачений для всіх категорій готелів

- чищення взуття

- 1) персоналом готелів або автоматом, передбачена в готелях категорії 3 зірки;

- 2) тільки персоналом готелю - для категорій 4 і 5 зірок.

- послуги секретаря, стенографіста, перекладача, розсильного, - передбачаються в готелях категорії 4 - 5 зірок.

- передбачено надання (самостійного або за участю обслуговуючого персоналу) комп'ютера, електронних засобів зв'язку, відео- і аудіо установок.

При виконанні або наданні послуги персонал повинен проявляти такт і коректність.

Система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту і задовольняють різноманітні побутові й господарські запити гостей у готельному господарстві називається сервісом.

Сервіс може бути дуже різним - від швидкого професійного оформлення службою прийому й розселення гостей до бездоганної роботи всього технічного встаткування. У сервісі важливо кожна готельна ланка. Сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту, але й за принципом пропозиції. Гість сам повинен вибрати, що йому треба. Але не можна йому нав'язувати. Про наш ненав'язливий сервіс давно ходять



легенди.

Звичайно в кожному номері, у папці з рекламою є інформація про надання побутових послуг клієнтам.

### **5.9. Організація і особливості роботи автотранспорту за рахунок туру**

Транспорт - одна з найважливіших складових частин матеріальної бази економіки будь-якої країни. З давніх часів транспорт є рушійною силою прогресу. Людина використовувала будь-які можливі засоби для перевезення людей та вантажів. З винаходом колеса, а пізніше й різних типів двигунів людина стала відповідно розвивати й засоби пересування: повозки, карети, пароходи, літаки тощо. Це дозволяло здійснювати подорожі на великі відстані з різними цілями.

У теперішній час транспорт є одним з найважливіших компонентів економіки держави. Транспорт забезпечує функціонування економіки, підвищення ефективності суспільного виробництва, складає умови для раціонального розміщення виробничих сил по території країни з урахуванням найбільш цілеспрямованого наближення підприємств різних галузей економіки до джерел сировини й районів споживання продукції, спеціалізації й кооперації виробництва, дозволяє розвивати такі галузі як торгівля, сільське господарство, туризм та інш. Транспорт є одним з головних факторів розвитку туризму. Велику роль відіграє транспорт в розв'язанні соціальних проблем, забезпеченні ділових, культурних й туристських подорожей населення, розвитку культурного обміну як в межах країни, так і за кордоном.

Історично на формування транспортних систем різних держав здійснювало вплив їх географічне положення, природний потенціал, кліматичні і ландшафтні характеристики. Це призвело до формування тих транспортно-технічних систем, які найбільш раціонально використовуються в умовах конкретного регіону й держави.

Наприклад, структуру залізничного транспорту вигідніше розвивати у рівнинних регіонах, а річкову - при наявності системі річок, озер, як у Австрії, Німеччині, Росії, Фінляндії й Канаді.

Моря й океани, як найзручніші й доступні шляхи для переміщення людей ще з стародавніх часів сприяли дальнім подорожам, а річки, канали й озера – близьким, внутрішнім.

Уперше англійський пастор Томас Кук, від якого починає свій відлік історія сучасного туристського руху, організував саме залізничну подорож з Ліверпуля у Лондон. Потім, у 1843 р. він організував екскурсії по Темзі на човнах.

З розвитком туризму транспортні шляхи постійно розширюється, так як збільшення попиту на подорожі здійснює позитивний вплив на розвиток транспортної інфраструктури. Транспорт же, в свою чергу, дозволяє розширювати географію подорожей. Виникає корисний й вигідний двом сторонам взаємовплив.

Транспортні послуги - один з основних видів послуг у туризмі. На них припадає значна доля у структурі ціни туру. В залежності від тривалості, дальності подорожі ця доля (у більшості випадків) може варіюватися від 20 до 60%.

Різні види транспорту використовуються туристськими організаціями для перевезення туристів під час подорожі. Основна доля у загальній структурі транспортних послуг належить авіаційному транспорту. Найбільша кількість туристів, особливо тих, хто подорожує на дальні відстані, користуються послугами авіації. Найбільш масові потоки туристів, подорожуючих з курортною, діловою, пізнавальними цілями, найчастіше користуються послугами авіаційного транспорту.

Автомобільний транспорт можна з повним правом назвати транспортом загального користування, так як він використовується всюди: від трансферів й екскурсій до оренди малолітражних автомобілів туристами для індивідуального користування на відпочинку. Автобуси й автомобілі - транспорт місцевого й регіонального значення. Найбільшою популярністю користуються автобусні екскурсійно - пізнавальні тури з відвідуванням декількох міст й визначних пам'яток. Для туристів зручно, коли вони можуть пересуватися по маршруту і у межах міста на своєму транспорті. Але тут виникають труднощі з паркуванням.

Головний конкурент автобусів у групових перевезеннях – залізниця. У межах нашої країни вона має деякий пріоритет перед авіаційними перевезеннями. Перевагою залізничних доріг є більш низькі тарифи й розгалужена система знижок проїзні квитки, що дозволяє подорожувати по значно нижчим цінам. Однак ні автобусні, ні залізничні перевезення не конкурують з авіацією на дальні відстані.

Водний транспорт, річковий та морський, самі по собі вже визивають образ туристсько-круїзного обслуговування й використовуються у туризмі

достатньо активно. Водні подорожі мають як ряд переваг, так ряд недоліків у порівнянні з іншими видами транспорту. Найбільш значними перевагами виступають високий рівень комфорту, великий об'єм завантаження, можливості реалізації різних видів й цілей туризму (пізнавальний, бізнес-туризм, навчальний, шоп-туризм й інші), повноцінного відпочинку, повний комплекс життєзабезпечення. Основними недоліками можна назвати невисоку швидкість переміщення, високі тарифи, обмеження мобільності, а нерідко й схильність частини людей «морській хворобі» на морських круїзах.

Автопослуги, що використовуються у туристському обслуговуванні, включають три основних напрямки:

1. організація автобусних подорожей;
2. організація подорожей на особистому транспорті туристів;
3. прокат автомобілів

Міжнародний автобусний туризм є порівняно молодим видом туризму. Початок його розвитку можна віднести до 70-х років ХХ ст. До цього у різних країнах автобуси використовувались в основному для трансферів, екскурсій та місцевих поїздок.

У 1986 році у країнах Європи у зв'язку зі збільшенням конкуренції між залізничними й автобусними компаніями було створено об'єднання автобусних перевізників - Рада Євроліній («Eurolines»), куди увійшли 33 європейських партнери. Автобусні компанії виступили під єдиною торговою маркою, розробили загальну систему автобусного сполучення по наскрізним квиткам із загальними стандартами сервісу, правилами й системою знижок. Сьогодні «Eurolines» - одна з провідних компаній на ринку. Вона обслуговує більш ніж 250 маршрутів по всій Європі, до неї входять 35 європейських автобусних компаній. З 1992 р. «Eurolines» стала працювати і у Східній Європі.

Підписання Шенгенського договору дало новий поштовх до розвитку автобусних перевезень, дозволивши спростити багато формальностей. У 90-х р.р. середньорічний ріст автобусного туризму склав у середньому близько 1,5%.

Європейська конференція міністрів транспорту (1984 р.) виділяє три види автобусного туризму:

1. подорожі на рейсових автобусах;
2. подорожі на челночних автобусах;
3. спеціальні (чартерні) рейси.

В окрему групу виділяються внутрішній туризм і подорожі впродовж

дня з різними цілями (екскурсії впродовж дня, челночне обслуговування аеропортів та інш.)

Економічний вид туризму, доступний широким прошаркам населення, автобусний туризм постійно розвивається. Постійно простежується тенденція росту його обсягів. Пріоритет віддається автобусним турам вихідного дня. - Досить популярні 2-3-денні подорожі по містам Європи з екскурсійно-пізнавальними цілями. На другому місці по популярності - маршрутні тури тривалістю 1-2 тижні по містам Європи також з екскурсійно-пізнавальними цілями. Сезонність при організації турів не відіграє такої високої ролі, як в інших поїздках. Фактично автобусні тури здійснюються впродовж всього року. Деякий спад попиту простежується у січні-лютому. Впродовж цих двох місяців на одному звичайному маршруті, як правило, «зайнятий» один автобус.

На думку фахівців, при всій важливості цінового аспекту конкуренція на ринку автобусних турів простежується в області різноманіття маршрутів і якості обслуговування.

Відкриття руху на регулярних міжнародних маршрутах регламентується двосторонніми урядовими угодами, а транзит через треті країни потребує дозволу Комітету з транспорту при Європейській економічній комісії ООН (СЕК).

Для спрощення угод на міжнародні перевезення в рамках Женевської конвенції від 1 березня 1973 р. прийнята Конвенція про угоду міжнародного автомобільного перевезення пасажирів й багажу. Подальші спрощення зафіксовані Гаагською (1989 р.) декларацією по туризму і Шенгенською угодою для членів Європейського союзу.

Організація туристських перевезень в рамках СНД регулюється постановою Міжпарламентської асамблеї держав-учасників СНД «Про основні принципи співпраці держав-учасників СНД в галузі туризму» від 29 жовтня 1994 р. й іншими правовими актами.

Згідно з Європейською угодою про нерегулярні міжнародні перевезення пасажирів автобусами (АСОР), прийнятою у Дубліні 26 травня 1982 р., для нерегулярних міжнародних пасажирських перевезень в країнах Східної і Західної Європи використовується контрольний документ (листок подорожей), який повинен знаходитися на борту автобуса.

У Європі у законодавчому порядку встановлюються вимоги безпеки при організації автобусних турів. Наприклад, обмеження швидкості автобусів до 100 км/год. Це благотворно впливає на зовнішнє середовище, але може

різко знизити конкурентоспроможність автобусних перевезень по відношенню до інших видів транспорту. Такі обмеження вже введені у більшості західноєвропейських країн, а також у деяких східноєвропейських країнах (наприклад, у Хорватії).

Поки ж, туроператору, що організовує автобусні тури, при плануванні маршрутів у країни Європи необхідно враховувати швидкісні й інші обмеження, існуючі у різних країнах.

Для здійснення туристських подорожей у країни Європи необхідно також оформлення спеціальної страховки (окрім медичної) - так званої зеленої карти (страхування авто цивільної відповідальності на користь третіх осіб - International Motor Insurance Card).

У Європі серйозну увагу приділяють стану автобусів, що використовуються під туристські перевезення. Так, у багатьох країнах заборонена робота автобусів на туристських маршрутах, якщо строк їх експлуатації перевищує 8 років. Згідно з європейським законодавством автобуси також повинні проходити технічний контроль кожні шість місяців. По закону прикордонники країн Європейського Союзу й східноєвропейських країн не можуть перевіряти стан дорожнього транспорту та тривалість перебування за кермом водія. У деяких випадках вони можуть залучати поліцію і жандармерію, що працюють на прикордонному пункті.

Згідно з рішенням Європейської конвенції з 24 квітня 1995 р. усі автобуси з кількістю місць більш ніж 9 повинні бути обов'язково обладнані тахографами. Ця вимога відноситься до всіх транспортних засобів, що беруть участь у міжнародних перевезеннях. У разі її невиконання експлуатація автобусу буде заборонена.

Тахограф - це бортовий прилад для об'єктивного контролю і обліку роботи автомобіля та водія. Він автоматично показує і записує швидкість руху, поточний час, пробіг, різні періоди праці і відпочинку водія. Записи виконуються на іменних діаграмних дисках (тахограмах) і відображають повну картину всього робочого дня водія.

Права і обов'язки перевізника і туристів регламентуються договором на перевезення, договором на туристське обслуговування і ваучером.

Автобусні подорожі можуть бути організовані на власних автобусах, що належать туристським фірмам, а також на орендованих автобусах, що належать незалежним автотранспортним підприємствам.

Як правило, українські фірми працюють з орендованими автобусами. З АТП туристська фірма укладає спеціальний договір на оренду автобусу під

туристські перевезення.

Організація подорожі з використанням особистого транспорту туристів (пакетного туру автомобільної подорожі) включає весь перелік послуг, за виключенням транспортних. Однак спеціальну допомогу в організації пересування туристів по маршруту на своїх автомобілях туристська фірма все ж таки здійснює. Це відображається на специфіці організації автомобільних турів.

Найпоширеніші для цього виду подорожей - подорожі вихідного дня. По видам туризму найбільш популярними автотурами є оздоровчі (виїзд на природу чи до місць відпочинку) та пізнавальні (подорожі до історичних або культурних пам'яток).

У деякому сенсі розвиток готельної інфраструктури, зокрема мотелів, перш за все пов'язано з автотуризмом. У розвинених країнах по традиційним туристським трасам побудовані цілі ланцюги малих готелів й кемпінгів, орієнтованих, перш за все на обслуговування туристів, подорожуючих на власних автомобілях.

Процес підготовки автоподорожі включає:

- розробку маршруту;
- розробку графіку руху;
- оформлення маршрутної документації.

Туристу у дорозі необхідні наступні документи: паспорт (при подорожах за кордон - закордонний паспорт з візами відповідних країн); посвідчення на право управління автомобілем (для закордонних подорожей - міжнародного зразка); технічний паспорт автомобілю; талон попереджень; доручення на право керування автомобіля або договір про оренду (якщо подорож здійснюється не на своїй або орендованій машині); маршрутні документи; сервісна книжка; нотаріально завірена копія технічного паспорту (якщо планується перевозка автомобіля по залізниці); «зелена картка»; медична страховка (при виїзді за кордон). Дані в технічному паспорті повинні бути на англійській мові.

Необхідно оформити страховку на автомобіль - на випадок громадської відповідальності при дорожньо-транспортній пригоді (ДТП). При подорожах за кордон в обов'язковому порядку оформлюється так звана зелена карта - страхування авто громадської відповідальності при ДТП (International Motor Insurance Card).

Також необхідно застрахувати і сам автомобіль. Страхування виконується на випадок втрати чи пошкодження автомобіля в результаті

аварії, пожежі або стихійного лиха.

Якщо у багатоденну подорож збирається декілька екіпажів, то бажано визначити керівника автоподорожі. Їм повинен стати найавторитетніший і освічений водій. При цьому необхідно скласти список учасників подорожі, який включає: прізвища, імена, по батькові, дати народження власників автомобілів і всіх пасажирів; їх домашні адреси; групи крові; марки і номери машин (поекіпажно). Такий список бажано складати і на один подорожуючий екіпаж (якщо подорож закордонна, то бажано продублювати його на англійській мові).

Прокат автомобілів. Прокат (оренда) автомобілів - досить розповсюджена послуга серед туристів, особливо у стаціонарних або курортних турах. У будь-якому туристському або курортному центрі працює велика кількість автопрокатних контор - від великих до маленьких. Провідною фірмою з прокату автомашин у світі є фірма «HERTZ». Конкуруюча з нею «AVIS» у середині 90-х р.р. була названа англійським журналом «Institutional Investor» найкращою у світі фірмою, що здає автомобілі на прокат.

Процедура оренди проста. Від туриста потрібно, щоб його вік був не менше 21 року і не перевищував 70 років (у деяких фірмах Великобританії - 25 й 75 років відповідно). Службовцю орендної компанії необхідно пред'явити паспорт і водійське посвідчення (міжнародне). До моменту укладання договору посвідчення повинно бути дійсним не менше двох років (у Великобританії - 1 рік, а для водіїв молодше 25 років необхідний стаж збільшується на 1 рік).

У деяких країнах обслуговування клієнта виконується тільки при наявності кредитної карти, у більшості ж країн оплата за послуги здійснюється готівкою, та необхідно внести невелику заставу.

У вартість орендної плати повинно включатись:

- необмежений пробіг автомобілю;
- доставка клієнту автомобіля у межах міста;
- ремонт або заміна автомобіля у випадку технічної несправності, окрім пошкодження покришок та вітрового скла;
- повне страхування на випадок ДТП, що сталася не по вині клієнта;
- страхування, що покриває збиток, нанесений автомобілю у ДТП по вині клієнта, зверх вказаної суми (якщо не момент ДТП водій знаходився у стані алкогольного оп'яніння, страховка не виплачується);

- страхування пасажирів (окрім водія) від нещасних випадків (себе водій може застрахувати за окрему плату);

- податки.

Звичайно машину доставляють з повним баком, але і повернути в автопрокатну контору її потрібно також з повним баком.

Оренду автомобіля у місці відпочинку можна замовити ще й під час купівлі туру у своєму агентстві, включивши її до пакету послуг. Багато турагенств пропонують це своїм туристам, так як замовлення оренди машини у своєму агентстві полегшує туристу проблеми з укладенням договору на оренду на іноземній мові, гарантує надання якісних і зрозумілих послуг на купівлю туру у цілому.

Схема замовлення автомобіля через турагенство наступна. Отримавши відповідне замовлення від свого туриста, турагенство запитує факсом приймаючого туроператора або напряму автопрокатну фірму. У запиті вказується прізвище та ім'я туриста, строк оренди, марка автомобіля, місце доставки автомобіля туристу. Автопрокатна фірма також факсом надсилає в турагенство ваучер на ім'я клієнта. Після отримання ваучера виконується переведення грошей на оплату оренди автомобіля. У місці відпочинку турист, який пред'явив ваучер, може отримати автомобіль і користуватися їм у своє задоволення, але перш ніж орендувати машину, необхідно поцікавитися умовами паркування і цінами на таксі. Можливо, подорож на таксі видасться більш вигідною.

Організація міжнародних перевезень туристів автомобільним транспортом здійснюється перевізниками відповідно до міжнародних договорів України з питань міжнародних автомобільних перевезень.

Виконання договорів міжнародного співробітництва у сфері міжнародних перевезень туристів автомобільним транспортом забезпечує центральний орган виконавчої влади в галузі транспорту (Мінтранс), що у межах своїх повноважень:

- організовує контроль за виконанням міжнародних договорів України з питань міжнародних перевезень туристів автомобільним транспортом;

- бере участь у проведенні заходів щодо укладання міжнародних договорів з питань міжнародних перевезень туристів автомобільним транспортом;

- забезпечує видачу документів, які дозволяють міжнародні перевезення туристів автомобільним транспортом.



Згідно із ст. 40 Закону № 2344 туристичним перевізником може бути суб'єкт підприємницької діяльності, який відповідно до законодавства і на підставі отриманої ліцензії надає послуги за договором перевезення пасажирів тільки автомобільним транспортним засобом загального користування, за умови використання останнього на законних підставах.

Організація туристичних перевезень і перевезень на замовлення здійснюється перевізниками відповідно до вимог Закону № 2344 і Постанови № 176, виходячи з попиту на такі послуги.

Документами, необхідними під час перевезення пасажирів автобусами на замовлення і при туристичних перевезеннях, є:

- для перевізника - ліцензія, документ, що засвідчує використання автобуса на законних підставах;
- для водія автобуса - посвідчення водія, реєстраційні документи на транспортний засіб, шляховий лист.

Шляховий лист має кілька форм, а саме:

Форма 1 - міжнародна;

Форма 2 - по Україні;

Форма 3 - для службових відряджень.

Також до перевізних документів належить талон замовника: який являється обов'язковим документом для розрахунків перевізника і замовника (в ньому зазначається номер шляхового листа).

#### **5.10. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях**

Транспортні послуги - одні із самих затребуваних у готельному господарстві.

До них відносять:

- придбання квитків;
- замовлення таксі;
- прокат автомобілів і інш.

Прокат автомобілів звичайно здійснюють готелі високого класу.

У готелях, що здійснюють прокат розробляються інструкції, що регламентують порядок надання цієї послуги, укладаються договори між готелями і клієнтами. У цих документах визначаються наступні положення:

- прокат автомобіля надається туристові за умови, що його вік не менш 21 рік і не перевищує 70 років;

- до моменту укладання договору на прокат посвідчення водія туриста повинне бути дійсно не менш двох років;

- у договір прокату автомобіля включається:

- пробіг автомобіля необмежений;

- доставка автомобіля клієнтові в межах міста;

- ремонт і заміна автомобіля у випадку технічної несправності, крім ушкоджених покриттів, вітрового скла або двигуна; повна страховка на випадок дорожньо-транспортної події не з вини клієнта; (якщо в момент ДТП водій перебував у стані алкогольного сп'яніння, страховка не виплачується.)

У багатьох країнах вміст алкоголю в крові не повинен перевищувати 0,8 проміле, що адекватно двом пляшкам пива або 73мл горілки;

- страховка, що покриває збиток, нанесений автомобілю в ДТП із вини клієнта;

- страховка пасажирів (крім водія) від нещасних випадків;

- податки.

Готель надає клієнтові автомобіль із повним баком, але й повернути клієнт повинен з повним баком.

За додаткову плату можна придбати право на водіння машини другим водієм.

Перш ніж взяти машину на прокат, бажано поцікавитися умовами паркування і цінами на таксі. Можливо, що поїздка на таксі виявиться більш вигідна.

Служба прокату автомобіля повинна проінформувати водія про те, що паркування автомобіля в місті можливе тільки в певних місцях міста і за містом про обмеження швидкості, про те, що при аварії необхідно мати наступну інформацію: дата і точний час аварії, прізвища і адреси свідків, назва та номер поліцейської ділянки.

Що вибухнула у кінці першого десятиліття 21 століття Світова Фінансово-економічна криза торкнулася всіх сфер людської діяльності, у тому числі і готельне господарство. Кризові явища в будівельному комплексі привели до вповільнення зведення нових готелів. Інвестори і власники збудованих готелів терміново зайнялися пошуками ефективних шляхів виходу зі сформованої ситуації. Їхні зусилля в основному були спрямовані на розробку нових концепцій готельних послуг. Тому найближчим часом варто очікувати появи більше, повною мірою задовольняючі запити клієнтів, форм організації засобів розміщення, що зробить їх більше різноманітними і

привабливими для туристів.

У Франції, де кількість заможних людей постійно збільшується, спостерігається збільшення жителів цієї країни, що бажають відпочивати з використанням автофургонів. Ця машина вирішує багато проблем, з якими зіштовхуються мандрівники. Вони не прикуті розкладу суспільного транспорту, не завжди задовольняючого готельного сервісу, запропонованого харчування, тому що в автофургоні є спальня, мебльована до смаку хазяїв, кухня з газовою плитою, холодильником, посудом, мийкою та інш., крім того, у фургоні є ванна кімната, салон для відпочинку, туалети та інш.

Придбати такий пересувний будиночок на колесах можна за 200-250 тис. фр. Його можна зупинити в кожному, на вибір мандрівників місці на природі. Таких будиночків у Європі вже налічується більше 600 тис. шт.. Крім Франції вони є в Німеччині, Італії, Великобританії та ін. країнах. Будиночок на колесах дає можливість відвідувати без проблем великі міжнародні виставки, змагання, включаючи олімпійські ігри і інш.

Крім того, французи посилюють вимоги до кімнат, призначених для розміщення туристів. Їм стали привласнювати категорії від однієї до п'яти зірок, залежно від їхньої площі, висоти до стелі, ширини ліжка, числа конфорок на плиті, місткості холодильника, розмірів балконів, лоджій, терас, площі саду, умов паркування автомобіля, послуг харчування й ін. умов, що визначають комфорт відпочинку.

Рада по туризму в Ірландії вирішила посилити вимоги до туристських сіл. Так, кількість капітальних будівель у них повинне бути не менш 9. Всі вони повинні мати окремий вхід, повинні бути в гарному експлуатаційному стані, в одному з них повинна розташовуватися контора. Всі будиночки вбираються й підготовляються для поселення кожного нового клієнта.

У нашій країні, як і в інш. країнах пострадянського простору, після відомої перебудови, утворилося дуже багато малих комерційних фірм. Дуже багато хто з них під різними приводами влаштували свої офіси в номерному фонді готелів. Тепер у деяких містах утворився дефіцит готельних місць. Тому у всіх практично містах як гриби стали виникати новобудови за назвою офісні центри. Добре, якщо офіси, що заповнили готелі переїдуть в офісні центри після закінчення їхнього будівництва, але як показує практика, цей процес проходить не дуже жваво. Після відомих подій по перебудові економіки багато чого змінилося в нашій країні. Як це вплинуло на якість обслуговування туристів в готелях? Багато фахівців, особливо тих, що раніше працювали у ВАО «Інтурист», сходяться в тім, що в багатьох випадках воно

погіршилося. Разом з тим зараз з'явилися нові висококатегорійні готелі, але всі вони мають потребу у високопрофесійних менеджерах різних рівнів. У цей період у нас відбулася зміна поколінь, старі досвідчені організатори вже пішли, а нові ще не підготовлені. В готельне господарство прийшли підприємці, що заробили свій капітал і навички роботи, що одержали, у роботі в інших сферах економіки. На цей час відкрилося багато факультетів у ВНЗ, покликані підготувати фахівців з туризму, у тому числі і з готельного господарства.

### **Контрольні запитання і завдання**

1. Розкажіть, у чому зміст послуги розміщення.
2. Які функції готельних номерів ви знаєте?
3. Охарактеризуйте основне та додаткове оснащення готельних номерів.
4. Які види додаткових послуг, що надаються у готелі ви знаєте?
5. Охарактеризуйте особливості готельних послуг.
6. Що таке створення продукту "готель" та його рівні.
7. Які якісні характеристики продуктів "готель", "курорт"?
8. Назвіть порядок регулювання різниць, виявлених під час інвентаризації.
9. Які випадки пошкодження майна готелю ви знаєте? Як складається акт про псування майна?
10. Які існують правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні?
11. Назвіть порядок дій при оформленні клієнтів.
12. Які ви знаєте права та обов'язки адміністрації та гостей готелю?
13. Назвіть склад персоналу служби прийому та обслуговування.
14. Назвіть службові обов'язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню).
15. Які вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення ви знаєте?
16. Що таке АРМ менеджера готелю?
17. Що таке облікова документація в готелі?
18. Що розуміється під терміном «Цінова політика» готелю?
19. Що таке інформаційні послуги в готелі?
20. Які існують методи аналізу системи надання готельних послуг з точки зору маркетингової концепції?

21. Який є взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, які в ньому надаються?
22. Охарактеризуйте процес надання платних та безкоштовних готельних послуг.
23. Наведіть перелік підрозділів, які надають послуги в готелі.
24. Які вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни згідно законодавства України?
25. Які обов'язки роботи санітарної служби по дотриманню персоналом готелю норм особистої гігієни огляду?

## РОЗДІЛ 6

### *АВТОМАТИЗАЦІЯ ТЕХНІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ*

#### **6.1. Автоматизована обробка даних у службі прийому і розміщення**

Забезпечення високого рівня обслуговування в готелі в сучасних умовах неможливо без застосування нових технологій. Нові технології передбачають автоматизацію багатьох готельних процесів і сприяють поліпшенню якості обслуговування одночасно при скороченні персоналу. Автоматизовані системи спрямовані на підвищення продуктивності праці та рівня знань у менеджерів та працівників готелів.

Стає звичайним явищем сполучення професій, що передбачає потребу в фундаментальній підготовці персоналу, у навчанні його декільком професіям.

Готель у сучасному світі високих технологій не може існувати без виходу в глобальну комп'ютерну мережу Інтернет. Доступ до Інтернету дає практично необмежені можливості в пошуку ділових партнерів, налагодженні відносин, реклами і просування послуг, а також надає можливість зв'язку безпосередньо з клієнтами, минаючи численних посередників, що знижує собівартість послуг. Необхідним є також наявність комп'ютерної системи бронювання (КСБ), що дозволяє бронювати та резервувати місця в готелі залежно від потреб гостей і наявних можливостей готелю.

Міжнародна комп'ютерна мережа Інтернет розвивається настільки стрімко, що щорічно число її користувачів і обсяг інформаційних ресурсів практично подвоюються. Не залишається осторонь від цього туристичний і готельний бізнес. Тільки в 1996 р. в Інтернеті з'явилися тисячі самостійних розділів турагенств, готелів, авіакомпаній, десятки систем бронювання туристичних послуг.

Відкриття в Інтернеті систем бронювання місць в готелях, авіаквитків і інших складових тура дозволяє клієнтам самостійно організувати свій відпочинок. Сьогодні багатомільйонна армія користувачів Інтернету може не тільки переглядати і вибирати за допомогою домашніх комп'ютерів, але й бронювати всі сегменти тура (місце в готелі, авіаквитки, автомобілі, екскурсії).

Свій власний туристський сервер був відкритий в 1996р. російською компанією «Академсервіс». На англomовній частині сервера можна одержати докладний опис більш ніж 150 готелів на території колишнього СРСР, опис міст, у яких вони розташовані. У цьому сервері є можливість формування та відправлення заявки в потрібний готель за допомогою спеціальної форми резервування, що детально описує всі параметри замовлення ( розміщення, трансфер). Уже через кілька секунд відповідальний менеджер компанії одержує замовлення, з якого би місця земної кулі він би не був відправлений. Російськомовна частина сервера містить добре ілюстрований докладний опис турів «Академсервіса» в 11 країнах світу.

Створення власної web-сторінки або спеціалізованого сервера - найбільш ефективний спосіб електронної реклами. Інформація, розміщена на сторінці, стає доступна всім, хто користується Інтернетом.

Система бронювання готелів і авіарейсів у мережі Інтернет містить детальну інформацію всі провідні готельні ланцюги і авіакомпанії, має систему пошуку по клієнтському запиту з убудованою підсистемою для пошуку сегментів з мінімальними тарифами.

Пошук необхідних коштів розміщення можна виконати по декількох критеріях: місцю розташування, назві, типу (готель, мотель, турбаза та інш.),приналежності до готельного ланцюга, необхідному набору послуг і вартості. Далі йде формування запиту. Через хвилину на екрані з'являється список готелів, з якого вибирається бажаний. На екрані відображається фотографія виду готелю, приводиться його опис (розташування, наявність ресторанів, барів, оснащення номерів, порядок розрахунків - усього понад 20 інформаційних полів). Для бронювання необхідно заповнити анкету із вказівкою даних про клієнта, у тому числі й номера кредитної картки. Бронювання через Інтернет відбувається 24 години у добу в режимі реального часу, дозволяє здійснювати миттєве бронювання і підтвердження.

При всім різномайтті форм подання готелів в Інтернеті схема замовлення номера залишається більш-менш загальною:

- пошук потрібного готелю по ряду критеріїв ( ціна або відстань до аеропорту й інш.);

- докладне вивчення правил роботи з обраним готелем (строки бронювання або відмови від бронювання, комісійні агентам і інш.);

- заповнення форми бронювання (строки проживання, прізвища клієнтів і т.д. );

- одержання або підтвердження про прийом бронювання до обробки,

підтвердження самого бронювання.

*Принципово відрізняються бронювання, зроблені на трьох типах серверів:* на сервері готелю або готельного ланцюжка, на сервері туроператора ; на сервері центра резервування.

Більшість серверів готелів або готельних ланцюжків орієнтовні на прийом бронювання від приватних осіб, а не від турагенств і туроператорів, які вже мають налагоджену технологію взаємодії з готелем. Пропоновані на цих серверах ціни трохи нижче базового тарифу і не включають агентську комісію.

*На серверах центра резервування* представлено значно більше готелів. Залежно від маркетингової політики центра резервування він може поєднувати як готелі окремого регіону, так і готелі всього миру. Крім того, готель часто працює з декількома центрами, що дозволяє розширювати коло потенційних клієнтів.

Серед центрів резервування можна відзначити Web International, але на цьому сервері відсутня можливість переглянути інформацію про готелі.

*Представлені на сервері туроператора* готелі, як правило, відносяться до тих міст і регіонів, з якими туроператор має стійкі зв'язки, що дозволяють йому гарантувати розміщення клієнта.

Комп'ютери широко використовують в інформаційно-обчислювальних центрах готелів. З їхньою допомогою відбувається керування резервуванням, облік відвідувачів, розподіл кімнат, облік інвентарю і контроль поставок харчування.

У готелі, як правило, встановлені *автоматизовані робочі місця для персоналу*, які забезпечують автоматизацію основних функціональних процесів.

Всі автоматизовані робочі місця поєднуються в локальну комп'ютерну мережу, що організує взаємодію між відділами, зменшуючи час для забезпечення комунікацій, і дозволяє ефективно налагодити роботу всього готелю.

Будь-який готель здійснює в процесі своєї діяльності ряд стандартних операцій з документами: створення реклами; відправлення листів і запитів; оформлення звітів; збір і аналіз даних. Для нагромадження й зберігання інформації, що надійшла, забезпечення швидкого її пошуку використовують системи керування базами даних. Для цього можна порадити скористатися Microsoft Office. Вона містить пакет стандартних програм, які дозволяють здійснювати основні дії з даними.



Діяльність готелю регламентується правилами, нормами та указами як державного значення, так і місцевими. У цьому випадку допомагають програми «Консультант» і «Кодекс». Для ведення бухгалтерського обліку та всіх фінансових операцій рекомендується використати програму *ІС Бухгалтерія*.

Необхідно автоматизувати також і інші служби готелю: наприклад, складське господарство – за допомогою програм *Інфосклад, Товар; існують різні програми для автоматизації роботи в ресторані*.

У готелях України працюють різні комп'ютерні системи керування. Найпоширенішою є недавно розроблена АСУ «Едельвейс».

У деяких готелях працюють системи, спеціально розроблені для цього готелю з урахуванням його особливостей.

Перевага «Едельвейс» полягає в тому, що ця система працює в операційній системі Windows, у якій працює «Готель».

Технічний рівень закордонних систем резервування значно вище вітчизняних систем. Вони більш мобільні, багатофункціональні, надійні, прості в керуванні, інтегровані в Інтернет. До таких систем відносяться Gabriel, Sabre, Galileo, Amadeus, Fidelia Hotel Bank та інш.

У всіх комп'ютерних системах можна: бронювати місця й номери; стежити за завантаженням номерів; реєструвати клієнтів; вести картотеку гостей; провадити розрахунки та фінансові звіти.

Виконання всіх цих функцій в автоматичному режимі значно поліпшує якість обслуговування гостей.

## **6.2. Використання електронних замкових систем**

В готелях високо класу встановлюють електронну систему замків у суспільних і житлових приміщеннях, які можуть бути відкриті тільки електронним ключем. *Такий ключ являє собою пластикову магнітну карту з індивідуальним кодом*. Контроль використання здійснюється із центрального пульта. На магнітній карті закодовані час і дати обслуговування. *При закінченні строку або при несплаті в номер потрапити неможливо без втручання персоналу*. Така система електронних замків є показником високого рівня обслуговування в готелі та забезпечує безпеку персоналу і гостей. Служба порт'є має наступне спеціальне устаткування:

міні-термінал, що дозволяє оперативно виготовляти електронні ключі-карти будь-якого рівня, захищені особистим кодом;

електронні ключі-карти, які виготовляють за спеціальною технологією, що гарантує абсолютну точність і сумісність із устроєм, що зчитує, кожного замка. Матеріал, з якого виготовлені електронні ключі, не накопичує статичну електрику, не піддається впливу пилу й вологості, стійкий до механічних ушкоджень;

устрій кодування електронного ключа - записує знову створений код на електронний ключ;

устрій передачі інформації - використовується як інтерфейс між устроєм кодування і дверним замком у випадку, якщо коди збігаються;

система підтвердження електронного ключа - використовуються для перевірки дійсності ключів.

Як тільки новий ключ, підготовлений службою реєстрації, вставляється у відповідний замок, код попереднього ключа цього рівня автоматично відмінюється. Таким чином, украдені або загублені ключі не можуть бути використані, якщо клієнт про це заявив вчасно.

Електронні ключі можуть бути використані в різних режимах роботи: *клієнт; покоївка; кімнатне обслуговування, міні-бар, інженерна служба, директор, аварія, запасний ключ, одноразовий ключ.*

Кожний гість одержує ключ (режим «клієнт»), код якого підходить тільки до замка його кімнати.

У покоївки, персоналу пральні, співробітників, що обслуговують номери з міні-барами, є ключі, закодовані для доступу тільки в ті приміщення, які за ними закріплені.

Співробітникам інженерно - технічних служб спеціально програмується ключ від того номера, на який є заявка.

У директора і адміністрації є ключ, код якого дозволяє відкривати будь-яке приміщення готелю.

При необхідності використовується режим роботи ключа «аварія». Цей режим дозволяє блокувати цілі поверхи або корпуси.

У випадку припинення подачі електроенергії або під час профілактики комп'ютерної мережі, гостям, що прибувають, видається заздалегідь запрограмований ключ. Ці ключі повинні зберігатися в сейфі готелю.

Для однократного доступу в номер видається «одноразовий ключ». Цей ключ відкриє двері тільки один раз і не більше.

### **6.3. Інформаційне забезпечення роботи готельного підприємства**

Вплив інформаційних технологій на управління готелем величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і компанії в цілому. Це прямо впливає на конкурентоздатність компанії на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмні продукти наскрізної автоматизації всіх бізнесів-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Інформаційно-технічна революція змінила характер і методи ведення бізнесу. Використання технічних можливостей сьогодні дозволяє легше і швидше створювати і продавати пакети послуг споживачам, вирішувати задачі фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продаж.

Кожен день приносить нові та ще більш оптимістичні прогнози щодо ролі автоматизації інформаційних технологій управління операціями в готелі.

Ефективне автоматизоване інформаційне і технологічне (АІТ) управління операціями в готелі - це ключова ланка в підвищенні економічної ефективності і поліпшенні якості послуг. Тому для швидкого і безпомилкового контролю, повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя у фронт-офісі і т.п. неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем.

У сьогоднішніх економічних умовах жорсткої конкуренції жоден готель не може повноцінно розвиватися й ефективно просуватися без сучасних автоматизованих інформаційних технологій.

Інформаційні технології (ІТ) готельного управління з'явилися у світовій готельній індустрії давно - біля двадцяти п'яти років тому, і пройшли великий шлях розвитку. На українському ринку ІТ управління готелем присутні відносно недавно. Експерименти з впровадження даних систем в готелях України стали проводитися з середини 90-х років. Кількість впроваджень вимірюється в десятках, а якість упровадження найчастіше є предметом суперечок, слухів, домислів і розчарувань по сьогоднішній день.

*Автоматизація управління діяльністю готелю.* Можливості автоматизації обслуговування носять комплексний характер і охоплюють усі процеси функціонування готелю і взаємин з гостями. Донедавна українська готельна індустрія знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку, і

сьогодні переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готелем. Для більшості готелів України (~60 %), впровадження АІТ управління є необхідним критично важливим для успішного розвитку бізнесу. Як в усьому світі, так і в Україні, використання сучасних АІТ стає засобом конкурентної боротьби готелів. Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів, є: “Inter Hotel”, “Lodging Touch Libica” - (Лібра Інтернешнл), “Intellect Service”(Бест Про) “UCS-UKR”, “Галактика”, “СІТЕК”. Ці фірми пропонують свій програмний продукт і сервісне обслуговування.

Загальними особливостями ІТ готелів є автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю, тому загалом їх можна розглядати як інтегровану сукупність наступних основних підсистем: управління фінансами; управління матеріальними потоками; управління обслуговуванням; управління якістю; управління персоналом; управління збутом; аналіз фінансів і собівартості оборотних коштів; управління маркетингом і т.д.

Наведена послідовність функціональних підсистем не претендує на повноту і відбиває основні напрямки діяльності сучасних готельних комплексів.

Управління фінансами включає чотири функціональних підсистеми:

- фінансове планування діяльності готелю;
- контроль над фінансовими процесами;
- реалізація фінансових процесів;
- фінансовий контроль діяльності.

Фінансове планування діяльності готелю передбачає складання фінансового плану за двома методами: „знизу вверх” і „зверху вниз”. При використанні методу “знизу вверх”, відповідні частини фінансового плану формуються в низових підрозділах (модулях), після чого система здійснює їхнє агрегування. А при використанні протилежного методу основні показники кошторисів визначаються на верхньому рівні ієрархії готельного підприємства, після чого відбувається їхня деталізація на нижніх рівнях. Усі фінансові плани і бюджети базуються на основі рахунків головної книги і задалегідь описані в системі управлінської структури.

Фінансовий контроль діяльності. Функціональність фінансових підсистем пропонує можливість організації бюджетного контролю і управління рухом грошових коштів. Він ґрунтується на єдиній базі

формування бюджетів і інтеграції фінансових операцій, рахунках головної книги та аналітичних об'єктах управлінського обліку. Прогнозні дані, розбиті по періодах, можуть оперативно порівнюватися з поточними результатами на рахунках головної книги. Є можливість також порівнювати планові і фактичні результати по відповідних етапах витрат/доходів для центрів фінансової відповідальності. Підсистема фінансового плану разом з підсистемою управління розподілом витрат дозволяють оцінити схожість результатів планової і фактичної собівартості продукції; здійснити аналіз відхилень на основі об'єктивних даних; сформулювати думку про рентабельність продукції та асортименту; управління рухом грошових коштів тощо.

Контроль над процесами. Повсякденний облік операцій на рахунках головної книги припускає дві операції: нерознесена операція (документ) і рознесена операція (документ).

Стандартними модулями підсистеми управління фінансами, які реалізують функції, є: головна книга (фінансовий облік); рахунок до одержання; багатовалютність основних коштів, консолідація; управлінський облік основного призначення; система фінансових планів і бюджетів; управління рухом грошових коштів; розподіл витрат; облік витрат; калькуляція собівартості; фінансові звіти.

Управління обслуговуванням включає:

1. Підготовка до поселення: формування номерного фонду з урахуванням реквізитів кожного номера; контроль за станом номера; історія зміни реквізитів номера; розмежування прав доступу користувачів до редагування і перегляду документів; архівів і довідників; протоколювання змін документів системи.

2. Управління поселенням: аналіз номерного фонду на певний період; бронювання номерів; реєстрація гостей; поселення гостей. Перегляд карти розміщення.

3. Облік наданих послуг: настроювання довільних програм розрахунку тарифів на послуги; типова специфікація послуг; історія цін на послуги; кількісний облік наданих послуг у розрізі матеріально відповідальних осіб; автоматичне формування рахунків до одержання та актів виконаних робіт; автоматичний облік телефонних переговорів.

4. Облік взаєморозрахунків з контрагентами: оперативний контроль взаєморозрахунків; аналіз документів; формування вимоги на погашення дебіторської заборгованості.

Модуль „Управління додатковими послугами” управляє всіма додатковими послугами, що пропонує готель.

Модуль “Управління запасами” включає облік запасів по партіях і довільних характеристиках (атрибутах), оцінку запасів за методом середніх цін, FIFO, LIFO, обліковими цінами, цінами останніх закупівель, інвентаризацію і переоцінка запасів тощо.

Підмодуль „штрих-коди”. Деякі українські готелі пропонують для впровадження модуль ”штрих-коди”, що зменшує витрати і збільшує оборот, дозволяє ефективно відслідковувати, що надійшло на склад і що відправлено на виробництво послуг, скільки товару залишилося на складі, а також дає можливість прогнозувати товаропотоки.

У даній системі основний акцент робиться на підтримці необхідної для виробництва послуг кількості матеріалів і комплектуючих. Велику важливість має використання інформації про постачальників, споживачів і процеси виробництва послуг для управління матеріалопотоками. Поточний стан запасів відбивається у відповідних таблицях бази даних із вказанням всіх необхідних характеристик облікових одиниць. З використанням штрих-кодів разом із сучасними автоматизованими ІТ управління запасами стає більш ефективним, і кожний, хто відповідає за управління запасами, може в реальному часі побачити стан і рух матеріалопотоків у готелі, а також здійснити необхідні у даній ситуації дії.

Інший аспект впровадження в управління обслуговуванням - це модуль електронних замків, що автоматично підтримує безпеку, престижність і зручність номеру, регулювання світлу, тепла тощо.

Сталою тенденцією останніх років розвитку міжнародної готельної індустрії стало активне використання готельних систем оптимізації прибутку (систем управління тарифами). Підприємства, що активно застосовують такі системи, одержують істотну конкурентну перевагу і досягають помітного збільшення доходів. Ця система працює в реальному часі, аналізує отриману від системи управління готелем інформацію (тенденції бронювання, сезонні коливання, динаміку попередніх днів тощо) враховує специфіку сегментів ринку і проведені реконструкції по ціноутворенню, управлінню тарифами і встановленню правил бронювання. Рекомендації стосуються як стратегії комерційної політики готелю в середній і довгостроковій перспективі, так і щоденних дій відділів бронювання, продажів і розміщення готелів. Модуль дозволяє проводити оцінку кожної заявки на розміщення груп і приватних гостей з метою визначення оптимальних умов, вимог і обмежень для даного

бронювання. При експлуатації модуль оптимізації прибутку дозволяє збільшити доходи готельного комплексу на 4-8%. Він показує ключові параметри діяльності готелю для різних керівників, у тому числі, для головного менеджера.

- загальна тенденція бізнесу готелю;
- віддача від проведених заходів;
- напрямок сконцентрованих зусиль для підвищення прибутковості;
- цінова політика.

Модуль оптимізації прибутку складається з наступних підмодулів: “Управління доходами”, “Ціноутворення”, “Прогнозування”.

Будь-яка автоматизована “ІТ ” налаштовується на різні технології роботи готелів і дозволяє враховувати самі прискіпливі вимоги. Разом з тим, системи приносять у готель світову практику управління і контролю. Результатом впровадження будь-якої автоматизованої ІТ управління в готельному комплексі є підвищення ефективності роботи, високий рівень сервісу для гостей і суворий фінансовий контроль. Модульність та інтеграція ІТ дозволяє нарощування їхні функціони зі зміною потреб готельного комплексу.

Комплексний взаємозв'язок програмних модулів підвищує якість взаємодії готельних служб і відділів та рятує від необхідності подвійного введення інформації. Кожна фірма, що продає програмний продукт ІТ зобов'язана обслуговує і підтримує систему 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік, з огляду на специфіку бізнесу.

Системи управління продажами готелю. Це сучасний підхід до управління відділом продажів і вирішення задач з організації і проведення заходів у готелі, що ефективно управляє діяльністю комерційного відділу готелю, здійснює групові продажі, аналізує прибутковість заявок, що надходять, формує цінову політику, складає контракти і контролює їх виконання, здійснює бронювання, продаж і оренду конференц-приміщень, допомагає організовувати банкети і заходи. Вона сприяє збільшенню продажів при істотній економії ресурсів і часу. Створення пакету необхідних послуг для клієнтів при організації заходів різного характеру відбувається за лічені хвилини - користувач має доступ до необмеженої кількості категорій імен, описів, опцій. А інвентарний модуль здійснює чіткий контроль за додатковими послугами та обладнанням та пропонує інформацію про наявність кожного виду обладнання в будь-який час і день. Автоматизовані ІТ управління готельним комплексом функціонують як в окремих готелях,

так і в готельних ланцюгах. Перехресний продаж між готелями збільшує завантаження по групових продажах. Вони оснащені могутнім інструментарієм по збереженню і управлінню всією кореспонденцією між відділом продажів готелю і клієнтами. Функціональний блок управління документацією зберігає та організує роботу з документами, відправленими клієнтами. Сучасні ІТ управління готельними комплексами працюють на базі операційної системи Windows NT і СУБД MS SQL Server. Вони мають “відкриту архітектуру”, що додає системі великої гнучкості, легкості у використанні і великі можливості інтеграції з зовнішніми програмами. Сучасні АІТ працюють не тільки в локальній мережі готелю, але і мають можливість підключення і роботи в глобальній мережі Інтернет. Спеціальний модуль системи ART, Automated Request Tools, (Автоматизовані Інструменти Бронювання) виконаний за принципом (ASP, application service provide provider) і функціонує на будь-якому комп'ютері, підключеному до мережі Інтернет. Модуль ART дозволяє клієнтам готелю самостійно в реальному режимі часу через Інтернет здійснювати бронювання номерів, конференц-приміщень і передавати заявки на проведення заходів. Модуль включає наступні системи: “Обмін даних”, “Конфігурація”, “Клієнти”, “Туристичні агентства”, “Рахунок до одержання”, “Продаж”, “Управління тарифами”, “Центральне бронювання”. На сьогоднішній день практично кожен готель з ланцюгів “Sheraton”, “Hyatt”, “Inter-Continental”, “Kempinski”, “Best Western”, “Ramada”, “Choice International” та інші мають виділений канал зв'язку з “GDS” (системи Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan). Такий зв'язок дає можливість об'єднати систему розподілу номерного фонду із системами управління готелів. Це дозволяє не тільки в реальному режимі часу приймати заявки і передавати підтвердження бронювання, але і дає готелям можливість проводити гнучку маркетингову і цінову політику, досягаючи максимальної прибутковості від кожної отриманої заявки. Створювати високоефективну стратегію продажів номерного фонду, що базується на аналізі тенденцій і взаємодій на ринку, готель має можливість, контролюючи умови реалізації своїх номерів (мінімальний тариф і тривалість проживання гостя, обмеження на кількість проданих номерів по типах, вимоги, гарантії заявок, передоплату тощо), приводячи їх у відповідність з кон'юнктурою ринків у тих або інших географічних регіонах. У такий спосіб готель одержує максимально можливу віддачу від кожного сегменту ринку. Важливою перевагою для будь-якого готелю, представленою в міжнародних системах бронювання (GDS) в Інтернеті, безперечно, є своєчасність, повнота і доступність переданої



інформації.

Традиційного методу оцінки економічної ефективності від впровадження АІТ - підрахунку прибутку від капіталу, що інвестується, недостатньо. Для цього потрібна методика, здатна показати повну віддачу. А це кількісний і якісний ефект сервісу в готельній індустрії.

Ефективність досягається і у відділі збуту, про що свідчить підвищення продажів на 50% і зменшення вартості ліквідних угод на 15%.

Ефективність для виробничого відділу - це скорочення часу технологічного циклу на 20% або зниження рівня товарних запасів на 5%.

Ефективність і матеріальні вигоди від впровадження нового бухгалтерського модулю полягають в скороченні термінів пересилання платіжних документів, прискоренні поточних розрахунків і т.п.

Ефективність досягається за допомогою впровадження нового покоління АІТ готельних систем, що створюють інтерактивну інформаційну базу по готелях ланцюга, інтегровану з електронними системами бронювання. Запит кінцевого клієнта щодо готельних послуг автоматично обробляється з урахуванням його індивідуальних переваг, дозволяючи миттєво скласти оптимальну пропозицію, і з великою імовірністю забезпечення позитивної реакції клієнта і наступним здійсненням бронювання.

Однією з проблем, з якою зіштовхуються європейські готелі при високому завантаженні номерного фонду, стала задача реалізації попередньо заброньованих, але незадовго до прибуття гостя анульованих заявок. Для мінімізації можливих втрат, у таких ситуаціях, готель змушений вдаватися до перебронювання номерного фонду, що може привести до складнощів, якщо відсоток перебронювання розрахований невірно. У даному випадку на допомогу знов-таки приходять інформаційні технології, що дають можливість оперативно виставляти на продаж останні наявні номери за цінами, що явно користуються попитом (функція Last Room Availability). Якщо раніше готелю було потрібно заздалегідь блокувати і передавати до сервера бронювання визначені "пули" номерів і нести ризик з його недопродажі або перепродажі без можливості оперативного реагування на ситуацію, що змінюється, то сьогодні з використанням сучасних інформаційних засобів готель здатний на постійній основі підтримувати в серверах бронювання реальну картину стану свого номерного фонду, крім небезпеки його перепродажу. Найбільш повна інтеграція офісів бронювання готельних компаній з окремими готелями досягається при використанні

спеціалізованих систем центрального бронювання (Central Reservations Systems). Вони дають найбільш широкі можливості пошуку, вибору і бронювання номерів у готелях мережі. Крім того, за допомогою систем центрального бронювання окремі готелі також одержують можливість здійснювати взаємне бронювання номерів в інших готелях мережі. Таким чином, досягається тісна взаємодія готелів один з одним і з центральним офісом, відбувається об'єднання зусиль усіх готелів для залучення нових і утримання старих клієнтів усередині свого ланцюга.

Перевагою перед незалежними готелями є об'єднання інформаційних і управлінських ресурсів окремих готелів у єдиний інформаційний простір. Збір і аналіз інформації тісно пов'язані із системами центрального інформаційного забезпечення. Така система представляє величезні можливості щодо збору та аналізу даних. Дані про заявки гостей, тарифи, по яких гості проживають, їхні переваги і побажання автоматично із системи управління одного готелю передаються до іншого готелю. Створюється єдина інформаційна база, що представляє собою наймогутніший інструмент для аналізу ринку та ефективного маркетингу готельних послуг. Один раз заведена історія гостя може бути доступна менеджеру з будь-якого готелю ланцюга, а також на корпоративному рівні. Можна одержати статистику про кількість заїздів (не заїздів) і про загальний дохід від проживання будь-якого гостя, електронні фотографії і зразки підписів своїх гостей.

Маркетинг у готельній індустрії здобуває нового відтінку. Тепер це не лише пошук нових клієнтів, але і робота з людьми, що уже коли-небудь зупинялися в готелі. На сьогоднішній день практично кожен готельний ланцюг пропонує програму заохочення постійних клієнтів. А сучасні інформаційні засоби надають директорам з продажів і маркетингу готелів можливості для ефективного управління такими програмами.

Надання виняткового сервісу стає цілком реальним. Нові задачі, нові можливості інтеграції баз даних, інформаційний аналіз, двосторонній зв'язок з міжнародними системами бронювання і управління і є остаточною моделлю інформаційних готельних технологій.

Інформаційний технологічний прогрес випереджає чекання готелів у довгостроковій адекватності впроваджених АІТ систем. Якщо раніше готелі змінювали технологічне оснащення в середньому кожні 7-9 років, то сьогодні цикл скоротився до 3-5 років, і тенденція до скорочення цього терміну продовжується. Згідно проведеному на Заході компанією Microsoft дослідженню, 60-70% усіх готелів протягом найближчих п'яти років

перейдуть на нову систему управління готелем. Важливо відзначити, що сам по собі факт установки сучасної системи не означає безумовного отримання віддачі від здійснених витрат. Ефективність автоматизації обумовлюється цілим комплексом скоординованих заходів щодо перегляду сформованих методів і порядку роботи, перепідготовки персоналу готелю, розробки і перетворення інформаційно-технологічної стратегії підприємства. Цінність системи можна розглядати в двох розрізах – у процесах, які система автоматизує, і даних, які акумулює система в ході своєї роботи.

Розглянемо значення і переваги кожного з них. Автоматизація процесів функціонування систем готелю дозволяє автоматизувати виконання щоденних задач персоналу і керівництва готелю. При цьому досягається взаємозв'язок між різними службами готелю, що значною мірою підвищує ефективність і дозволяє позбутися помилок. Багато задач, такі як, прийом і розміщення великих груп гостей і застосування складних тарифних планів, стають легко здійсненними. Разом з цим керівництво одержує могутній інструмент контролю над станом готелю і фінансових потоків, а можливості зловживань персоналом готелю скорочуються до мінімуму. У цілому з використанням автоматизованих систем готель стає більш керованим. Керівництво готелю, одержуючи адекватні дані по стан справ на сучасний момент часу і прогнози на майбутнє, має можливість приймати своєчасні рішення і корективи.

Крім функцій управління, системи пропонують додаткові можливості підвищення рівня сервісу для гостей. Гість стає центром уваги та одержує індивідуально-орієнтований сервіс. Система дозволяє враховувати різноманітні побажання і переваги гостей, а процес надання послуг робити безпроблемним для клієнта. Система зберігає дані по кожному гостю, що коли-небудь проживав у готелі, і при наступному його приїзді дозволить визначити тариф, провести швидке поселення і випередити його побажання. Готель також одержує можливість вести централізований облік нарахувань і розрахунків з гостями.

Управління даними. В основі сучасних систем управління готелями могутні бази даних, що дозволяють акумулювати і зберігати детальну інформацію роботи готелю та його взаємин з кожним гостем. І якщо автоматизацію процесів функціонування готелю можна назвати обов'язковою умовою для успішної роботи готелю, то ефективне використання зібраних даних є ключовим чинником для досягнення готелем конкурентної переваги на ринку. Накопичені дані стають безцінним капіталом для готелю. Вони

полегшують готелям прогнозування попиту на послуги і проведення більш ефективної маркетингової політики. Готель одержує можливість реалізовувати програми частого гостя і заохочувати своїх постійних клієнтів. Платіжна історія кожного клієнта готелю дозволяє правильно будувати кредитну політику. Без сумніву, комп'ютерні технології відкривають нові можливості в області управління і сервісу. Українські готелі усе більше усвідомлюють необхідність використання АІТ у своїй роботі.

**Інформаційний центр у готелі.** На сьогоднішній день, за невизначеності, стохастичності зовнішнього середовища необхідною властивістю готелю виступає його здатність до адаптації. Висока надійність і забезпечення стійкості – один з фундаментальних принципів його функціонування. З урахуванням конкретних умов для кожного готелю розробляються і впроваджуються комплексні автоматизовані системи, що концентрують у собі сукупність організаційних, режимних, технічних і інших можливостей, спрямованих на досягнення достатнього рівня економічної ефективності і безпеки ведення бізнесу.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій привів до того, що за останні кілька років у сервісному секторі економіки стали широко застосовуватися найрізноманітніші інформаційні технологічні рішення. Інформаційне управління пов'язане з бурхливим розвитком технологій, що забезпечують швидкі й ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Автоматизація різних процесів досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій, метою яких є підвищення ефективності і продуктивності роботи готельних службовців, і дає величезні потенційні можливості для підвищення ефективності управління готелем. Важливим елементом, від якого буде залежати надійне функціонування всієї операційної системи готелю є інформаційний центр, що забезпечує об'єднання процесів постачання, споживання і виробництва у часі, перетворюючи їх у єдину високоефективну систему. Це дозволить в умовах швидкої зміни потреб і бажань клієнтів на ринку готельних послуг оперативно і гнучко адаптувати операційну систему (рух трудових, інформаційних, матеріальних і фінансових потоків) під індивідуальні потреби різних сегментів клієнтів. Також це надасть можливість мінімізувати витрати на виробництво послуг і дозволить істотно скоротити час обслуговування і доставки товарів, прискорити процес одержання інформації різними службами і підвищити рівень сервісу.

Інформаційний центр – це складний людинно-машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система, яка орієнтована на досягнення наступних цілей: відстеження стану готельного комплексу і ситуації довкола нього; оперативний аналіз; виявлення, ідентифікацію та оцінку несприятливих змін стану готелю (потенційних небезпек і загроз клієнтам тощо); підтримку прийняття оперативних і стратегічних рішень для управління готелем з повним врахуванням змінних умов і факторів його стану.

Діяльність інформаційного центру спрямована на підвищення ефективності управління готелем і включає наступні напрямки: сприяння управлінню складським господарством, товарно-матеріальними ресурсами, кадрами; організація і впровадження інформаційних систем у службах і підрозділах готелю, роботі маркетингового відділу шляхом збору та обробки важливої інформації для вироблення оперативних і стратегічних рішень; допомога бухгалтерії в проведенні моніторингу і контролю; обробка даних, інформації, формування необхідних форм звітів і передача даних. Також робота інформаційного центру спрямована на комплексне управління матеріальними й інформаційними потоками в сфері інформаційної підтримки служб прийому та розміщення, ресторану, обслуговування в номерах, охорони, служби протипожежної охорони, покоївок та інш.

У світовій практиці інформаційний центр забезпечує моніторинг стану готелю (економічний, виробничий), роботу усіх відділів, що беруть участь у підготовці можливих варіантів оперативних і стратегічних рішень, у добовому режимі.

Інформаційний центр входить до структури управління готелем і підпорядковується технічному директору. Співробітники центру забезпечують цілодобову підтримку та інформаційне забезпечення різних служб і відділів готелю, цілодобово здійснюють контроль. До їхніх обов'язків входить:

- обслуговування і технічна підтримка автоматизованої інформаційної системи;
- ремонт, диспетчеризація, контроль за вхідною інформацією;
- забезпечення онлайнового зв'язку, програмне забезпечення;
- забезпечення безпеки готелю;
- контроль за номерним фондом і фінансовими зловживаннями, попередження різноманітних загроз;
- оперативне управління персоналом готелю;

- реєстрація, управління інформаційними і матеріальними потоками готелю;
- обслуговування і супроводження серверу, електронної пошти, забезпечення зв'язку через Інтернет;
- обслуговування і підтримка в робочому стані комп'ютерної техніки, встановлення, настроювання;
- обслуговування і супроводження програмних продуктів, підтримка і ведення бази даних;
- виявлення задач у сферах діяльності різних відділів готелю та адміністрації для подальшої їх автоматизації, проектування розвитку інформаційної системи;
- розробка і оновлення офіційного web-сайту готелю;
- впровадження інформаційних технологій у виконавську практику, створення і оновлення баз даних;
- створення і розсилання електронною поштою дайджестів зацікавленим організаціям;
- консультативна допомога співробітникам з питань використання інформаційних технологій у їх роботі;
- програмно-технічне обслуговування мережі;
- передача інформації, здійснення поточного спостереження, аналіз інформації і представлення результатів керівнику відділу;
- контроль витрат води, тепла, електроенергії та інш;
- управління та обслуговування дверної автоматики.

Інформаційна система для автоматизації управління служб готелю будується в архітектурі „клієнт-сервер”. На сервері знаходиться база даних, у якій міститься вся поточна та архівна інформація готелю, необхідна для роботи його служб. Вона має модульну структуру, що дозволяє конфігурувати і нарощувати систему на кожному робочому місці в кожній службі відповідно до їх функціональної спрямованості. Усі робочі місця взаємодіють із БД через локальну мережу готелю.

Автоматизована інформаційна система концентрує в собі всі результати роботи системи моніторингу і попередження подій і представляє на засобах відображення узагальнені, а також деталізовані по багатьох рівнях і аспектах дані та інформацію для ефективного управління готелем.

### ***Інформаційні потоки в системі управління готелем***

Інформаційні потоки формуються з набору модулів і ядра, що забезпечує інтеграцію і розмежування повноважень співробітників готелю.

Такий підхід дозволяє створювати автоматизовані робочі місця з потрібною функціональністю, розширювати і замінювати функції без перекомпіляції інформаційної системи (табл. 6.1.).

Таблиця 6.1 – Основні інформаційні потоки в готелі

<i>Відділ</i>	<i>Інформаційні потоки</i>
<b>1</b>	<b>2</b>
1. Відділ портье	<ul style="list-style-type: none"> <li>- інформація про майбутні заїзди і виїзди, наявність місць у готелі;</li> <li>- дані про заїзди і виїзди;</li> <li>- розміщення гостей і стан їх рахунків;</li> <li>- інформація про користування послугами, переселення з номера в номер;</li> <li>- резервування (індивідуальне, службове);</li> <li>- інформація про поточне завантаження і кількість броні на майбутні періоди;</li> <li>- інформація про кількість і тип номерів, що замовляються, про час прибуття і відїзду гостей;</li> <li>- інформація про внесення депозитів;</li> <li>- інформація про надані послуги і платежі по них;</li> <li>- створення фоліо-рахунку клієнтів;</li> <li>- інформація про всі платежі і послуги;</li> <li>- архів рахунків;</li> <li>- реєстрація і паспортно-візовий контроль.</li> </ul>
2. Відділ бронювання	<ul style="list-style-type: none"> <li>- резервування (індивідуальне, групове, службове) за типом кімнат, скасування резервування;</li> <li>- інформація про внесення депозитів за бронь;</li> <li>- аналіз поточного та очікуваного завантаження;</li> <li>- перегляд історії клієнтів;</li> </ul>
3. Бухгалтерія	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рознесення безготівкових платежів по рахунках гостей і клієнтів;</li> <li>- аналіз розрахунків з компаніями і турагентствами;</li> <li>- виставлення рахунків до оплати;</li> <li>- одержання звітів про фінансову діяльність готелю;</li> <li>- доступ до архіву рахунків.</li> </ul>
4. Відділ господарської служби готелю	<ul style="list-style-type: none"> <li>- управління службами сервісу готелю;</li> <li>- контроль стану номерного фонду;</li> <li>- інформація про санітарний стан номерів;</li> <li>- управління службою покоївок;</li> <li>- організація роботи бюро знахідок;</li> <li>- одержання звітів про роботу сервісних служб;</li> <li>- ведення довідника номерів і індивідуальних особливостей кімнат, аналіз поточного стану номерів;</li> <li>- управління статусом номера (чистий, брудний, несправний, не продається);</li> <li>- інші оцінки (зміна рушників, білизни, халата, необхідний вид прибирання або ремонту тощо).</li> </ul>

1	2
6. Відділ фінансового директора	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ведення довідників наданих послуг;</li> <li>- визначення пакетів послуг;</li> <li>- визначення типів, вартості та індивідуальних особливостей номерів;</li> <li>- визначення тарифів і можливість їхнього зв'язку з тимчасовими періодами;</li> <li>- визначення типів і категорій клієнтів;</li> <li>- одержання поточних звітів, у тому числі по:</li> <li>- ведення оборотно-сальдового балансу;</li> <li>- ведення оборотно-сальдового балансу по фолію;</li> <li>- ведення обороту по операціях;</li> <li>- ведення книги реєстрації фолію з розшифровкою;</li> <li>- ведення обороту по операціях з розшифровкою;</li> <li>- список транзакцій за будь-який період;</li> <li>- завантаженість номерного фонду за період;</li> <li>- звіт по групах (організаціях);</li> <li>- звіт по тарифах;</li> <li>- зміна розцінок на ті або інші готельні послуги;</li> <li>- управління пакетами послуг і їхніми тарифами;</li> <li>- управління довідником типів номерів;</li> </ul>
7. Каса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- розрахунок із клієнтами за надані послуги за проживання;</li> <li>- повний розрахунок за послуги, надані гостю за весь період проживання;</li> <li>- розрахунок з гостями за додаткові послуги;</li> <li>- прийом оплати за послуги, надані готелем не лише гостям</li> </ul>

Відділ порт'є - це центральний модуль автоматизованої інформаційної системи, що акумулює дані про технічний стан номерів і поточний статус, розцінки на номери, поточне завантаження готелю. Також з його допомогою здійснюється резервування місць та реєстрація гостей, ведеться облік їх історії для визначення постійних клієнтів. Інформація з терміналів надходить до інформаційної системи, де вона обробляється. Таким чином, відділ порт'є здійснює ведення особистого рахунка клієнта, у якому відображуються не лише витрати, здійснені ним у номері, але й плата за чищення одягу в хімчистці тощо. Облік телефонних дзвінків клієнтів в автоматичному режимі враховує їх вартість і виставляє її в особистому рахунку клієнтів.

Відділ бронювання і резервування. За допомогою інформаційного модулю здійснюється автоматизація резервування і реєстрації гостей (індивідуальна, групова, службова) за типом кімнати, скасування резервування.

Бухгалтерія. Даний модуль використовується для автоматизації рознесення безготівкових платежів по рахунках гостей і клієнтів, аналізу



розрахунків з компаніями і турагентствами, виставляння рахунків до оплати, одержання звітів про фінансову діяльність готелю тощо.

За допомогою інформаційного модуля відділ господарської служби готелю здійснює управління службами сервісу готелю, управління службою покоївок, контроль стану номерного фонду, формуючи інформацію про стан номерів для модуля відділу порт'є і резервування.

За допомогою інформаційного модуля відділ фінансового директора аналізує наступну економічну інформацію: визначення пакетів послуг; визначення типів, вартості та індивідуальних особливостей номерів; визначення тарифів за часовими періодами; визначення типів і категорій гостей.

Каса здійснює розрахунки з клієнтами за надані послуги формуючи грошові потоки (розрахунок із клієнтами за надані послуги проживання, повний розрахунок за послуги, надані гостеві за весь період проживання; розрахунок з гостями за додаткові послуги) і направляючи їх на модуль відділу бухгалтерії.

Побудова і функціонування інформаційного відділу, ґрунтується на реалізації принципу системного підходу, що виявляється в першу чергу в інтеграції та чіткій взаємодії всіх елементів операційної системи готелю. Даний принцип знаходить своє відображення в розробці і здійсненні єдиного технологічного процесу виробничої системи, у переході від створення окремих видів відособлених процесів до створення комплексних виробничо-обслуговуючих систем. Системний підхід відкриває нові можливості для скорочення тривалості та оптимізації виробничого циклу, підвищення продуктивності у всіх ланках операційної системи готелю.

***Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності.*** Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління готелем вимагає значних капіталовкладень. Оцінка економічної доцільності інвестицій – задача дуже складна, особливо тому, що метою придбання нових технологій є не лише скорочення витрат на робочу силу, але і підвищення якості і розширення асортименту послуг, скорочення термінів підготовки нових послуг і підвищення гнучкості процесу обслуговування. В силу того, що деякі з цих переваг не дають прямого скорочення витрат на робочу силу, виправдати їхній вибір буває дуже складно. Крім того, стрімкий розвиток нових технологій приводить до того, що придбане устаткування швидко старіє, що робить оцінку витрат і вигод ще більш складною задачею.

Розглянемо позитивні сторони впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи управління.

**Маркетингові переваги.** Зниження тривалості операційного циклу дозволяє готелю скоротити терміни надання послуг і забезпечує можливість швидко реагувати на зміни попиту. Збільшується кількість надаваних готелем послуг, поліпшується їх якість. Однак усі ці вигоди складно точно оцінювати або прогнозувати, оскільки вони дуже сильно залежать від дій конкурентів, що практично непередбачувані. Але незважаючи на це, їх не слід ігнорувати, оскільки за своєю природою такі переваги є стратегічними і надзвичайно важливими для довгострокового успіху будь-якої компанії.

Інформаційна система готелю дозволяє у найкоротший термін виключити з асортименту ті чи інші послуги із заміною їх новими, отримати ефект за рахунок більш точного визначення того, які категорії гостей отримують конкретні послуги, у який час і як змінюються їхні смаки.

Впровадження автоматизованої інформаційної системи дозволяє скоротити витрати на робочу силу приблизно на 30%, знижуючи потребу в ній, а отже й підвищити продуктивність праці. Тобто робочий час і витрати на оплату праці з надання послуг будуть менше цих самих показників при використанні попереднього підходу.

У результаті використання і впровадження автоматизованої інформаційної системи значно знижуються витрати на технічне обслуговування і поточний ремонт, витрати енергії, скорочуються поточні витрати у результаті більш раціонального використання номерного фонду готелю і збільшення ефективності обслуговування гостей. Економічний ефект одержується також від надання послуг через Інтернет.

Таким чином, впровадження інформаційної системи відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних задач готельного бізнесу. Експлуатація системи дозволяє готелю реалізувати програми ресурсозбереження шляхом зниження експлуатаційних витрат на утримання систем зв'язку, зниження енергоспоживання і водоспоживання, уникнути пікових навантажень, збільшити продуктивність праці, поліпшити якість послуг, робіт і підвищити кваліфікацію працівників готелю.

Усе це визначає актуальність застосування інформаційні технологій в умовах розвитку ринкових відносин, координації наукової і практичної діяльності в області сучасних інформаційних технологій.

Як свідчить світовий досвід, лідерство в конкурентній боротьбі здобуває сьогодні той готель, який оперативніше реагує на потреби клієнтів і

надає послуги за прийнятною ціною і якістю. В умовах переходу до ринкових відносин інформаційний центр набуває першочергового значення, стає невід'ємним елементом ефективної системи управління наданням послуг гостям.

Робота даного відділу дозволяє істотно скоротити витрати готелю і вплинути на функціонування всієї системи обслуговування готелю.

Основним елементом зниження операційних витрат, підвищення якості і швидкості виконання операцій, пов'язаних з наданням послуг є впровадження автоматизованої інформаційної системи, що сприятиме ефективному управлінню потоками інформації та їх обробкою в готелі.

**Сучасні системи Інтернет-бронювання.** На сьогоднішній день без Інтернету неможливо уявити діяльність сучасного готелю. Інтернет використовується практично у всіх основних його бізнес-процесах, починаючи від пошуку і залучення клієнтів у якості комунікаційного і маркетингового інструмента і закінчуючи формуванням асортименту послуг.

Розвиток Інтернету дозволяє не лише здешевити засоби зв'язку, але й отримати реальну можливість налагодити працю всіх учасників ринку готельних послуг як єдиного офісу. Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет дозволяє готелю не лише надавати всім учасникам ринку оперативну і достовірну інформацію про ціни і кількість вільних місць у будь-який момент часу, але і надає можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення.

На даний час існують різні глобальні мережні системи бронювання (CRS – computer reservation systems). Усі вони відрізняються одна від одної як набором пропонованих послуг, так і технологією роботи. Найстаріші системи, такі як Сирена, Амадеус, Габріель, працюють в основному через спеціальні термінали, які необхідно встановити в готелі. Технологія роботи побудована на складних командах, а довідка, закладена в систему, являє собою простий текст. У цих системах немає фотографій, карт та іншої графічної інформації.

Через ці системи в основному реалізуються авіа і залізничні квитки, оскільки творцями таких систем є авіакомпанії. На даний момент із такими системами в основному працюють великі готелі, що бронюють квитки для своїх гостей. Впроваджується придбання білетів через Інтернет.

Багато фірм, що відповідають за експлуатацію класичних CRS, ведуть розробки програм, що дозволяють працювати з цими системами через Інтернет. Нові системи бронювання, серед яких "Sabre", Galileo, Wordspan та

інші використовують в якості засобу зв'язку між своїми базами даних та клієнтами Інтернет, а в якості терміналу – звичайний комп'ютер. Витрати на роботу через них невисокі і доступні навіть невеликим готелям.

Для ілюстрації прогресивності використання електронного бронювання, варто розглянути основні процедури взаємин між різними суб'єктами туристського ринку.

Система бронювання дозволяє готелю внести інформацію про себе в довідкову систему, і вона стає доступною всім турагентам, що зайняті реалізацією послуг цього готелю, а також всім потенційним клієнтам. Це дозволяє уникнути перекручування інформації, а також забезпечує її оперативне коректування у випадку зміни.

Працюючи із системою бронювання, готель одержує єдину довідкову систему, організовану за єдиною схемою, що полегшує йому та його контрагентам роботу з нею. Сучасні системи бронювання мають довідкову систему з великою кількістю фотографій і докладним описом готельних номерів.

Працюючи з глобальною системою бронювання готелі можуть пропонувати великий асортимент послуг клієнту. Глобальні системи бронювання дозволяють за декілька хвилин, а іноді й секунд підібрати номери, що максимально задовольняють запити клієнтів. Працюючи із системою пошуку, клієнт задає регіон, період, ціну, кількість місць, відстань до моря, наявність басейну, наявність сауни тощо, а система за поставленими умовами підбирає варіант. Клієнтові залишається лише вибрати із запропонованих варіантів. Після вибрання послуг бронювання здійснюється за кілька хвилин.

Якщо готель має свій сайт в мережі Інтернет, він може розмістити на ньому сторінку для on-line бронювання.

### **Контрольні запитання і завдання**

1. Розкрийте предмет та завдання інформатики.
2. Розкрийте роль інформатики у сучасному суспільстві.
3. Що ви знаєте про інформацію; її властивості.
4. Чим відрізняються терміни «інформація» і «дані»?
5. Які ви знаєте форми адекватності інформації, міри та якості інформації.
6. Які системи класифікації та кодування інформації існують? Наведіть класифікацію інформації за різними ознаками.

7. Охарактеризуйте специфічні області інформації у сфері економіки та менеджменту підприємств торгівлі.
8. Дайте характеристику інформаційним системам: загальне уявлення, структура та класифікація.
9. Розкрийте роль інформаційних технологій у розвитку підприємств готельного господарства.
10. Яка існує технічна база сучасних інформаційних технологій?
11. Охарактеризуйте стан, тенденції розвитку та покоління ЕОМ.
12. Яка роль персональних комп'ютерів у сучасних інформаційних системах?
13. Визначте основи побудови ПК
14. Яка існує архітектура ПК?
15. Назвіть склад функціональних блоків ПК та наведіть їх характеристики.
16. Які існують машинні носії інформації, їх типи та порівняльна характеристика?
17. Які існують критерії вибору та вимоги до конфігурації ПК на сучасному етапі?
18. Назвіть основні поняття, склад та структуру програмного забезпечення персонального комп'ютера.
19. Дайте характеристику еволюції розвитку системного програмного забезпечення та інструментальних засобів програмування. Наведіть їх порівняльну характеристику.
20. Розкрийте роль сучасного прикладного програмного забезпечення та інтегрованих пакетів прикладних програм.
21. Охарактеризуйте комп'ютерні мережі, їх призначення та історію розвитку.
22. Які існують концепції побудови та класифікації комп'ютерних мереж.
23. Що таке однорангові мережі та мережі на основі клієнт/сервер?
24. Архітектура комп'ютерних мереж: топологія апаратного та програмного забезпечення.

## РОЗДІЛ 7

### **ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБ І ПІДРОЗДІЛІВ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

#### **7.1. Організація роботи служб і підрозділів в готельному комплексі**

Для ефективної роботи у будь-якому готелі необхідна функціональна організаційна структура. Загальний метод подання структури готелю – це організаційна схема, тобто схема взаємин підрозділів. Вона показує розташування кожної служби і посади в загальній організації готелю та ілюструє розподіл повноважень і обов'язків.

Організаційна схема може змінюватися. Її варто періодично переглядати, особливо при значних змінах в структурі управління готелю. Обов'язки працівників можуть змінюватися в залежності від кваліфікації і чисельного складу.

Організаційна структура готелю загалом будується таким чином. До ланок управління відносяться керівники, їхні заступники, що управляють декількома структурними підрозділами, самі структурні підрозділи і провідні спеціалісти, що виконують окремі функції або частину функцій. Їм підпорядковуються безпосередні виконавці (обслуговуючий персонал). На вершині структури управління готелю стоять власник та генеральний директор.

Розподіл задач, визначення повноважень і обов'язків, а також взаємини між співробітниками готелю можна побудувати на персональній і неформальній основі. Більшість готелів вимагають певної структури, за допомогою якої розподіляються і координуються міжособистісні відносини. У великих готелях існує необхідність в цілеспрямованій організаційній структурі.

Фактори, що визначають організаційну структуру управління готелю:

- призначення готелю;
- категорія готелю;
- місткість;
- місце розташування;
- специфіка гостей і т.п.

Організаційна структура готелю є відображенням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника.

Організаційна структура потрібна для ефективного виконання ключових функцій працівників, визначення їх підзвітності, забезпечення належних зусиль з боку персоналу. За характером виконання трудових функцій персонал готелю поділяється на робітників та службовців. Робітники безпосередньо надають послуги. До робітників відноситься і молодший обслуговуючий персонал готелю – двірники, прибиральниці тощо. Службовці здійснюють організацію діяльності людей, управління підрозділами готелю, фінансово-бухгалтерські, постачальницькі, юридичні й інші функції. Вони відносяться до осіб, зайнятих переважно розумовою, інтелектуальною працею, і поєднуються у декілька підгруп.

**Типи організаційних структур готелів.** В управлінській практиці готелів найбільш поширені наступні типи організаційних структур:

- лінійна;
- функціональна;
- лінійно-функціональна.

**Лінійна організаційна структура управління.** Лінійні зв'язки в готелі відбивають рух управлінських рішень і інформації, що виходять від так званого «лінійного» менеджера, тобто особи, яка цілком відповідає за діяльність готелю (як правило, невеликого) або його структурних підрозділів (у великому). Це одна з найпростіших організаційних структур управління. Вона характеризується тим, що на чолі кожного структурного підрозділу знаходиться керівник, наділений усіма повноваженнями, що здійснює усі функції управління. При лінійному управлінні кожна ланка і кожен підлеглий мають одного керівника, через якого одним каналом проходять усі управлінські команди. У цьому випадку управлінські ланки несуть відповідальність за результати всієї діяльності об'єктів, що ними управляються. Мова йде про пооб'єктне виділення керівників, кожен з яких виконує усі види робіт і приймає рішення, пов'язані з управлінням даним об'єктом. Оскільки в лінійній структурі управління рішення передаються ланцюжком «зверху донизу», а сам керівник нижньої ланки управління підпорядковується керівникові більш високого рівня, формується свого роду ієрархія керівників. У даному випадку діє принцип єдиноначальності, суть якого полягає в тому, що підлеглі виконують завдання лише свого безпосереднього керівника. Вищий орган управління не має права віддавати розпорядження будь-яким виконавцям, минаючи їх безпосереднього начальника.

Лінійна структура управління є найбільш логічною, стрункою і формально визначеною, але разом з тим і найменш гнучкою. Кожен з

керівників має всю повноту влади, але відносно невеликі можливості для вирішення проблем, що вимагають вузьких, спеціальних знань.

**Функціональна організаційна структура управління.** Функціональне управління здійснюється певною сукупністю підрозділів, що спеціалізуються на виконанні конкретних видів робіт, необхідних для прийняття рішень у системі лінійного управління. Виконання окремих функцій покладається на фахівців. В організації, як правило, фахівці одного профілю поєднуються в структурні підрозділи (відділи), наприклад відділ маркетингу, відділ прийому і розміщення, плановий відділ тощо. Таким чином, загальна задача управління організацією розподіляється, починаючи із середнього рівня, за функціональним критерієм. Звідси і назва – функціональна структура управління. Функціональне управління існує поряд з лінійним, що створює подвійне підпорядкування для виконавців. Замість універсальних менеджерів, що повинні розбиратися і виконувати усі функції управління, з'являється штат фахівців, що мають високу компетенцію у своїй області і відповідають за певний напрямок (наприклад, планування і прогнозування). Така функціональна спеціалізація апарату управління значно підвищує результативність діяльності готелю.

**Лінійно-функціональна (штабна) структура управління готелем.** За такої структури управління всю повноту влади бере на себе лінійний керівник, що очолює колектив. При розробці конкретних питань і підготовці відповідних рішень, програм, планів йому допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів (управлінь, відділів, бюро тощо).

У даному випадку функціональні структури підрозділу перебувають у підпорядкуванні головного лінійного керівника. Свої рішення вони втілюють або через головного керівника, або (у межах своїх повноважень) безпосередньо через відповідних керівників служб-виконавців. Таким чином, лінійно-функціональна структура передбачає спеціальні підрозділи при лінійних керівниках.

**Система менеджменту готелю.** Незважаючи на те, що всі керівники готелю виконують управлінські функції, сказати, що вони займаються однаковим видом діяльності, не можна. Окремим керівникам приходиться витрачати час на координування роботи інших керівників, що, у свою чергу, координують роботу менеджерів більш низького рівня, і так до рівня керівника, що координує роботу персоналу – людей, що надають послуги. Форма піраміди на малюнку вказує на те, що на кожному наступному рівні управління, починаючи з нижнього, знаходиться менше людей, ніж на



попередньому. Керівники всіх рівнів управління виконують також виконавські функції. Питома вага виконавських функцій знижується з підвищенням рівня керівництва. Розрахунки показують, що на вищому рівні вони займають близько 10%, на середньому – 50%, на нижчому – близько 70% загального часу менеджерів.

Вищий рівень управління готельним підприємством представлений власником готелю і генеральним директором, що приймають загальні рішення стратегічного характеру. Подібні рішення відносяться до категорії загальних, від яких залежать розмір готелю і вибір місця для його будівництва, архітектура й інтер'єр, обладнання, підбір персоналу. Власником готелю може бути як приватна особа, так і ціла корпорація.

Оперативне управління готелем здійснюється управляючим (директором), який може бути як з числа власників, так і найманим співробітником. Управляючому або директору підпорядковуються всі служби готелю, він направляє, контролює і координує їхню діяльність з метою одержання максимально можливого ефекту на кожній ділянці. Контроль за роботою персоналу всіх рівнів є однією з головних функцій керівника готелю.

Управлінська структура великих готелів може включати посади 5-6 директорів відділів, що підпорядковуються генеральному директору. Серед них: директор з розміщення, фінансовий, технічний, комерційний директори. Вони представляють середній рівень управління і забезпечують реалізацію політики готелю, що розроблена вищим керівництвом, відповідають за доведення більш детальних завдань до підрозділів і відділів, а також за їхнє виконання. Директори відділів, як правило, мають широке коло обов'язків і мають велику свободу щодо прийняття рішень. Крім виконання функцій втілення загальних постановочних задач у конкретні управлінські рішення, вони також вирішують ряд задач, спрямованих на задоволення потреб гостей.

Фінансовому директору підпорядковуються головний бухгалтер, менеджер господарської служби, контролер ЕОМ, завідувач відділом заробітної плати.

Технічний директор очолює інженерно-експлуатаційний відділ. У різних готелях посада технічного директора називається по-різному: головний інженер, директор з експлуатації, головний технік. Йому підпорядковуються старший майстер, завідувачі майстернями з ремонту меблів, обладнання, систем опалення, холодильних установок тощо.

У прямому підпорядкуванні директора з розміщення знаходяться

менеджери основних готельних служб: бронювання, обслуговування, прийому і розрахункової частини, експлуатації номерного фонду.

Для виконання функцій комерційної служби в готелях передбачаються різні посади. Як правило, комерційному директорові підпорядковуються: менеджер служби конгресового обслуговування; менеджер рекламної служби тощо.

У деяких випадках коли потрібно прийняти важливе рішення (вибір цільового ринку, вибір фірм-контрагентів, придбання нового обладнання) створюється спеціальна рада, до якої входять вище керівництво і всі начальники відділів.

Система організації готелю має відповідати також принципу забезпечення контролю. Обов'язковим елементом тут має виступати внутрішній і зовнішній аудит. Підрозділи внутрішнього і зовнішнього аудита покликані контролювати законність виконуваних заходів, їхню відповідність нормам і інструкціям.

Внутрішня упорядкованість, узгодженість внутрішніх підрозділів готелю забезпечуються також за допомогою підпорядкування працівників правилам діяльності. Для реалізації даного принципу готелі розробляють певні правила, процедури, розпорядження (статут, положення про відділи і служби, кваліфікаційні характеристики, посадові інструкції). Кожен співробітник повинний знати свої обов'язки, мати певні знання й уміння, виконувати правила, наведені в цих і інших документах.

Забезпечення готелю оперативною і достатньою інформацією, що необхідна для того, щоб вчасно приймати необхідні організаційні й економічні заходи, в організаційному відношенні реалізується шляхом створення в готелі особливих підрозділів (групи людей), що займаються збором і обробкою відповідної інформації.

**Функції окремих підрозділів готелю.** В організаційній структурі сучасних готелів виділяється основний операційний підрозділ - служба розміщення. Це пов'язане з тим, що готелі пропонують своїм гостям головну послугу – безпечне і комфортне проживання. Іншим підрозділам надається допоміжна роль підтримки основної діяльності готелю.

## **7.2. Організація поверхової служби**

**Служба обслуговування номерного фонду.** Склад служби: заступник директора (менеджер) по експлуатації; поверховий персонал; зав. поверхами;

кастелянші; старші покоївки; покоївки; прибиральники.

Забезпечує: обслуговування туристів у номерах; підтримує необхідний санітарний стан номерів і рівень комфорту, а також займається наданням побутових послуг.

### **7.3. Організація закладів харчування готельного комплексу**

Залежно від контингенту гостей, категорії та оснащення - підприємства харчування використовують різні види сервісу. Найпоширеніші з них: Французький сервіс - цей вид сервісу звичайний для ресторанів високої кухні, де він підкреслює високий рівень комфорту. Велике блюдо з розкладеної на ньому їжею демонструється гостю. Для такого обслуговування необхідна ціла бригада обслуговуючого персоналу. Англійський сервіс (обслуговування з приставного столика) - при цьому методі обслуговування офіціант сервірує тарілку гостя на приставному столику, потім подає її гостю з правого боку; Американський сервіс - їжа готується і розкладається по тарілках безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки гостям; Німецький сервіс - їжа розкладається на велике блюдо і поміщається на стіл на доступному від гостя відстані. Далі гість обслуговує себе сам; Російський сервіс - їжу приносять на сервіровочному блюді. При всіх видах сервісу обслуговування здійснюється офіціантами. Обслуговування в номерах вимагає від робітників готелю особливої підготовки. Воно пов'язано не тільки з виконанням побажань гостей, сервіруванням столу, послідовністю подачі страв, технікою обслуговування, але й з правилами поведінки в номері. Всі працівники готелю, що приймають участь в обслуговуванні номерів, повинні пройти спеціальний інструктаж дотримання правил етикету і поведінки в номері. Кількість офіціантів визначається залежно від класу готелю, кількості проживаючих у ньому гостей, наявністю службових ліфтів, що забезпечують зв'язок між поверхами, торговим залом і виробництвом ресторану. На кожному поверсі готелю поряд зі службовим ліфтом бажано обладнати приміщення для збереження невеликого запасу столової білизни, посуду, приладів, чарок, фужерів, для приготування деяких закусок і напоїв, мийка скляного посуду. Тут встановлюють шафи, сервант, виробничий стіл, кип'ятильник, настільну електроплиту, мийну ванну. Приміщення повинно відповідати санітарним вимогам, які пред'являють до підприємств громадського харчування. Черговий офіціант перед початком роботи

уточнює кількість переданих раніше замовлень, номер, з яких вони надійшли та час їх виконання. Крім того, він готує сіль, перець, гірчицю, посуд, необхідні для виконання замовлень. Для функціонування закладів харчування неодмінними є такі атрибути діяльності підприємства, як меню, організація приготування їжі, закупівля і збереження сировини, обслуговування відвідувачів і т.п. Відповідно існують певні норми і правила для здійснення господарської діяльності підприємством. Для всіх закладів харчування існують загальні вимоги (пожежної безпеки, санітарного стану), в залежності від типу закладу харчування. Найважливішим документом закладу харчування є меню. Це основний документ підприємства, який має оцінюючу, аналітичну і стимулюючу функції. Меню - це перелік страв, які є в щоденному раціоні, з вільним вибором порційних і чергових страв, комплексних обідів, банкетів, спеціальних видів обслуговування. У преїскуранті перераховані напої, фрукти, кондитерські та тютюнові вироби. Оцінююча функція меню - це відображення основної діяльності підприємства і кулінарної майстерності кухарів. Не менш важливі й аналітичні функції меню. Меню дає можливість вивчити попит, а потім - розробити раціональні напрямки формування меню, кухні, технології. Стимулююча функція відображає вплив меню на результати діяльності підприємства. Меню розробляють, виходячи з асортиментного мінімуму - мінімальної кількості страв, які повинні бути в реалізації.

#### **7.4. Організація роботи з надання бізнес-послуг у готельному господарстві**

Бізнес-послуги відносяться до додаткових послуг, що пропонуються готелем. Відповідно, чим вища категорія готелю, тим більшу кількість даних послуг і кращу якість їх надання він може запропонувати своїм гостям. До видів бізнес - обслуговування належить: користування конференц-залами, танцювальними залами і диско-клубами, бібліотеками, більярдними, казино, кегельбанами, залами ігрових автоматів, демонстраційними залами, туристичними клубами та відеосалонами. У багатьох літературних джерелах ресторани не відносять до видів культурно-масового обслуговування, бо головною метою ресторану є забезпечення гостей харчуванням, а розважальні послуги є додатковими і можуть взагалі не надаватися. Проте, зовсім не розглядати ресторани як вид культурно масового обслуговування не можливо, особливо, якщо мова йде про ресторани при готелях. Оскільки, в

наш час, у ресторанах дуже часто проводяться конференції, презентації, ділові збори та інші заходи при проведенні яких саме надання їжі (невеликий фуршет) є додатковим. Також, у ресторані може бути організований виступ відомого співака чи влаштовано грандіозне шоу (новорічний карнавал або бал).

Для проведення конференцій і нарад, готелі дуже часто пропонують конгрес-холи, конференц-зали, бізнес-центри та актові зали. Готелі, що мають такі зали, називають конференц-центрами або конгрес-центрами. Вони спеціально проектуються для прийняття великої кількості людей та проведення різного роду зборів. У нашій країні такі центри необхідні ще й для обслуговування акціонерних товариств, які проводять щорічні збори акціонерів. Головним завданням таких готелів є забезпечення залів необхідним обладнанням, технічними засобами акустики, зв'язку, синхронного перекладу на декілька мов, зручними меблями.

Зазвичай, такі готелі розміщуються не в центральних кварталах і можуть пропонувати широкий набір послуг для приємного проведення часу: ігри в гольф, відкриті та криті басейни, сауни, тренажери зали та інше. У ціну перебування входить вартість номеру, харчування, місце у залі, аудіо та відео обладнання та інші додаткові послуги. Як показують дослідження ринку конгрес послуг, більшість компаній, що влаштовують конгрес заходи, прагнуть одержувати всі необхідні для цього послуги «під одним дахом». Крім того, 25 % з числа найбільш вимогливих замовників, якими є організатори міжнародних конференцій, вибирають для їхнього проведення готелі. У свою чергу, готелі, особливо ті, основними клієнтами яких є бізнесмени, інвестують великі суми в створення власних конгрес-центрів, вони дуже високо оцінюють конгресовий бізнес як джерело високого стабільного доходу. Для цього готелі підтримують постійні контакти з організаторами заходів, щоб мати точну уяву про їхні потреби. Готелі вкладають істотні кошти в удосконалення сервісу, будівництва нових приміщень і в розвиток інформаційно-технічної бази. Універсальні зали і конференц-зали призначені для проведення культурних заходів, конгресів, конференцій, що можуть одночасно прийняти значну кількість відвідувачів. Такі зали доповнюються фойє, що виконують функції очікування відвідувачів, а також низку додаткових функцій: організація виставок, ярмарків, танцювальної зали, приміщення для ігрових автоматів, бенкетів тощо. Фойє розміщується на одному рівні з залом. Універсальні зали і конференц-зали обладнуються приладдям для синхронного перекладу не

менш як на чотири іноземні мови. При них організуються приміщення для проведення секційних засідань. Універсальні зали використовуються для проведення прийомів, презентацій, конференцій, виставок-ярмарків, нарад, симпозіумів, бенкетів тощо, для чого організуються розсувні і стулюючі перегородки, за допомогою яких внутрішній простір зали поділяється на окремі приміщення. У таких залах використовуються трансформаційні меблі, для чого слід передбачити при залах спеціальні приміщення для тимчасового зберігання меблів. Визнаними лідерами у сфері проведення конгрес-заходів в світі є готелі США, саме вони широко впровадили практику розробки спеціальних конгрес-пакетів, що полегшують організаторам заходів вибір і дають можливість швидко підрахувати суму передбачуваних витрат. Так, наприклад, у стандартний денний конференц-пакет, що пропонує ланцюг Hilton Hotels, включаються: мебльований зал для засідань; дошка (flipchart), overhead, екран; прохолодні напої на робочих столах; дві кава-паузи (кава, чай, напої); ланч. Для проведення конгресів у готелях необхідна наявність бізнес-центру, до складу якого має входити концертний зал з обладнанням для синхронного перекладу, з аудіо- і відео обладнанням, конференц-зали, багатофункціональні банкетні зали, виставкові площі.

Цікавим напрямком у створенні спеціалізованих готельних послуг є широке використання культурних програм, у тому числі балетних і циркових фестивалів, концертів, оперних вечорів тощо. Готелі, що мають концертні зали і майданчики, пропонують своїм гостям широкий спектр культурних програм, включаючи окремі програми до своїх спеціалізованих готельних послуг.

У сучасному суспільстві цілий перелік різноманітних видів азартних ігор продовжує користуватися великою популярністю, і, саме тому, багато готелів зараз охоче пропонують зали ігрових автоматів, а підприємства вищого класу навіть послуги власного казино. Існує дуже багато різноманітних ігрових автоматів, найбільш розповсюджений тип називається "покірним автоматом". Такі автомати мають декілька рядів карт, що крутяться, деякі "щасливі" комбінації яких призводять до виграшу. Іноді на колесах розміщують не карти, а зображення фруктів. Деякі ігрові автомати відносяться до типу настільних, оскільки, стіл є частиною автомату, в яку вставляється певний замінювач грошей - жетон. До азартних ігор відносяться бінго, велике колесо, блек-джек, рулетка, баккара, кено та інші. Взагалі, асортимент азартних ігор дуже різноманітний і постійно поповнюється новими розробками.

Більярдні організуються у приміщеннях холу, вітальні та в інших групах і призначені лише для мешканців готелю. У приміщенні встановлюються більярдні столи (малі розмірами 2250x1250 мм і великі розмірами 3850x2050 мм), стійки для кій, шафи або полички для куль, меблі для зони відпочинку і очікування. Більярдні столи розміщуються таким чином, аби навколо них була велика площа для вільного руху. Кегельбани можуть замінювати більярдні. У них розміщується спеціальне обладнання, що складається з автоматів для подавання кульок, встановлення кеглів, доріжок для прокату кульок, зона відпочинку і очікування.

Казино - ігровий заклад, в якому з використанням рулетки, ігрових столів для карткових ігор і гри в кості, а також іншого ігрового устаткування здійснюється проведення азартних ігор з об'явою грошових чи інших майнових виграшів. У казино, як правило, забезпечується одночасне проведення не менш як трьох азартних ігор (наприклад, гра в рулетку, покер, блек-джек). Основними цілями діяльності казино є надання послуг населенню у сфері організації дозвілля на високому професіональному і культурному рівні, а також отримання прибутку. Приміщення казино складається із зони обслуговування відвідувачів і зони службових приміщень із роз'єднаними входами у кожну зону. У зоні обслуговування відвідувачів розміщуються: ігрові зали; каси для грошових розрахунків із відвідувачами; пункт обміну валюти; місця для відпочинку відвідувачів казино і проведення видовищно-розважальних заходів; гардеробна. Ігровий зал казино становить спеціально обладнане приміщення, призначене для проведення гри, де розміщуються ігрові столи з місцями для відвідувачів і робочими місцями для співробітників казино. Приміщення ігрового залу не повинно бути доступне візуальному огляду з боку вулиці. У місцях для відпочинку відвідувачів казино можуть працювати ресторани і бари, проводитися дискотеки тощо. У зоні відпочинку повинні розміщуватися санвузли для відвідувачів у кількості, що відповідає санітарним нормам. У зоні службових приміщень казино передбачаються: кімнати відпочинку круп'є; ізольоване приміщення для співробітників служби безпеки; сейфова кімната - це спеціальне обладнане приміщення, де зберігається страхова сума казино, вся внутрішня документація казино, ігрове обладнання казино, що не є стаціонарно встановленим. До такого обладнання належать: кульки для рулеток; ігрові жетони (фішки); карткові колоди; карабіни для подавання карт; підноси для фішок тощо. Казино може розміщуватися лише не у жилому приміщенні і має відповідати санітарно-гігієнічним, протипожежним нормам

і вимогам збереження громадського порядку та безпеки відвідувачів і персоналу. Існують навіть спеціалізовані готелі-казино. Вони широко розповсюджені в США і деяких країнах Західної Європи. Головною функцією цих готелів є створення гарних умов для проведення азартних ігор. Проживання і харчування у таких готелях звичайно буває на дуже високому рівні. У харчуванні акцент робиться на екзотичну кухню. Великою популярністю користується послуга по організації чартерних рейсів для людей, що вирішили пограти у азартні ігри. Робота персоналу таких готелів дуже напружена, оскільки ігри тривають на протязі доби, 365 днів в рік. Бібліотеки передбачаються здебільше у готельних господарствах для відпочинку і розмішуються у приміщеннях адміністрації, побутових і культурно-масових приміщеннях. До бібліотеки належать читальні зали, приміщення для збереження книг і підсобні приміщення. Читальні зали передбачаються непрохідними, з одним входом і мають добре природне і штучне освітлення. У них відбувається видача і отримання книг, робота з книгою і експозиція періодичних видань, книг. Читальні зали обладнуються кафедрою видачі книг, читальними столами, книжними шафами або стелажми для книг, виставковими вітринами, стільцями.

Індустрія гостинності - це сфера підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які спираються на принципи гостинності.

Важливе місце в індустрії займає готельний бізнес, широкий та різноманітний характер якого охоплює й елементи, пов'язаних з ним секторів індустрії, наприклад харчування, відпочинок, розваги та інше. Відповідно готельний бізнес демонструє більш широку та різноманітну організаційну структуру, ніж інші сектори індустрії.

В готельному господарстві великої уваги надається сервісу. Сервіс-це система мір, що забезпечує високий рівень комфорту та задоволення самих різноманітних побутових, господарських та культурних потреб гостей за умови професійного обслуговування. Розміщення, забезпечення продуктами харчування та напоями є самим головним у діяльності готелів, від цього отримується весь або велика частина доходів і за це несуть відповідальність всі або більша частина співробітників підприємства. Розміщення та харчування ~ головні продукти, що пропонуються основними службами готелю. Проте сьогодні гості прагнуть отримати також й інші послуги та види обслуговування. З метою підвищення якості та культури обслуговувані клієнтів, а також конкурентоздатності на світовому ринку готельних послуг, підприємства повинні мати не тільки високий рівень комфорту, але й



широкий набір додаткових послуг. Оскільки, окрім зручного готельного номеру, харчування та прохолоджувальних напоїв у ресторанах, барах або безпосередньо у номері, гість може забажати користуватися послугами пральні, перукарні, сауни, басейну, фітнес-клубу, бізнес-центру, конференц-залу, бібліотеки, кіосків преси, обміну валют, не кажучи вже про можливість користування телефоном чи відео обладнанням. Різноманітність і асортимент додаткових послуг постійно розширюється. На основі вивчення попиту гостей працівники готельних підприємств знаходять все нові та нові шляхи та форми обслуговування своїх клієнтів.

Асортимент надання додаткових послуг залежить від категорії готелю. Відповідно, чим вища категорія підприємства, тим більшу кількість послуг воно може запропонувати своїм відвідувачам. Так, наприклад, одно- та двозіркові готелі надають лише найнеобхідніші послуги, такі як виклик швидкої допомоги, прасування одягу, виклик таксі, зміна білизни та рушників, зберігання багажу. Додаткові послуги гостям надаються як персоналом готелів так і працівниками суміжних підприємств, які спеціалізуються на цьому виді діяльності. Так, наприклад, готелі, що не можуть самостійно виконувати весь комплекс додаткових послуг, укладають договори про надання відповідних послуг із побутовими, транспортними, комунальними, банківськими, торговельними підприємствами й закладами культури.

За способом надання додаткові послуги можуть бути платними та безплатними. До безплатних послуг належать: зберігання багажу у камерах схову; доставка телеграфної кореспонденції до номера; виклик швидкої допомоги; доставка у номер термометра, медикаментів першої необхідності; побудка проживаючих у будь-який час; доставка до номера довідкової реклами, фірмових конвертів і паперу; зберігання грошей, цінних паперів (згідно опису); надання ниток, голок; видання довідок про розташування та режим роботи пунктів побутового обслуговування та інших послуг. Чим вище категорія підприємства готельного господарства, тим більше додаткових послуг переходить до типу безкоштовних. Всі додаткові послуги можна об'єднати у певні групи. Так, наприклад, можна виділити банківські послуги, послуги зв'язку, екскурсійні послуги, спортивно-рекреаційні, культурно-розважальні, транспортні, побутові та інші. Розглянемо послуги, що стосуються культурно-масового обслуговування у підприємствах готельного господарства.

Майже всі великі підприємства готельного господарства намагаються

забезпечити своїх гостей широким асортиментом додаткових послуг. Значну роль тут відіграють, також, послуги рекреаційного обслуговування. Адже, кожен гість має власні смаки, а відповідно, і побажання, щодо наявності певних видів рекреаційних послуг, і, слід зазначити, що більшість людей прагне отримувати їх "під одним дахом." Будь-який готель, намагається максимально задовольняти потреби, навіть найвибагливіших своїх відвідувачів. А, отже, і з'являються на території готельних комплексів різноманітні казино, дискотеки, бібліотеки, більярдні, зали ігрових автоматів, бізнес-центри та інші заклади культурно-масового обслуговування. Їх наявність є досить вигідною для готелю, оскільки, це підвищує його конкурентоспроможність та дає додатковий прибуток. Проте, організація даних закладів на території підприємства є досить складною і потребує значних витрат.

Перша проблема, з якою стикається будь-який готель-це наявність приміщення, придатного для його нормальної експлуатації. Рішення про те, придатне чи ні конкретне приміщення, залежить від багатьох факторів. Так, наприклад, при відкритті казино слід зважати на те, що: кожне казино повинно мати стандартний комплекс приміщень (це - ігровий зал, вестибюль, приміщення допоміжних служб, офісна частина, бар); всі ці приміщення по розміру, розміщенню, наявністю комунікацій повинні бути придатні для використання по конкретному призначенню. Основним технологічним центром казино, що визначає комерційні результати його діяльності, є ігровий зал. Розміри ігрового залу визначаються, перш за все, кількістю ігрових столів. Мінімальний розмір ігрового залу коливається на рівні 75-100 м<sup>2</sup>. Великої уваги також приділяється підбору обладнання. Рекомендований стандартний комплект обладнання для щойно відкритого казино складається з одного столу рулетки та двох-трьох столів для гри в ВІ, оскільки, з врахуванням вітчизняного та закордонного опиту встановлено, що це забезпечить, з одного боку, максимальну загрузку казино, з іншого-оптимальне співвідношення між програшами та виграшами казино. Влаштуваючи більярдні столи в готелі слід враховувати те, що більярд - це не досить тиха гра, і тому не слід розміщувати більярдні столи у кімнаті відпочинку, де люди, можливо, читають, дивляться телевізор, або працюють в Інтернеті. Кращий варіант-це створення більярдної кімнати, але він потребує значно більших витрат і підходящого приміщення, якого може й не бути. У приміщенні, де будуть стояти більярдні столи, не повинно бути підвищеної вологи, бо може зіпсуватися дороге обладнання. Слід звернути

увагу на стан перекриттів між поверхами, оскільки, один більярдний стіл може важити до півтори тонни. Навколо більярдного столу з кожного боку повинно бути 2 метри вільної площі - для того, щоб ігроки могли вдарити по шару з будь-якої точки. Таким чином, приміщення, в якому організується більярдна, повинно бути доволі просторим. Наявності підходящого приміщення потребує й відкриття бібліотек, бізнес-центрів, конгрес-холів, дискотек та інших закладів. Проте, якщо на підприємстві навіть є підходяще приміщення, відкриття закладів культурно-масового призначення потребує вкладання великих коштів, які йдуть на створення затишного інтер'єру, закупівлю дорогого обладнання (середня ціна одного якісного більярдного столу складає 4-7 тисяч доларів), прийняття на роботу нових працівників та інш. Тому, багато готельних комплексів, просто здають приміщення в оренду саме під казино, диско-клуби, більярдні зали та боулінг-клуби. Менші підприємства, навіть здають приміщення під ресторани, не маючи власних. Таким чином, вони отримують прибуток, уникають великих затрат, а їхні гості мають можливість користуватися різноманітними послугами, не виходячи з території готельного комплексу.

Послуги культурно-масового характеру відносяться до додаткових послуг, що пропонуються готелем. Відповідно, чим вища категорія готелю, тим більшу кількість даних послуг і кращу якість їх надання він може запропонувати своїм гостям. До видів культурно-масового обслуговування належить: користування конференц-залами, танцювальними залами і дискотеками, бібліотеками, більярдними, казино, кегельбанам, залами ігрових автоматів, демонстраційними залами, туристичними клубами та відеосалонами. У багатьох літературних джерелах ресторани не відносять до видів культурно-масового обслуговування, бо головною метою ресторану є забезпечення гостей харчуванням, а розважальні послуги є додатковими і можуть взагалі не надаватися. Проте, зовсім не розглядати ресторани як вид культурно масового обслуговування не можливо, особливо, якщо мова йде про ресторани при готелях. Оскільки, в наш час, у ресторанах дуже часто проводяться конференції, презентації, ділові збори та інші заходи при проведенні яких саме надання їжі (наприклад, невеликий фуршет) є додатковим. Також, у ресторані може бути організований виступ відомого співака чи влаштовано грандіозне шоу(новорічний карнавал або бал).

Займається рішенням питань, пов'язаних із бронюванням номерів і місць, прийомом гостей, що прибули в готель, їх реєстрацією і розміщенням по номерах, наданням різних послуг клієнтам, а також організовує виїзд з

готелю.

Склад служби: заступник директори по розміщенню ( менеджер), відділи адміністраторів, портьє, операторів механізованого розрахунку, працівників паспортного і довідкового столів. швейцарів, носіїв.

Комерційна служба. Займається питаннями оперативного й стратегічного планування, оптимізацією надаваних послуг, маркетингом, аналізом стану готельного ринку, вивченням потреб клієнтів, рекламною діяльністю. Склад комерційної служби: комерційний директор, відділ маркетингу, відділ реклами, планово - економічний відділ.

### **7.5. Організація роботи структурного підрозділу із надання побутових послуг**

Допоміжні й додаткові служби забезпечують процес роботи готельного комплексу, пропонуючи послуги пральні, хімчистки, та ін. В їх склад входять: бізнес - центр, спортивно - оздоровчий центр, торговельні кіоски, перукарня, косметичний зал, масажні кабінети, сауни, автостоянки, прокатні пункти, зали гральних автоматів, пункти обміну валюти, ремонтні майстерні аудіо, - відеотехніки, фотосалони та інші.

Єдиної моделі управління готелем не буває, тому що немає однакових готелів. Всі рішення обумовлені задоволенням потреби клієнтів. Допоміжна й додаткова служби зазвичай підпорядковуються комерційному директорові. Система управління готелем повинна бути ефективною, простою, гнучкою, конкурентоспроможною і відповідати наступним характеристикам: незначна кількість рівнів управління; невеликі підрозділи, укомплектовані кваліфікованими кадрами; надання послуг і організація роботи повинні бути орієнтовані на споживачів (гостей підприємства).

### **7.5. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному комплексі**

Всім зрозуміло, що кожен готель має свої особливості організаційної структури. Наприклад відділ бронювання може входити в склад комерційної служби, а відділ закупок може бути підпорядкований фінансовому директору, банкетна служба може входити в службу харчування та інші. Інколи шеф-повар підпорядковується напряму генеральному директорові.

В залежності від категорії готелю з'являються такі підрозділи як: бізнес-центр, фітнес-центр, які в свою чергу повинні кому-небудь бути

підпорядковані. В деяких службах прийому можуть бути старші касири, старші служби бронювання, старші інформатори і т.д.

В якості власника готелю можуть виступати: приватний власник, акціонерне товариство та інші. Акціонери вибирають раду директорів та генерального директора. Рада директорів контролює роботу генерального директора, затверджує фінансовий план, заслуховує звіт генерального директора про його виконання.

Підрозділи готелів розділяють на основні і другорядні. В основі цього лежить ступень прямого контакту з клієнтами. В деяких випадках уніформа персоналу теж різниться в залежності від цього.

Функції відділу закупок – закупка необхідних товарів, які вимагають високої якості по розумній ціні в необхідний час. При цьому повинен виконуватися принцип оптимального запасу в готелі, тому що і збереження вимагає коштів.

Закупка здійснюється таким чином: у відділ закупок подаються заявки в яких обумовлюються всі необхідні данні, такі як: найменування, розмір, вага, країна постачальник, кількість та дата поставки.

Менеджер відділу закупок, який спеціалізується на заявленому товарі, розглядає пропозиції постачальників (ціна, можливі знижки, форма оплати та ін.) вибирає краще і оформлює замовлення.

Місце забезпечення в системі підприємство-зовнішнє середовище схематично зображено на рисунку 7.1.

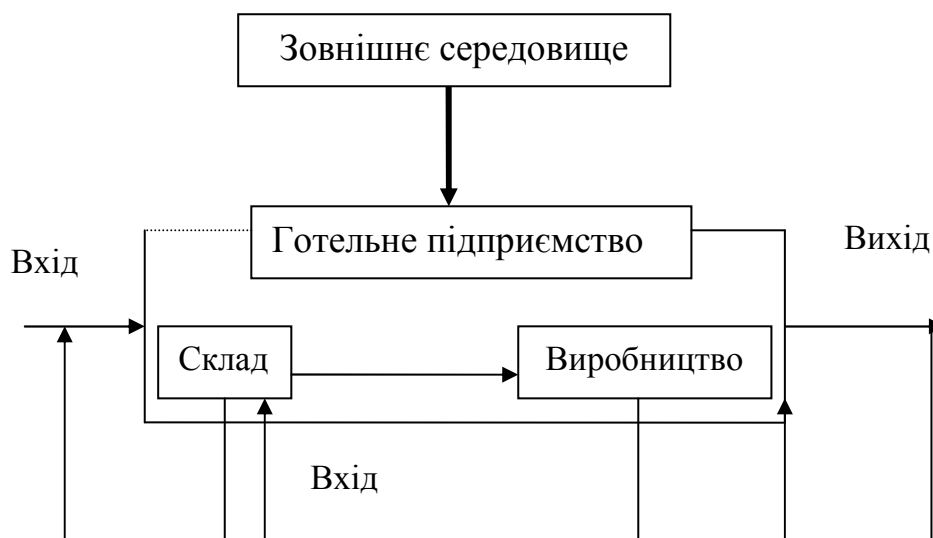


Рисунок 7.1 – Схема взаємодії підсистем готельного підприємства і зовнішнього середовища

Використовуючи системний підхід, суб'єкт управління повинен забезпечувати високу якість "виходу" в першій підсистемі підприємства (за умови високої якості її "входу" і процесу, що відбувається в підсистемі "Склад"), який своєю чергою є "виходом" до другої підсистеми. Якщо "вихід" у попередній підсистемі буде низьким, то і вихід в наступній підсистемі також буде низьким. Матеріально-технічне забезпечення виробництва як підсистема, що забезпечує підсистему виробничого менеджменту, багато в чому визначає якість процесу переробки "входу" системи в її "вихід" - готовий продукт. Процес матеріального забезпечення виробництва спрямований на своєчасну поставку на склад підприємства або на робочі місця працівників виробництва необхідних продовольчих, технічних ресурсів, до складу яких входять: сировина, напівфабрикати, готові продукти, технологічне обладнання, транспортні засоби, навантажувально-розвантажувальне обладнання, обчислювальна техніка, а також енергія, вода тощо. Тобто все, що надходить до підприємства в матеріалізованій формі і у вигляді енергії, належить до елементів матеріально-технічного забезпечення виробництва.

Мета матеріально-технічного та продовольчого забезпечення виробництва полягає:

- у своєчасному забезпеченні всіх підрозділів підприємства необхідними видами матеріальних, технічних і продовольчих ресурсів у достатній кількості і певної якості;
- у сприянні покращанню використання ресурсів: скороченню виробничих циклів виготовлення продукції, скороченню обертання оборотних засобів, забезпечення ритмічності процесів;
- у постійному пошуку конкурентоспроможних постачальників конкретного виду ресурсу з метою підвищення якості "входу" підприємства і спрямований на удосконалення матеріально-технічного та продовольчого забезпечення виробництва.

Для досягнення мети на підприємстві постійно повинен виконуватися певний комплекс робіт:

- проведення маркетингових досліджень ринку постачальників по конкретних видах ресурсів. При виборі постачальника слід звертати увагу на наявність у постачальника ліцензії і достатнього досвіду роботи; конкурентоспроможність продукту, яким він забезпечує підприємство, доступність (оптимальність) цін; простота схеми і стабільність поставок;
- нормування потреби в конкретних видах ресурсів;

- планування матеріально-технічного та продовольчого забезпечення виробництва ресурсами;
- організація доставки, зберігання і підготовки ресурсів до виробництва;
- облік і контроль використання ресурсів, аналіз ефективності їх використання;
- стимулювання покращання використання ресурсів.

Усі ці види робіт у великих готельних координує заступник директора з постачання, а також завідувач складу, комірники та допоміжний персонал (експедитори, вантажники). Допомагають їм працівники бухгалтерії, економічного відділу, менеджер з маркетингу.

Планування продовольчого забезпечення виробництва включає комплекс робіт з аналізу витрат ресурсів за звітний період, використання технологічного обладнання, а також розробку матеріальних балансів по видах ресурсів, джерелах надходжень і напрямках використання. Ці роботи виконуються економічною службою підприємства.

Раціональна організація забезпечення готельного підприємства всіма необхідними ресурсами значною мірою визначає рівень використання засобів виробництва, зростання продуктивності праці, зниження собівартості продукції, збільшення прибутку і рентабельності.

Головним завданням готельного підприємства з організації і управління постачанням продовольчими засобами є своєчасне, безперервне і комплексне забезпечення виробництва всіма необхідними ресурсами для здійснення виробничого процесу відповідно до затвердженої виробничої програми. При цьому сам процес забезпечення повинен відбуватися при мінімальних транспортно-складських витратах і найкращому використанні ресурсів на виробництві. Тому важливе значення має транзитна форма постачання підприємства, особливо коли доставка ресурсів здійснюється транспортом постачальника по кільцю (кільцевий завіз).

Складська форма постачання, при якій все необхідне надходить з баз та складів постачальницько-збутових організацій, економічно доцільна в тих випадках, коли виробництво харчових продуктів (борошна, цукру, консервів тощо) протягом року нерівномірне і в певний період створюються їх запаси, а потім згідно з замовленням вони поступово надходять у підприємства громадського харчування і торгівлі.

Крім зазначених форм постачання, набули поширення й інші форми та методи забезпечення підприємства ресурсами, а саме через: товарно-

сировинні біржі; аукціони, конкурси; спонсорство; оптові закупки; регулярні закупки дрібними партіями; закупки у міру необхідності; забезпечення виробництва по запитах; власне виробництво напівфабрикатів тощо.

Конкретну форму (метод) забезпечення ресурсами готельне підприємство вибирає, виходячи з особливостей ресурсів, тривалості їх одержання, кількості пропозицій, якості і ціни ресурсу та інших факторів. При визначенні форми забезпечення підприємства ресурсами необхідно вивчати надійність постачальника і рівень конкурентоспроможності випущеної ним продукції.

Основними критеріями вибору постачальника є: вартість товарів чи послуг; якість обслуговування.

Вартість придбання товарів чи послуг включає ціну товару чи послуги та іншу вартість, яка не має грошового еквівалента (зміна іміджу організації, соціальна значущість сфери діяльності підприємства, перспективи росту і розвитку виробництва тощо).

Якість обслуговування включає якість товарів чи послуг, надійність обслуговування. Під надійністю розуміють гарантованість обслуговування споживачів необхідними йому замовленими ресурсами протягом заданого проміжку часу. Надійність можна оцінити через ймовірність у задоволенні заявки споживача.

Крім основних існують й інші критерії. До них належать: віддаленість постачальника від споживача; терміни виконання поточних та екстрених заявок; наявність у постачальника резервних потужностей; система управління якістю продукції у постачальника; кредитоспроможність та фінансовий стан постачальника тощо.

Укладення договорів з постачальниками здійснюється на основі стандартного бланку "Замовлення на постачання", який вміщує: назву документа; порядковий номер; назву і адресу покупця; відповідальність і санкції за невиконання замовлення; дату; назву і адресу постачальника; терміни доставки і кількість доставлених товарів; адресу поставки; ціни товарів; банківські реквізити.

Проблемою забезпечення підприємств громадського харчування сировиною та іншими ресурсами в середніх та великих готельних підприємствах займається певна група працівників. У невеликих підприємствах ці функції виконують окремі працівники. У комплексних підприємствах громадського харчування (об'єднанні закладів громадського харчування) створюється централізована служба постачання. Управління



постачанням на підприємстві покладено на заступника директора (комерційного директора) і завідувача складу.

Підрозділ підприємства, який займається постачанням, вирішує наступні завдання: аналізує і визначає потребу в ресурсах; визначає метод і форму постачання; вибирає постачальників ресурсів; узгоджує ціни на ресурси та укладає договори з постачальниками; організує контроль якості, кількості та термінів поставки ресурсів; організує розміщення ресурсів на складі підприємства; визначає витрати на постачання.

Організація комплексного постачання підприємств всіма товарними ресурсами можлива тільки за умови чіткої взаємодії основних елементів системи: одержувачі (склад, цех, підприємство, трест), постачальники, транспортні організації. При організації постачання на будь-якому рівні вирішуються такі питання: виявляється потреба в продовольчих і матеріально-технічних засобах відповідно до виділених фондів, організуються замовлення і завезення по розроблених графіках і в узгоджені терміни, визначається відповідальність за ведення складських операцій, проводяться заходи щодо дотримання режиму економії, упровадженню наукової організації праці.

Для задоволення попиту споживачів у продукції визначеного асортименту необхідні товарні запаси, що повинні бути мінімальними, але цілком достатніми для ритмічної роботи виробництва. Наднормативні запаси збільшують втрати при збереженні, уповільнюють оборотність товарів, захаращують складські помешкання, ускладнюють урахування. Ліміти товарних запасів встановлюються вищою організацією для кожного підприємства по видах сировини і по всій масі товарів з урахуванням розміру товарообігу, плану випуску блюд, віддаленості від постачальників, умов постачання і збереження продуктів.

Нормальна робота підприємств харчування в значній мірі залежить від своєчасної, правильно розрахованої й визначеної потреби в продуктах і засобах оснащення. Кількість необхідних продовольчих товарів визначається на основі звітних даних про їхню фактичну витрату за попередній період з урахуванням змін, передбачених виробничою програмою в планованому році. При визначенні асортименту враховуються сезонність, особливості попиту і що обслуговується контингент.

Розрізняють декілька засобів визначення потреби в продуктах і напівфабрикатах: по плану-меню, добовим нормам споживання продуктів харчування, середньогруповим нормам споживання. Середньогрупові норми

споживання можуть бути встановлені на блюдо (перше, друге і т.д.), одного що харчується, одне місце і товарообігу по продукції власного виробництва.

При розрахунку кількості сировини і напівфабрикатів по середньогруповим нормам на блюдо (перше, друге і т.д.) норму закладання на одиницю продукції множать на кількість продукції, що випускається. При розрахунку кількості сировини і напівфабрикатів по нормах на одного споживача, добову норму продуктів харчування множать на кількість споживачів. Аналогічно розраховують потребу в основних продуктах для виготовлення напівфабрикатів при використанні нормативів продуктів на одне місце.

### **7.7. Організація складського і тарного господарства**

Складське господарство готельного підприємства виконує функції щодо зберігання, обліку і контролю руху продовольчих і непродовольчих ресурсів, що надходять до підприємства, і готової продукції.

Ці функції складське господарство повинно виконувати якісно, в установлені терміни і з мінімальними витратами. Ці три показники і є критеріями функціонування складського господарства.

Для забезпечення своєчасного виконання комплексу робіт необхідно:

- розробляти оперативно-календарні плани роботи складського господарства;
- складати графіки прийому і видачі товарів зі складу протягом робочого дня;
- чітко дотримуватися графіка прийому і видачі товарів зі складу;
- постійно здійснювати облік і контроль руху матеріальних потоків через склад;
- своєчасно перевіряти ваговимірювальні прилади;
- аналізувати ефективність роботи складського господарства, розробляти і впроваджувати пропозиції щодо покращання їх роботи;
- впроваджувати автоматизовану систему обліку товарно-матеріальних цінностей на складі.

Складські приміщення підприємств громадського харчування використовуються для зберігання продовольчих товарів, напівфабрикатів, готової продукції, відходів виробництва, тари, спецодягу, столової білизни, столового та кухонного посуду, робочого інвентаря і т.п.

У просторі вони повинні бути розміщені таким чином, щоб

забезпечувати прямоточність руху продовольчих цінностей, не допускати перетинання чистого і брудного процесів, забезпечувати можливість ефективного використання підйомно-ліфтового господарства, внутрішнього транспорту. Холодильні камери повинні розміщуватися одним блоком. Треба забезпечити умови для під'їзду транспорту, виконання розвантажувальних робіт з використанням засобів механізації, перевірки кількості та якості продукції, що надійшла в підприємство громадського харчування.

У часі підсистема, що виконує вищезазначені функції, послідовно виконує комплекс операцій щодо замовлення сировини, напівфабрикатів та інших предметів постачальникам, їх доставку, прийом на складі за кількісними і якісними показниками, закладання на зберігання, видачу необхідної кількості на виробництво, прийом на тимчасове зберігання готової продукції та напівфабрикатів.

### **7.8. Організаційно-управлінські структури обслуговуючих господарств**

**Служба ресторанного господарства.** Склад служби: директор ресторану, зав. виробництвом, заступники зав. виробництвом, адміністратори залів, метрдотелі, працівники відділу банкетингу, кухарі, офіціанти, працівники кухні, прибиральники, мийники посуду, підсобні робітники.

Забезпечує: обслуговування гостей у ресторанах, кафе і барах, вирішують питання по організації й обслуговуванню банкетів, презентацій і т.п. Очолює службу зам. директор готелю по ресторанному господарству (директор ресторану).

**Фінансова служба.** Склад служби: заступник директора по розміщенню (менеджер), відділи адміністраторів, порт'є, операторів механізованого розрахунку, робітників паспортного и довідкових столів. швейцарів, носіїв.

Займається рішенням питань, пов'язаних з бронюванням номерів и місць, прийманням гостей, які прибули в готель, їх реєстрацією та розміщенням по номерам, наданням різноманітних послуг клієнтам, а також організує розрахунки та виїзд з готелю.

**Адміністративно-управлінська служба.** Склад служби: секретаріат, відділ кадрів, фінансовий відділ, інспектори з протипожежної безпеки і охорони праці. Вона має наступні обов'язки: організація управління всіма відділами готелів, рішенням фінансових питань, питаннями кадрового

забезпечення, створення й підтримки необхідних умов праці персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і правил по охороні праці, техніці безпеки, протипожежної й екологічної безпеки. Очолює службу директор готелю.

### **7.9. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному комплексі**

Обов'язком служби є створення умов для безперебійного функціонування технологічного, санітарно - технічного, електротехнічного устаткування, ліфтового господарства, системи кондиціонування повітря, слабкострумового господарства (телебачення й зв'язку) і інш. технічних систем. Очолює службу головний інженер готелю (технічний директор).

Сучасні готелі мають в своєму складі велике і складне інженерно-технічне обладнання. Це центральне опалення, каналізація, гаряча і холодна вода, протипожежна система, вентиляція і смітєпроводи. Будівлі готелів обладнані електромережею, телефонами, радіо- і телевізійними установками, сигналізацією. Встановлено швидкісні сучасні ліфти.

Інженерно-технічне обладнання розглядається як комплекс готових, постійно діючих умов, спрямованих на задоволення культурно-побутових потреб проживаючих у готелі.

Для правильної експлуатації інженерного обладнання в кожному готелі необхідно мати технічну документацію: паспорт будівлі, план кожного поверху, схеми систем опалення, каналізації, водопроводу, вентиляції, електроосвітлення, паспорт на ліфти.

Для постійного нагляду за станом інженерно-технічного обладнання в штат готелів вводяться спеціальні посади: інженери технічних пристроїв, електрики, слюсарі-механіки, сантехники та ін.

У великих готелях постійно працює інженерно-технічна бригада, що очолюється головним інженером готелю. У невеликих готелях, де немає штатних посад, інженерно-технічними питаннями займається директор або старший адміністратор.

**Водопостачання і тепlopостачання.** Однією з основних проблем є постачання готелю водою для питних і господарських потреб. Для цього готельний будинок повинний бути оснащений відповідним водопровідно-каналізаційним обладнанням.

Готельні споруди, що будуються на освоєних територіях,

забезпечуються водою від міської водопровідної мережі. Невеликі об'єкти, що стоять поза міською забудовою, мають самостійне постачання з рік, свердловин і колодязів.

Водопровідна вода в готелях повинна бути придатна для пиття, незалежно від того, для яких цілей вона використовується.

**Каналізація.** Каналізаційне обладнання готельних об'єктів тісно пов'язане з водопровідним обладнанням. Каналізаційними трубами відводять забруднену воду з кухні, пральні, санвузлів.

Каналізаційні пристрої пральні мають бути пристосовані для прийому великої кількості води, що містить хімічне і механічне забруднення. У зв'язку з цим правильний відвід стоків з пральні має велике значення. Необхідно влаштувати велику кількість спусків у підлогах, а також уловлювачі води під пральними машинами і центрифугами. Це невеликі колодязі, призначені для разового відводу великої кількості води. Каналізаційна мережа в готельних пральнях повинна відповідати загальноприйнятим вимогам до каналізації.

У виробничих приміщеннях ресторану каналізаційна система повинна забезпечувати справне відведення води. Необхідно установити жировідділювачі, що служать для затримки жиру і відходів.

**Санітарно-технічне обладнання.** У сучасному готелі кожен номер має власний санітарний вузол. До основного обладнання відносяться: умивальник, ванна або душ, унітаз, біде. До основних пристроїв варто також віднести «арматуру» для рушників, що підігривається.

**Центральне опалення.** Система опалення служить для обігріву приміщень у холодний період року і підтримки нормальної температури повітря в приміщенні незалежно від зовнішньої температури.

На даний час найчастіше в готелях застосовується водяне, парове та електричне опалення. Вибір опалення залежить від призначення та архітектурно-будівельних вирішень готелю.

Найпоширенішим є водяне опалення. У готелях застосовують опалювальні системи середнього тиску з температурою води до 120°C, що подається від теплоелектроцентралі, а потім використовується для опалювальних цілей. Джерелами тепла для готелів можуть бути також власні котельні.

У великих готелях, де група приміщень громадського призначення займає велику площу, для житлової частини влаштовують окрему систему опалення або окрему її гілку.

Найбільш комфортною є система променистого опалення, що дозволяє

підвищити санітарно-гігієнічний стан приміщень, оскільки не допускає скупчення і підгоряння пилу на радіаторах. Панелі променистого опалення влаштовують у підлозі, стелі, стінах і перегородках. Температура поверхні обігріву 30-50°C.

Також у багатьох готелях успішно застосовується електроопалювальна система під покриттям підлоги – «тепла підлога».

**Системи вентиляції та кондиціонування повітря.** Під вентиляцією будинку (провітрюванням) мається на увазі повна або часткова заміна забрудненого повітря приміщення чистим зовнішнім повітрям.

Вентиляція буває природною, що відбувається за рахунок проникнення в приміщення повітря через відкриті вікна, квартирки, щілини в конструкціях будівлі і пори будівельних матеріалів. Витяжна, коли зіпсоване повітря організовано виводиться назовні, і приточно-витяжна з організованим відведенням забрудненого і розподілом свіжого повітря.

Ефективна робота вентиляції можлива при справному стані коробів і каналів, у них не повинно бути щілин. Персонал зобов'язаний стежити за станом фільтрів, що очищають притопне повітря, періодично їх оглядати, очищати фільтруючий матеріал від пилу, а, у випадку сильного забруднення, замінювати його новим.

У виробничих приміщеннях ресторану (на кухні, мийці, відділенні холодних блюд) природна вентиляція є недостатньою. Виділення великої кількості тепла, вологи, випарів кухонними машинами і пристроями вимагає застосування механічної приточно-витяжної вентиляції. Витяжки повинні бути розташовані над джерелами пароутворення і тепла. Над основною кухонною плитою розміщують вентиляційний навіс, що відводить випари, що утворюються під час приготування їжі.

У залах ресторанів, кафе, барів, а також винних льохах варто встановлювати самостійну механічну вентиляцію.

Сучасна готельна пральня повинна мати вентиляцію, що обслуговується власним машинним відділенням. У приміщеннях, де стирається білизна і, головним чином, накопичується пар, застосовуються пристрої для її видалення, що складаються з вентилятора і нагрівача, що висушує вологе повітря. Провітрювання пральні за допомогою відкритих вікон є небажаним, особливо у зимовий час.

Склади, призначені для збереження продуктів, вимагають відповідного обміну повітря. Обмін повітря повинний здійснюватися 3-6 разів на добу.

Сучасні вимоги комфорту припускають наявність у готелях систем

кондиціонування повітря. Створення штучних кліматичних умов у широкому масштабі застосовується в країнах із тропічним кліматом, а також у комфортабельно обладнаних готельних об'єктах. Системи кондиціонування повітря коштують значно дорожче систем вентиляції і застосовуються, в основному, у готелях високого класу обслуговування.

**Освітлення.** Усі приміщення, призначені для розміщення людей, повинні мати добре природне освітлення. При розташуванні номерів по сторонах світу діє таке ж правило, що й у житловому будівництві. Варто уникати напрямку фасаду будинку на північну сторону. Тому найкращою орієнтацією готельного коридору є напрямок з півночі на південь, при якому можна домогтися сонячного освітлення номерів зі сходу та з заходу. Північна сторона, крім того, має великі теплові втрати, що негативно позначається на рентабельності експлуатації.

Освітлення в готелі виконує як практичну, так і естетичну функцію. За допомогою світла можна підкреслити цікаві деталі інтер'єру і будівлі в цілому. Готелі високого класу, особливо у великих містах, повинні мати велику освітленість. Освітлювальні прилади повинні гармоніювати з архітектурними елементами в денний і вечірній час.

**Транспортні системи в готелі.** Ліфти широко застосовуються в готелях. Сучасні ліфти являють собою досить складну систему, що включає в себе механічні, електричні, автоматичні й електронні підсистеми. У готелях використовуються пасажирські, вантажопасажирські ліфти і спеціальні підйомники. Вантажопідйомність, місткість і швидкість ліфтів різні.

Службові ліфти використовуються для перевезення багажу і для різних службових і господарських цілей, ними обладнаються буфетні, білизняні й інші господарські приміщення. Підйомники зв'язані з цокольним і підвальним поверхами, де розташовані машинні відділення, ремонтні майстерні, складські приміщення.

Пасажирські ліфти передбачаються в готелях:

- вищої категорії висотою в два поверхи і більше;
- I категорії – у три поверхи і більше;
- II, III, IV категорії – у чотири поверхи і більше.

Найбільшу пропускну здатність з усіх видів механічного транспорту має ескалатор. Пропускна здатність ескалатора шириною 85 см перевищує пропускну здатність сходів тієї ж ширини в 4-5 разів.

У будинках готелів на 400 місць і більше допускається влаштування систем централізованого пиловидалення і білизнопроводів для брудної

білизни.

Сміттепроводи передбачаються в готелях висотою в 3 поверхи і більше.

**Слабкоструміві установки.** У сучасних готелях за допомогою слабкострумівих установок здійснюється телефонізація, внутрішні оперативні зв'язки, радіо і телетрансляція, пожежна й охоронна сигналізація.

**Телефонний зв'язок.** Основним засобом зв'язку є телефон, встановлення якого в готелі є загальноприйнятим. У зв'язку з ефективністю телефону, що сприяє економії руху персоналу, найбільш раціональним є встановлення телефонів в усіх номерах готелю.

Телефонізація великих готелів здійснюється звичайно від власної автоматичної телефонної станції. Для зв'язку з міською АТС прокладається магістральний телефонний кабель. Розподільча мережа проходить по всьому готелю, і на кожному поверсі готелю встановлюють спеціальні розподільчі коробки. В одному з приміщень вестибюльної групи або безпосередньо у вестибюлі встановлюють телефонні будки (або вбудовані кабінки) для міських телефонів-автоматів і для міжміського зв'язку. При встановленні кабін поруч, перегородки виконуються зі звуконепроникних матеріалів.

У великих готелях особливе значення має організація внутрішнього зв'язку зі співробітниками, відділами та обслуговуючими готель установами. Для оперативного зв'язку директора готелю і головного адміністратора зі службовцями встановлюються два комутатори. Ці станції оперативного адміністративного зв'язку розраховані на включення 40 абонентів.

**Внутрішній оперативний зв'язок. Сигналізація в номері.** Кожен номер готелю обладнується телефонним апаратом, дзвінками і кнопками сигналізації, автоматизації. Проживаючі в номері, не виходячи з кімнати, можуть викликати покоївку, чергову по поверху, офіціанта. У ванній встановлюються сигнальні дзвінки на випадок поганого самопочуття під час купання. Вони виконуються у виді шнура, щоб уникнути враження струмом. Спеціальний автоматичний пристрій дає можливість відкрити двері номера, не підходячи до них, ввімкнути або вимкнути світло, не встаючи з ліжка. Вимикачі і кнопки автоматичного відкривання дверей бажано встановити біля ліжка, розетку для включення пилососа – біля дверей, розетку для радіо і настільної лампи – біля письмового столу, для бритвеного приладу і фену – біля дзеркала у ванній.

**Сигналізація в адміністратора.** Особлива увага має приділятися обладнанню приладами сигналізації і зв'язку місця чергового адміністратора у вестибюлі. Оформлення прибулих у готель, збереження і видача



документів, ключів від номерів і кореспонденції здійснюється централізовано.

У великих готелях застосовується автоматизована система обліку номерного фонду і розрахунків з гостями і службовцями через центральний сервер.

**Радіотрансляційна і телевізійна мережа.** У готелях передбачається встановлення радіотрансляційної мережі. Будинок готелю має бути цілком радіофікований. У приміщеннях адміністративно-господарського персоналу, а також у місцях загального користування для передачі інформації встановлюються гучномовці потужністю 0,25 Вт. Радіофікація ресторану, кафе, банкетного залу здійснюється від місцевого радіовузла.

**Протипожежна сигналізація.** Виникнення пожежі можливо в будь-якому місці готелю, але найбільш піддані загорянню підвали, горища і кухні.

Недотримання чистоти у виробничих приміщеннях, у місцях, де проходять канали центрального опалення, елементи парового та електричного обладнання, може, внаслідок надмірного нагрівання або під впливом іскри, що виникла в електроприладах, викликати загоряння пилу, що зібрався.

Готельні об'єкти мають бути забезпечені протипожежною сигналізацією.

Пристрій пожежної сигналізації складається з центрального пожежного пункту, що подає звуковий або зоровий сигнал про пожежу або небезпеку пожежі, а також з пожежних сигналів. Розрізняють два види пожежних сигналів: автоматичні і ручні (кнопки).

**Система безпеки в готелі.** Велике значення має забезпечення безпеки проживаючих у готелі. Система безпеки складається з пульта управління, на якому ведеться відеоспостереження за об'єктами і відеокамерами, що встановлюються при вході в готель, у вестибюлі, у коридорах. Система має спеціальний канал для підключення до іншого охоронного і контрольного обладнання: протипожежної системи, системи водо- та електропостачання, охоронно-пожежної сигналізації.

Управління і контроль за електричним освітленням місць загального користування, включення вентиляційних систем, системи пожежної сигналізації, радіотрансляційної мережі та інших інженерних систем мають бути зосереджені в диспетчерській інженерного обладнання.

### **7.10. Організаційно-управлінська структура та робота підрозділів, що надають розважальні послуги в готельних комплексах**

Служба розміщення (рецепції). Вона забезпечує бронювання місць, приймання, реєстрацію, розміщення клієнтів у номери, здійснює фінансові розрахунки з ними. Очолює її, як правило, менеджер із розміщення, який має у своєму підпорядкуванні бюро реєстрації, порт'є (працівник, який відповідає за збереження ключів, одержання пошти), адміністраторів, бюро обслуговування, швейцарів, гардеробників, комірників камери схову, службу бронювання.

Служба периферійних послуг. До її складу входять екскурсійне бюро, автогосподарство або орендований транспорт, спеціальне бюро із забезпечення ділових, конгресових семінарів, яке має штат секретарів-референтів, гідів-перекладачів, обладнані конференц-зали, кабінети, оргтехніку, перукарні, косметичні салони, пральні, ательє, швейні та взуттєві майстерні, майстерні побутових послуг, служби нагляду за дітьми, медичних послуг, прокату, хімчистка та інш.

Служба дозвілля. Вона організовує для клієнтів фізкультурно-оздоровчі і видовищні послуги, у т. ч. демонстрування кінофільмів, концерти, роботу телебачення, відео, спеціальних клубів та інш.

Технічно-забезпечувальна служба. Ця служба забезпечує роботу інженерних систем і комунікацій (ліфтове господарство, енерго-, тепло-, водо-, газопостачання, експлуатацію приміщення та інш.). Очолює її технічний директор або головний інженер.

### **7.11. Методика складання посадових інструкцій**

Посадові інструкції - це внутрішній організаційно-правовий документ, у якому визначаються основні функції, обов'язки, права й відповідальність у системі керування організацією при здійсненні працівником своєї трудової діяльності. Вони дають можливість працівникам відстоювати свої права при виникненні трудових суперечок, а з іншого боку, об'єктивно оцінювати діяльність працівників керівництвом організації. У цілому, посадові інструкції покликані підвищити відповідальність за результати діяльності співробітників.

Посадові інструкції рекомендується встановлювати по розділах у наступній послідовності:

1 розділ - Загальні положення; 2 розділ – Функції; 3 - Посадові

обов'язки; 4 – Права; 5 - Відповідальність.

1 розділ. Загальні положення. У цьому розділі визначається відповідно до коду ОКПДТ, назва посади, а також її категорію залежно від того, яку переважно роботу виконує дана особа. Це може бути: а) керівник; б) фахівець; в) технічний виконавець. Класифікації категорій працівників і їхніх посад повинні строго відповідати діючому класифікатору професій і трудового кодексу. Посадові інструкції повинні складатися керівниками підрозділів готелів, а затверджуватися директором готелю або заступником директора, якому делеговані повноваження по підбору, розміщенню й організації праці персоналу підприємства. При складанні штатного розкладу необхідно дотримуватися тих найменувань, посад, які фігурують у посадових інструкціях. Відповідність найменувань посад повинне бути ідентично офіційно діючим кодам ОКПД, тому що є важливими обліковими даними, які використовуються в статичній звітності кадрової служби, а також заносяться в особисті картки працівників.

Згідно трудового кодексу призначення на посаду (звільнення) оформляється наказом роботодавця, виданим на підставі укладеного трудового договору. Для призначення на посаду окремих працівників, необхідно мати подання керівників служб.

У цьому розділі викладаються кваліфікаційні вимоги, пропоновані до працівника відповідно до займаної посади. Під кваліфікацією розуміється ступінь і рівень професійної підготовки працівника для виконання покладених на нього обов'язків.

Наприклад: на посаду менеджера по бронюванню призначається особа, що має вищу або середню фахову освіту й стаж роботи на керівних посадах не менш 3-х років.

Після кваліфікаційних вимог необхідно перелічити організаційно-правові документи, якими повинен керуватися працівник при виконанні займаної посади. Це можуть бути установчі документи організації, положення про структурні підрозділи, накази й розпорядження вищестоящих організацій і посадових осіб, приписання контролюючих організацій і т.п. У цьому розділі необхідно вказати, у чиєму безпосередньому підпорядкуванні перебуває працівник. Причому бажано не тільки визначити пряме підпорядкування, але й підпорядкування у випадку відсутності посадової особи (через хворобу, у відпустці й т.п.)

Дуже важливо в даному розділі визначитися із ситуацією, коли працівникові надходять вимоги виконувати ті роботи, які йдуть у розріз із

законодавством або владне розпорядження надходить не від його безпосереднього керівника.

Доцільно в 1 розділі вказати до складу якого колективного органа входить даний працівник (тимчасово створений колектив по організації, наприклад група по комп'ютеризації виробничого процесу й т.п.)

У цьому ж розділі конче потрібно вказати хто буде його заміщати у випадку хвороби, навчання, відпустки й т.п.

У розділ «Загальні положення» можуть бути включені й інші дані, що уточнюють статус працівника.

2 розділ. Функції. У цьому розділі визначається ділянка роботи, закріплена за працівником. При його розробці враховують Положення про структурний підрозділ, до складу якого він входить, подання керівника служби про прийом на роботу даного працівника й т.п.

3 розділ. Посадові обов'язки. Під посадовими обов'язками розуміються конкретні функції, які виконуються працівником для досягнення поставлених перед структурним підрозділом цілей і завдань. У цей розділ можуть включатися обов'язки, покладені на працівника керівником структурного підрозділу, що склалися в результаті практичної діяльності й виконуваних робіт попередниками даного працівника. Головне, щоб ці обов'язки були орієнтовні на кінцевий результат. Їх необхідно сформулювати так, щоб наочно було видно, що саме за допомогою їхнього підрозділу досягнуті, передбачувані керівництвом результати. При складанні посадових обов'язків необхідно підбирати дієслова, що відповідають певній категорії працівника. Так, наприклад, якщо це керівник, то йому відповідають дієслова «керує», «контролює», «курирує», «розглядає», «організує» і т.п., а якщо це фахівець або технічний виконавець, то - «виконує», «здійснює», «розробляє», «підготовляє», «виконує» і т.д.

При складанні посадових обов'язків необхідно дотримуватися наступних принципів:

перерахування обов'язків необхідно починати з основних і закінчувати другорядними. Якщо їх багато, то можна розбивати на групи або блоки сфери діяльності;

посадові обов'язки одного працівника не повинні дублювати іншого працівника, але це не стосується обов'язків працівників, що обіймають ту саму посаду;

посадові обов'язки, що виконуються колективно, повинні бути відділені від обов'язків, виконуваних індивідуально кожним членом колективу окремо;

у посадових інструкціях не завжди можна перелічити буквально всі обов'язки. Тоді необхідно вказати, що працівник повинен виконувати разові доручення свого безпосереднього керівника.

4 розділ. Права. Права працівника розділяються на дві складові: посадові (функціональні) і трудові.

Посадові права – це ті, реалізуючи які, працівник забезпечує якісне й своєчасне виконання покладених на нього обов'язків.

Трудові права - визначаються в трудовому договорі. Вони повинні розроблятися відповідно до існуючих нормативних документів, трудового законодавства, колективного договору і т.п.

Функціональні права – носять розпорядницький і організаційний характер. Так, що стосується посадових категорій керівника й фахівця, то в переліку прав розпорядницького характеру необхідно вказати наступне:

давати доручення, розпорядження, вказівки, обов'язкові для виконання підлеглими;

у межах своєї компетенції розпоряджатися матеріальними ресурсами і коштами;

здійснювати перевірки якості і своєчасності виконання завдань своїми підлеглими.

Вимагати:

припинення робіт, що загрожують життю і здоров'ю людей;

дотримання встановлених норм, правил, ТУ, інструкцій та інш.;

надання інформації та всіляких звітів в встановлений час;

не приймати до виконання документацію, не оформлену належним чином та не містить достовірні дані;

відстороняти від роботи або переводити на нижчеоплачувану посаду працівника, що не пройшов інструктаж з правил техніки безпеки, без перевірки професійних знань, що не мають (при необхідності) спеціальних допусків і інш.

давати вказівки з виправлення недоліків у роботі підлеглих;

повідомляти вищестоящим керівникам про виявлені недоліки в його підрозділі;

затверджувати, підписувати, візувати документи в межах своєї компетенції;

від імені своєї організації в межах своєї компетенції або за дорученням представляти її інтереси у взаємодії з іншими юридичними особами, державними органами, недержавними фондами і т.п.

Права організаційного характеру. Вони передбачають виконання наступних обов'язків:

- проводити наради з питань, що входять у його компетенцію;
- бути присутнім на засіданнях, зборах, нарадах організації й структурних підрозділів з питань їхньої діяльності;
- займатися проектами, ініційованими керівництвом організації;
- знайомитись з документами, що стосуються його компетенції;
- знайомитись з документами, що стосуються його особистої справи й візувати їх до внесення в особисту справу, вимагати залучення до особистої справи своїх пояснень;
- вносити пропозиції по поліпшенню роботи свого підрозділу, мотивуючи їх розумними аргументами;
- здійснювати взаємодію із суміжними підрозділами;
- запитувати інформацію в межах своєї компетенції про роботу суміжників;
- залучати фахівців всіх підрозділів для вирішення завдань у своєму підрозділі в межах своєї компетенції і з дозволу (при необхідності) керівника організації;
- вносити на розгляд керівництва організації питання переміщення, звільнення, прийому на роботу, заохочення або покарання працівників довіреного йому підрозділу.

Доцільно в розділі « Права» вносити наступний запис: працівник відповідає за невиконання або неналежне виконання посадових обов'язків, а також за невиконання своїх функціональних прав.

5 розділ. Відповідальність. У ньому вказується відповідальність працівника за невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків. При цьому необхідно правильно підбирати формулювання, не насторожувати працівника на можливість необґрунтованого не заслуговуючого жорсткого покарання. Допускаються такі формулювання, як «...відповідає за недотримання, невиконання, порушення й т.п.» Таким чином основним призначенням цього розділу є нагадування працівникові про обов'язкове виконання ним своїх функціональних обов'язків.

У додатку Б наведені деякі приклади посадових інструкцій. Відзначимо, що кожна посадова інструкція повинна бути належним чином оформлена: тобто завізована, підписана, затверджена за схемою, наведеної в прикладах.

## Контрольні запитання і завдання

1. Перелічіть види і дайте характеристику основних типів організаційних структур готелів.
2. Охарактеризуйте систему менеджменту сучасних готелів.
3. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю? Розкрийте функції підрозділів готелю.
4. Охарактеризуйте технічні системи сучасного готелю.
5. Наведіть структуру та функції інженерно-технічної служби готелю.
6. Проаналізуйте існуючі структури управління підприємствами індустрії гостинності.
7. Наведіть чинники, що обумовлюють вибір організаційної структури управління.
8. Назвіть типи організаційних структур, що використовуються в сучасних готелях.
9. Які існують принципи складання графіків виходу на роботу.
10. Дайте характеристику технології забезпечення цілодобово та постійного функціонування всіх служб.
11. Назвіть склад зміни служби експлуатації номерного фонду та обов'язки персоналу, що входить до складу служби.
12. Наведіть вимоги щодо оснащеності жилих номерів.
13. Як здійснюється перевірка наявності та справності меблів, устаткування, інвентарю.
14. Які види прибиральних робіт внутрішніх приміщень готелю: вестибюльної групи, жилих номерів, коридорів, холів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень?
15. Які види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах)?
16. Назвіть послідовність прибиральних робіт у жилих приміщеннях.
17. Що ви знаєте про організацію робочого місця покоївки.
18. Які особливості обліку основних засобів готельного підприємства ви знаєте?
19. Який термін та порядок проведення інвентаризації?
20. Які існують види інвентаризації?

## РОЗДІЛ 8

### *ДОЗВІЛЛЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОЗВІЛЛЯ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ*

#### **8.1. Дозвілля. Функції і закономірності**

Теорія дозвілля на сучасному етапі її розвитку характеризується міждисциплінарністю, спирається на дані багатьох наук: психології; педагогіки; соціології; філософії; географії; економіки. Однак, з другої половини ХХ ст. дозвілля відокремлюється як самостійна галузь знання, що вивчає значення вільного часу в житті людини, його змістове наповнення, розвиток людини на дозвіллі.

У вітчизняних і зарубіжних енциклопедіях та довідниках дозвілля визначається як: "Вільний, незайнятий час, прогулянка, звільненість від справ" (Даль В. "Словарь живого великорусского языка"); "Вільний від роботи час, на дозвіллі - вільний від справ" (ОжеговС. "Толковый словарь русского языка"); "Частина позаробочого часу, що залишається у людини після виконання необхідних невиробничих обов'язків: пересування на роботу і з роботи, сон, прийняття їжі, інших видів побутового самообслуговування" ("Велика радянська енциклопедія"). Зарубіжними вченими вважається, що дозвілля як науковий термін походить від латинського слова "licere", то у перекладі означає "бути дозволеним", французького слова "loisir" ("вільний час") та англійського слова "leisure" ("свобода вибору дій"). Починаючи з II половини ХХ століття, сформувалися концепції, що розглядають дозвілля як складову часового простору, як вид людської життєдіяльності, як психологічний стан людини, як ознаку цілісного способу життя. Розглянемо детальніше кожен із цих складових. Дозвілля як складова часового простору (кількісна концепція дозвілля) передбачає розподіл бюджету часу людини на робочий та неробочий. Відповідно до цієї концепції, дозвілля ототожнюється з позаробочим часом, вивчається як вільний час людини і набуває характерних ознак вільного часу людини в цілому; розглядається як істотна складова вільного часу, що звільняє людину від усіх побутових, робочих та сімейних обов'язків, має рекреаційне та розважальне наповнення. Відповідно до кількісної концепції, дозвіллевий час використовується людиною за її власним бажанням.



Дозвілля як психологічний стан людини розглядається крізь емоційне сприйняття людиною дозвіллевих занять. Згідно з цією концепцією, дозвіллевими вважаються лише ті види діяльності, що сприймаються людиною позитивно.

Дозвілля характеризується специфічними ознаками, пріоритетними серед яких слід назвати:

- свободу вибору дозвіллевої діяльності, свободу від обов'язків;
- добровільну участь в дозвіллевій діяльності;
- бажання отримати радість та задоволення;
- самодостатність та самотинність;
- компенсаційність дозвілля.

Головними ознаками дозвілля вважають свободу від обов'язків та добровільність участі. Дозвілля передбачає звільнення людини від тих функцій, що покладають на неї різні соціальні інститути (сім'я, церква, школа, суспільство). Тому в умовах перетворення дозвіллевих занять на складову навчання, роботи, релігійної, політичної чи господарської діяльності, відбуваються суттєві зміни в самій природі дозвілля, навіть якщо ці дозвіллеві заняття задовольняють людину. Дозвілля, що має на меті конкретну соціальну або матеріальну мету, доцільно називати "напівдозвіллям".

Дозвілля, яке не має жодної корисливої мети, крім задоволення та відпочинку, є "чистим дозвіллям" [10]. Дозвіллева ініціатива виявляється не просто в діяльності, а в діяльності добровільній, свідомій; діяльності, що співпадає з інтересами та уподобаннями людини. "Якщо у побутових, і особливо в трудових зайняттях ритм та темп діяльності, як правило, визначаються зовнішніми чинниками, то тут вони повністю залежать від внутрішнього спрямування та бажань людини. Такий високий рівень свободи та самостійності є воістину ідеальним і в сучасних умовах може мати місце лише у сфері вільного часу" . Тому дозвіллева діяльність залежить, в основному, не від зовнішніх, а від внутрішніх потреб та мотивів людини. Як зазначає російський вчений Стрельцов Ю., "основним стимулятором тут (на дозвіллі.) найчастіше є задоволення від вільної реалізації функціональних можливостей - фізичних, інтелектуальних, емоційних... навіть чітко фіксований результат важливий не сам по собі, а як умова і засіб продуктивного прояву певних здібностей".

Зважаючи на множинність та різноманітність класифікацій дозвілля, загальноприйнятою вважається класифікація дозвілля за такими ознаками:

- видом активності (пасивне та активне дозвілля);
- періодичністю (щоденне, щотижнєве, відпускне, святкове);
- тривалістю (короткочасне, довготривале, епізодичне);
- напрямками діяльності (творче, рекреаційне, культурне, спортивне, декоративно-прикладне, туристичне).

Дозвілля має свої обсяги та структурне наповнення. Структура дозвілля охоплює: споживання культурних цінностей, спілкування, творчі зайняття, хобі, рекреаційні та оздоровчі заходи, суспільно-корисну роботу, самоосвіту, пасивний відпочинок, асоціативні прояви. З кінця ХХ ст. в суспільстві істотно збільшується обсяг вільного часу, що значно впливає на участь населення в дозвіллевій діяльності. Дозвілля залежить від загального бюджету часу людини та його поділу на робочий і позаробочий. Збільшення обсягу дозвілля можливе за умов скорочення часу для роботи; удосконалення діяльності соціальних, "транспортних, оздоровчих, комунальних та інших служб тощо. Ці питання досліджують Годбей Г., Левкович Б., Робінзон Дж., Янкелович Д. та інші.

На кожному з етапів історичного розвитку дозвілля виконувало різні функції, відповідаючи соціальному замовленню суспільства, потребам, бажанням та інтересам окремої особистості. В науковій літературі з питань дозвілля, проблема його функцій набула належне філософське, педагогічне, культурологічне розкриття. В наукових школах зарубіжжя - американській, французькій, німецькій, англійській - такі поняття, як "функції" та "принципи" розрізняються за кількістю, назвами, змістом. Особливо це показово при визначенні функцій дозвілля.

У перекладі з латинської мови слово "функція" означає роль, сферу діяльності, коло обов'язків, призначення. Поняття функції використовується в багатьох сферах життєдіяльності людини і має різне змістове навантаження. Так, в біології функція означає діяльність та розвиток організму; в соціальних відносинах - вияв ознак певного об'єкта; в соціальних інститутах - окремий напрям діяльності, що реалізує їх суспільне призначення. Вважається доречним поділ функцій дозвілля на основні або постійні, генетично притаманні дозвіллю та тимчасові, ті, що виникають лише на певних етапах дозвіллевої діяльності.

При формулюванні функцій дозвілля необхідно враховувати істотні та специфічні риси дозвілля, потреби суспільного розвитку та практико - орієнтований характер дозвілля.

Головними соціальними функціями дозвілля є рекреаційна, комунікативна, соціальна, творча, ціннісно-орієнтована, пізнавальна та виховна.

Рекреаційна функція спрямована на зняття виробничої перевтоми, психологічної перенапруги, відтворення фізичних, інтелектуальних, емоційних сил людини; на зміцнення здоров'я шляхом здійснення дозвіллевим об'єднанням ігрових, оздоровчих, розважальних, спортивних, туристично-екскурсійних програм, проведення вечорів відпочинку, видовищних заходів, театралізованих вистав, масових свят. Рекреаційна функція є однією з провідних для сучасних дозвіллевих закладів, її мета - сприяти відпочинку, неформальному спілкуванню. Рекреаційний потенціал дозвіллевих закладів реалізується завдяки зміні видів дозвіллевої діяльності: спілкуванню; змаганням; мистецтву; фізичним навантаженням; інтелектуальним програмам. Рекреаційна функція яскраво виявляється у таких формах роботи, як концертна, художні видовища, спортивні змагання, художня творчість, аматорські об'єднання, свята, туристичні заходи. На відміну від вітчизняних вчених, які розглядають рекреаційну функцію дозвілля як другорядну, в зарубіжних країнах рекреації надається особливого значення. Вважається, що в рекреаційних дозвіллевих заходах відбивається сутність та особливості вільного часу. Разом з тим слід підкреслити, що досить часто, особливо в американській моделі дозвілля, рекреаційний компонент переважає, витісняючи дозвіллеві заняття, спрямовані на культурний та творчий розвиток людини.

Комунікативна функція дозволяє розширити можливості для спілкування, подолання самотності, знаходження нових друзів. Вона яскраво виявляється в таких формах дозвілля, як диспут, дискусії, вечори відпочинку, конференції, конкурсні та розважальні програми, просвітницькі акції тощо. При цьому, сила дозвіллевого об'єднання полягає не в безпосередньому впливі на людину, повідомленні їй певної інформації (телебачення, до речі, таких можливостей має значно більше), а в тому, що на дозвіллі людина має можливість різноманітно діяти сама. Інформаційне спілкування передбачає обмін думками, задоволення естетичних та пізнавальних потреб; в емоційному спілкуванні на першому плані - задоволення потреб у співчутті, співпереживанні, взаєморозумінні, дружній підтримці. Емоційне спілкування протікає в нерегламентованих формах і не потребує додаткових зусиль та витрат.

Соціальна функція дозвілля сприяє тому, щоб кожна особистість мала власну гідність, могла найти зміст свого існування, сприяє інтеграції людини в суспільство, задовольняє можливість само ідентифікації, дозволяє відчутти свою приналежність до певної спільноти. Вона поєднує в собі, на нашу думку, функції адаптації, соціалізації, психологічної профілактики і пов'язана з соціально-культурними, рекреаційними, дозвіллевими проектами для інвалідів, осіб похилого віку, представників етноменшин, "важких" підлітків.

Ця функція набуває особливого значення на сучасному етапі, коли людина соціально розчарована, емоційно загублена, духовно принижена, не вірить у майбутнє, цинічна по відношенню до минулого; прагматична у своєму підході до сьогодення; втрачає повагу до великих моральних цінностей та норм.

Творча функція спрямована на створення умов для вияву і розвитку творчого потенціалу особистості за межами професійно-трудової та сімейно-побутової діяльності шляхом участі особистості у виставках, творчих вечорах, в різноманітних гуртках, хобі-групах. у роботі майстерень, літературних, музичних, народознавчих віталень, художніх салонів. Творча функція дозвілля забезпечує не просто відпочинок та розваги людини, а й самовдосконалення у вільний час. Маючи різноманітні інтереси, людина прагне визнання своїх здібностей та вмінь на дозвіллі. Це особливо важливо, коли людина засобами дозвілля намагається компенсувати невдоволення або невизнання в інших сферах діяльності. Творча функція яскраво виявляється в таких формах дозвілля, як виставки, ділові ігри, конкурси, фестивалі, бесіди, самодіяльні концерти, туристичні походи, технічні гуртки, прикладна творчість.

У своїй пізнавальній функції дозвілля постає складовим компонентом неперервної освіти, підкреслюючи важливість самовдосконалення й самоосвіти, духовного збагачення особистості. Пізнавальна функція дозволяє задовольнити потреби в додатковій інформації, в поширенні та набутті нових знань. На відміну від навчальних закладів, дозвіллева діяльність не обмежується певним регламентом та правилами, її реалізація залежить від бажання, ініціативи та самодіяльності членів дозвіллевого закладу з урахуванням їх індивідуальних інтересів та запитів. Пізнавальна функція яскраво виявляється в роботі клубів для людей "золотого" віку, гуртків, довідково-консультаційних служб, інформаційних кабінетів.

Ціннісно-орієнтована функція полягає у формуванні системи ціннісних уявлень та орієнтацій особистості, мотивів, ідеалів, переконань, життєвої

позиції і виявляється у ставленні індивіда до навколишнього середовища, до інших людей, до самого себе. Сприймаючи певні події, факти, предмета, наукові концепції, поведінку інших людей, навколишній світ, людина завжди оцінює та формує певне ставлення до них. Оцінювання, сприйняття та розуміння людиною будь-чого відбиває її ставлення до певного явища і впливає на активність особистості.

Виховна функція дозвілля має специфічні особливості, які полягають у добровільному включенні людини в дозвілєву діяльність і виявляється в цілеспрямованому розвитку особистісних потенціалів (пізнавального, ціннісно-орієнтована, творчого, комунікативного). Дозвілєвий заклад часто постає в ролі додаткової школи як паралельне з навчальною установою джерело знань, набуття певних навичок і розширення культурно-дозвілєвих інтересів. Підкреслюючи виховну функцію дозвілля, наголосимо на тому, що будь-який дозвілєвий заклад має істотні відмінності від інших педагогічних організацій (загальноосвітніх, спортивних, музичних навчальних закладів). Його специфіка полягає в тому, то, на відміну від інших педагогічних систем, у дозвілєвій установі (особливо це стосується клубів та гуртків) педагогічний процес постає як предметна діяльність, але результати цієї діяльності є лише засобом вирішення конкретних завдань, а не самоціллю.

Функції дозвілля визначають його рівні:

- пасивний відпочинок як найпростіший рівень дозвілля, не має перспективних цілей, дозволяє звільнитися від виробничої перевтоми, побути у спокої, психологічно розслабитися; пасивне дозвілля є складовою життя людини;

- розважальне дозвілля включає прогулянки, спортивні та видовищні шоу, відвідування театрів, ігри, рекреаційні заходи і сприяє емоційній та фізичній розрядці; розважальне дозвілля вимагає від людини певної підготовки, вольових зусиль, застосування фізичних та психічних сил;

- пізнавальне дозвілля передбачає активну участь людини у дозвілєвій діяльності, спілкування в хобі-групах, з однодумцями, формує світогляд людини, розвиває її духовний світ, соціальні зв'язки та творчі уподобання;

- творче дозвілля характеризується духовною насиченістю, соціальною активністю, сприяє культурному збагаченню, створенню нових духовних цінностей.

Закономірності дозвілля полягають в тому, що:

- дозвіллева діяльність здійснюється у вільний для людини час, надає свободу вибору дозвіллевих занять та участі в них, зміст дозвіллевої діяльності нерегламентований і не запрограмований;
- багатоманітність видів дозвіллевої діяльності, синтетичність та великий діапазон, дозволяють інтегрувати різні види дозвіллевої діяльності, створюють підвищені (порівняно з іншими складовими соціально-культурної діяльності) можливості для вияву й розвитку творчого потенціалу людини, залучення до кращих досягнень світової культури;
- міжособистісне культурне спілкування на дозвіллі посилює привабливість дозвіллевої діяльності для людини і відкриває можливості для розвитку культури особистості;
- самодіяльна й ініціативна основа дозвіллевої діяльності передбачає активну участь особистості в дозвіллевих заходах; якщо зміст дозвіллевої діяльності неадекватний інтересам та потребам особистості, можливості дозвілля лишаяються нереалізованими і не впливають на творче розкриття особистості;
- дозвілля створює умови для духовного розвитку особистості, обміну, засвоєння та створення нових духовних цінностей;
- дозвілля є засобом соціалізації особистості; завдяки участі в дозвіллевій діяльності особистість засвоює досвід суспільства, його цінності, накопичує соціальні знання та норми поведінки.

## **8.2. Характеристика основних типів підприємств дозвілля**

Клуб - спільнота людей з єдиними інтересами, об'єднане в організацію або асоціацію. Розрізняють клуби спортивні, розважальні, політичні, релігійні і т. п. В ряді країн клубами також називалися культурно-просвітницькі установи, що організують дозвілля трудящих і сприяють їх вихованню, освіті, розвитку творчих потреб. Спочатку, клуби як ідея організації людей зі спільними інтересами з'явилися в античності. Всі бажаючі об'єднувалися у великі регулярно збираються групи, де обговорювали питання, що цікавлять їх проблеми, ділилися знаннями та досвідом.

**Типи клубів.** Спортивні. Сучасні спортивні клуби - це професійні чи аматорські організації, що мають команду спортсменів, інфраструктуру, систему управління і обслуговуючий персонал.

Культурно-просвітницькі установи. У 20-30-і роки ХХ століття в почалося активне клубне будівництво, чому значною мірою сприяло активний профспілковий рух. Наприклад, з десяти реалізованих в Москві і області проектів робочих клубів шість належать архітектору К. С. Мельникову. Всі шість клубів цього періоду відрізняються за формою, розміром і функціональністю. Однак, можна виділити дві загальних для всіх клубних будівель риси: гнучка система залів, яка передбачала можливість об'єднання та поділу приміщень мобільними перегородками і активне використання зовнішніх сходів, що дозволяло заощадити внутрішній простір установ культури.

Нічні клуби. Нічний клуб (англ. night club) - суспільна установа, що працює зазвичай після 21:00, призначено для проведення вільного часу (як правило, для молоді). Зазвичай в клубах є бар, танцпол, чіл аут - місце, в якому можна посидіти в тихій обстановці з більш спокійною музикою. Часто в клубах застосовується дрес-код і фейс-контроль. Для клубів немає особливого єдиного формату, тому що кожен клуб спеціалізується на своїй цільовій аудиторії відвідувачів.

Парк — це спеціальна обмежена територія природна, чи штучна, виділена переважно з метою рекреації, відпочинку.

В побуті слова "парк" та "сад" далеко не розійшлися. Тому широко використовується словосполучення "садово-паркове мистецтво". Однак сад існує для постачання фруктів, тоді як парк може мати садову ділянку. Перші парки у світі існували ще в Стародавні часи. Знамениті Висячі Сади Семіраміди можна вважати одним із перших парків. В ранню епоху народилося паркове мистецтво в Китаї.

Сади як явище прийшли в Європу з Близького Сходу і Азії. Саме там батьківщина абрикосів, винограду, аличі, шовковиці, хурми. В Древній Греції плодові сади поступово витісняли святі гаї, але з'явилися парки біля значущих для суспільства місць (сади Академії, де збирались філософи). Греки насичали свої сади скульптурами та малими архітектурними об'єктами-колонадами, алтарями для релігійних церемоній. Практика ставити скульптури в садах і парках була підхоплена у Європі в добу Відродження і перейшла далі в сади бароко і класицизму.

Перші відомі плани садів з пальмами та платанами біля басейну походять з Древнього Єгипту (збереглися на рельєфах). Можливо, перші спроби регулярного планування садів теж походять звідти. І через арабів дійшли до арабської Іспанії, де виникла своя культура садівництва (сади

Генераліфе, сади Аьгамбри ). Після відвоювання земель арабської Іспанії цей тип садів поширився католицькою Іспанією і пішов у середньовічну Європу. Своє поширення мали сади в католицьких монастирях ,а потім при замках феодалів.

У другій половині XVI століття засновано найстаріший парк в Україні - Єзуїтський (тепер парк ім. І. Франка). Сади Середньовіччя Вилла і сади в Поджо-а-Кайано біля Прато. Перші парки в Європі з'явилися в добу Середньовіччя. Вони створювалися багатими феодалами для того, щоб виділити певну територію для полювання і залишити її недоторканою для інших феодалів чи простолюду.

Садово-паркове мистецтво бароко наслідувало багатий досвід майстрів італійського Відродження. Але ця спадковість була творчою, досвід зберігали та розвивали далі. Садівництво Італії приваблювало майстрів з різних країн, а творчий доробок поширився у Франції, Голландії, Англії. Італійські архітектори часто втручалися в планування садів і парків при садибах, а їх твори ставали взірцями стилю (сад у Фраскатті з каскадом вілли Альдобрандіні ,арх. Джакомо делла Порта). З'явилися й фахівці, спеціалізовані лише на садово-парковому мистецтві (Андре Ленотр, Олександр Леблон тощо). В різних країнах Європи створюють видатні зразки садів бароко (Во ле Віконт у Франції, Хет Лоо в Голландії, Шенбрунн у Відні тощо).

Театр (від грец. *Qсахров*— місце видовища)— вид сценічного мистецтва, що відображає життя в сценічній дії, яку виконують актори перед глядачами, а також установа, що здійснює сценічні вистави певним колективом артистів і приміщення, будинок, у якому відбуваються вистави. Театр як мистецтво називають також театральним мистецтвом, а науку, що вивчає теорію та практику театального мистецтва вивчає театрознавство. Законодавство України визначає театр як «заклад культури (підприємство, установа чи організація) або колектив, діяльність якого спрямована на створення, публічне виконання та показ творів театального мистецтва».

Театральне мистецтво, це «вид мистецтва, особливістю якого є художнє відображення життя за допомогою сценічної дії акторів перед глядачами». За роки незалежності в Україні з'явилося багато нових театрів, зростає інтерес до народного та вуличного театру. Українське драматичне мистецтво дедалі активніше інтегрується в європейський культурний простір. Світове визнання здобув театральний режисер Роман Віктюк, творчість якого стала вагомим внеском у світову театральну естетику кінця XX століття.



Відомий далеко за межами України й інший український режисер — Андрій Жолдак. Низка талановитих акторів українського театру, Богдан Ступка, Ада Роговцева, Анатолій Хостікоєв та інші, з великим успіхом знялися у вітчизняних і зарубіжних кінострічках.

Нині в Україні щорічно відбувається низка міжнародних театральних фестивалів, що засвідчили свій авторитет у Європі: «Київ травневий» у Києві, «Золотий Лев» та «Драбина» у Львові, «Тернопільські театральні вечори. Дебют» у Тернополі, «Херсонеські ігри» у Севастополі, «Мельпомена Таврії» у Херсоні, «Різдвяна містерія» в Луцьку, «Інтерлялька» в Ужгороді та інші.

Музеї — це культурно-освітні та науково-дослідні заклади, призначені для вивчення, збереження та використання пам'яток природи, матеріальної і духовної культури, залучення громадян до надбань національної і світової історико-культурної спадщини.

Основними напрямками музейної діяльності є культурно-освітня, науково-дослідна діяльність, комплектування музейних зібрань, експозиційна, фондова, видавнича, реставраційна, пам'ятко - охоронна робота. Музеї є юридичними особами, крім тих, що створюються і діють при підприємствах, установах, організаціях, навчальних закладах.

Види музеїв. За своїм профілем музеї поділяються на такі види: історичні; археологічні; краєзнавчі; природничі; літературні; мистецькі; етнографічні; технічні; галузеві тощо.

На основі ансамблів, комплексів пам'яток та окремих пам'яток природи, історії, культури та територій, що становлять особливу історичну, наукову і культурну цінність, можуть створюватись історико-культурні заповідники, музеї-заповідники, музеї просто неба, меморіальні музеї-садиби. Останнім часом зеленим туризм на Київщині пропонує відпочинок у формі екскурсій до музеїв-садиб старовинного побуту з повноцінним харчуванням.

Музейна територія На території, відведеній для музею, забороняється діяльність, що суперечить його функціональному призначенню або може негативно впливати на стан зберігання музейного зібрання, а також інша діяльність, яка є несумісною з діяльністю музею як закладу культури. На цій території згідно з статутом музею може бути виділено зони: заповідна — для зберігання і охорони найбільш цінних історико-культурних комплексів і окремих об'єктів; експозиційна — для стаціонарного демонстрування великогабаритних музейних предметів і використання в культурно-пізнавальних цілях; наукова — для проведення науково-дослідної роботи;

рекреаційна — для відпочинку та обслуговування відвідувачів музею; господарська — для розміщення допоміжних господарських об'єктів. Кінотеатр - громадська інституція для публічного показу кінофільмів.

Головне приміщення кінотеатру - глядацький зал зі спеціальним широким екраном розміром до 30 м і акустичною системою. У сучасних кінотеатрах часто є кілька залів для глядачів, обов'язкова наявність системи кондиціонування повітря. Сучасні акустичні системи складаються з безлічі окремих звукових каналів (докладніше див Dolby Surround, Dolby Digital, THX).

Організація дозвілля у підприємствах готельного господарства різних типів складається із власних засобів та використання підприємств дозвілля:

- у сучасному суспільстві дозвілля є одним з видів соціально-культурної діяльності і відіграє значну роль у духовному, фізичному розвитку та удосконалюванні людини;

- в умовах ринку, жорсткої конкуренції" підприємств готельного бізнесу важливим напрямком діяльності готелів є ефективна організація дозвілля;

- організація туристського дозвілля, його насиченість є механізмом здійснення соціально-культурної діяльності дозвілля та одним з ефективних способів пропаганди культурно-історичних цінностей. У зв'язку з цим актуальною стає проблема раціонального проведення та організації дозвілля;

- поняття „організація дозвілля" підприємств готельного господарства є узагальненим поняттям для різних форм підприємництва, які спеціалізуються на ринку послуг, пов'язаних з прийомом та обслуговуванням гостей. Це індустрія гостинності, що складається з видів обслуговування, які спираються на принципи гостинності, що характеризуються щедрістю та дружелюбністю по відношенню до гостей;

- основне завдання готелю, як соціального інституту, полягає в розвитку соціальної активності і творчого потенціалу особистості, організації різноманітних форм дозвілля і відпочинку, створення умов повної самореалізації в сфері дозвілля;

- на сьогодні існує необхідність удосконалювання діяльності культурно-дозвільного центру по організації дозвілля підприємств готельних господарств. Ця тенденція повинна йти активно в усіх напрямках: удосконалення господарського механізму, розробки концепцій установ культури в нових умовах, підходах до моделі дозвілля гостей, змісту діяльності, планування і керування установ сфери дозвілля.

### 8.3. Ігорний бізнес як сегмент індустрії дозвілля

Відомо, що об'єкти розваг виступають одним з важливих елементів індустрії світового туризму - вони є як її невід'ємною складовою, так і чинником стимулювання до розвитку. В нашій країні, розваги, що засновані на азартних іграх, як складова туризму поки заборонена законом. Між тим у всьому світі розваги, основані на азартних іграх, не тільки приносять задоволення, але й формують туристичні потоки. Саме завдяки своїй економічній ефективності, можливості майбутнього "росту" і наявності великого контингенту клієнтів (як існуючих, так і потенційних), азартні ігри заслуговують на увагу і потребують вивчення й оцінки.

Ігорний бізнес як елемент індустрії дозвілля. Азартні ігри - це важливий елемент буття людини, відомий ще з доісторичних часів. Перші задокументовані спогади про азартні ігри відносяться, як не дивно, до курортів з мінеральними джерелами, де лікувалися, відпочивали і проводили час за грою грецькі та римські вищі шари суспільства. Поступово, і паралельно з розширенням Римської Імперії, розповсюджувалися по всьому Середземномор'ю і курортні міста, обов'язковим атрибутом яких в той час стали мінеральні джерела та азартні ігри. З тих пір поєднання туризму й ігорних закладів - невід'ємна складова рекреаційної галузі. Вперше публічний ігорний будинок був легалізований у 1626 р. у Венеції; і в той час у вищому венеціанському суспільстві з'явився звичай збиратися для найрізноманітніших зустрічей в так званих "малих будинках" чи "Casini". На протязі всіх середніх віків служителі церкви і королі здійснювали спроби викоренити азартні ігри, однак їх невдачі підтверджують міцність тяги до азартних ігор. У 1806 р. ігорний будинок вперше отримав офіційне ухвалення державного голови - французького імператора Луї де Бонапарта. З цього часу азартні ігри стали модним хобі, а казино - місцем, де обов'язково треба було побувати кожному, хто вважав себе забезпеченою людиною.

В системі світового туризму найбільш давній вид розваг - азартні ігри, що не загубили своєї популярності й у наші дні, а часто виступають одним з головних мотивів туризму. В міжнародній туристичній практиці такі ігри пов'язуються з ігорним бізнесом. Загальна тенденція до їх розвитку полягає в інтернаціоналізації і охопленні населення практично всього земного шару. Розвиток ігорного бізнесу отримав найбільших розмірів в закордонних країнах, в першу чергу - економічно високорозвинених. Світовими центрами ігор у казино є Лас-Вегас (США), Лондон (Велика Британія), Ріо-де-Жанейро

(Бразилія), курорти Баден-Баден (Німеччина), Ніцца (Франція), Сан-Ремо, Венеція, Рим (Італія), Есторіль (Португалія), Зальцбург (Австрія). Поширені вони й у країнах Карибського басейну, а також в Австралії, Південно-Східній Азії. Найбільшим казино у світі, відповідно до Книги рекордів Гіннеса, є «Берсвуд айленд казино» у Перті (Західна Австралія), а найбільшим казино в Європі - "Golden Palace" у Москві (Росія) [1]. Великі казино відомі не тільки іграми, але й як культурні центри. У них влаштовуються фестивалі музики й кіно, конференції, прийоми, весілля.

Казино нерідко стають основою формування центрів туризму, а в деяких країнах - і всієї економіки. Особливо тісні зв'язки склалися в них із готельними компаніями. У минулому «Холідей інн» і «Рамада», а в наші дні такі гіганти, як «Хілтон корпорейшн» і «Хайятт» увійшли в ігорний бізнес - вони володіють і управляють кращими казино у світі. В останні десятиріччя ХХ ст. спостерігався суттєвий розвиток одного з найбільш динамічних секторів - системи ігорного відпочинку. Ігорний туризм - це туристичний продукт, максимально пристосований до потреби покупця. Нині ігорний туризм характеризується наступними властивостями: він отримав розвиток більше ніж у 122 країнах світу; мережа ігорного бізнесу нараховує понад 4500 компаній; потребам людей представлені понад 115 видів азартних ігор тощо.

Азартні ігри сьогодні - це великий бізнес, що існує як у легальній, так і нелегальній формах. Поширення серед легальних видів одержали ігри в казино, на тоталізаторі, а також лотереї, що ліцензуються або випускаються державою. При цьому якщо лотереї та азартні комп'ютерні ігри розраховані скоріше на місцеве населення, то казино залучають велике число туристів. Введення пільг для залучення клієнтів і розширення мережі ігорних закладів сприяють збільшенню ролі ігор в житті суспільства. А створення «розважальних турне» гарантує майбутній розвиток даної сфери туризму.

В усьому цивілізованому світі (як на заході, так і на сході) ігорний бізнес поставлений в жорсткі межі - як законодавчі, що природно з точки зору суспільних морально-етичних укладів, а також територіальні, що не менш важливо. Зокрема, ігорний бізнес дозволений перш за все на тих територіях, які не здатні ніяк «піднятися», інакше як на ігорному бізнесі й туризмі. В якості прикладів - князівство Монако, яке в силу своєї малої площі не має нічого, окрім готелів, житла й казино, Лас-Вегас в пустинному штаті Невада й т.д.. В регіонах же з розвинутою економікою, особливо промисловістю, ігорний бізнес, як правило, просто заборонений. У тих же

США, якщо забажається зіграти в казино, доведеться їхати або в пустелю, посеред якої виріс Лас-Вегас, або в індіанські резервації заходу. Віковий досвід західних держав непогано було б використати й в нашій країні. В цьому контексті не позбавленим сенсу є вказані окремими політиками ідеї щодо організації потужного туристичного центру в поєднанні із ігорною індустрією.

Для активного розвитку міжнародного туризму на основі індустрії ігорного бізнесу необхідно враховувати певні фактори, що особливо важливі в аспекті його прибутковості. Одними із цих факторів є географічний. Сутність його полягає в оцінці ступеня розвитку подібної ігорно-туристської інфраструктури на сусідніх територіях. Так, ігорно-туристська інфраструктура у всесвітньо відомих центрах ігорного бізнесу першопочатково складалася саме на основі сприятливої зовнішньої територіальної кон'юнктури:

- у Монте-Карло (Монако) з 1863 р. - на фоні вигідного географічного положення поряд із важливими міжнародними морськими шляхами;

- у Лас-Вегасі (штат Невада, США) з 1931 р. - на тлі заборони практично в усіх штатах США та в Канаді ігорного бізнесу;

- в Сянгані (Гонконзі) та Аомені (Макао) з 30-х рр. ХХ ст. - через суворо регламентовану політику уряду КНР щодо ігорного бізнесу, а також через вигідне географічне положення, тривалий за часом колоніальний період та сучасний особливий економічний статус цих територій. Сьогодні також є досвід створення туристських центрів на основі ігорного бізнесу саме із врахуванням географічного положення території. Прикладом може слугувати Приморський край Російської Федерації, де ігорна інфраструктура активно розвивається з орієнтацією на обслуговування туристів із Китаю. А от щодо можливості практичного втілення проекту туристсько-ігорного центру в Україні, є багато суперечностей, основні із яких - це:

- 1) відсутність вільних земельних ділянок для розбудови туристсько-ігорних центрів - адже відомо, що практично уся земля вже давно перебуває або в довгостроковій оренді, або всупереч мораторію на продаж землі, все одно приватизована;

- 2) суттєвих фінансових прибутків позбавляються місцеві бюджети, коли громадяни певним відсотком проспонсують місцевий бюджет, де знаходиться гральні заклади;

3) законодавчі та морально-етичні питання щодо права кожного громадянина України;

4) питання збереження історико-культурних пам'яток, адже в угоду раціональному розміщенню тих чи інших об'єктів туристсько-ігрової інфраструктури може бути втрачена значна частка цих пам'яток;

5) велика концентрація гральних установ на порівняно невеликій території, якою є ПБК, здатна різко збільшити рівень криміногенної напруги в будь-якому регіоні;

при концентрації усієї ігрової галузі в межах однієї території, й відповідно, заборона її діяльності на решті території держави, обов'язково призведе до виникнення мережі ігрових закладів „підпільного” характеру, що аж ніяк не сприятиме розвитку економіки цих регіонів.

Але вище наведене стосується таких класичних закладів індустрії ігрового бізнесу, як казино та ігрові дома та використовувані в них види азартних ігор (ігри серії "Колесо Фортуни" - ігрові вовчки, рулетки та ін.; карткові ігри; більярд; нарди; ігри в кістки; ігрові автомати та ін.). Але існують й інші категорії азартних ігор, зокрема, усілякі лотереї, різного роду тоталізатори, скачки, автоперегони, спортивні ігри, тощо, організацію яких часто беруть на себе як державні установи, так і приватні структури. Вони теж засновані на відчутті азарту, фінансового виграшу тощо. Навряд чи можливо буде сконцентрувати їх на одній, обмеженій ділянці території. А от дійсно перспективним у майбутньому для української туристської галузі є залучення азартних ігор до круїзних поїздок - саме тут вони є одним з основних видів розваг. Під час плавання на таких судах пасажери повноцінно відпочивають і при бажанні випробують ігровий азарт. Зокрема, в світі існують навіть спеціальні плаваючі казино - найбільше з них «Гранд казино Білоксі» (США).

Отже, сьогодні головні світові потоки грального туризму спрямовані до США, Австралії, Німеччини, Монако, Франції, Чехії; і втрутитися новим територіям та країнам у цю мережу є достатньо складно.

#### **8.4. Роль анімації в роботі готельно-ресторанного комплексу**

Ще кілька років тому ніхто не знав, хто такі аніматори, а при слові «анімація» на розум найчастіше приходила мультиплікація або щось з нею пов'язане. Сьогодні справа йде інакше: багато хто проводить свої відпустки

за кордоном, живуть в хороших готелях і користуються усім різноманіттям пропонованих послуг.

Анімація - одна з них. Слово «анімація» має латинське походження і в перекладі означає наснагу, стимулювання життєвих сил, залучення до активності. Це слово перейшло в туристську сферу і набуло нового змісту. Сьогодні працівник анімаційної команди-аніматор - це людина, яка організовує дозвілля гостей, планує і здійснює розважальні заходи, спортивні ігри, працює з дітьми. В даний час в усьому світі стало активно використовуватися абсолютно новий напрямок - анімація, тобто поєднання відпочинку та організація безпосередніх вражень від особистої участі у заходах. Один з напрямків анімації в туристській індустрії - анімація відпочинку туристів в готелях і центрах відпочинку (курортах), де аніматори працюють з туристами постійно, і основне завдання цих працівників - не дати людям скучити. Найчастіше такі працівники зустрічаються в клубах. Удень туристи можуть їх бачити за прилавком бутіка або навчанням новачків на корті, на спортивних заходах змаганнях чи риболовлі, організованих для туристів. Увечері ті ж аніматори організують барвисте шоу, що передбачає участь в ньому туристів. Як форма аніматори мають яскраві футболки. На футболці - картка з ім'ям аніматора і прапорами країн, мовами яких він володіє. Підготовка та розробка анімаційних програм - особлива діяльність туристської галузі. Вони включають спортивні ігри та змагання, танцювальні вечори, карнавали, ігри, заняття, що входять до сфери духовних інтересів і т.д. Функції анімаційних програм - організація і керівництво культурними, оздоровчими і спортивними заходами, їх подальше поширення серед туристів. Як правило, на початку нового сезону шеф аніматорів за сприяння команди розробляє і затверджує анімаційну програму на весь сезон. На кожен день тижня (по годинах) складається точний розклад заходів, і на кожного члена команди покладаються певні обов'язки щодо їх проведення. Загальна програма анімації готується таким чином, щоб розважальні та спортивні елементи були різноманітні за своєю формою, цікаві туристам і щоб у проведених заходах було задіяно якомога більше учасників. Вечірні шоу повинні повторюватися не частіше, ніж один раз на два тижні, з розрахунку зазвичай двотижневого перебування гостей у готелі. Сценарій, музика, світло, хореографія, костюми - все чітко планується і організовується членами команди і керівником, який часто сам бере участь у шоу-програмах. Під час обіду і перед вечерею аніматори зустрічають гостей біля входу в ресторан, бажають приємного апетиту, знайомляться з новоприбулими

гостями, спілкуються з тими, з ким сьогодні грали, підсаджуються за столики, і, намагаючись не допускати паузи в розмові, розважають гостей і запрошують взяти участь в іграх і розважальних шоу після обіду. А зайняті у вечірньому шоу аніматори проводять репетиції вечірнього спектаклю. Готельний комплекс об'єднує в собі готель і ресторан, і надає гостям додаткові послуги. Готельно - ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанах зустрічаються та знайомляться люди з різних країн, тут створюється сприятливе оточення для взаєморозуміння, корисних, ділових контактів, розвитку громадського та культурного життя. У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально-технічної бази готельної індустрії. Від якості будівництва, рівня устаткування, розмаїття його типів істотно залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб клієнтів готелю. Процес зростання значення готельних мереж в управлінні світовим готельним господарством характеризується істотним протиріччям: з одного боку, укрупнюються головні готельні мережі, які оперують у багатьох країнах, з іншого, - все більше країн створюють власні готельні мережі, які успішно конкурують з інтернаціональними монополіями. Ресторанне господарство отримує значну частину доходів, як від внутрішнього, так і міжнародного туризму, активізує валютні надходження, створює умови для експорту послуг і входження їх до міжнародного ринку. До того ж, експорт послуг здійснюється на досить вигідних умовах тому, що він не пов'язаний з транспортними витратами. Останнім часом вимоги до якості послуг і сервісу різко виростили, не всі вітчизняні готелі відповідають вимогам європейського рівня. Все це підкреслює актуальність анімації. Анімація - своєрідна послуга, мета якої - підвищення якості обслуговування (не лише в готелях, але і в ресторанах), це своєрідна форма реклами. Повторне залучення гостей, теж мається на меті – для просування туристського продукту на ринку, для підвищення прибутковості туристського бізнесу. Аніматори з самого першого дня втягують гостей в життя готелів, дуже швидко стають для туристів справжніми друзями, з якими ті проводять майже весь вільний час. Уважне ставлення, вміння знайти спільну мову, життєрадісність і активність - ось якості, притаманні усім працівникам анімаційних команд. Анімаційна програма спрямована на задоволення специфічних туристських потреб у русі, культурі, творчості, спілкуванні, розвагах. Сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту (що хоче гість), але і за принципом пропозиції (готель пропонує нові послуги, які може надати, а гість вибирає). Активне і



раціональне застосування стандартів (в першу чергу, міжнародних) дозволяє забезпечити необхідну якість продукції і послуг, організувати налагоджений і безперервний технологічний процес, а також призводить до подолання бар'єрів на зовнішніх ринках, розширенню бази виробничого співробітництва із зарубіжними партнерами, встановлення більш високого рівня цін на продукцію і послуги, підвищує рівень конкурентоспроможності українських підприємств на світовому ринку. Створюючи в нашій країні індустрію туризму, намагаючись гідно увійти до міжнародного ринку туристичних послуг, необхідно реконструювати діючі, будувати нові сучасні підприємства ресторанного господарства, здатні конкурувати з кращими готелями та ресторанами світу, завоювати авторитет і популярність.

### **Контрольні запитання і завдання**

1. В чому полягає важливість застосування інформаційних технологій в заходах дозвілля сучасних готелів?
2. В чому є переваги інформаційних технологій перед традиційними засобами індустрії розваг?
3. Яка соціальна направленість розвитку індустрії розваг?
4. Назвіть перелік та характеристики підприємств, які відносяться до індустрії розваг.
5. Яким чином відбувається збір та аналіз соціологічної інформації про розвиток індустрії розваг?
6. Розкрийте роль системи збору та обробки соціологічної інформації у розвитку підприємств готельного господарства.
7. Що таке композиційні складові приміщень театрів?
8. Що розуміється під системою організації театрального простору?
9. Що таке інфраструктура багатоцільових залів?
10. Що таке клубна діяльність?
11. Сформулюйте зміст гри як виду розваг.
12. Персонал та устаткування дискотек.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів»
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
3. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.»
4. Александрова А.Ю. Міжнародний туризм: Підручник. допомога для Вузів. - М.: Аспект Пресс, 2001. - 464 с.
5. Байлик С.И. Готельне господарство: організація, керування, обслуговування. Підручник. 2 вид., перероб. і доп. - К. Дакор, 2006. – 288 с.
6. Байлик С.И. Готельне господарство: підручник 2 вид., перероб. і доп. - К.: Дакор, 2009. - 368 с.
7. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. (пер. с англ.) М., 1995.
8. Ляпина И.Ю. Організація й технологія готельного обслуговування. Підручник. М. Пробрідат, 2001 - 208 с.
9. Медунов С.Ф. Слово про відпочинок. 2-і вид., перероб. М., «Сов. Росія», 1978 - 368 с.
10. Роглев Х.И., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава» (м. Київ). - К.: КУТЭП 2004. -163 с.
11. Уокер Д. Введення в гостинність. Підручник (пров. з англ.), М., 1999.
12. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
13. Викова Л.М. Курорти Закарпаття. – К.: Здоров'я, 1985. – 80 с.
14. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: сучасні концепції менеджменту і маркетингу. Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 192 с.
15. Жук М.В., Круль Г.Я. Менеджмент готельно-курортного і туристичного сервісу. Конспект лекцій. Частина 1. – Чернівці: Рута, 2004. – 88 с.
16. Квартальнов В.А. Туризм. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
17. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги-XXI, 2003. – 300 с.

18. Курортні ресурси України. / Під ред. проф. М.В. Лободи. – К.: Укрпрофоздоровниця, «Гамед», 1999. – 334 с.
19. Кравців В.С., Гринів Л.С., Копач М.В., Кузик С.П. Науково-методичні засади реформування рекреаційної сфери. Наукове видання. – Львів: НАН України., 1999. – 78 с.
20. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторовий аспект). – К.: Альтерпрес, 2002. – 436 с.
21. Мацола В.І. Рекреаційно-туристичний комплекс України. – Львів, 1997. – 259 с.
22. Мінеральні води Закарпаття. Питне лікувальне використання. – Ужгород, 1997. – 174 с.
23. Туристична курортологія. Конспект лекцій / Бойко І.Д., Савранчук Л.А. – Чернівці: Рута, 2007. – 116 с.
24. Фоменко Н.В. Рекреаційні ресурси та курортологія. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 312 с.
25. Богущева В.І. Бари і ресторани. – РнД.: 2001р.
26. Проблеми якості у громадському харчування, готельного господарства та туризму. – К.: 2001р.
27. Світлична М.Л. Організація виробництва і обслуговування у підприємствах громадського харчування. – К.:2001р.
28. Масове харчування, готельне господарство і туризм в умовах ринкових відносин. – К.:1997р.
29. П'ятницька Г.Т. Менеджмент громадського харчування. – К.: 2001р.
30. П'ятницька Н.А. Організація обслуговування на підприємствах громадського харчування. – К.: 1989р.
31. Організація виробництва й обслуговування в громадському харчуванні. – К.:1990р.
32. П'ятницька Н.А. Організація громадського харчування в готельному комплексі. – К.: 1984р.
33. Усов В.В. Організація обслуговування в ресторанах. – М.: 1990р.
34. Туризм і готельне господарство. – М.: 2000р.
35. Аграновский Е.Д. Організація виробництва в громадському харчуванні. – М.: 1980р.
36. Багров Н.В. Региональная геополитика устойчивого развития. – К.: Лыбидь, 2002. – 256 с.

37. Балабанов И.Т. Финансовый анализ и планирование хозяйствующего субъекта – М.: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.
38. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 176 с.
39. Бережна І.В. Національні пріоритети та регіональні детермінанти соціально-економічного зростання (на матеріалах АР Крим): Монографія. – НАН України, Інститут регіональних досліджень, 2004. – 640 с.
40. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Издательский Торговый Дом “Герда”, 1999. – 348 с.
41. Боголюбов В.С., Орловская В.П. Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 312 с.
42. Борисов В.А., Попова Г.В. Основы курортологии: Учеб. пособие. Воронеж: Воронеж. гос. техн. Ун-т, 2005, 149 с.
43. Быков А.Т., Фетисова Ю.Г. Методика и организация технологии выбора оптимальных организационно-правовых форм собственности коллектива здравниц семейного отдыха и лечения пациентов в современных условиях. – Сочи: ЧРЦСМ, 1995. – 215 с.
44. Ветитнев А.М. Маркетинг санаторно-курортных услуг. – М.: Медицина, 2001. – 244 с.
45. Ветитнев А.М., Боков М.А., Угрюмов Е.С. Конкурентоспособность санаторно-курортных организаций. – Сочи: СГУТ и КД, 1999. – 108 с.
46. Волков С.Д. Региональные аспекты государственного регулирования здравоохранения в рыночной экономике. – СПб: СпбГУ, 1997. – 256 с.
47. Гаврильчак И.Н. Туризм как определяющий фактор модернизации экономики и стабилизации социальной обстановки в России: Диссертация доктора экономических наук: 08.00.05. – СПб., 2001. – 280 с.
48. Гидбут Л.В., Мезенцев А.Г. Курортно-рекреационное хозяйство (региональный аспект). – М.: Наука, 1991. – 201 с.
49. Гудзь П.В. Економічні проблеми розвитку курортно-рекреаційних територій. – НАН України, Ін-т екон.-прав. Досліджень НАН України. – Донецьк: Юго-восток, 2001. – 269 с.
50. Гуляев В.Г. Туризм: экономическое и социальное развитие. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 310 с.
51. Донскова Л.И. Рекреационный комплекс в условиях рынка: Учебное пособие / Алт. Гос. Техн. Ун-т им. И.И. Ползунова. – Барнаул: изд-во АлтГТУ, 2004. – 175 с.

52. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.» – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
53. Дышлова И. Агрорекреационные ресурсы Автономной Республики Крым: состояние, проблемы, перспективы. – К.: Лыбидь, 1998. – 211 с.
54. Елоина Е.Н., Ковалев В.Г. К вопросу об оптимизации управления рекреационной сферой. – Одесса: ИПРЭЭИ, 1995. – 174 с.
55. Ена В.Г., Ена Ал. В., Ена Ан. В., Ефимов С.А., Слепокуров А.С. Научно-прикладные основы создания природного национального парка “Таврида” и Большой эколого-этнографической тропы в Крыму. – Симферополь: СОНАТ, 2000. – 104 с.
56. Забелин П.В., Моисеева Н.К. Основы стратегического управления: учебное пособие. – М.: ИВЦ “Маркетинг”, 1998. – 380 с.
57. Закон України «Про внесення змін в Закон України «Про туризм» від 18.11 2003 г., №1282 – IV // Урядовий кур’єр № 244 25.05 2003 р.
58. Закон України “Про курорти” від 5.11.2000 / Відомості Верховної Ради (ВВР), 2000, №50, с. 435.
59. Здравницы профсоюзов Украины; ред. кол.: Лобода М.В., Колесник Э.А., Коломиец А.А., Фисенко Л.И., Морозов И.А. – К.: Тамед, 1997. – 317 с.
60. Кадыров Ф.Н. Совершенствование экономических отношений в здравоохранении в условиях НТП: вопросы управления и оплаты труда. – СПб.: Ривьера, 1997. – 218 с.
61. Квартальнов В.А. Туризм социальный: история и современность. – К.: Наукова думка, 1989. – 309 с.
62. Квартальнов В.А. Туризм: теория и практика: Избранные труды. В 5-ти т. Т. 2. Социальный туризм. – М.: Финансы и статистика, 1998. – с. 231.
63. Крамских В.Я. Воздух закаливает и лечит. – М., Медицина, 1986. – 192 с.
64. Крым: экономико-географический анализ / Под ред. В.Б. Кудрявцева. Симферополь, 1993. – 198 с.
65. Купер К., Флетчер Д., Гильберт Д., Ванхилл С.Т., Богданов Е. Экономика туризма: теория и практика. Т 1. Уч. Пособие. – СПб.: Олимп, 1998. – 200 с.
66. Куценко В.І. Сфера відтворення здоров’я населення (соціально-економічний та регіональний аспект). – К.: Наукова думка, 1994. – 220 с.

67. Ларичев Л.С. Развитие санаторно-курортной справи в Украинській РСР. – К.: Здоров'я, 1969. – 178 с.
68. Лобода М.В. Курортні ресурси України. – К.:ЗАТ «Укрпрофоздоровниця» - К.: Тамед, 1999. – 344 с.
69. Мамутов В.К., Амоша А.И., Дементьева Т.Н. и др. Рекреация: социально-экономические и правовые аспекты. – К.: Наукова думка, 1992. – 144 с.
70. Манильская декларация по мировому туризму. Манила (Филиппины), 27 сентября – 10 октября 1980 г. Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса: Нормативно-правовые документы / Под ред. В.И. Акшина, И.В. Гончаровой, А.И. Клебанова, Н.Д. Махалаткиной. – М.: Финстатинформ, 1998. – с. 11 – 23.
71. Мироненко, Твердохлебов И.Т. Рекреационная география. – М. Изд-во Моск. ун-та, 1981. – 208 с.
72. Николаенко Д.В. Рекреационная география: Учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 288 с.
73. Новая популярная медицинская энциклопедия // Гл. ред. В.И. Покровский. – М.: «ООО Издательство «Энциклопедия», 2004. – 768 с.
74. Огурцов А.Н., Сигов В.И. Санаторно-курортный комплекс в механизме социальной защиты населения. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2000. – 113 с.
75. Основи курортології: Посібник для студентів та лікарів за ред. М.В. Лободи, Е.О. Колесника. – К.: Видавець Купріянова О.О., 2003. – 512 с.
76. Основные методы санаторно-курортного лечения. Каталог. Санаторно-курортное лечение в Крыму: Симферополь: 2002, с. 7.
77. Полторанов В.В. Руководство по медицинскому отбору и направлению больных на курорты и в местные санатории. – М.: Профиздат, 1983. – 319 с.
78. Полушина Н.Д., Фролков В.К., Ботвинева Л.А. Превентивная курортология (теоретические и прикладные аспекты, перспективы) – Пятигорск: ГосНИИ Курортологии, 1997. – 352 с.
79. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Державної програми розвитку туризму на 2002 – 2010 роки” від 29 квітня 2002 року №583 // Офіційний вісник України. – 2002. - №18. – ст. 935.
80. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад” (Із змінами,

внесеними згідно з Постановою КМ №1510 від 11.10.2002) / Критерії державної акредитації санаторно-курортних закладів: збірник нормативних документів. – К.: МВЦ “Медінформ”, 2004, ч.1. – 325 с.

81. Санаторно-курортное лечение: справочник / Под ред. проф. Г.Н. Пономаренко. – СПб, издательство «Человек», 1999. – 456 с.

82. Семеняк Н.Г. Формирование и эффективность системы стратегического управления санаторно-курортным комплексом (на примере Туапсинского района Краснодарского края). Дис. на соиск. к.э.н. по спец. 08.00.05. – СПб, 1999. – 197 с.

83. Семеняк Н.Г. Формирование обобщающей стратегии управления развитием санаторно-курортного комплекса. – СПб.: Изд-во Академии Гуманитарных наук, 1999. – 189 с.

84. Сенин В.С. Введение в туризм. Учебник для гимназий, лицеев, колледжей и высших учебных заведений – М.: Финансы и статистика, 1993. – 341 с.

85. Соціально-економічна захищеність населення України, за матеріалами вибіркового обстеження // <http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2006/sz/dop/zahust.htm> – Сайт Державного комітету статистики України.

86. Соціально-економічний та політичний портрет АРК // <http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=news&file=article&sid=5300> – Сайт Українського незалежного центру політичних досліджень.

87. Справочник по санаторно-курортному отбору / под ред. В.М. Боголюбова. – М.: Медицина, 1986. – 528 с.

88. Статистичний збірник “Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2005/2006 році” – Симферополь, 2007. – 111 с.

89. Статистичний збірник “Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2006/2007 році” – Симферополь, 2007. – 139 с.

90. Столяров С.А. Рынок медицинских услуг: некоторые его характеристики, проблемы и аспекты управления. – Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2002. – 218 с.

91. Сфера туризма: этапы развития, экономика и управление: уч. пособие – М.: Пресс-сервис, 1998. – 468 с.

92. Тульчинский Т.Г., Вараикова Е.А. Новое общественное здравоохранение: введение в современную науку. – Иерусалим: Amount for

education and Health., 1999. – 162 с.

93. Туристские фирмы. Выпуск 13. – СПб.: ТОО «ОЛБИС», 1997. – 112 с.

94. Туристский терминологический словарь: Справочно-методическое пособие / Авт.-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 1999. – 664 с.

95. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні: Навч. посіб. / Передм. В.А.Смоля. – К.: Вища школа, 2002. – 195 с.

96. Хартия туризма: Документ ВТО А/6/11 «а» Рез. 1. София, 22 сентября 1985 г. / Квартальнов В.А. Иностраный туризм. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 312 с.

97. Шаптала О.С. Автономна республіка Крим: проблемні питання державного управління сферою рекреаційного обслуговування: Монографія. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2003. – 264 с.

98. Шмагина В.В., Харичков С.К. Рекреация и туризм в системе современных приоритетов социально-экономического развития. – Одесса: ИПРЭИ НАН Украины, 2000 – 70 с.

99. Экономические проблемы развития рекреационных регионов / Под ред. В.Л. Макарова. – М.: Экономика, 1997. – 142 с.

100. Яковенко Г.В., Винокуров Б.Л., Быков А.Т, Технологии управления предприятиями курортных и туристских услуг. – Сочи: СГУТ и КД, ЮФ НИИ им. Н.А. Семашко РАМН, 1997. – 223 с.

101. Яковенко Г.В., Винокуров Б.Л., Ветитнев А.М. Экономика туристических и санаторно-курортных предприятий. – Сочи: СГУТ и КД, ЮФ НИИ им. Н.А. Семашко РАМН, 1999. – 251 с.

102. Яковенко Г.В., Винокуров Б.Л., Ветитнев А.М. Экономика туристских и санаторно-курортных предприятий. – Сочи, 1997. – 234 с.

103. Psotrowsks J.P. Hrjmjcja s snformacja turysyczna. – Krakow: ITO, 1999. – S. 105.

104. <http://delo.ua/news/politics/ukraine/info-27569.html> - Сайт Газеты «Дело» Суббота, 28 июля 2007 г.

105. <http://derweg.narod.ru> - Сайт, освещающий медицинское страхование в Германии.

106. [http://news.bbc.co.uk/hi/russian/news/newsid\\_4936000/4936568.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/russian/news/newsid_4936000/4936568.stm) - Сайт новостей BBC

107. <http://tourism.gov.ua/publ.aspx?id=639> - Сайт Державної служби туризму і курортів.



108. <http://tourism.gov.ua/structure.aspx> - Державної служби туризму і курортів.
109. <http://www.altus.msk.ru> - Сайт російського туроператора «Альтус».
110. <http://www.chechinfo.ru/main/news/25/> - Туристський портал Чехії.
111. <http://www.galaktikatur.com> - Сайт туристської фірми «Галактика тур», Україна.
112. <http://www.hermes.kiev.ua> - Сайт туристської фірми «Гермес», Україна.
113. [http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/printable\\_article?art\\_id=102944](http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=102944) - Сайт Міністерства економіки України.
114. <http://www.nas.gov.ua/prof-kiev/Visnik/2005-5.htm> - Сайт Київської регіональної профспілки працівників Національної академії наук України.
115. <http://www.samcomp.zp.ua> - Сайт туристської фірми «САМ», Україна.
116. <http://www.sputnik.dn.ua> - Сайт туристської фірми «Спутник», Україна.
117. <http://www.top-personal.ru/issue.html?395> - Сайт журналу управління персоналом.
118. <http://www.tour.crimea.com/OFFICIAL/prograzv.rtf>
119. <http://www.tour-ethno.com> - Сайт кримського туроператора «Тур Етно».
120. [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/fin/frg\\_u/frg0507\\_u.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/fin/frg_u/frg0507_u.htm) – Сайт Державного комітету статистики України.
121. Апопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг% Навч. Посіб. / за ред. В.В. Апопія. – К.% ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.

## ДОДАТКИ

### Додаток А Вимоги до готелів різних категорій

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
1	2	3	4	5	6	7
1	<i>I. Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою</i>					
	Вивіска					
	1) із зовнішнім освітленням або що світиться; 2) що світиться з емблемою	+	+			
2	Вхід до готелю					
	1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря, 2) окремий службовий вхід;	+	+	+	+	+
	3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично; 4) вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля			+		
				+	+	
3	Вхід до ресторану (кафе, бару)					
	1) з готелю, 2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого)		+	+	+	+
4	Автостоянка					
	1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району Кількість місць не менша ніж 20 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %, 3) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %	+	+	+		
					+	+
6	<i>II. Громадські приміщення</i>					
	Устаткований та меблі відповідають функційній призначеності приміщення	+	+	+	+	+
7	Зона приймання (рецепція)					
	1) з мінімальною площею (м <sup>2</sup> ), якщо кількість номерів менша ніж 50; 2) додаткова площа (м <sup>2</sup> ) на кожний номер понад 50	10 0,2	20 0,3	20 0,5	30 0,8	50 1,0
8	Служба приймання та зона відпочинку					
	1) — меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики); — спеціальний покрив підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка;	+	+	+	+	+

1	2	3	4	5	6	7
	2) — меблі гарнітурні для відпочинку; — оздоба підлоги та стін зі штучних або натуральних матеріалів; — декоративне озеленення; — оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, карти нами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою; — освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м <sup>2</sup> ).			+	+	
	3) — меблі для відпочинку гарнітурні, виготовлені на замовлення, виняткового дизайну; — оздоба підлоги та стін із натуральних матеріалів найвищої якості; — живі квіти та декоративні рослини. Декоративні елементи оформлювання інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; — освітлювальні прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м <sup>2</sup> )					+
9	Килими або килимовий покрив у зонах відпочинку та коридорах	+	+	+	+	+
10	Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання	+	+	+	+	+
11	Інформаційні та рекламні матеріали, зокрема іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах			+	+	+
12	Реєстрація з використанням сучасного технічного устаткування (якщо кількість номерів більша ніж 30)				+	+
13	Холи (салони) на поверхах			+	+	+
14	Приміщення або частина приміщення для переглядання телепередач	+	+			
<i>III. Загальне технічне устаткування</i>						
15	Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізовано аварійне енергопостачання	+	+			
16	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			+		

1	2	3	4	5	6	7
17	Стационарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, обробляння та подавання води протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійно енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання				+	+
18	Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні	+	+	+	+	+
19	Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт			+	+	+
20	Кондиціонування приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів)					
	1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %;			+		
	2) кондиціонування				+	+
21	Кондиціонування житлових приміщень					
	1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %;				+	
	2) кондиціонування					+
22	Вентиляція санвузлів	+	+	+	+	+
23	Опалення					
	1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення;	+	+			
	2) центральне опалення;			+	+	+
	3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках);				+	+
	4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті					+
24	Пасажи́рський ліфт або ескалатор у будинках (вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлення ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно безплатно доставляти багаж у номери)					
	1) більше чотирьох поверхів;	+	+			
	2) більше трьох поверхів;			+		
	3) більше двох поверхів;				+	
	4) більше одного поверху;					+
	5) час очікування:— 30 с;				+	+
	— 45 с;			+		
25	Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)				+	+
	б) цілодобова робота ліфта або ескалатора	+	+	+	+	+

## Продовження Додатка А

1	2	3	4	5	6	7
26	Не менше одного ліфта на кожні 60 номерів (в нових та реконструйованих готелях)				+	+
27	Телефонний зв'язок					
	1) телефон в рецепції, доступний для гостей;	+	+	+	+	+
	2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах;	+	+			
	3) міський телефон в усіх номерах;			+		
	4) прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах;				+	+
	5) у багатокімнатних номерах — у кожній кімнаті;				+	+
	6) у багатокімнатних номерах — у санвузлах;					+
7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком — міський, міжміський, міжнародний	+	+	+	+	+	
	<i>IV. Номерний фонд</i>					
28	Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж	60%	80%	100%	100%	100%
29	Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридору та балкона) в м <sup>2</sup>					
	1) одномісні;	8	9	10	12	14
	2) двомісні;	10	12	14	15	16
	3) тримісні;	14	16			
	4) чотиримісні;	16	18			
	5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м <sup>2</sup> ;	+	+			
6) допущено відхил не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функційності меблів	+	+	+			
30	Багатокімнатні номери			+		
31	Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше ніж 16 м <sup>2</sup> , спальню із санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість — не менша ніж 5 % від загальної кількості номерів				+	+
32	Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА	+	+	+		
33	Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму				+	
34	Усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень					+
	<i>V. Технічна оснащеність номерів</i>					
35	Двері та замки					
	1) замок;	+	+	+	+	+

1	2	3	4	5	6	7
	2) із внутрішнім запобіжником;	+	+	+	+	+
	3) замок підвищеної секретності;				+	+
	4) вічко у дверях					+
36	Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролювання за безпекою номера					+
	Освітлення					
	1) загальне освітлення кімнати;	+	+	+	+	+
	2) світильник біля кожного ліжка;	+	+	+	+	+
37	3) лампа, яка освітлює робоче місце (стіл);			+	+	+
	4) вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)				+	+
	Електричні розетки					
	1) із зазначенням напруги;	+	+	+	+	+
	2) не менше двох на кімнату,	+	+	+	+	+
38	3) у санвузлі;	+	+	+	+	+
	4) для під'єднання до інтернету;				+	+
	5) різнопазові				+	+
	Телевізор					
	1) на прохання гостя;	+	+			
	2) кольоровий у кожному номері;			+	+	+
39	3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відеоканалу, з дистанційним керуванням				+	+
40	Радіоприймачі або інша можливість приймання радіопрограм в усіх номерах	+	+	+	+	+
41	Холодильнику багатокімнатних та одномісних номерах			+		
42	Міні-бар або холодильник в усіх номерах				+	
43	Міні-бар					+
44	Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділками у службі приймання				+	
45	Міні-сейф у кожному номері					+
	<i>VI. Оснащеність номерів меблями та інвентарем</i>					
	Ліжко (мінімальні розміри)					
	1) односпальне 80 см х 190 см;	+	+			
	2) односпальне 90 см х 200 см;			+	+	+
46	3) двоспальне 140 см х 190 см;	+	+	+		
	4) двоспальне 160 см х 200 см;				+	+
	5) дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	+	+	+	+	+
	Комплект постільних речей і білизни: — матрац з на матрацником; — дві подушки; — ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; — простирadlo, підковдра, наволоки	+	+	+	+	+
47						
48	Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги					

## Продовження Додатка А

1	2	3	4	5	6	7
48	Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги	+	+	+		
49	Килим або килимовий покрив підлоги				+	+
50	Тумбочка (столик) біля кожного спального місця	+	+	+	+	+
51	Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	+	+	+	+	+
52	Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з полицями і плічками (не менше ніж 3 шт./місце)	+	+			
53	Шафа з полицями, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт./місце)			+	+	+
54	Стільці або інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше двох на номер)	+	+	+		
55	Крісло для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'який диван				+	+
56	Стіл або письмовий стіл	+	+	+		
57	Письмовий стіл зі стільцем або робочим кріслом				+	+
58	Журнальний столик				+	+
59	Поличка (підставка) для багажу	+	+	+	+	+
60	Цупкі завіски (або жалюзі), що затемнюють приміщення	+	+	+	+	+
61	Прозорі завіски (або жалюзі)	+	+	+	+	+
62	Дзеркало					
	— у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником; — щонайменше одне великого розміру або у повний зріст	+	+	+	+	+
63	Швацький набір (голка, нитки)			+	+	+
64	Щітки: для одягу, для взуття	+	+	+	+	+
65	Склянки на кожного гостя	+	+	+		
66	Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару				+	+
67	Вода мінеральна або столова 0,2 л на гостя щоденно				+	+
68	Попільничка	+	+	+	+	+
69	Ключ скомбінований (для відкривання пляшок)	+	+	+	+	+
70	Інформаційні матеріали у номері					
	1) перелік послуг та прейскуранти цін на них;	+	+	+	+	+
	2) рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією;		+	+	+	+
	3) телефонний довідник;		+	+	+	+
	4) матеріали іноземними мовами;			+	+	+
5) у папці з емблемою готелю			+	+	+	
71	Набір письмового приладдя			+	+	+
72	Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	+	+	+	+	+
73	Пакети для пральні та хімчистки			+	+	+
74	Протипожежна інструкція та Інструкція щодо дій в екстремальних умовах	+	+	+	+	+

1	2	3	4	5	6	7
	<i>VII. Санітарне устаткування номера</i>					
75	Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ) У нових готелях — 100 % незалежно від категорії	25%	50%	100%	100%	100%
76	Площа санвузла повинна бути достатньою для цільного переміщення по ньому та дозволяти безпечно та комфортно використовування усього устаткування	+	+	+	+	+
77	Кожний номер без санвузла повинен бути устаткований умивальником з холодною і гарячою водою	+	+			
78	На кожному поверсі, де розташовано номери без санвузлів, повинні бути один туалет та одна ванна або духова на кожні 5 номерів без санвузлів, але не менше ніж два туалети та дві ванни або душові на поверх окремо для жінок та чоловіків	+	+			
79	Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла					
	1) дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням;	+	+	+	+	+
	2) поличка для туалетних речей;	+	+	+	+	+
	3) завіски для ванни чи душу;			+	+	+
	4) килимок на підлозі;	+	+	+	+	+
	5) фен для сушіння волосся;				+	+
	2	3	4	5	6	7
	6) тримач для рушників, гачки для одягу;	+	+	+	+	+
	7) склянка;	+	+	+	+	+
	8) рушники на кожного гостя не менше ніж	2	2	3	4	4
	9) зокрема банний рушник;	+	+	+	+	+
	10) халат банний (на кожного гостя);					+
	11) шапочка банна (на кожного гостя);			+	+	+
	12) тапочки банні (на кожного гостя);					+
	13) туалетні речі на кожного гостя (замінують в міру використання): а) туалетне мило;	+	+	+		
	б) туалетне мило або дозатор рідкого мила, шампунь, піна (сіть) для ванни;				+	+
14) туалетний папір;	+	+	+	+	+	
15) тримач для туалетного паперу;	+	+	+	+	+	
16) щітка для унітаза (у футлярі);	+	+	+	+	+	
17) кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу;	+	+	+	+	+	
18) пакети для предметів гігієни				+	+	
19) накривка до унітаза	+	+	+	+	+	
	<i>VIII. Устаткування санітарних об'єктів загального користування</i>					
80	Туалети: туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електрична розетка, туалетний папір, мило або дозатор рідкого мила, паперові серветки або електрорушники, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	+	+	+	+	+



1	2	3	4	5	6	7
81	Ванні кімнати або душові: ванни або душові кабінки, туалетна кабінка, умивальник із дзеркалом та поличкою для туалетних речей, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	+	+			
82	<i>ІХ. Приміщення для надавання послуг харчування</i> Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусошна — щонайменше один об'єкт із вище перерахованих		+			
83	Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі			+		
84	Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»				+	+
85	Банкетний зал(и), можливо такий(-і), що можна трансформувати у конференц-зал				+	+
86	Бар				+	+
87	Додатковий бар у зоні приймання					+
88	Окреме приміщення для харчування персоналу				+	+
	<i>Х. Додаткові приміщення для надавання інших послуг</i>					
89	Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою (для мотелів необов'язково)			+	+	+
90	Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, приєднаними до Інтернету				+	+
91	Приміщення для біологічного відновлення організму та занять спортом: 1) плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал – щонайменше для готелів ***, розташованих у курортно-рекреаційній зоні); 2) плавальний басейн			+	+	+
92	Медичний кабінет					+
93	Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094 (якщо кількість номерів більша за 50)			+		
94	Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094				+	+
95	Кімната побутового обслуговування	+	+	+	+	
96	Камера схову (цілодобово)	+	+	+	+	+
97	Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової продукції, газет, журналів та іншої поліграфічної продукції)			+	+	+
98	<i>XI. Послуги</i> Служба приймання: цілодобово	+	+	+	+	+
99	Швейцар				+	+

## Продовження Додатка А

1	2	3	4	5	6	7
100	Піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину) цілодобово					
	1) на прохання;		+	+		
	2) обов'язково				+	+
101	Прибирання номера покоївкою					
	1) щоденно;	+	+	+	+	+
	2) контролюючи його стан протягом дня				+	+
102	Заправлення ліжок покоївкою	+	+	+	+	+
103	Замінювання постільної білизни					
	1) один раз на три дні або за бажанням гостя;	+	+	+		
	2) щоденно або за бажанням гостя				+	+
104	Замінювання рушників					
	1) один раз на три дні або за бажанням гостя;	+	+			
	2) щоденно або за бажанням гостя			+	+	+
105	Прання					
	1) повернення білизни протягом 24 год;	+	+	+		
	2) повернення білизни протягом 12 годин				+	+
106	Прасування					
	1) надавання праски, прасувальної дошки;	+	+	+		
	2) протягом години, також у вихідні дні				+	+
107	Чищення одягу (хімчистка)			+	+	+
108	Дрібний ремонт одягу	+	+	+	+	+
109	Чищення взуття					
	1) персоналом готелю або автоматом;			+		
	2) персоналом готелю				+	+
110	Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного				+	+
111	Надавання в користування (самостійне або за участю обслуговувального персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіо устаткування			+	+	+
112	Зберігання цінностей у сейфі адміністрації	+	+	+	+	+
113	Зберігання багажу	+	+	+	+	+
114	Обмінювання валюти					
	1) для готелів категорії *** допускають наявність пункту обміну валюти або банкомату на відстані до 100 м;			+	+	+
	2) цілодобово				+	+
115	Приймання кредитних карток			+	+	+
116	Організування зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо)				+	+
117	Викликання таксі	+	+	+	+	+
118	Оренда (прокат) автомобіля				+	+
119	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаражу (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					+
120	Бронювання квитків на різні види транспорту			+	+	+

## Продовження Додатка А

1	2	3	4	5	6	7
121	Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи		+	+	+	+
122	Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо)			+	+	+
123	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у курортно-рекреаційній зоні			+	+	+
124	Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги	+	+	+	+	+
	<i>XII. Послуги харчування</i>					
125	Надання сніданків			+	+	+
126	Робота принаймні одного бару цілодобово				+	+
127	Обслуговування в номері					
	1) з 7.00 год. до 24.00 год.;			+		
	2) цілодобово				+	+
	<i>XIII. Вимоги до персоналу та його підготовленості</i>					
128	Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи	+	+	+	+	+
129	Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені:					
	1) щодо виконуваної роботи;	+	+	+	+	+
	2) щодо забезпечення перебування в готелі	+	+	+	+	+
130	Знання мов					
	1) добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою;	+	+			
	2) вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів);			+	+	+
	3) достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговувальним персоналом				+	+
131	Персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість	+	+	+		
132	Персонал повинен бути добре підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей				+	+
133	Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	+	+	+	+	+
134	Зовнішній вигляд персоналу					
	1) формений одяг, диференційований за службами, службові позначки;	+	+	+	+	+
	2) уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями				+	+
	+ — виконання вимоги обов'язкове					

## Додаток Б

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

### **ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**

#### **Завідувача бюро обслуговування іноземних громадян у готелі.**

найменування організації \_\_\_\_\_

#### **1. Загальні положення**

1.1. Завідувач бюро обслуговування іноземних громадян у готелі, відповідно до класифікатора професій робітників, посад що служать і тарифних розрядів відноситься до категорії керівників.

1.2. Призначення на посаду керівника бюро обслуговування іноземних громадян і звільнення з посади здійснюється наказом директора готелю.

1.3. На посаду керівника бюро обслуговування іноземних громадян призначається особа, що має вищу професійну освіту і додаткову освіту в сфері управління, стаж роботи із професії не менш 2 років, а також знання не менш 2 іноземних мов в обсязі мінімум спеціальних курсів.

1.4. Завідувач бюро обслуговування іноземних громадян повинен знати: Постанови, розпорядження й нормативні документи, що стосуються надання готельних послуг, технологію прийому, розміщення й обслуговування осіб, які проживають у готелі; кількість номерів і місць у готелі, їх категорію, технічний і санітарний стан, перелік додаткових платних і безкоштовних послуг, що надаються у готелі; умови бронювання і відмови від заброньованих номерів; ціни і тарифи за проживання і надання додаткових платних послуг; правила готельного обслуговування прийняті в Україні; місця розташування основних служб у готелі; функціонально-планувальну організацію готелю і її матеріально-технічну базу, а також об'єкти інфраструктури обслуговування громадян у даному готелі і місті.

1.5. Завідувач бюро обслуговування іноземних громадян готелю повинен також знати: основи економіки; цивільне, податкове і трудове право; основи іноземного етикету; кон'юнктуру ринку готельних послуг;

перспективи технічного, економічного й соціального розвитку готелю; основи менеджменту і маркетингу в готельно-ресторанному бізнесі; порядок утримання номерного й нежитлового фонду; стандарти класифікації готелів і підприємств ресторанного господарства; особливості іноземних кухонь; правила обслуговування іноземних клієнтів у готельних номерах; режим роботи готелю й ресторанного господарства; курси валют основних; місце розташування і режим роботи банків, місць обміну валюти; пам'ятники історії й культури міста, у якому знаходиться готель; правила внутрішнього розпорядку в готелі; теорію міжособистісного спілкування, основи психології, конфліктології; стандарти діловодства; системи й процедури безпеки; засоби комунікації і зв'язку; основи митного законодавства, основи візового режиму; правила і норми охорони праці, техніки безпеки й протипожежного захисту. Завідувач бюро обслуговування іноземних громадян в готелі в своїй діяльності керується статутними документами готелю, Положенням про бюро обслуговування іноземних громадян в готелі, а також дійсною посадовою інструкцією.

1.6. Завідувач бюро обслуговування іноземних громадян підкоряється безпосередньо директору готелю або заступникові директора з обслуговування, якому делеговані ці повноваження.

1.7. Під час відсутності завідувача бюро обслуговування іноземних громадян (відпустка, хвороба й т.п.) його обов'язки виконує працівник, призначений у встановленому порядку, що здобуває відповідні права й відповідає за невиконання або неналежне виконання обов'язків, покладених на нього у зв'язку із заміщення.

## **2 .Функції**

2.1. Керівництво діяльністю бюро обслуговування іноземних громадян у готелі.

2.2. Стежить за виконанням правил прийому й обслуговування іноземних громадян у готелі. Забезпечує використання номерів і місць відповідно до діючих нормативних документів.

2.3. Періодично здійснює перевірки правильності реєстрації національних паспортів іноземців або інших документів, які засвідчують особу пред'явника, перевіряє терміни дії віз іноземних громадян, правильність оформлення й виконання замовлень на придбання проїзних документів, квитків на екскурсії, у театр, цирк, і ін. культурні заходи.

2.4. Рекламує послуги, що надаються готелем і організовує їхнє

надання.

2.5. Здійснює допомогу при організації ділових зустрічей і переговорів.

2.6. Сприяє збільшенню кількості і якості додаткових послуг, що надаються іноземним громадянам.

2.7. Розробляє план роботи й відповідає за його виконання.

2.8. Здійснює тісний взаємозв'язок з питань обслуговування іноземних громадян із суміжними підрозділами готелю.

2.9. Керує роботою із забезпеченні бюро по обслуговуванню іноземних громадян висококваліфікованим персоналом, бере безпосередню участь у відборі кандидатів на посади, наявні в бюро, встановлює вимоги до них і обов'язки, доводить їх до відома основи політики готелю

2.10. Аналізує відгуки іноземних громадян про послуги, наданих готелем, економічні показники діяльності готелю, отримані від обслуговування іноземців.

### **3. Посадові обов'язки**

Завідувач бюро по обслуговуванню іноземних громадян виконує наступні обов'язки:

3.1. Керує діяльністю бюро по обслуговуванню іноземних громадян, що тимчасово проживають у готелі

3.2. перевіряє якість і своєчасність підготовки номерного фонду до заселення іноземними громадянами, особливо при заїзді груп іноземних туристів.

3.3. Контролює якість обслуговування іноземних громадян всіма службами готелю (прийому й розміщення, службою ресторанного господарства, технічною службою, додатковими й допоміжними службами, що надають додаткові послуги в готелі.

### **4. Права**

Завідувач бюро по обслуговуванню іноземних громадян має право:

4.1. Брати участь в оперативних нарадах, проведених директором готелю і його заступниками з питань обслуговування в готелі.

4.2. Розпоряджатися довіреним йому майном і коштами з дотриманням вимог, певними законодавчими й нормативними трудовими актами, установчими документами.

4.3. Проводити перевірки якості й своєчасності виконання доручень.

4.4. Вимагати припинення (призупинення) робіт, що загрожують

життю і здоров'ю людей, псуванню майна.

4.5. Вносити на розгляд директора готелю подання про прийом, переміщення й звільнення працівників у встановленому порядку, про заохочення працівників, що відзначилися в роботі й про застосування дисциплінарних стягнень до працівників, що порушили трудову дисципліну.

4.6. Брати участь в обговоренні питань, що стосуються виконання ним посадових обов'язків.

4.7. Вимагати від директора готелю надання сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків і прав.

## **5. Відповідальність**

Завідувач бюро обслуговування іноземних громадян залучається до відповідальності за:

5.1. Неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених дійсною посадовою інструкцією, в порядку, установленому чинним законодавством.

5.2. Правопорушення, зроблені в процесі своєї діяльності - в порядку, передбаченому законодавством.

5.3. Заподіяний збиток готелю - в порядку, установленому діючим трудовим законодавством.

5.4. Наслідки прийнятого ним необґрунтованого рішення, внаслідок чого відбулося порушення схоронності майна, неправомірне його використання або інший збиток готелю. Несе персональну відповідальність.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

---

юрист

підпис, ініціали, прізвище

---

директор

підпис, ініціали, прізвище

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція головного адміністратора готелю**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Головний адміністратор готелю відповідно до класифікатора професій робітників, посад що служать і тарифних розрядів відноситься до категорії керівників.

1.2. Призначення на посаду головного адміністратора готелю й звільнення з посади здійснюється наказом директора готелю.

1.3. На посаду головного адміністратора готелю призначається особа, що має вищу професійну освіту, додаткову підготовку з питань безпеки проживання туристів, знання іноземних мов, а також менеджменту в готельному бізнесі й стаж роботи на керівних посадах у готелях і туркомплексах не менш 3-х років.

1.4. Головний адміністратор готелю повинен знати: постанови, розпорядження й нормативні документи, що стосуються надання готельних послуг, технологію прийому, розміщення й обслуговування осіб, які проживають у готелі, кількість номерів і місць у готелі, види додаткових платних послуг і встановлені в готелі ціни й тарифи за проживання, бронювання номерів (місць) і платні послуги; основи економіки, цивільне, фінансове, податкове, трудове, інвестиційне законодавство; кон'юнктуру ринку готельних послуг; перспективи технічного, економічного й соціального розвитку сфери готельних послуг готелю; порядок розробки бізнес - планів; основи менеджменту й маркетингу; порядок утримування й оформлення житлових і нежитлових приміщень, правила охорони праці, виробничої санітарії, гігієни й протипожежного захисту; порядок висновку й виконання господарських і фінансових договорів; порядок складання звітності; теорію міжособистісного спілкування, основи психології, конфліктологію; іноземну мову основної клієнтури;

1.5. Головний адміністратор готелю у своїй діяльності керується:

- статутними документами готелю;



- Положенням про службу прийому й розміщення;
- дійсною посадовою інструкцією.

1.6. Головний адміністратор готелю підпорядковує безпосередньо директорові готелю або його заступникові з питань обслуговування.

1.7. Під час відсутності головного адміністратора готелю (відпустки, хвороби, і т.п.) його обов'язки виконує один із чергових адміністраторів або інший працівник, призначений у встановленому порядку, що здобуває відповідні права й відповідає за невиконання або неналежне виконання обов'язків, покладених на нього у зв'язку із заміщенням.

## **2. Функції**

2.1. Керівництво службою прийому й розміщення готелю.

2.2 Координація діяльності всіх структурних підрозділів готелю, зв'язаних у наданні готельних послуг (інженерно - технічна, обслуговування номерного фонду, організації харчування, ресторанного господарства), матеріально - технічного забезпечення, додаткові й допоміжні, безпеки й т.п.

2.3. Розробка й впровадження заходів щодо підвищення корпоративної культури.

## **3. Посадові обов'язки**

Головний адміністратор готелю виконує наступні обов'язки:

3.1. Здійснює керівництво діяльності служби прийому й розміщення громадян, які прибули в готель для короткочасного проживання.

3.2. Забезпечує правильне використання номерів і місць відповідно до діючих нормативних документів;

3.3. Періодично перевіряє правильність і своєчасність розрахунків за проживання, бронювання номерів (місць) і додаткових платних послуг, не допускаючи заборгованостей.

3.4. Організує контроль за своєчасністю і якістю підготовки номерів до заселення, особливо в період масових заїздів у готель.

3.5. Здійснює організацію контролю за всіма видами прибирання номерного фонду (поточного щоденного, після виїзду, проміжного, генерального).

3.6. Контролює якість надання в готелі платних і безкоштовних послуг клієнтам.

3.7. Контролює санітарний і технічний стан місць загального користування, адміністративних і підсобних приміщень, вживає заходів до

недопущення антисанітарії.

3.8. Організує облік осіб, які проживають у готелі, по встановлених формах документів первинного обліку.

3.9. Щодня складає відомості про завантаження готелю, на поточну добу й наявності вільних місць.

3.10. У випадку поселення учасників масових заходів (з'їздів, конференцій, семінарів і т.п.) оперативно вирішує питання їх організованого, безперебійного оформлення, піднесення багажу, оплаті за проживання й т.п.

3.11. Бере участь у розробці маркетингової політики готелю.

3.12. Очолює роботу підрозділів готелю по розробці моделей і способів поліпшення якості надання готельних послуг, збільшення кількості клієнтів.

3.13. Контролює питання своєчасного виконання договорів по забезпеченню готелю меблями, устаткуванням, готельним інвентарем.

3.14. Контролює, у частині своєї компетенції цінову політику в готелі.

3.15. Керує роботою із забезпечення готелю висококваліфікованими кадрами, проводить роботу з організації їхнього навчання.

3.16. Аналізує відкликання й пропозиції клієнтів про надаваним готелем послугах.

3.17. Складає установлену звітність по економічним і ін. показниках діяльності готелю.

#### **4. Права**

Головний адміністратор готелю має право:

4.1. Приймати участь у всіх оперативних нарадах, проведених директором і його заступниками в готелі.

4.2. Розпоряджатися довіреним йому майном і коштами з дотриманням вимог, певних законодавчих правових й статутних актів.

4.3. Підписувати й візувати документи в межах своєї компетенції.

4.4. Ініціювати й проводити наради по організаційним і фінансово - економічних питаннях.

4.5. Запитувати й одержувати від структурних підрозділів і відповідальних осіб необхідні документи й інформацію про діяльність готелю.

4.6. Проводити перевірки якості й своєчасності виконання доручень.

4.7. Вимагати припинення або призупинення проведенням робіт у випадку загрози життю й здоров'я людей або ведучих до псування майна.

4.8. Вносити на розгляд директора готелю пропозиції про прийом, переміщення або звільнення співробітників служби прийому й розміщення

у встановленому порядку

4.9. Брати участь в обговоренні питань, що стосується виконання їм посадових обов'язків.

4.10. Жадати від директора готелю і його заступників надання сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків і прав.

## **5. Відповідальність**

Головний адміністратор готелю відповідає за:

5.1. Неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених дійсною посадовою інструкцією - у порядку, установленому чинним законодавством держави.

5.2. За правопорушення, зроблені в процесі своєї діяльності - у порядку, установленому чинним законодавством.

5.3. Головний адміністратор готелю несе персональну відповідальність за наслідки прийнятого їм необгрунтованого рішення, внаслідок чого відбулося порушення схоронності майна, неправомірне його використання або інший збиток готелю.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція головного бухгалтера готелю**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Головний бухгалтер по класифікатору професій відноситься до керівників.

1.2. Призначається на посаду й звільняється від посади наказом директора готелю.

1.3. На посаду головного бухгалтера призначається особа, що має вищу професійну освіту (економічну або фінансово - економічну) і стаж фінансово - економічної роботи на керівних посадах 5 років.

1.4. Головний бухгалтер повинен знати:

- стандарти бухгалтерського обліку;
- законодавство про бухгалтерський облік;
- цивільне, фінансове, податкове право й господарське законодавство;
- структуру готелю, стратегію й перспективи його розвитку;
- положення й інструкції з організації бухгалтерського обліку в готелі, правила його ведення;
- порядок оформлення операцій і організацію документообігу по обліку;
- форми й порядок фінансових розрахунків;
- методи економічного аналізу фінансово - господарчої діяльності готелю, виявлення внутрішньогосподарських резервів;
- порядок роботи з коштами (приймання, оприбуткування, зберігання, витрачання, те ж з товарно-матеріальними та інш. цінностями);
- правила розрахунку з дебіторами й кредиторами;
- умови оподаткування юридичних і фізичних осіб;
- порядок списання з рахунків бухгалтерського обліку нестач, дебіторської заборгованості й інших втрат;

- правила проведення інвентаризації коштів, малоцінних, швидкозношуваних цінностей;
- порядок і строки складання бухгалтерського балансу й звітності;
- правила проведення документальних бухгалтерських ревізій і інших перевірок;
- сучасних коштів ЕОМ і можливості їхнього застосування для виконання обліково-обчислювальних робіт і для аналізу господарчо-виробничої й фінансової діяльності готелю;
- економіку готельного господарства;
- організацію виробництва, праці й керування;
- технологію надання готельних послуг;
- трудове законодавство;
- правила й норми охорони праці, техніки безпеки й протипожежного захисту.

Головний бухгалтер у своїй діяльності керується:

- державним стандартом про бухгалтерський облік;
- уставом організації;
- Положенням про бухгалтерію;
- дійсною посадовою інструкцією.

Головний бухгалтер здійснює керівництво працівниками бухгалтерії.

Головний бухгалтер підпорядковується безпосередньо директору готелю.

Під час відсутності головного бухгалтера (відпустки, хвороба й т.п.) його обов'язки виконує заступник головного бухгалтера, що несе ту ж відповідальність у цей період, що й головний бухгалтер.

## **2. Функції**

2.1. Організація бухгалтерського обліку господарської діяльності.

2.2. Контроль за ощадливою витратою матеріальних, трудових, фінансових ресурсів, схоронності власності готелю.

## **3. Посадові обов'язки**

Головний бухгалтер виконує наступні обов'язки:

3.1. здійснює організацію бухгалтерського обліку господарської діяльності;

3.2. формує відповідно до законодавства про бухгалтерський облік облікову політику;

### 3.3. очолює роботу з:

- підготовці й прийняттю робочого плану рахунків, форм первинних облікових документів, застосованих для оформлення господарських операцій і руху товарно-матеріальних цінностей, по яких не передбачені типові форми документів внутрішньої бухгалтерської звітності;
- забезпечення порядку проведення інвентаризації;
- контролю за проведенням господарських операцій, дотриманням технологій обробки бухгалтерської інформації й порядку документообігу;

#### **Забезпечує:**

- раціональну організацію бухгалтерського обліку й звітності;
- своєчасне подання повної й достовірної бухгалтерської інформації про діяльність готелю її майновому стану, доходах і видатках у встановленому порядку;
- розробку й здійснення заходів, спрямованих на дотримання фінансової дисципліни;
- законність, своєчасність і правильність оформлення документів;
- складання економічно обґрунтованих звітних калькуляцій собівартості робіт (послуг);
- розрахунки заробітної плати;
- правильне нарахування й перерахування податків і зборів у бюджети всіх рівнів і соціальні фонди, коштів на фінансування капітальних вкладень;
- погашення у встановлений термін заборгованостей банкам;
- відрахування коштів на матеріальне стимулювання працівників готелю.

#### **Організує:**

- облік майна, зобов'язання господарських операцій, що надходять, основних коштів, товарно-матеріальних цінностей, коштів, цінних паперів;
- облік витрат виробництва та обігу, виконання кошторисів видатків, реалізації продукції, виконання робіт (послуг), результатів господарсько - фінансової діяльності готелю;
- облік фінансових, розрахункових і кредитних операцій.

#### **Здійснює контроль за:**

- правильністю оформлення первинних документів;
- витратами фонду оплати праці;
- правильністю установаження посадових окладів працівникам готелю;

- проведенням інвентаризацій основних, малоцінних, швидкозношуваних предметів і інших матеріальних цінностей і коштів;
- проведенням облікових операцій з депозитними й кредитними договорами, цінними паперами;
- оформленням приймання й видачі товарно-матеріальних цінностей;
- дотриманням фінансової й касової дисципліни;
- законністю списання з бухгалтерського балансу дебіторської заборгованості й інш. втрат;
- проведенням перевірок бухгалтерського обліку й звітності в структурних підрозділах готелю;
- проведенням економічного аналізу фінансово-господарської діяльності готелю;
- заходами по попередженню нестач, незаконних витрат коштів і товаро-матеріальних цінностей;
- оформленням документів по нестачах і розкраданням для передачі (при необхідності) у судові органи;
- взаємодією з банками;
- роботою з дотримання штатної й фінансової дисципліни в готелі, схоронності банківської звітності й бухгалтерських документів, їхньому зберіганню, оформленню їх для своєчасної здачі в архів.
- розробкою прогресивних методів впровадження планової й облікової документації на основі застосування сучасної обчислювальної техніки;
- складанням балансу й оперативних зведених звітів про доходи й видатки коштів, про використання бюджету, іншої статичної звітності й своєчасне подання їх у відповідні органи;
- надає методичну допомогу працівникам підрозділів в обсязі своєї компетенції;
- повідомляє директорові готелю про всі виявлені недоліки в роботі бухгалтерії, структурних підрозділах готелю;
- погоджує призначення, звільнення й переміщення матеріально-відповідальних осіб.
- проводить інструктаж матеріально-відповідальних осіб з питань обліку й схоронності матеріальних цінностей.

#### **4. Права**

Головний бухгалтер має право:

4.1. Жадати від працівників всіх підрозділів готелю дотримання порядку оформлення документів і надання інформації;

4.2. Жадати від керівників структурних підрозділів готелю підвищення ефективності у використанні коштів готелю, забезпечення схоронності її власності й правильної організації бухгалтерського обліку й контролю, зокрема:

– перегляду застарілих норм видатку сировини, матеріалів, трудових витрат і інш. норм;

– поліпшення проведення складських операцій, приймання, зберігання сировини, матеріалів, інш. цінностей;

– поліпшення контролю за правильністю й обґрунтованістю виписки матеріалів і сировини зі складів і звітністю за їхнім використанням;

4.3. Проводити перевірки якості й своєчасності виконання доручень;

4.4. Представляти у встановленому порядку від імені готелю з питань, що відноситься до компетенції головного бухгалтера в податкових, фінансових органах, позабюджетних фондів й т.п;

4.5. Вносити на розгляд директора готелю пропозиції по переміщенню й звільненню із займаної посади працівників бухгалтерії.

#### **5. Відповідальність**

5.1. Головний бухгалтер залучається до відповідальності за неналежне виконання й невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених дійсною посадовою інструкцією й законодавством держави;

5.2. Головний бухгалтер несе персональну відповідальність за наслідки прийнятого їм необґрунтованого рішення, внаслідок чого відбулося порушення збереження майна готелю, нанесення йому збитків.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище



**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція менеджера з персоналу**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Менеджер з персоналу відноситься до категорії керівників

1.2. Призначення на посаду менеджера з персоналу і звільнення з посади здійснюється наказом директора готелю.

1.3. На посаду менеджера з персоналу призначається особа, яка має вищу професійну освіту, додаткову підготовку з напрямку «менеджмент в готельному бізнесі, стаж роботи з спеціальності не менш 2 років.

1.4. Менеджер з персоналу повинен знати:

- постанови, розпорядження, накази та інші керівні і нормативні матеріали керівних і інших організацій в сфері готельного обслуговування;
- законодавчі та нормативно-правові акти, що регламентують діяльність з управління персоналом, трудове законодавство;
- правила надання готельних послуг в Україні;
- основні концепції і організацію обслуговування в готелі;
- технологію надання готельних послуг;
- основи ринкової економіки підприємства, основи відкриття і реєстрації готельних підприємств;
- кон'юнктуру ринку робочої сили в сфері готельного обслуговування;
- порядок ціноутворення і оподаткування;
- основи менеджменту і маркетингу в готельному обслуговуванні;
- організацію управління готелями, їх структуру, функції і підрозділи, кадровий склад;
- методики роботи, розстановку персоналу;
- сучасні концепції управління персоналом;
- методи аналізу професійно-кваліфікаційної структури кадрів;

- принцип розробки систем стимулювання і мотивації персоналу;
- системи оцінки роботи кадрів;
- форми і методи навчання і підвищення кваліфікації кадрів;
- порядок розробки трудових договорів, правила їх укладання;
- порядок оформлення, ведення і охорони документів, пов'язаних з кадрами і їх переміщенням;
- порядок ведення банку даних з кадрів;
- основи загальної і соціальної психології праці;
- права і обов'язки персоналу, його відповідальність;
- етику ділового спілкування;
- основи організації діловодства;
- іноземну мову основної клієнтури;
- правила експлуатації обчислювальної техніки (в тому числі програмних документів з автоматизації обліку кадрів, а також комунікацій і зв'язку;
- системи і процедури безпеки;
- правила внутрішнього трудового розпорядку;
- правила і норми охорони праці, техніки безпеки і протипожежного захисту.

1.5. Менеджер з персоналу в своїй роботі керується:

- уставом організації;
- Положенням підрозділу з управління персоналом;
- дійсною посадовою інструкцією.

1.6. Менеджер з персоналу підпорядковується безпосередньо директорові готелю.

1.7. Під час відсутності на роботі менеджера з персоналу його обов'язки виконує призначена в установленому порядку особа з делегованою відповідальністю в зв'язку з заміщенням.

## **2. Функції**

2.1. Забезпечення готелю кваліфікаційними кадрами;

2.2. Організація роботи персоналу готелю.

## **3. Посадові обов'язки**

Менеджер з персоналу виконує наступні обов'язки:

3.1. Забезпечує укомплектованість готелю робітниками необхідних професій, спеціальностей і кваліфікації;

3.2. Вирішує потреби в кадрах, вивчає ринок праці, з метою виявлення джерел забезпечення необхідними кадрами;

3.3. Забезпечує підбір кадрів, проводить співбесіди з особами-потенційними робітниками організації, в тому числі випускниками учбових закладів;

Забезпечує раціональний розподіл кадрів, приймає участь в адаптації нових робітників до умов праці;

3.5. Складає і оформлює трудові угоди, розробляє посадові інструкції, веде особисті справи робітників, оформлює накази з особового складу, іншу кадрову документацію;

3.6. Організує роботу персоналу у відповідності до загальної політики, яка проводиться керівництвом готелю;

3.7. Організує навчання персоналу, проведення різноманітних тренінгів, координує роботу з підвищення кваліфікації;

3.8. Інформує колектив готелю зі справами в готелі в кадрових питаннях, які існують в готелі;

3.9. Організує проведення атестації кадрів, претендентів на заміщення посад;

3.10. Вирішує сумісно з керівником готелю питання мотивації, а також відзначення за хорошу роботу, або внесення доган за порушення трудової дисципліни та інше.

#### **4. Права**

Менеджер з персоналу має право:

4.1. Приймати участь в обговоренні рішень, прийнятих директором підприємства;

4.2. Розпоряджається майном і іншими засобами виробничого призначення, яке знаходиться в його господарстві;

4.3. Візує і підписує документи в його компетенції;

4.4. Ініціює і проводить наради з питань, які відносяться до його компетенції;

4.5. Запрошує і отримує інформацію в інших підрозділах;

4.6. Проводить перевірки якості і своєчасності виконання доручень;

4.7. Приймає участь в обговоренні виконання своїх посадових інструкцій.

## **5. Відповідальність**

5.1. Менеджер з персоналу притягується до відповідальності за:

- неналежне виконання або невиконання своїх обов'язків , викладених в посадовій інструкції – в порядку, встановленому чинним адміністративним, карним, громадським законодавством України;
- причинені збитки готелю – в порядку, установленому трудовим законодавством України;

5.2. Менеджер з персоналу несе персональну відповідальність за наслідки з прийнятого ним хибного рішення, які привели до збитків готелю.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція юриста**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Юрист відноситься до категорії спеціалістів.

1.2. Призначення на посаду і звільнення з посади виконується наказом директору готелю.

1.3. На посаду юриста призначається особа, що має вищу професійну (юридичну) освіту без пред'явлення вимог до стажу роботи, або середню професійну (юридичну) освіту і стаж роботи не менш 5 років.

1.4. Юрист повинен знати:

- постанови, розпорядження, накази керівних організацій в готельному обслуговуванні;
- правила надання готельних послуг в Україні;
- громадянське, трудове, фінансове, адміністративне, комерційне, податкове законодавство;
- порядок ведення обліку, складання звітності і господарсько-фінансової діяльності готелю;
- порядок укладання і оформлення господарських договорів, колективних і трудових угод;
- порядок систематизації, звітності і ведення правових документів з використанням сучасних інформаційних технологій;
- основи економіки, організації праці, управління;
- правила експлуатації обчислювальної техніки (в тому числі програмних продуктів і автоматизації складського обліку, а також комунікацій та зв'язку);
- системи та процедури забезпечення безпеки;
- правила внутрішнього трудового розпорядку готелю;
- правила і норми охорони праці, протипожежного захисту;

1.5. Юрист в своїй діяльності керується:

- Уставом організації;
- Дійсною посадовою інструкцією.

1.6. Юрист підпорядкований безпосередньо директорів готелю.

1.7. Під час відсутності на роботі юриста, його обов'язки виконує особа, призначена в установленому порядку, з наданням їй прав і відповідальності в зв'язку з заміщенням.

## **2. Функції**

2.1. Розробка документів правового характеру;

2.2. Забезпечення дотримання вимог законодавства України при виконанні діяльності готелю з наданням готельних послуг.

## **3. Посадові обов'язки**

Юрист виконує наступні обов'язки:

3.1. Розробляє і приймає участь в розробці документів правового характеру;

3.2. Здійснює керівництво правовою роботою і надає правову допомогу керівникам структурних підрозділів (служб ) готелю, спеціалістам в оформленні різного роду правових документів, приймає участь в підготовці обумовлених відповідей при відхиленні претензій;

3.3. Готує сумісно з іншими підрозділами готелю( службами ) матеріали для передачі їх в слідчі і судові органи;

3.4. Забезпечує облік і охорону документів, які знаходяться на розгляді судових і арбітражних справ;

3.5. Приймає участь в розробці і втіленні заходів з укріплення договірної, фінансової і трудової дисципліни, забезпеченні схоронності майна готелю;

3.6. Проводить вивчення, аналіз і узагальнення результатів розглядання претензій, судових і арбітражних справ, практики укладання і виконання господарських договорів з метою розробки відповідних пропозицій з усунення виявлених недоліків і покращення господарсько-фінансової діяльності готелю;

3.7. У відповідності до встановленого порядку оформлює документи з притягнення працівників готелю до дисциплінарної і матеріальної відповідальності

3.8. Приймає участь в роботі з укладання господарських договорів,

проведенні їх правої експертизи, розробці умов колективних і трудових договорів, а також розглядання питань кредиторської й дебіторської заборгованості;

3.9. Контролює своєчасність надання довідок, розрахунків, пояснень і інших матеріалів для підготовки звітів і відповідей на претензії

3.10. Готує сумісно з іншими підрозділами готелю пропозиції, щодо внесення змін або відміни втрачених сили наказів, локальних нормативних актів;

3.11. Веде роботу з систематизації обліку діючих законодавчих нормативних актів, здійснює відмітки їх складання, зміни і доповнення, готує довідкову документацію на основі сучасних засобів інформаційних технологій і обчислювальних засобів;

3.12. Приймає участь в підготовці укладань з проектів нормативних актів, правових питань, виникаючих в діяльності готелю;

3.13. Інформує робітників готелю про зміни в законодавстві України, ознайомлює керівні посадові особи про зміни, внесені в правові акти, які відносяться до їх компетенції.

3.14. Консультує працівників готелю з організаційно-правових і інших зацікавлених питань, готує укладання, надає допомогу з оформлення документації і актів майново-правового характеру.

#### **4. Права**

Юрист має право:

4.1. Приймати участь в обговоренні рішень директора готелю;

4.2. Запрошувати і одержувати від структурних підрозділів готелю, робітників необхідні документи і інформацію;

4.3. Підписувати і візувати документи в межах його компетенції;

4.4. Давати вказівки, обов'язкові для виконання робітниками готелю;

4.5. Проводити перевірки якості і своєчасності виконання доручень;

4.6. Приймати участь з обговорення питань виконання ним своїх службових обов'язків;

4.7. Вимагати від свого безпосереднього керівника надання йому дієвої допомоги для покращення його діяльності.

## 5. Відповідальність

Юрист притягується до відповідальності:

- за неналежне виконання, або виконання не в повній мірі своїх службових обов'язків перелічених в дійсній посадовій інструкції – в порядку, передбаченому законодавством України;
- за правопорушення, скоєні ним в процесі виконання ним своїх службових обов'язків – в порядку, передбаченому чинним адміністративним, карним, цивільним законодавством України;
- за причинені збитки готелю – в порядку, встановленому чинним трудовим законодавством України.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

---

юрист

підпис, ініціали, прізвище

директор

підпис, ініціали, прізвище



**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція економіста з фінансової роботи**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Економіст з фінансової роботи відноситься до категорії спеціалістів.

1.2. Призначення на посаду і звільнення з посади відбувається наказом директора готелю.

1.3. На посаду економіста з фінансової роботи призначається особа, що має вищу економічну освіту без пред'явлення вимог до стажу роботи, або середню професійну освіту і стаж роботи за професією не менше 3 років.

1.4. Економіст з фінансової роботи повинен знати:

- постанови, розпорядження, накази, інші керівні і нормативні документи зі сфери готельного обслуговування;
- законодавчі акти, розпорядження, накази, інші документи зі сфери організації фінансової роботи в готельному господарстві;
- правила надання готельних послуг в Україні;
- нормування оборотних засобів;
- порядок довгострокового і короткострокового кредитування;
- порядок притягнення запозичених засобів і використання особистих, випуску і придбання цінних паперів, нарахування і оплати платежів в державний бюджет, податкові органи, банківські організації і в небюджетні фонди;
- порядок розподілу фінансових ресурсів;
- систему фінансових методів, що забезпечують управління фінансовими потоками;
- порядок фінансування капітального будівництва, ремонту і витрат з технічного переозброєння готелю;
- систему рахунків бухгалтерського обліку;

- порядок і форми фінансових розрахунків;
- установлену звітність з фінансової діяльності готелю, порядок і строки її складання;
- організацію виробництва, праці і управління;
- правила експлуатації обчислювальної техніки ( в тому числі і програмні продукти з автоматизації складського обліку і т. п.), а також комунікацій і зв'язку;
- системи безпеки;
- основи трудового законодавства;
- правила внутрішнього розпорядку готелю;
- правила і норми охорони праці, техніки безпеки, протипожежного захисту.

1.5. Економіст з фінансової роботи керується:

уставом організації;

дійсною посадовою інструкцією.

1.6. економіст з фінансової роботи підпорядкований безпосередньо головному бухгалтерові готелю;

1.7. під час відсутності на роботі економіста з фінансової роботи, його обов'язки виконує особа, призначена в установленому порядку, якій передаються права і відповідальність в зв'язку з заміщенням.

## **2. Функції**

2.1. Забезпечення фінансової діяльності готелю.

2.2. Забезпечення режиму економії.

2.3. Отримання готелем інвестицій.

## **3. Посадові обов'язки**

Економіст з фінансової роботи виконує наступні обов'язки:

3.1. виконує роботу з забезпечення фінансової діяльності готелю, направлену на забезпечення фінансовими ресурсами задач виробничого плану, формуванню і розподілу прибутків і накопичень готелю і їх використання по зобов'язанням перед державним бюджетом, податковими органами, банківськими організаціями, поставщиками, на соціальне забезпечення і матеріальне заохочення робітників;

3.2. розробляє, виходячи з техніко - економічних показників виробничого плану, прогнози накопичення грошових коштів на рахунки готелю;

3.3. розраховує розміри прибутків і витрат, накопичень і відрахувань готелю з бюджетом, податковими органами, банками, складає баланси прибутків і витрат, касові плани і кредитні заявки;

3.4. Бере участь :

- в підготовці планів надання готельних послуг;
- капітальних вкладень;
- планів з прибутку і податків на прибуток, готує необхідні розрахунки і обґрунтування до них;
- в розробці нормативних обігових коштів з видів сировини, товарно-матеріальних цінностей і витрат в кошторисному вигляді, доводить затверджені показники до структурних підрозділів (служб) готелю;

3.5. забезпечує оперативне фінансування, виконання розрахункових і платіжних зобов'язань, своєчасне відображення непередбачених змін в платоспроможності готелю, відслідковує стан власних засобів;

3.6. складає проекти планів з прибутку від надання готельних послуг, використання основних засобів, а також проведення операцій, безпосередньо не зв'язаних з основною діяльністю (передача в оренду приміщень і устаткування, прибутки з цінних паперів і т. д.);

3.7. приймає участь в розподілі прибутку, складанні планових нормативів, відрахунків у фонди готелю;

3.8. готує банківські документи на всі види платежів зобов'язань готелю;

3.9. контролює:

- виконання фінансових показників структурними підрозділами;
- дотримання касової дисципліни;
- своєчасність надходжень всіх причетних до готелю грошових коштів;

3.10. забезпечує дотримання режиму економії;

3.11. аналізує виконання кошторисів, оперативну і бухгалтерську звітність з фінансової діяльності;

3.12. приймає участь у розробці і втіленні заходів з:

- підвищенні прибутковості від надання готельних послуг;
- покращення використання особистих обігових коштів;
- планування накопичення і ліквідації надлишкових запасів матеріальних цінностей;
- забезпечення конкурентоспроможності готельних послуг.

3.13. веде аналіз їх структури і переміщення грошових коштів;

3.14. приймає участь в розробці і аналізі стану на ринку кредитних ресурсів і цінних паперів з метою ефективного розміщення вільних фінансових засобів для забезпечення фінансової стійкості готелю;

3.15. проводить роботу з використання запозичених і власних грошових коштів для здійснення фінансових операцій (кредитування, інвестування фінансових ресурсів і цінних паперів, розміщення грошових коштів на банківські депозити, забезпечує правильність їх використання.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція покоївки**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Покоївка є робітником готелю й підпорядковується безпосередньо завідувачу поверху готелю або начальнику служби готельного господарства.

1.2. Покоївка повинна знати:

- правила користування й надання готельних послуг в Україні;
- технологію надання готельних послуг;
- правила техніки безпеки, охорони праці й протипожежної безпеки;
- режим роботи готелю;
- правила внутрішнього розпорядку готелю;
- устрій пирососів;
- місця розташування запірної й регулюючої арматур на поверсі;
- правила надання першої (долікарської) допомоги потерпілим при травмуванні, отруєнні, раптовому захворюванні, опіку або отримання ушкодження електричним струмом.

### **2. Обов'язки**

2.1. На початку робочого дня:

- покоївка періодично, а потім перед початком роботи проходить у встановленому порядку медичні огляди;
- проходить у встановленому порядку інструктажі з техніки безпеки, охорони праці й протипожежної безпеки;
- перед початком робочого дня приймає робоче місце;
- перевіряє справність устаткувань, пристосувань і інвентарю

2.2. У процесі робочого дня покоївка:

- здійснює збирання постель у житлових номерах;

– провадить приймання білизни й устаткування від проживаючих і інвентарю при виїзді гостей з номерів;

– приймає замовлення від проживаючих на виконання побутових послуг і забезпечує їхнє виконання.

### 2.3. Наприкінці робочого дня:

– здає робоче місце;

– робить всі необхідні записи в журналі передачі зміни відповідно до встановленого порядку;

– при виявленні псування готельного майна проживаючими, а також інших виявлених недоліків, негайно доводить до відома завідувачу поверхом або начальнику служби готельного господарства.

## 3. Відповідальність

3.1. Покоївка залучається до дисциплінарної відповідальності відповідно до Законодавства України.

3.2. Покоївка несе матеріальну відповідальність забезпечення схоронності довірених їй товарно-матеріальних цінностей.

3.3. Покоївка за здійснення правопорушень у процесі своєї діяльності залежно від їхнього характеру й наслідків несе цивільно-правову, дисциплінарну й кримінальну відповідальність у порядку, установленому Законодавством України.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція головного інженера**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Головний інженер відноситься до категорії керівників.

1.2. Призначається на посаду й звільняється від посади наказом директора готелю.

1.3. На посаду головного інженера готелю призначається особа, що має вищу професійну освіту і стаж роботи зі спеціальності на керівних посадах у житлово-комунальному господарстві не менш 5 років.

1.4. Головний інженер готелю повинен знати:

– постанови, розпорядження, накази, інші керівні й нормативні документи у сфері готельного обслуговування.

– вимоги діючих стандартів по:

~ забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів;

~ системи стандартів безпеки праці й пожежної безпеки;

~ Стандарту «Туристсько - екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів»;

~ вимог Державних Будівельних норм і правил, таких, як: «Громадські будинки й спорудження», «Внутрішній водопровід і каналізація будинків», а також глави ДБН з опалення, гарячого водопостачання тощо.

– ПУЭ («Правила устрою електроустановок»);

– «Санітарні правила утримування території населених пунктів» і т.д.;

– вимоги з захисту навколишнього середовища;

– основи економіки, організації виробництва, праці і керування;

– організацію матеріально-технічного забезпечення готелів;

– виробниче устаткування структурних підрозділів готелю і їх трудових ресурсів;

– основи стратегічного й оперативного планування;

- порядок утримування житлових і інших приміщень готелю;
- основи виробничого менеджменту;
- порядок дії і виконання цивільно-правових договорів;
- правила і норми охорони праці, техніки безпеки і протипожежного захисту;
- основи трудового законодавства;
- засоби ЕОМ, комунікацій і зв'язку та інше встаткування, установлене в готелі;
- стандарти діловодства;
- типові норми видачі збиральних матеріалів і інвентарю й т.п.

1.5. Головний інженер у своїй діяльності керується:

- уставом організації;
- дійсною посадовою інструкцією;
- Положенням про інженерно-технічну службу готелю.

1.6. Головний інженер готелю підпорядкований безпосередньо директорові готелю.

1.7. Під час відсутності головного інженера готелю (відпустка, хвороба та інш.) його посадові обов'язки виконує працівник, призначений у встановленому порядку, що здобуває відповідні права й відповідає за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків, покладених на нього у зв'язку з відсутністю головного інженера.

## **2. Функції**

2.1. Планування, керівництво й контроль за технічною діяльністю готелю.

2.2. Технічне забезпечення проведення робіт з надання готельних послуг, забезпечення безперебійної роботи устаткування й інженерних систем готелю.

2.3. Керівництво технічним персоналом готелю.

## **3. Посадові обов'язки**

Головний інженер готелю виконує наступні обов'язки:

3.1. визначає технічну політику й напрямки технічного розвитку готелю. Планує проведення поточних, капітального ремонтів готелю, технічного переозброєння або його реконструкцію.

3.2. забезпечує необхідний рівень технічної підготовки готелю, підвищення технологічності виконання робіт з надання готельних послуг,



підвищенню продуктивності праці, скороченню витрат (матеріальних, фінансових, трудових);

3.3. бере участь у розробці бізнес-планів готелю й заходів щодо реконструкції й модернізації технологічного устаткування готелю, домагаючись запобігання шкідливого впливу на навколишнє середовище і створення безпечних умов праці;

3.4. розробляє плани оргтехзаходів і реалізує їхнє виконання, а також плани з впровадження нової техніки й технології по наданню готельних послуг на найвищому рівні;

3.5. контролює на всіх етапах на належному рівні технічну експлуатацію будинків і споруджень готелю. Вчасно здійснює у встановленому порядку: огляди матеріально-технічної бази; технічне обслуговування будинків, споруджень і устаткування; підготовку до роботи в осінньо-зимовий період, а також проведення поточних і капітальних ремонтів.

3.6. укладає договори з науково-дослідними й проектними інститутами на обстеження, проектування і реалізацію ремонтних робіт, налагодочних робіт інженерних систем ремонтно-будівельних організацій;

3.7. координує роботу раціоналізаторів і винахідників, проводить атестацію й раціоналізацію робочих місць, підтримує тісний зв'язок із центром метрології, стандартизації й сертифікації з проведення сертифікації готелю;

3.8. організує навчання й підвищення кваліфікації технічних працівників, інструктаж з техніки безпеки й протипожежного захисту;

3.9. контролює діяльність технічних служб готелю, забезпечує належний стан трудової й виробничої дисципліни.

#### **4. Права**

Головний інженер має право:

4.1. приймати участь в обговоренні проектів з утримання й модернізації матеріально-технічної бази готелю;

4.2. розпоряджатися довіреним йому майном з дотриманням вимог законодавства і нормативно правових актів;

4.3. підписувати й візувати документи в межах своєї компетенції; припиняти виконання будь-яких робіт, що загрожують життю й здоров'ю людей;

4.4. ініціювати й проводити наради з питань щодо: технічного стану

матеріально-технічної бази готелю; ощадливого використання паливно-енергетичних ресурсів; підготовці готелю до роботи в осінньо-зимовий період та інш.

4.5. запитувати й одержувати від технічних служб необхідну інформацію і документи про їх діяльність;

4.6. проводити перевірки якості робіт і своєчасності їхнього виконання;п

4.7. вимагати припинення робіт, якщо вони загрожують життю й здоров'ю людей;

4.8. вносити на розгляд директорові готелю пропозиції по прийому, пересуванню або звільненню працівників інженерно-технічних служб готелю;

4.9. брати участь в обговоренні питань, що стосуються посадових обов'язків, що їм виконуються;

4.10. вимагати від директора готелю вживання заходів і надання сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків.

## **5. Відповідальність**

5.1. Головний інженер готелю залучається до відповідальності за:

– неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, викладених у дійсній посадовій інструкції;

– за правопорушення, зроблені в процесі своєї діяльності - у порядку, установленому чинним законодавством держави.

– за заподіяний збиток готелю - у порядку, установленому законодавством.

5.2. Головний інженер готелю несе персональну відповідальність за результати й ефективність технологічного забезпечення діяльності по наданню готельних послуг, за наслідки прийнятого їм необґрунтованого рішення, в наслідок чого відбулося порушення по схоронності майна готелю.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція директора готелю**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

Директор готелю відповідно до класифікатора професій відноситься до категорії керівників.

1.1. Призначення на посаду директора готелю й звільнення здійснюється наказом керівника, наглядової ради за рішенням власників організації.

1.2. Директор готелю веде справи від імені власників організації.

1.3. На посаду директора готелю призначається особа, що має вищу професійну освіту і стаж роботи за фахом у житлово-комунальному господарстві не менш 5 років.

1.4. Директор готелю повинен знати:

– постанови, розпорядження, накази, інші керівні й нормативні документи у сфері готельного обслуговування;

– правила надання готельних послуг;

– порядок утримування житлових та інш. приміщень готелю;

– державні стандарти класифікації готелів;

– технологію надання готельних послуг;

– кон'юнктуру ринку готельних послуг;

– перспективи економічного, соціального й технічного розвитку готелів і готельних послуг;

– концепцію розвитку готелів і гостинності в країні;

– логістику готельного господарства;

– вітчизняний і закордонний досвід обслуговування клієнтів у готелях;

– економіку, організацію обслуговування і організацію праці;

– форми і системи оплати праці;

– бухоблік і оподаткування в сфері готельного обслуговування;

- теорію менеджменту, інноваційного менеджменту, основи фінансового менеджменту, менеджменту персоналу;
- порядок складання звітності про господарсько-фінансову діяльність готелю;
- порядок складання і виконання цивільно-правових договорів;
- стандарти діловодства, включаючи їхню класифікацію, оформлення, реєстрацію, проходження і зберігання;
- засоби ЕОМ і зв'язку; роботу встановленого в готелі устаткування;
- вимоги про безпечне проживання туристів, про збереження їхнього життя, здоров'я й майна, вимоги про захист навколишнього середовища;
- основи трудового законодавства;
- правила і норми охорони праці, техніки безпеки й протипожежного захисту.

1.5. Директор готелю у своїй діяльності керується

- уставом організації;
- дійсною інструкцією.

1.6. Директор готелю підзвітний засновникам організації в особі

---

1.7. Під час відсутності обов'язки директора виконує заступник, призначений в установленому порядку.

## **2. Функції**

2.1. Планування і керівництво діяльністю готелю.

2.2. Керівництво структурними підрозділами готелю.

2.3. Розподіл обов'язків і визначення ступеня відповідальності працівників готелю.

2.4. Контроль дотримання стандартів якості надання готельних послуг.

2.5. Виявлення проблем, їх аналіз і усунення в роботі готелю.

2.6. Представляти інтереси готелю в суді, арбітражі, органах державної влади і керування, а також у взаєминах з суміжними господарюючими суб'єктами.

## **3. Посадові обов'язки**

Директор готелю виконує наступні посадові обов'язки:

3.1. відповідно до діючого законодавства керує господарською фінансовою діяльністю готелю;

3.2. координує діяльність служб і відділів готелю, направляє їх

діяльність на надання готельних послуг високої якості й з найвищим соціально-економічним ефектом;

3.3. контролює ціноутворення в готелі;

3.4. забезпечує клієнтів готелю правдивою й повною інформацією про готельні послуги;

3.5. здійснює контроль за дотриманням у готелі встановленого паспортного режиму і якістю обслуговування клієнтів відповідно до привласненої категорії готелю;

3.6. забезпечує рентабельне ведення готельного господарства;

3.7. проводить раціональну політику по технічній експлуатації матеріально-технічної бази готелю, своєчасному огляду будинків, споруджень і інженерних систем, здійсненню своєчасних планово-попереджувальних і непередбачених поточних ремонтів, а також якісних вибіркових і комплексних капітальних ремонтів;

3.8. приймає всі необхідні заходи щодо поліпшення комфортності й безпеки проживання клієнтів у готелі, розширенню надання додаткових послуг;

3.9. вживає заходів з забезпечення готелю кваліфікованими кадрами, підвищенню їх професійного рівня, забезпеченню умов, безпечних для життя і здоров'я клієнтів і персоналу готелю;

3.10. відповідно до трудового законодавства і колективним договором в установленому порядку приймає і звільняє працівників, вживає заходів до їхнього професійного росту, преміюванню і заохоченню за високі показники в праці, забезпечує працівників спецодягом, спецхарчуванням, (у встановленому порядку), накладає стягнення, створює в колективі обстановку здорового мікроклімату і здорового способу життя;

3.11. затверджує правила внутрішнього трудового розпорядку, графік відпусток, посадові інструкції, інструкції з техніки безпеки й протипожежного захисту, інші організаційно-правові документи;

3.12. разом із трудовим колективом розробляє й забезпечує виконання колективного договору, дотримання трудової дисципліни, підвищення продуктивності праці, мотивації, забезпеченню соціальних умов розвитку в колективі;

3.13. направляє роботу колективу на створення максимально комфортних умов проживання клієнтів шляхом безперебійної роботи устаткування, утримування всіх приміщень у чистоті і порядку, у ввічливому і тактовному відношенні обслуговуючого персоналу до клієнтів, створенні

атмосфери доброзичливості й чуйного відношення до запитів громадян;

3.14. забезпечує своєчасну сплату податків і зборів, поєднання адміністративних і економічних методів керівництва, єдинокерованості й колективності в обговоренні і прийнятті рішень, важливих для організації завдань, застосування принципів матеріальної зацікавленості й відповідальності кожного працівника за доручену справу, виплати заробітної плати в строго встановлений термін;

3.15. вживає заходів по дотриманню вимог Правил техніки безпеки, охорони праці, протипожежній безпеці та охороні навколишнього середовища;

3.16. здійснює контроль за використанням матеріальних, енергетичних і трудових ресурсів, скороченням витрат при наданні готельних послуг;

3.17. видає накази (розпорядження) з усіх напрямків діяльності готелю;

3.18. організує облік і забезпечує своєчасне надання звітності про діяльність готелю власникові, фіскальним органам, а також фондам соціального страхування, статистики й інш. зацікавленим організаціям.

#### **4. Права**

Директор готелю має право:

4.1. без доручення діяти і представляти готель у всіх організаціях;

4.2. представляти інтереси готелю у взаєминах з юридичними й фізичними особами – підприємцями, органами державної влади й управління;

4.3. розпоряджатися майном і коштами готелю з дотриманням вимог законодавства, установчими документами, правовими й нормативними актами;

4.4. відкривати і закривати розрахункові й інші рахунки в банках;

4.5. ухвалювати рішення щодо прийому на роботу і в установленому порядку звільняти працівників з роботи;

4.6. представляти у відповідні організації матеріали з матеріальної, дисциплінарної й кримінальної відповідальності на працівників, винних у заподіянні матеріального збитку організації, а також на порушників трудової дисципліни;

4.7. видавати доручення на здійснення цивільно-правових угод, представництво та інш;

4.8. встановлювати обсяг і перелік відомостей, що становлять комерційну таємницю відповідно до чинного законодавства.

## **5. Відповідальність**

5.1. Директор готелю залучається до відповідальності за:

– невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених дійсною посадовою інструкцією у порядку, установленому законодавством України;

– правопорушення, зроблені в процесі виконання своїх посадових обов'язків, в порядку, установленому законодавством України;

5.2. Директор готелю відповідає за заподіяний збиток готелю через прийняття необґрунтованих ним рішень.

5.3. Директор готелю несе персональну відповідальність за використане довірене йому майно й кошти готелю у власних інтересах, або інтересах, протилежних інтересам засновників - у межах, установлених цивільним, кримінальним, адміністративним законодавством.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище

**Затверджую**

\_\_\_\_\_  
Підпис директора  
Прізвище, ім'я, по батькові

## **Посадова інструкція слюсаря-сантехника готелю.**

найменування організації \_\_\_\_\_

### **1. Загальні положення**

1.1. Слюсар-сантехник є робітником готелю й підпорядкований безпосередньо інженерові з ремонту та експлуатації устаткування.

1.2. Слюсар-сантехник повинен знати:

- види й призначення санітарно-технічного устаткування, інструментів і матеріалів;
- правила користування слюсарними інструментами й пристосуваннями;
- схеми роботи санітарно-технічних систем готелю (водопостачання, каналізації, центрального опалення, гарячого водопостачання);
- види основних деталей і вузлів санітарно-технічних систем;
- правила випробування санітарно-технічних систем і запірно-регулюючої арматур;
- способи ремонту сантехнічних систем;
- способи підготовки й випробування казанів, бойлерів, насосів і калориферів;
- правила охорони праці, техніки безпеки й протипожежного захисту й промсанітарії.

### **2. Обов'язки**

2.1. Слюсар-сантехник перед роботою проходить у встановленому порядку інструктаж з охорони праці, техніці безпеки (вступний, на робочому місці й т.д.), а також протипожежного захисту.

2.2. Слюсар-сантехник періодично проходить в установленому порядку медичні огляди.

2.3. Перед початком роботи слюсар-сантехник приймає робоче місце,



перевіряє засоби індивідуального захисту і справність устаткування, пристосувань, інструментів, огорожень, сигналізації, захисного заземлення, вентиляції, місцевого освітлення і т.п.

2.4. У процесі роботи слюсар-сантехник дотримується вимог особистої гігієни і виробничої санітарії.

2.5. При виконанні ремонтних робіт слюсар-сантехник повинен дотримуватись правил використання технологічного устаткування, пристосувань і інструментів, способи і прийоми безпечного виконання робіт.

2.6. Негайно доводить до відома безпосереднього керівника про виявлені недоліки в роботі устаткування й інженерних мереж.

2.7. Протягом робочого дня слюсар-сантехник виконує наступні роботи:

– ліквідує несправності в системах опалення, водопостачання, каналізації ( замінює прокладки, міняє крани, змішувачі, ущільнює згони, регулює змивні бачки, прочищає сифони, закріплює трубопроводи, що розхиталися, і сантехприбори, чистить брудовідстійники, чистить від накипу запірні арматури, прочищає каналізаційні лежаки й т.п.;

– проводить ревізію й випробування апаратури.

2.8. Наприкінці робочої зміни слюсар-сантехник здає у встановленому порядку робоче місце, інструменти, пристосування, засоби захисту.

### **3. Відповідальність**

3.1. Слюсар-сантехник притягується до дисциплінарної відповідальності неякісне й несвоєчасне виконання робіт відповідно до діючого трудового кодексу за.

3.2. Слюсар-сантехник за здійснення правопорушень у процесі своєї діяльності, залежно від характеру і наслідків, несе цивільно-правову, адміністративну й кримінальну відповідальність в порядку, установлену законодавством України.

Посадова інструкція розроблена у виконанні наказу.

З посадовою інструкцією ознайомлений, один екземпляр одержав на руки, зобов'язуюся зберігати на робочому місці.

\_\_\_\_\_

юрист

підпис, ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_

директор

підпис, ініціали, прізвище

*Навчальне видання*

**БАЙЛИК** Станіслав Іванович

**ПИСАРЕВСЬКИЙ** Ілля Матвійович

# **ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

## **ПІДРУЧНИК**

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

Редактори: *З. І. Зайцева, К. В. Дюкар*

Комп'ютерне верстання *Є. Г. Панова*

Дизайн обкладинки *І. П. Шелехов*

Підп. до друку 08.09. 2010

Друк на ризографі

Зам. №

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 17

Тираж 300 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова,

вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4705 від 28.03.2014р.