

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до лабораторних робіт

з навчальної дисципліни

«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

*(для студентів 5 курсу всіх форм навчання освітньо-кваліфікаційного рівня
магістр спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

**Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2019**

Методичні рекомендації до лабораторних робіт з навчальної дисципліни «Інноваційні технології у готельному господарстві» (для студентів 5 курсу всіх форм навчання освітньо-кваліфікаційного рівня магістр спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. Н. М. Влащенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 30 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. Н. М. Влащенко

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 1 від 29.08.2018.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
План проведення лабораторних занять.....	5
Лабораторна робота №1.....	5
1. Теоретичні відомості.....	5
2. Порядок виконання лабораторної роботи.....	6
3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 1.....	7
Лабораторна робота № 2.....	7
1. Теоретичні відомості.....	7
2. Порядок виконання лабораторної роботи.....	10
3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 2.....	11
Лабораторна робота № 3.....	11
1. Теоретичні відомості.....	11
2. Порядок виконання лабораторної роботи.....	13
3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 3.....	15
Лабораторна робота № 4.....	15
1. Теоретичні відомості.....	15
2. Порядок виконання лабораторної роботи.....	17
3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 4.....	18
Лабораторна робота № 5.....	18
1. Теоретичні відомості.....	18
2. Порядок виконання лабораторної роботи.....	21
3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 5.....	22
Лабораторна робота № 6.....	22
1. Теоретичні відомості.....	22
2. Порядок виконання лабораторної роботи.....	24
3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 6.....	24
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ.....	25
СПИСОК ДЖЕРЕЛ.....	27

ВСТУП

Готельні підприємства України в сучасних умовах функціонують в середовищі багатовимірної конкуренції, при якій ефективно господарювання залежить від своєчасного впровадження інновацій. Зростання конкуренції у сфері готельного господарства вимагає використання інноваційних методів управління персоналом, матеріальними ресурсами, інформацією, впровадження інфраструктурних і технологічних та інших інновацій в діяльність готельних підприємств.

У світі накопичено гігантський досвід успішного ведення готельного бізнесу на основі систематичного впровадження інновацій. Його не можна відкидати, його треба вивчати, дбайливо переносити на вітчизняний ґрунт із урахуванням національної специфіки.

Майбутні фахівці у сфері готельного господарства повинні придбати навички встановлення зв'язку між динамікою макро- і мікросередовища, інноваційним потенціалом готельних підприємств та іншими факторами впливу; на основі виявлених факторів вміти прогнозувати динаміку розвитку інноваційних технологій в діяльності готельних підприємств в Україні та за кордоном. Саме цим питанням приділялася особлива увага при написанні даного конспекту лекцій.

Методичні вказівки призначені для студентів п'ятого курсу факультету менеджменту, освітньо-кваліфікаційного рівня магістр, які навчаються за спеціальністю 241 – Готельна і ресторанна справа Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова. Вони доповнюють і поглиблюють інформацію з дисципліни «Інноваційні технології у готельному господарстві» і складені відповідно до навчальної програми. Лабораторні роботи містять відомості, які частково відображені в лекційному курсі і сприяють всебічному вивченню дисципліни. Завдання, які виконують студенти, допоможуть ліпше засвоїти лекційний матеріал і більш ґрунтовно підготуватися до заліку.

Метою вивчення дисципліни є оволодіння сучасними теоретичними основами та практичними навичками організації та управління інноваційними технологіями в готельному господарстві, заснованими на результатах наукових досліджень у галузі.

Предмет вивчення дисципліни – напрями інноваційної діяльності підприємств готельного господарства.

ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Таблиця 1 – План проведення лабораторних занять

Лабораторні роботи	Назва лабораторних занять	Кількість годин
ЗМ 1 ОРГАНІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА		
Лабораторна робота № 1	Дослідження міжнародних і вітчизняних готельних об'єднань	3
Лабораторна робота № 2	Дослідження ділової інфраструктури готелів і можливості організації зон для коворкінга	3
Лабораторна робота № 3	Порівняння ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» і стандарту «Золотий ключ» Асоціації малих готелів і апартаментів України	3
Всього за ЗМ 1:		9
ЗМ 2 РЕАЛІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ		
Лабораторна робота № 4	Інновації в інтер'єрі готельних підприємств	3
Лабораторна робота № 5	Інфраструктурні і технологічні інновації в готельному господарстві	3
Лабораторна робота № 6	Інформаційні інновації у готельному господарстві	2
Всього за ЗМ 2:		8
ВСЬОГО:		17

ЗМ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Лабораторна робота № 1

ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖНАРОДНИХ І ВІТЧИЗНЯНИХ ГОТЕЛЬНИХ ОБ'ЄДНАНЬ

1. Теоретичні відомості

Перші асоціації утворилися в Європі XIV ст., коли організовувалися перші гільдії шинкарів. На рубежі XIX – XX ст. створювалися синдикати, корпорації і акціонерні товариства, що об'єднували різні підприємства, здійснювався процес первинного накопичення капіталу в готельному бізнесі.

У Лондоні в 1906 р. був організований «Союз власників готелів», він об'єднав 1700 готелів Європи. Тенденція до об'єднання капіталів значною мірою сприяла створенню і, відповідно, пропозиції якісніших готельних послуг.

Розглянемо основні чинники, що впливають на прагнення власників готелів до об'єднання. В першу чергу до них можна віднести:

- необхідність повного завантаження готелю;
- забезпечення відповідності стандартам оснащення і устаткування;
- висока конкуренція;
- кон'юнктура ринку;
- вдосконалення гнучкої кадрової політики і професійної підготовки;
- створення інвестиційних фондів.

Основними цілями створення асоціацій є:

- обмін інформацією через засоби мас-медіа;
- створення іміджу серед членів асоціацій;
- представництво на регіональному рівні;
- пільгове групове страхування;
- періодичні рекламні компанії;
- спільний контроль цін;
- допомога у вдосконаленні управління підприємством;
- протекціонування постійних членів у просуванні службовими сходами.

Найбільш відомими асоціаціями, які успішно розвиваються на ринку готельних послуг в сучасний період, є:

1. ХОРТЕК (конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів) - 1200 готелів і ресторанів, 22 національних організацій.

2. АН & МА (американська асоціація готелів і мотелів). Організована в 1910 р. Об'єднує 70 американських і 33 зарубіжних національних асоціацій, 675 підприємств-суміжників. Ця асоціація сприяла появі асоціації МАФО.

3. МАФО (американська асоціація франшизних асоціацій).

4. «The Leading Hotels of the World» (1927 р.) включає 315 готелів класу «Люкс».

5. МГА (міжнародна готельна асоціація).

Наведена інформація є наочним свідченням того, що у світовому готельному бізнесі здійснюється процес консолідації готельних послуг з метою отримання додаткового прибутку, стимулювання продажів готельного продукту і страхування можливих комерційних ризиків.

2. Порядок виконання лабораторної роботи

В процесі виконання лабораторної роботи № 1 студентам необхідно висвітлити наступні питання:

1. Незалежно від варіанту охарактеризувати діяльність міжнародних готельних асоціацій (будь-яких двох на вибір). Вказати рік їх створення і історію розвитку, діяльність в сучасний період.

Міжнародні готельні асоціації:

- МГА – Міжнародна готельна асоціація (1946г.);
- Хотрек – Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів (1982 р.);
- АН & МА – Американська асоціація готелів і мотелів (1910 р.);

– Міжнародна асоціація керівників готельних комерційних і маркетингових служб (1927 р.);

– МАФО – американська асоціація франшизних асоціацій.

За варіантами виконання роботи:

2. Дослідити діяльність українських готельних (курортних, SPA) об'єднань:

Необхідно вказати:

2.1 Рік створення.

2.2 Місію, цілі.

2.3 Структуру управління об'єднанням.

2.4 Кількість діючих членів.

2.5 Охарактеризувати діяльність об'єднань (виставкову, PR, маркетингову діяльність, бізнес-комунікації в межах країни і за кордоном, систему підготовки, перепідготовки кадрів у сфері гостинності, організацію тренінгів, курсів підвищення кваліфікації).

2.6 Регіональні представництва.

2.7 Нормативно-правове регулювання діяльності.

3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 1

Таблиця 1.1 – Варіанти для виконання лабораторної роботи № 1

№ Варіанту	Об'єднання	Примітки
1.	Асоціація зіркових готелів	З метою підвищення оцінки студенти можуть додатково навести інформацію про будь-яку асоціацію (в рамках вказаних варіантів) або про інші об'єднання, не вказані в цій таблиці
2.	Асоціація готельних об'єднань та готелів міст України	
3.	Асоціація малих готелів і апартаментів України	
4.	Асоціація готелів і ресторанів України	
5.	Всеукраїнський союз громадських організацій «Рада з питань туризму і курортів»	
6.	Українська СПА-асоціація	
7.	Всеукраїнська молодіжна хостел асоціація	

Лабораторна робота № 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЛОВОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ГОТЕЛІВ І МОЖЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗОН ДЛЯ КОВОРКІНГА

1. Теоретичні відомості

Компанія HRS.com – міжнародний онлайн-сервіс, що пропонує бронювання готелів у 190 країнах світу для самостійних мандрівників і корпоративних клієнтів. Головний офіс компанії був відкритий у 1972 році в Кельні. Сьогодні HRS.com має філії у 15 країнах світу. HRS.com пропонує бронювання го-

телів для приватних поїздок і повний комплекс готельних послуг для корпоративних клієнтів: аналітику і підбір бази готелів, оптимізацію витрат на поїздки, онлайн-бронювання готелів і конференц-залів, розміщення груп і гарантію мінімальної ціни. Вдале поєднання кращих традицій європейської якості сервісу і сучасні технології допомагають HRS.com займати лідируючі позиції на міжнародному ринку онлайн-бронювання готелів. Постійними клієнтами HRS.com є мільйони приватних осіб і понад 40 000 компаній.

Детальнішу інформацію про компанію можна знайти на сайті www.HRS.com.

HRS.com представляє ТОП - 10 інноваційних готелів по всьому світу із зонами для коворкінга

Для сучасних ділових мандрівників робота в режимі 24/7 стала нормою, а ноутбуки і смартфони – невід’ємними супутниками в поїздках. Згідно із спільним опитуванням Fraunhofer IAO і HRS.com, 46 % бізнес-туристів Німеччини продовжують працювати, проживаючи в готелі. Дослідження виявило подібну тенденцію і в інших країнах: Австрія – 42 %, Швейцарія – 50 %, Великобританія – 75 %, Італія – 76 %, Польща – 50 %, Китай – 45 %, Росія – 43 %, Франція – 25 %. Відповідно до даних опитування все більше готелів пропонують бізнес-туристам відкриті робочі простори для комфортної роботи – коворкінги.

Коворкінги (від англ. Co-working – спільна робота, співпраця) – робочий, комфортний, технічно-оснащений простір на території готелю з доступом до Wi-Fi. Бізнес-туристи вже оцінили нову послугу, завдяки якій відкриваються додаткові можливості для ділових комунікацій і комфортної роботи під час відвідування. Власники готелів, у свою чергу, відмічають фінансову вигоду не лише від подібного роду послуг, але і від супутнього сервісу, наприклад, організації харчування відвідувачів коворкінгових зон.

Серед 250 000 готелів, представлених в базі сервісу бронювання HRS.com, слід більш детально розглянути Топ-10 інноваційних коворкінг-просторів готелів по всьому світу.

Mariott Amsterdam 5*

Мережа готелів Mariott однією з перших почала активно розвивати коворкінги спільно з Travel Brilliantly, пропонуючи функціональні і інноваційні конференц-зали і робочий простір. Просторе лобі Mariott в Амстердамі відрізняється благородним дизайном, сучасними комунікаційними технологіями і зручним розміщенням як для однієї людини, так і для групи людей. Більше того, усі переговорні кімнати оснащені док-станціями, дошками для записів і обладнанням для відеоконференцій, яким можна управляти через мобільні додатки і сенсорні панелі.

Westin Grand Munich 5*

Мережа готелів Westin представляє концепцію коворкінгів «Westin Tangent». П’ятизірковий готель у Мюнхені відповідає всім запитам мобільних бізнес-туристів, пропонуючи інтерактивний простір для швидкого обміну інформацією. Гості можуть обрати найбільш комфортну зону роботи: лобі або переговорні кімнати для невеликих груп, які бронюються за бажанням. Коворкінг

сам по собі схожий на витвір мистецтва, доповнений необхідним технічним обладнанням: комп'ютерами, системою аудіо і відео конференц-зв'язку, інтерактивними дошками.

Hilton Canary Wharf London 4*

Сучасний бізнес-турист знайде свій робочий простір в самому центрі лондонського ділового району Canary Wharf. Цілий бізнес-поверх, конференц-зали або коворкінг в оновленому лобі – чотирьох зірковий Hilton відкриває можливість роботи в спокійній і невимушеній обстановці, грамотно поєднуючи сучасні технології і продуманий простір в центрі мегаполісу.

Hotel Central Brussel 3*

Простора і відкрита зона коворкінга в сучасному готелі поряд з центральною залізничною станцією Брюсселю пропонує синтез домашньої і офісної обстановки. Поєднання елементів декору, дерева і цеглини в оформленні створює атмосферу, що розташовує для зустрічей. Працювати можна за довгими столами або обладнаними кубиками. Для усіх користувачів цілодобово надається безкоштовний Wi-Fi.

Готель Shangri – La China World Summit Wing Beijing 5*

Азія також підтримує сучасну тенденцію організації робочого простору. Дуже незвичайний варіант пропонує пекінський готель Shangri – La China World Summit Wing, маючи в розпорядженні велику кількість обладнаних робочих місць і стильні шкіряні меблі. Відвідувачі з легкістю можуть забронювати одну з 716 технічно оснащених переговорних. Бути завжди на зв'язку допоможе доступний в будь-якій точці готелю Wi-Fi.

The Flag Zurich 3*

У центрі світлого лобі апартамент-готеля The Flag в Цюріху розташований великий дерев'яний стіл, за яким можуть розміститися до 20 осіб. Сучасне обладнання, вбудована USB-панель і технічне оснащення цього коворкінга поза сумнівом отримують позитивну оцінку бізнес-туристів.

Linder Congress Hotel Frankfurt 4*

Великий робочий стіл у лобі готелю Linder Congress швидко став місцем ділових зустрічей в неформальній обстановці. Доступ до мережі, наявність великої кількості розеток і плазма для відео презентацій створили відмінний простір для роботи і переговорів під час заходів і конференцій.

Ace Hotel New York 3*

Серед різноманітності готелів Нью-Йорка виділяється сучасний the Ace Hotel по сусідству з Бродвеєм. Робочий простір готелю, наповнений енергетичною мегаполісу, став місцем зустрічей ділових людей і бізнесменів. Сучасний дизайн прекрасно поєднує в собі вінтажний стиль, лобі із замшевими диванами і ретро-лампами. Поруч розташований бар з нескінченним запасом кави та коктейлями, які можна замовити практично в будь-який час доби. Лобі відкрите не лише для гостей готелю, але і для місцевих бізнесменів. При необхідності можливе бронювання окремих переговорних кімнат.

Pullman Montparnasse Paris 4*

Паризький дизайн-готель завжди відповідає запитам бізнес-туристів. Pullman Montparnasse може похвалитися сучасними комунікаційними техноло-

гіями, безкоштовним Wi-Fi і доступом до розеток в будь-якій точці готелю. Коворкінг оформлений у футуристичному стилі і не обмежується тільки зоною лобі. Барная стійка також обладнана усім необхідним для продуктивної роботи.

Radisson Blu Hotel Istanbul 5*

Сучасний архітектурний проект готелю в діловому центрі міста утілював один з відомих турецьких архітекторів Синан Кафадар. Просторе лобі готелю – прекрасне місце для роботи або неформальних зустрічей. Дизайнерська відкрита бібліотека з великою кількістю розеток і робочими місцями стала популярним місцем проведення ділових переговорів. Тераса з доступним Wi-Fi має в розпорядженні все необхідне для аматорів, яким подобається працювати на свіжому повітрі.

2. Порядок виконання лабораторної роботи

В процесі виконання лабораторної роботи № 2 студентам необхідно:

1. Не залежно від варіанту описати особливості коворкінга, історію його виникнення і розвитку в світі, в Україні.

За варіантом лабораторної роботи:

2. Представити загальну характеристику готельного підприємства, що входить в ТОП-10 інноваційних готелів світу.

3. Описати інноваційні електронні системи бронювання, управління номерним фондом, ресторанним господарством, додатковими послугами готелю.

4. Охарактеризувати систему коворкінга готелю: інфраструктура, масштаб, сезонність, сегмент клієнтів (у розрізі країн, які найчастіше використовують зони коворкінга готелю).

5. Охарактеризувати ділові заходи, які організовує готель, і визначити зв'язок цих заходів з існуючою системою коворкінга:

5.1 Наявність конференц-залів, бізнес-центрів, експо-холів, виставкових залів на території готелю і їх опис.

5.2 Охарактеризувати ділові зв'язки досліджуваного готелю з елементами ділової інфраструктури міста (регіону, країни).

5.3 Проаналізувати ступінь використання системи коворкінга готелю для організації масових ділових заходів.

6. Сучасний стан і перспективи розвитку зон коворкінга в українських готелях. Необхідно вказати конкретні готелі і описати інфраструктуру для проведення ділових заходів та індивідуальні можливості клієнтів з точки зору використання ділової інфраструктури готелю (не менше трьох готелів).

7. Дати рекомендації щодо розвитку коворкінга на базі готелів в Україні (тих же готелів, які описувалися в попередньому пункті):

7.1 Які системи потрібні встановити, наявність простору (площ) для цих систем.

7.2 Зробити скрин-шот сторінок в Інтернеті тих фірм-виробників, які займаються постачанням обладнання для ділової інфраструктури готелів.

7.3 Описати обладнання і фірм-виробників цього обладнання.

7.4 Визначити оптимальну кількість необхідного обладнання, виходячи з площі зони для коворкінга, одноразової місткості готелю.

7.5 Розрахувати одноразову вартість закупівлі обладнання для організації зон для коворкінга.

7.6 Зробити висновки щодо перспектив розвитку готельних підприємств після впровадження зон для коворкінга.

3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 2

Таблиця 2.1 – Варіанти для виконання лабораторної роботи № 2

№ варіанта	Готель
1.	Mariott Amsterdam 5*
2.	Westin Grand Munich 5*
3.	Hilton Canaty Wharf London 4*
4.	9 Hotel Central Brussel 3*
5.	Shangri-La China World Summit Wing Beijing 5*
6.	The Flag Zurich 3*
7.	Linder Congress Hotel Frankfurt 4*
8.	Ace Hotel New York 3*
9.	Pullman Montparnasse Paris 4*
10.	Radisson Blu Hotel Istanbul 5*

З метою підвищення балів за лабораторну роботу № 2 студенти можуть також дослідити 10 найбільш високотехнологічних готелів світу (за результатами дослідження порталу AskMen) і представити характеристику основних інноваційних технологій, завдяки яким ці готелі увійшли до цієї десятки:

1. Helix Hotel, Абу-Дабі.
2. Hotel Sax, Чикаго.
3. Hotel 1000, Сіетл.
4. Peninsula Hotel, Токіо.
5. Blow Up Hall, Познань.
6. The Upper House, Гонконг.
7. Mama Shelter, Париж.
8. Montage, Беверлі-Хіллс.
10. Pod Hotel, Нью-Йорк.
9. Мережа Element Hotels, США.

Лабораторна робота № 3

ПОРІВНЯННЯ ДСТУ 4269:2003 «ПОСЛУГИ ТУРИСТИЧНІ. КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ.» І СТАНДАРТУ «ЗОЛОТИЙ КЛЮЧ» АСОЦІАЦІЇ МАЛИХ ГОТЕЛІВ І АПАРТАМЕНТІВ УКРАЇНИ

1. Теоретичні відомості

Система сертифікації згідно діючого на сьогодні «Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з

тимчасового розміщення (проживання)», затвердженого Постанови Кабінету Міністрів України № 803 від 29 липня 2009 року є передумовою присвоєння готелям відповідної категорії. Так, за результатами обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення, що надаються готелями, стосовно рівня безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони навколишнього природного середовища в державній системі сертифікації УкрСЕПРО та оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії готелю чи іншому засобу розміщення присвоюється відповідна категорія. Таким чином, сертифікація покликана підтвердити не просто категорію готелю чи його якість, а насамперед його безпечність для життя та здоров'я людей.

Ініціатори пропонують запровадити в Україні систему Hotelstars Union (Єдині європейські зірки), розроблену HOTREC. Дана система передбачає присвоєння готелю зірок на основі розроблених 270 єдиних критеріїв, при цьому для кожної категорії готелю необхідна наявність у засобу розміщення обов'язкової комбінації базових критеріїв і певні факультативні (додаткові) критерії. На сьогодні така система впроваджена у Австрії, Угорщині, Німеччині, Чехії та деяких інших країнах.

Оскільки Україна позиціонує себе як європейська держава і в майбутньому планує стати повноправним членом Європейського Союзу, впровадження такої системи має позитивно вплинути на популяризацію серед європейських туристів України. Оскільки на сьогодні такі критерії для кожної країни різні, то обираючи готель за кількістю зірок, турист ризикує отримати не той рівень комфорту, на який він сподівався, а введення єдиного стандарту дозволить туристам адекватно оцінити і порівняти готелі різних країн, оскільки тризірковий готель Німеччини буде аналогічним тризірковому готелю в Чехії чи Швеції.

Разом з тим, запропонованою системою важко охопити існуючі в Україні засоби розміщення. Так, діючим на сьогодні національним стандартом ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», передбачено, зокрема, діяльність хостелів, будинків відпочинку, пансіонатів, санаторіїв, тощо, якість яких важко втиснути в рамки «зірковості» готелю. Заборона їх діяльності без отримання сертифікату на відповідність певній категорії призведе до зменшення їх кількості, таким чином, готелі, які орієнтовані на «туриста економ класу» можуть просто зникнути з карти України, оскільки не «впишуться» в категорії зірок.

Приведення діяльності в Україні до вимог та стандартів Європи без сумніву позитивно вплине на сприйняття нашої держави у цивілізованому світі. Проте недоцільно бездумно переписувати норми чи правила певної країни, необхідно у будь-якому разі враховувати інтереси як населення держави та потенційних туристів, але й історично сформовані особливості правового регулювання в Україні.

З урахуванням того, що перехід на європейські стандарти готельного обслуговування є лише перспективним проектом у майбутньому, вітчизняні готелі керуються діючим стандартом щодо визначення зірок і якості обслуговування: ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», який має певні недоліки не в повній мірі відповідає сучасним вимогам туристів.

Саме з метою підвищення якості обслуговування гостей, а також для визначення реального рейтингу малих готелів і апартаментів Асоціацією малих готелів і апартаментів України розроблена класифікаційна система «Золотий ключ».

Від діючої державної системи привласнення «зірок» система «Золотий ключ» відрізняється своєю виразною спрямованістю саме на малі готелі і апартаменти, які, як відомо, мають свою специфіку діяльності порівняно з іншими готельними «форматами».

Система «Золотий ключ» і її Стандарти ґрунтуються на практичному досвіді готельного бізнесу Швейцарії, Угорщини, Канади, США, Німеччини, Австрії, Великобританії і Арабських Еміратів. Система розроблена на основі ст. 28 Закону України «Про туризм».

«Золотий ключ» створений як бренд, який легко упізнається. Завдяки новій класифікаційній системі мільйони туристів і потенційних гостей України будуть об'єктивно проінформовані про безпеку, надійність, якість і рівень обслуговування в готельній мережі Асоціації.

«Золотий ключ» впроваджується для малих готелів і апартаментів з номерним фондом до ста номерів. Ця система містить детальний опис основних принципів оцінки для класифікації, підтвердження відповідності і привласнення рейтингу готелям – членам Асоціації, а також стандарти обслуговування.

«Золотий ключ» ставить перед собою три завдання:

Забезпечити професіоналів, які працюють у сфері гостинності, практичними і довідковими матеріалами, які дозволять підвищити завантаження номерного фонду.

Забезпечити чіткими, зрозумілими і впізнаними стандартами, які дозволять не лише виправдати, але і перевищити очікування гостей готелю.

Підтвердити той факт, що класифікаційна система «Золотий ключ» ефективна і відповідає усім вимогам 18 мільйонів туристів що приїжджають в Україну, а також подорожуючих українців.

2. Порядок виконання лабораторної роботи

В процесі виконання лабораторної роботи № 3 студентам необхідно детально порівняти стандарт обслуговування ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» і класифікаційну систему «Золотий ключ».

1. Незалежно від варіанта лабораторної роботи охарактеризувати систему Hotelstars Union (Єдині європейські зірки), розроблену HOTREC:

2. Порівняти основні положення ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» і класифікаційної системи «Золотий ключ» (в розрізі структури стандартів: скільки пунктів мають, чому присвячених кожен пункт, які пункти і вимоги співпадають, які різняться та ін.).

За варіантами виконання лабораторної роботи:

3. Провести детальне порівняння ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» і класифікаційної системи «Золотий ключ» з оформленням результатів у табличному вигляді.

Приклад оформлення порівняльної таблиці для варіанта № 1 наведений в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Порівняння вимог за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» і класифікаційної системи «Золотий ключ» (три зірки – три ключі)

Вимоги за ДСТУ 4269:2003	***	3 ключі	Вимоги за стандартом «Золотий ключ»
I Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою			II Будівля/номери
Вивіска: 1. Із зовнішнім освітленням або що світиться 2. Що світиться з емблемою	+	+	Вимоги до вивіски, входу до готелю, ресторану, окремого входу з вулиці є в обох стандартах. Для категорії *** і «3 ключі» ці вимоги співпадають. Однак для «3-х ключів» є також вимоги до чистоти/гігієни будівлі, оснащення (механізмами, меблями), загального враження
Вхід до готелю: 1. Окремий службовий вхід 2. Вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично 3. Вхід для гостей з повітряно-теплогою завісою і дашком на шляху від автомобіля	+	+	
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)	+	+	
.....	

Таким чином, необхідно встановити розбіжності за всіма пунктами класифікаційних стандартів. При цьому допускається суміщати пункти, які є порівняними за суттю, а не за послідовністю викладення (нумерацією). Так, наприклад, у таблиці 3.1 пункт I «Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою» за ДСТУ 4269:2003 порівнюється з пунктом II «Будівля/номери» класифікаційної системи «Золотий ключ», оскільки саме ці пункти є максимально ідентичними.

4. Необхідно виявити ті вимоги в класифікаційній системі «Золотий ключ», які відбивають специфіку малих готелів, і дотримання яких готельними підприємствами середньої і великої місткості можна вважати недоцільним.

3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 3

Таблиця 3.2 – Варіанти для виконання лабораторної роботи № 3

№ варіанта	Завдання
1.	Порівняння вимог за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» і класифікаційної системи «Золотий ключ» (<i>одна зірка – один ключ</i>)
2.	Порівняння вимог за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» і класифікаційної системи «Золотий ключ» (<i>дві зірки – два ключі</i>)
3.	Порівняння вимог за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» і класифікаційної системи «Золотий ключ» (<i>три зірки – три ключі</i>)
4.	Порівняння вимог за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» і класифікаційної системи «Золотий ключ» (<i>чотири зірки – чотири ключі</i>)
5.	Порівняння вимог за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» і класифікаційної системи «Золотий ключ» (<i>п'ять зірок – п'ять ключів</i>)

ЗМ 2 РЕАЛІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Лабораторна робота № 4

ІННОВАЦІЇ В ІНТЕР'ЄРІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

1. Теоретичні відомості

Готель – це місце, де люди живуть під час свого відпочинку, відрядження або романтичного побачення. І готель на якийсь час стає домом. Головне завдання в інтер'єрі готелів – створення домашнього комфорту і затишку, атмосфери, налаштовує на відпочинок і спокою.

Готель починається з екстер'єру будівлі, продовжується ресепшеном, коридорами, внутрішніми приміщеннями та номерами. При проектуванні готелю дизайн повинен стати головним чинником, так як і інтер'єр готелю і його екстер'єр впливають на розвиток бізнесу.

Створення інтер'єру готелю – це створення рівня розкоші та стилю. Для створення дизайну інтер'єру готелю можна вибрати будь-який стиль: від хай-тека до класики, від кричущої розкоші до лаконічного мінімалізму. Створити відкритий простір з лаконічним і красивим дизайном інтер'єру готелю допоможуть сучасні матеріали: бетон, метал, скло. Але можна і не зупинятися на одному стилі, а використовувати їх поєднання.

Будь-який готельний бізнес робить ставку на дизайн інтер'єру готелю. А номер – це найчастіше цілий витвір мистецтва. Тут враховуються підвищені вимоги до комфорту та естетики, а також до технологічного устаткування. Ди-

зайн номера буде залежати від кількості осіб, на яку він розрахований. У кожному номері повинна бути своя спальня і санвузол, а також можуть бути додатково вітальня кімната, додатковий санвузол, їдальня та інше.

Інтер'єр в стилі *хай-тек* символізує екстравагантність прогресу. Дослівний переклад назви цього дизайнерського стилю – «високі технології». Напрямок характеризується великою кількістю штучних матеріалів, скла, металу. Меблі неймовірних конструкцій, перевага чорного і білого кольорів, з іншого боку – яскраві до отруйності тони.

Мінімалізм. Декор та оздоблення відсутні геть-чисто. Мінімум меблів з сучасних матеріалів: металу, матового скла, дерева, алюмінію. Цей напрям вибирають переважно творчі особистості, оскільки в такому житлі ніщо не заважає думати, розслаблятися і зосереджуватися. В оформленні присутні лише світлі, пастельні тони. Штор немає, в крайньому випадку можливі жалюзі. Картини, постери, дзеркала і фотографії укладені в аскетичний багет.

Стиль ф'южн являє собою симбіоз усіх стилів інтер'єру (навіть несумісних) плюс мінімалізм. Наприклад, у спальні – тільки ліжко з різьбленою спинкою, покрита гобеленові покривалом, і червоне металеве крісло в стилі хай-тек. Решта меблів вбудовані в стіни. Переважання білого кольору в обробці, мінімум перегородок.

Арт-деко (він же Ар-Деко). Два варіанти найменування стилю Ар-деко (або Арт-деко) виникли через неоднозначність української вимови спочатку французького назви *art deco* («декоративне мистецтво»). Стиль відображає пафос Європи початку ХХ століття. Дуже схожий зі стилем ф'южн. Поєднує в собі всі напрямки (в чому і полягає його принадність) – поруч з антикварним кріслом у стилі ампір може розміститися китайська софа, освітлювана кришталевим торшером. Слід пам'ятати, що оформлення інтер'єру в стилі арт-деко – це дуже тонка грань між розкішною недбалістю і вульгарністю, тому з даними стилем впорається тільки професіонал.

Стиль кантрі. У більшості стиль кантрі асоціюється з американським ранчо, однак цей стиль дуже багатогранний. Сьогодні стиль кантрі має велику кількість напрямів: російське, англійське, скандинавське, італійське, французьке та ін. В залежності від країни, чий колорит він відтворює, можуть мінятися практично всі декоративні елементи в оформленні інтер'єру кантрі. Головним його мотивом є традиції, особливості, самобутність, належність тієї чи іншої етнічної групи.

У меблях і обробці приміщень використовуються виключно натуральні матеріали: дерево, камінь, коркові покриття природних, легких тонів.

Стилю Кантрі властиво велика кількість текстилю у всіх варіаціях: текстиль на вікнах, м'яких меблів, у вигляді прикрас на стінах.

Тепло натурального дерева, неяскові тони, камін, дерев'яні стельові балки основні особливості, які роблять інтер'єр у стилі Кантрі затишним.

Грецька кантрі, як і американський, кілька простуватий. Чисто вибілені стіни контрастують з яскраво розмальованими з обох сторін дверними і віконними рамами. Мінімум меблів, як правило, дерев'яної і грубуватою. Яскрава посуд і начиння доповнюють образ сільського Середземномор'я. Американський кант-

рі відрізняється простотою, мінімалізмом обробки, чіткістю форм і функціональністю.

Екологічний стиль дизайну інтер'єру, він же *еко* – дизайн інтер'єру, є одним з найбільш популярних сучасних стилів. Інтер'єр, що створений у цьому стилі, гармонує з оточуючим середовищем. Для створення інтер'єру в цьому стилі використовують екологічно чисті матеріали та акцентується увага на природній «чистоті» оточення.

Основними складовими еко стилю в дизайні інтер'єру є:

– матеріали: дерево, камінь, глина, скло, тканини з натуральних матеріалів;

– кольори: коричневий, білий (частіш за все в контрастних поєднаннях з чорним та темно коричневим), бежевий, пастельні тони;

– світло: велика кількість природного світла, люмінесцентні лампи.

Стиль **етно** підходить як для мандрівників, так і просто для цінителів екзотики. Це показник вашої індивідуальності. Сьогодні етно – парад світових культур у всьому їх різноманітті. Авангардисти цього стилю – стриманий і досить витончений колорит Далекого Сходу – **китайський і японський** інтер'єр. Вони пропонують світлі і теплі тони, гладкі, іноді поліровані поверхні, мінімум мініатюрної (часто вбудованої) меблів, ергономічно облаштований простір, ширми, аксесуари для чайної церемонії, ієрогліфи. Все більшу популярність також набувають африканські інтер'єри.

2. Порядок виконання лабораторної роботи

В процесі виконання лабораторної роботи № 4 студентам необхідно проаналізувати інтер'єр готельного підприємства.

Зміст лабораторної роботи:

1. Незалежно від варіанта лабораторної роботи слід описати 2–3 стиля інтер'єра (у тому числі один той стиль, що більш детально досліджується за варіантом). Характеристика стиля повинна містити наступні відомості:

1.1 Історію виникнення, країну походження стилю інтер'єра.

1.2 Прізвища видатних дизайнерів, які працюють або працювали в цьому стилі.

1.3 Характеристику стилю інтер'єра:

– основні кольори, матеріали, що використовуються;

– прийоми декорування вікон, стіл, підлоги;

– необхідні елементи декору;

– елементи декору, які обов'язково виключаються із стилю інтер'єра, що аналізується;

– інші особливості стилю, які його підкреслюють.

2. Згідно з варіантом виконання лабораторної роботи розглянути 3–5 готелів, що мають обраний стиль інтер'єру:

2.1 Навести стисло характеристику готельних підприємств: місце розташування (міський, замський готель), вказати країну, рік заснування (введення в експлуатацію), рік останньої модернізації, функціональну спрямованість готелю (курортний, туристських, діловий та ін.).

2.2 Особливості рішень інтер'єра холів, коридорів, ресторанів, інших громадських приміщень.

2.3 Особливості рішень інтер'єра номерів готелю: наявність або відсутність ідентичності в оформленні, прагненні індивідуалізації або типізації стилю в інтер'єрі номерів; основні елементи декору, кольорові рішення, технічні рішення, які сприяють відчуттю комфорту клієнтів готелю, інші особливості стилю інтер'єру.

2.4 Навести видатних дизайнерів, які високо оцінили інтер'єр досліджуваних готелів, дизайнерів, які його створювали, визначних людей, які обирають розміщення в готелях, оформлених в досліджуваному стилі інтер'єра.

2.5 Перспективи розповсюдження досліджуваного стилю інтер'єра в готельних підприємствах України.

3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 4

Таблиця 4.1 – Варіанти для виконання лабораторної роботи № 4

№ Варіанта	Стиль інтер'єра	Примітки
1.	Хай-тек	З метою підвищення оцінки студенти можуть додатково розглянути будь-який стиль інтер'єру за наведеним вище планом.
2.	Мінімалізм	
3.	Фьюжн	
4.	Арт-деко	
5.	Кантрі	
6.	Екологічний стиль	
7.	Етно стиль	

Лабораторна робота № 5

ІНФРАСТРУКТУРНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1. Теоретичні відомості

Сучасні готелі мають в своєму складі велике і складне інженерно-технічне обладнання. Це центральне опалення, каналізація, гаряча і холодна вода, протипожежна система, вентиляція і сміттєпроводи. 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.

Водопостачання і теплопостачання. 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 готельних об'єктах 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 хімічні і механічні 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.

Центральне опалення. Система опалення служить для обігріву приміщень у холодний період року і підтримки нормальної температури повітря в приміщенні незалежно від зовнішньої температури.

На сьогодні найчастіше в готелях застосовується водяне, парове та електричне опалення. Вибір опалення залежить від призначення та архітектурно-будівельного вирішення 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.

Системи вентиляції та кондиціонування повітря. Під вентиляцією будинку (прівітрюванням) 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, кватирки, 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 приточне 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, які утворюються під час приготування їжі.

У залах ресторанів, кафе, барів, а також винних льохах варто встановлювати самостійну механічну вентиляцію.

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 від 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 північний бік. Тому найкращою орієнтацією готельного коридору є напрямок з півночі на південь, при якому можна домогтися сонячного освітлення номерів зі сходу та з заходу. Північний бік, 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.

Внутрішній оперативний зв'язок. Сигналізація в номері. Кожен номер готелю обладнується дзвінками і кнопками сигналізації, автоматизації. Проживаючи 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 вигляді 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, приладу для гоління і фену – біля дзеркала у ванній.

Сигналізація в адміністратора. Особлива увага має приділятися обладнанню приладами сигналізації і зв'язку місця чергового адміністратора у вести-

бюлі. Оформлення прибулих у готель, збереження і видача документів, ключів від номерів і кореспонденції здійснюється централізовано. Тому дуже важливо забезпечити за допомогою слабкострумових установок зв'язок головного адміністратора з робочими місцями чергових по поверху.

У великих готелях застосовується автоматизована система обліку номерного фонду і розрахунків з гостями і службовцями через обчислювальний центр.

Система безпеки в готелі. Велике значення має забезпечення безпеки проживаючих у готелі. Система безпеки складається з пульта управління, на якому ведеться спостереження за об'єктами і відеокамерами, що встановлюються при вході в готель, у вестибюлі, у коридорах. Телевізійний сигнал передається звичайною телефонною мережею.

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 схем, системи пожежної сигналізації, радіотрансляційної мережі та інших інженерних систем мають бути зосереджені в диспетчерській інженерного обладнання.

2. Порядок виконання лабораторної роботи

1. Незалежно від варіанта виконання лабораторної роботи необхідно охарактеризувати:

1.1 Загальні вимоги до будівель та споруд підприємств сервісу;

1.2 Новітні тенденції в переплануванні приміщень та модернізації будівель готелю;

1.3 Сучасні вимоги до будівельних матеріалів.

2. За варіантом лабораторної роботи необхідно:

2.1 Навести характеристику звичайних та інноваційних інфраструктурних або технологічних систем готелю (наприклад, системи опалення, кондиціонування, безпеки та ін.).

2.2 Навести недоліки звичайних досліджуваних інфраструктурних або технологічних систем і обґрунтувати необхідність переходу на використання відповідних інноваційних.

2.3 Охарактеризувати технологічний процес використання досліджуваних інновацій (принцип роботи інноваційних систем опалення, штучного освітлення, прибирання номерного фонду та ін.).

2.4 Вказати обмеження або необхідні умови для застосування інноваційних інфраструктурних або технологічних систем готелю.

2.5 Дослідити фірми-виробники інноваційних інфраструктурних або технологічних систем:

– навести назву фірм, які пропонують досліджувані системи для готельних підприємств;

– визначити вартість і асортимент обладнання, які пропонують відповідні фірми;

– зробити скрін-шот Інтернет-сторінок фірм та асортименту обладнання, його вартості, які пропонують відповідні фірми (не менше 3-х фірм і не менше 5-ти одиниць обладнання з асортименту).

2.6 Розрахувати необхідну кількість та міцність новітніх систем за варіантом, які встановлюватимуться в готель з одноразовою місткістю 50 місць.

3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 5

Таблиця 5.1 – Варіанти для виконання лабораторної роботи № 5

№ варіанта	Завдання для дослідження	Примітки
1.	Застосування новітніх систем опалення в готелях	З метою підвищення оцінки студенти можуть додатково розглянути будь-яку інфраструктурну або технологічну систему (з тих, що наведені в даній таблиці) за наведеним вище планом
2.	Застосування новітніх систем повітряного обміну, кондиціонування	
3.	Застосування новітніх систем штучного освітлення	
4.	Застосування новітніх систем забезпечення безпеки готельних підприємств	
5.	Новітні технічні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежилых приміщень готелю	
6.	Впровадження інновацій у сферу надання додаткових послуг	

Лабораторна робота № 6

ІНФОРМАЦІЙНІ ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1. Теоретичні відомості

Туризм на сучасному етапі розглядається не тільки як окремий перспективний, прибутковий бізнес, а й як інтегрована сфера послуг, яка динамічно розвивається завдяки сучасним інформаційним технологіям. Нині в туризмі пропонується використовувати досить велику кількість новітніх комп'ютерних технологій для вирішення різноманітних завдань і підвищення якості послуг у цій галузі.

Наприклад, глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, смарт-картки, інформаційні системи менеджменту тощо спрямовані на розвиток ринку туристичних послуг та туристичної інфраструктури, що сприяє розвитку гостинності в різних країнах світу. Зокрема, на сучасному етапі досить складно уявити процес просування (розповсюдження, продаж) туристичних послуг без інформаційних технологій.

На сучасному етапі більше 80% усіх продажів турпродукту реалізуються через електронну комерцію і використовують комп'ютерні системи резервування CRS (Computer reservations system), які створили передумови для розвит-

ку глобальних систем бронювання. Це дало змогу підвищити якість сервісних послуг за рахунок зменшення часу обслуговування клієнтів, збільшення обсягів та різноманітності пропонованих послуг тощо, а також з'явилася можливість забезпечення оптимізації завантаження авіалайнерів, реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, застосування нових управлінських методів тощо.

На кожному етапі надання послуги туристською компанією можливе спілкування та обмін інформацією в он-лайнному режимі. Для туристського бізнесу застосовуються переваги й мережі Інтернет, і соціальних мереж, і мобільного зв'язку (табл. 6.1).

Таблиця 6.1 – Можливості, які виникають при використанні інформаційних технологій у туристському бізнесі

Оцінка якості наданих послуг	Контроль якості запропонованих продуктів (готелів, турів, інших місць відпочинку клієнтів)
<ul style="list-style-type: none"> – Збір відгуків клієнтів щодо швидкості та якості їх обслуговування працівниками; – формування каталогу скарг і негативних відгуків для подальшого усунення проблемних місць компанії. 	<ul style="list-style-type: none"> – Збір відгуків клієнтів щодо якості та деталей відпочинку, організованого компанією; – формування інформативної бази щодо готелів, ресторанів, місць відпочинку, місцевості відпочинку; характеристика та деталі щодо них від очевидців. <p>Такі бази необхідні для інформування інших майбутніх клієнтів для точнішого обрання продукту кожним клієнтом.</p>
Зворотній зв'язок із клієнтом	Надання послуг
<ul style="list-style-type: none"> – Формування уявлень про вподобання клієнтів; – досить легке виявлення сегментів клієнтів компанії і порівняння результату з першочерговою стратегією компанії. Якщо виявиться, що один із запланованих для приваблення сегмент не задіяний, то необхідно почати процес пошуку рішень щодо його приваблення; – клієнт має змогу обрати параметри бажаної поїздки та надати цю інформацію компанії, не виходячи з дому. 	<ul style="list-style-type: none"> – Клієнт має змогу швидко і без відриву від справ бронювати та резервувати тури й готелі, а також зазначати інші деталі, наприклад, обрання способу подорожування; – компанія може надавати клієнту необхідну інформацію, а також надсилати комплекти можливих турів і місць відпочинку відповідно до вподобань клієнта; – вільний розрахунок за послуги кредитною картою за лічені хвилини.

Інформаційні системи й інноваційні технології проникли й у туристський бізнес України та знайшли в ньому своє застосування. Якщо раніше клієнти му-

сили особисто йти до туристського агентства чи туристського оператора, то зараз це не є необхідністю.

2. Порядок виконання лабораторної роботи

1. Незалежно від варіанта виконання лабораторної роботи необхідно охарактеризувати:

– стан ринку інформаційних технологій, які застосовуються в готельних підприємствах України (рівень інформатизації (наявність власних сторінок, можливість он-лайн спілкування тощо), можливість оперативного пошуку тієї чи іншої інформації, яка стосується рівня якості, сервісу, додаткових послуг готелів);

– переваги та недоліки застосування програмних продуктів, виготовлених для готельних підприємств за індивідуальними заказами;

– приклади спеціалізованих програмних продуктів у сфері готельного, ресторанного господарства, туризму і санаторно-курортної сфери;

– причини, які стримують рівень розвитку інформаційних технологій на рівні готельних підприємств.

2. За варіантом лабораторної роботи необхідно:

– навести історію створення глобальної системи бронювання, вказати рік створення, видатні особистості, які працювали над розробкою цієї системи;

– охарактеризувати призначення досліджуваної системи (бронювання готелів, авіаквитків, пошук турів тощо);

– вказати географічне охоплення (країни, у яких програмний продукт є найбільш розповсюдженим);

– навести технічні характеристики глобальної системи бронювання (основні модулі, навігацію);

– охарактеризувати технічні можливості взаємодії контрагентів ринку (туроператорів, турагентів, страхових компаній, кінцевих споживачів тощо);

– навести вартісні характеристики щодо встановлення та використання цієї системи бронювання;

– визначити обмеження щодо використання досліджуваної системи або умови за яких її використання є недоцільним;

– охарактеризувати перспективи розповсюдження цієї глобальної системи бронювання в Україні.

3. Варіанти для виконання лабораторної роботи № 6

Таблиця 6.2 – Варіанти для виконання лабораторної роботи № 6

№ варіанта	Інформаційні технології для дослідження
1	2
1	Abacus
2	Amadeus
3	Apollo
4	Axess

Продовження таблиці 6.2

1	2
5	Galileo
6	INFINI
7	KIU
8	Sabre
9	Sirena
10	Topas
11	Travelsky
12	Worldspan

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ

Звіт до лабораторної роботи має містити основні структурні елементи: назву, тему, мету, завдання, результати аналітичного дослідження та висновок про отримані результати.

Варіант для виконання лабораторних робіт визначається викладачем за списком студентів по журналу обліку відвідувань занять або іншим способом.

Перед початком виконання лабораторних робіт студент повинен узгодити номер свого варіанта з викладачем.

Основна мета перевірки виконання лабораторного практикуму – виявлення здатності студента одержувати нові знання в процесі практичної діяльності, узагальнювати, систематизувати та фіксувати їх. Захист роботи відбувається після її виконання на основі письмового звіту за умови повного додержання вимог до його оформлення.

«Відмінно» ставиться, якщо студент демонструє знання про методи одержання, узагальнення та систематизації наведеного в звіті матеріалу на рівні 90–100 %;

«Добре» – якщо студент демонструє знання про методи одержання, узагальнення та систематизації наведеного в звіті матеріалу на рівні 75–90 %;

«Задовільно» – якщо студент демонструє знання про методи одержання, узагальнення та систематизації наведеного в звіті матеріалу на рівні 60–75 %;

«Незадовільно» – якщо студент не знає про методи одержання, узагальнення та систематизації більш ніж половини наведеного в звіті матеріалу.

Максимальна оцінка за виконання лабораторної роботи складає 5 балів. Всі лабораторні роботи оцінюються однаково.

Оцінювання виконання і захисту лабораторних робіт наведені в таблиці 7.1.

Структура залікового кредиту з урахуванням виконання лабораторних робіт і тестування по змістовним модулям 1 і 2 наведена в таблиці 6.2.

Таблиця 7.1 – Критерії оцінювання виконання і захисту лабораторних робіт

№ п/п	Критерій оцінювання	Розподіл, %	Бали за ЛР
1	Виконання загальної частини лабораторної роботи (1 підрозділ)	10	0,4
2	Виконання основної (індивідуальної) частини:	40	1,6
	Наявність і глибина висновків	10	0,4
	Обсяг використання статистичної та іншої інформації	15	0,6
	Дотримання встановленої структури лабораторних робіт (за зазначеними пунктами)	15	0,6
3	Своєчасність здачі	20	0,8
4	Захист лабораторних робіт	30	1,2
Усього:		100	4,0

Таблиця 7.2 – Структура залікового кредиту з урахуванням виконання лабораторних робіт

Види навчальних робіт	Балів
ЗМ 1 ОРГАНІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	
Лабораторна робота № 1	4
Лабораторна робота № 2	4
Лабораторна робота № 3	4
Виконання домашніх завдань	5
Тестування по ЗМ 1	8
Всього по ЗМ 1:	25
ЗМ 2 РЕАЛІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	
Лабораторна робота № 4	4
Лабораторна робота № 5	4
Лабораторна робота № 6	4
Виконання домашніх завдань	5
Тестування по ЗМ 2	8
Всього по ЗМ 2:	25
ЗМ 3 ВИКОНАННЯ РГР	
Виконання РГР	20
Всього по ЗМ 3:	20
Підсумковий контроль (екзамен)	30
Всього:	100

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

Нормативні джерела

1. Про інвестиційну діяльність [Електронний ресурс] : Закон України № 1560-ХІІ від 18.09.1991 (редакція від 06.11.2014). – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1560-12>.
2. Про режим іноземного інвестування [Електронний ресурс] : Закон України № 93/96-ВР від 19.03.1996 (редакція від 11.08.2013). – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/93/96-%D0%B2%D1%80>.
3. Про охорону прав на знаки для товарів і послуг [Електронний ресурс] : Закон України № 3689-ХІІ від 15.12.1993 (редакція від 21.12.2015). – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3689-12>.
4. Про охорону прав на промислові зразки [Електронний ресурс] : Закон України № 3689-ХІІ від 15.12.1993 (редакція від 05.12.2012). – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3688-12>.
5. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні [Електронний ресурс] : Закон України № № 3715-VI від 08.09.2011. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3715-17>.
6. Про пріоритетні напрями розвитку науки і техніки [Електронний ресурс] : Закон України № 2623-XIV від 11.07.2001 (редакція від 05.12.2012). – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2623-14>.
7. Про інноваційну діяльність [Електронний ресурс] : Закон України № 40-IV від 04.07.2002 (редакція від 05.12.2002). – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/40-15>.
8. Про внесення змін в Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс] : Закон України № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>.
9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг [Електронний ресурс] : Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
10. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003.
11. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003.
12. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення». [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://tk.hor.net.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4527-2006UA.pdf>.

Основні навчальні джерела

1. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібник / В. К. Банько. – 2-ге вид., перероб. та допов. – Київ : Дакор, 2008. – 328 с.

2. Василенко В. О. Інноваційний менеджмент : навч. посібник / В. О. Василенко. – Київ : ЦУЛ, Фенікс 2003. – 440 с.
3. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навч. посібник / Н. М. Влащенко – Харків : Вид-во ТОВ «Друкарня МАДРИД», 2014. – 128 с.
4. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 373 с.

Додаткові навчальні джерела

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Геєць В. М. Інноваційні перспективи України / В. М. Геєць, В. П. Семіноженко. – Харків : Константа, 2006. – 272 с.
3. Изотова М. Инновации в социокультурном сервисе и туризме / М. Изотова, Ю Матюхина. – М. : Прогресс, 2008. – 244 с.
4. Йохна М. А. Економіка і організація інноваційної діяльності: навч. посібник / М. А. Йохна, В. В. Стадник. – Київ : Академія, 2005. – 400 с.
5. Національна інноваційна система України: проблеми і принципи побудови / І. П. Макаренко, Н. М. Копка, О. Г. Рогожин, В. І. Кузьменко. – Київ : Ін-т проблем національної безпеки, 2007. – 520 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
7. Соціально-економічна ефективність експорту транспортних послуг України : монографія / М. О. Ковзель. – Київ : Книжкове видавництво НАУ, 2008. – 308 с.
8. Тренер Б. С. Для руководителя: как добиться экстраординарных результатов благодаря коуч-менеджменту / Б. С. Тернер; пер. с англ. И. О. Зорь. – Киев : Баланс Бизнес Букс, 2007. – 267 с.
9. Уитворт Л. Коактивный коучинг. Новые методы коучинга, помогающие людям достичь успеха на работе и в жизни : учеб. пособие / Л. Уитворт, К.-Х. Генри, С. Фил. – М. : Международная Академия Коучинга, 2004. – 345 с.
10. Федулова Л. І. Інноваційна економіка. Підручник / Л. І. Федулова. – Київ : Либідь, 2006. – 477 с.
11. Філіпенко А. С. Економічний розвиток сучасної цивілізації : навч. посібник / А. С. Філіпенко – 3-є вид., перероб. і допов. – Київ : Знання України, 2006. – 316 с.
12. Чорна М. В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств : монографія / М. В. Чорна, С. В. Глухова. – Харків : ХДУХТ, 2012. – 210 с.
13. Чухрай Н. І. Формування інноваційного потенціалу підприємства: маркетингове і логістичне забезпечення : монографія / Н. І. Чухрай. – Львів : Політехніка, 2002. – 262 с.

14. Шумпетер Й. Капіталізм, соціалізм і демократія / Й. Шумпетер; пер. с англ. В. Ружицький, П. Таращук. – Київ : Основи, 1995. – 528 с.

15. Шутенко Л. Н. Технологические основы формирования и оптимизации жизненного цикла городского жилого фонда (теория, практика, перспективы) / Л. Н. Шутенко. – Харьков : Майдан, 2002. – 1054 с.

Ресурси Інтернет

1. Безкоштовний онлайнвий каталог патентів з можливістю пошуку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.FreePatentsOnline.com>.

2. Інформація про новітні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежилых приміщень готелю (сайт компанії «Клін Трейд») [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://hako.ru/poleznaya-informatsia/parogeneratori>

3. Нездойминов С. Г. «Зеленые» инновации и технологи в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] / С. Г. Нездойминов. – Режим доступа: // irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/.../cgiirbis_64.exe?

4. Римарева Л. Екологічні готелі – інноваційна концепція гостинності / А. Римарева [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // http://confiarpv.at.ua/publ/konf_9_10_grudnja_2010_r/ekologichni_goteli_innovacijna_koncerpcija_gostinnosti/4-1-0-531

5. Розметова О. Г. Проблеми та перспективи впровадження соціальних інновацій в діяльність підприємств готельного господарства / О. Г. Розметова // Електронне наукове фахове видання «Державне управління : удосконалення та розвиток» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=561>

6. Сайт авіакомпанії «Emirates» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.emirates.com/ru/russian/plan_book/essential_information/dietary_requirements.aspx

7. Сайт агенції з науки та інновацій. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fasi.gov.ru>

8. Сайт готельної мережі Scandic [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.scandichotels.ru/Vsegda-v-Scandic/Osobye-potrebnosti/Umnye-resheniya>

9. Сайт готельної мережі Тойоко Ін [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.toyoko-inn.com/russian/info/bfree.html>

10. Сайт Державного агентства України з інвестицій та інновацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.in.gov.ua>

11. Сайт Державного департаменту інтелектуальної власності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sdip.gov.ua>.

12. Сайт Державного фонду фундаментальних досліджень [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dffd.gov.ua>.

13. Сайт Європейської асоціації трансферу технологій, інновацій та промислової інформації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.codris.ru>

14. Сайт Західного реабілітаційно-спортивного центру готельного типу національного комітету спорту інвалідів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://westsportcenter.com.ua>
15. Сайт присвячений інноваціям та інвестиціям [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.innopolis.info>
16. Сайт, що описує особливості розвитку готельного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pineapplehospitality.net>
17. Marriott International Inc. [Електронний ресурс] : Environment Retrieved, 2012. – Режим доступу : <http://www.marriott.com/corporate-social-responsibility/corporate-environmental-responsibility.mi>
18. Patients Beyond Borders. Medical Tourism Statistics & Facts, 2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>
19. Prohotelia: гостиничний бізнес on-line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://prohotelia.com.ua/2013/06/le-royal-monceau-raffles-paris_art-district
20. Prohotelia: гостиничний бізнес on-line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com.ua/2012/08/world-art-hotels>
21. Prohotelia: гостиничний бізнес on-line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com.ua/2011/06/anti-aging-menu>

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації до лабораторних робіт
з навчальної дисципліни

**«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ
ГОСПОДАРСТВІ»**

*(для студентів 5 курсу всіх форм навчання освітньо-кваліфікаційного
рівня магістр спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач **ВЛАЩЕНКО** Наталія Миколаївна

Відповідальний за випуск *Н. М. Богдан*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2019, поз. 335 М

Підп. до друку 26.09.2019. Формат 60 × 84/16.

Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 1,6.

Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.