

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

СЛОВНИК-ДОВІДНИК

з дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2023

УДК 338.488.2:640.4](038)

К61

Укладач

Колонтаєвський Олег Петрович, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рецензенти:

Давидова Оксана Юріївна, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця;

Самойленко Інна Олександрівна, доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту Національного аерокосмічного університету імені М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут»

*Рекомендовано до друку Вченою радою ХНУМГ ім. О. М. Бекетова,
протокол № 4 від 23 листопада 2022 р.*

Колонтаєвський О. П.

К61 Технологія і організація готельного господарства: словник-довідник / О. П. Колонтаєвський ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 132 с.

Словник-довідник містить найбільш розповсюджену та загальноживану лексику, що використовується в готельному бізнесі, подано її тлумачення в перекладі на українську мову.

Видання містить необхідний навчально-довідковий матеріал і буде корисне здобувачам і викладачам у їх практичній діяльності.

УДК 338.488.2:640.4](038)

© О. П. Колонтаєвський, 2023

© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023

ЗМІСТ

Передмова.....	4
1 Готельні терміни українською.....	6
2 Готельні терміни англійською.....	44
3 Довідкова інформація.....	72
3.1 Технологічні операції основного технологічного циклу «Приймання гостя».....	72
3.2 Технологічні операції основного технологічного циклу «Реєстрація документів».....	72
3.3 Технологічні операції основного технологічного циклу «Попередня оплата після прибуття».....	74
3.4 Технологічні операції основного технологічного циклу «Надання розміщення і додаткових послуг».....	76
3.5 Технологічні операції основного технологічного циклу «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».....	77
3.6 Нормативна хронологія технологічних циклів клінінгу.....	78
3.7 Нормативна хронологія технологічних операцій клінінгу в номерах..	79
3.8 Технологічні операції «Прибирання житлової кімнати».....	79
3.9 Технологічні операції «Прибирання санітарного вузла».....	82
3.10 Проміжне прибирання.....	84
3.11 Прибирання номерів після виїзду гостя.....	84
3.12 Генеральне прибирання.....	84
3.13 Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі.....	84
Список джерел.....	86
Додатки.....	89

ПЕРЕДМОВА

Словник-довідник призначений для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа.

Відбір термінів було здійснено відповідно до практичних потреб галузі з підготовки кваліфікованих фахівців, зумовлених професійними стандартами (наприклад обізнаність із термінологією, прийнятою в туристській індустрії), а також вимог щодо сучасних технологій застосування інформаційних систем для міжнародного та внутрішнього туризму.

Щоб полегшити пошук необхідної інформації та термінів їх розподілено за такими за розділами:

1. Готельні терміни українською.
2. Готельні терміни англійською.
3. Довідкова інформація.

Терміни розташовані за алфавітом.

У роботі над словником-довідником були використані офіційні матеріали Всесвітньої туристської організації та нормативні документи, зокрема:

- ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення;
- ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги;
- ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів;
- Закон України від 05.10.2000 № 2026-III «Про курорти».
- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19.

Пропонований словник-довідник має сприяти більш глибокому засвоєнню здобувачами базових термінів і понять під час вивчення дисципліни «Технологія і організація готельного господарства».

Він буде корисний для організації самостійної роботи, проведення практичних занять і підготовки до підсумкового контролю з зазначеної дисципліни.

Усього словник містить більше ніж 300 слів та словосполучень, які зазвичай використовують як термінологічні в готельній індустрії.

1 ГОТЕЛЬНІ ТЕРМІНИ УКРАЇНСЬКОЮ

А

Агроготель – готель, розташований у сільській місцевості, який має умови для сільськогосподарської діяльності під час відпочинку.

Акватель – готель, облаштований на кораблі, вилученому з експлуатації як транспортний засіб, і який перебуває на стаціонарній стоянці.

Американський план – готельний тариф, до якого включена вартість триразового харчування.

Американський сніданок – різновид англійського сніданку, тобто повний сніданок, який зазвичай складається з фруктового соку, кави або чаю, булочки з маслом, джему, тостів та гарячої страви (вівсяної каші, яєчні з шинкою та іншого).

Аналогічні готелям засоби розміщування – засоби розміщування, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденне заправлення ліжок, прибирання кімнат та санвузлів (наприклад, пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази тощо).

Англійський сніданок – набір страв, який включає, на відміну від легкого континентального сніданку, повний набір страв, що пропонуються мандрівникам у ранковий час у готелях, ресторанах, кафе; зазвичай складається з фруктового соку, чаю або кави, булочки з маслом, джему, грінок та гарячої страви (вівсяної каші, бекону, яєчні, сосиски).

Анімаційна команда – персонал, що займається організацію дозвілля у готелях, на корпоративних заходах, дитячих святах.

Анімаційна програма – комплекс заходів спортивного та розважального характеру, що входять до сфери рекреаційних і духовних інтересів туриста та розробляються для проведення ним вільного часу.

Анкета – об'єднана єдиним дослідницьким задумом система питань, спрямованих на виявлення кількісно-якісних характеристик об'єкта та предмета дослідження.

Анулювання – відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі.

Ануляційний штраф – сума, яку сплачує туроператор об'єкту розміщення у випадку порушення ануляційних строків незаїзду (неприбуття) або повної ануляції.

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 або їдальня, або кабінет. У номері типу «апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз.

Апартамент-готель (апарт-готель) – готель, у якому номерний фонд представлений житловими кімнатами, у складі яких є кухня або функціональна зона з умовами для самостійного готування їжі.

Апартаменти – тип номерів у готелях (площею не менше ніж 40 м²), за своїм оформленням наближені до сучасних квартир, що включають місця для готування їжі (зазвичай вартість харчування не включається у вартість номера).

Б

Багатомісний номер – номер, призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають.

База відпочинку – аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку.

База даних клієнтів – банк інформації про відвідувачів. Запис зазвичай проводиться під час продажу. Банк даних може й надалі використовуватися для отримання різних типів довідок.

Бар – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі. Залежно від місця розташування бари можуть класифікуватись як вестибюльні (лобі-бар), ресторанны, допоміжні, банкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, мінібари в номерах готелю тощо.

Безбар'єрне середовище – це фізичне оточення, об'єкти транспорту, інформації та зв'язку, дообладнані з урахуванням потреб, що виникають у зв'язку з інвалідністю, і дозволяють людям з обмеженими фізичними можливостями вести незалежний спосіб життя.

Бермудський план – готельний тариф, що включає вартість розміщення і вартість повного (англійського) сніданку.

Бізнес-готель – готель, який спеціалізується на обслуговуванні ділових людей та підприємців і надає їм максимум зручностей для професійної діяльності: для проведення семінарів, переговорів і т.д.

Бізнес-центр – заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів і надає готельні послуги лише учасникам конгрес-заходів.

Білизна постільна – у готелях та інших об'єктах розміщення до постільної білизни відносять простирала, підодіяльники, наволочки, які підлягають регулярній заміні під час експлуатації житлових номерів.

Блок місць – кількісно та тимчасово обмежена сукупність ліжко-місць у готелі, за продаж яких матеріальну відповідальність перед хотельєром несе туристичний оператор.

Ботель – готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасіб, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту. Найпоширенішими плавзасобами для облаштування бетелю є дебаркадер, понтон, спеціально переобладнане судно, тимчасово вилучене з експлуатації.

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

Бронювання з виставленням рахунку (внесення депозиту або передоплата) – споживач платить певну суму до заїзду. Сума авансу зазвичай містить в собі вартість проживання за одну добу з додаванням суми ПДВ.

Бронювання за попередньою оплатою – повна оплата за весь період перебування в готелі. Попередня оплата здійснюється, як правило, банківським переказом. Термін підтвердження передоплати встановлюється готелем, але не менше однієї доби до заїзду гостя. З точки зору служби прийому та бронювання – це найкраща форма гарантованого бронювання.

Бронювання під гарантію підприємства – означає, що між готелем та будь-яким підприємством укладається договір, відповідно до якого всю фінансову відповідальність за неприбуття своїх співробітників або клієнтів несуть самі підприємства.

Бронювання під гарантію кредитної карти – полягає в тому, що доки бронювання не скасовано (до встановленого терміну), готель має право накладати на клієнтів штрафні санкції, використовуючи дані за кредитними картками.

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

Будинок мисливця (рибалки) – засіб розміщення для мисливців (рибалок), розташований в рекреаційній зоні, поблизу ліцензійних місць мисливства (рибальства).

Бунгало – обладнаний засіб розміщення, виготовлений з легких будівельних матеріалів оснащений інвентарем для самостійного готування їжі.

Бюро обслуговування – готельна служба, яка надає різноманітні інформаційні сервісні послуги, здійснює валютно-фінансові операції, забезпечує транспортними квитками й квитками для відвідування культурно-видовищних заходів і організовує необхідну медичну допомогу.

В

Велнес – це система оздоровлення шляхом досягнення гармонії психічного і фізичного стану через відчуття тілесного задоволення і духовного задоволення.

Вестибюль готелю (хол, лобі) – просторе, красиво оформлене приміщення, що знаходиться безпосередньо за входом до готелю та призначене для прийому, реєстрації та початкового обслуговування приїжджаючих гостей, виписування та розрахунків із від'їжджаючими гостями.

Вид на море, гори, сад – певне розташування номера, з вікна або балкона якого відкривається вид, що може розглядатися сторонами договору як суттєва властивість номера або групи номерів, що виділяє його серед інших та потребує конкретного зазначення при бронюванні, а в деяких випадках додаткової сплати.

Виконавець – підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виконують роботи або надають послуги.

Вимірювальні (оцінні) операції – перевірка відповідності всіх складових технологічного процесу заданим стандартам.

Виписування (виїзд) з готелю – процедура припинення дії договору між готелем і клієнтом, яка включає звільнення клієнтом зайнятого ним номера та повернення ключа від нього, а також остаточні розрахунки за всі надані йому послуги під час проживання.

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

Вілла – номер, розташований в окремому малоповерховому будинку.

Вітальня – приміщення, що відокремлено від людського потоку різними декоративними перегородками. Призначення – організація відпочинку мешканців готелю поза межами номеру.

Вторинна документація (внутрішня) – є документація, котра регламентує дії на кожному робочому місці та представлена інструкціями (технологічними картками), графіками робіт, фотографіями – еталонами

кінцевого стану прибирання (еталон заправлення ліжка, розкладання предметів індивідуального догляду у ванній кімнаті та ін.).

Г

Гарантоване бронювання – це резервування, що передбачає спеціальну реєстрацію підтвердження готелем того, що він гарантує клієнтові одержання замовленого ним номера та в необхідний йому час. Клієнт, у свою чергу, гарантує оплатити номер, навіть якщо не зможе ним скористатися в разі неявки.

Гарні-готель – готель, де надається тільки розміщення у номерах, а ресторан відсутній.

Гірський притулок – засіб розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті з активними способами пересування, призначений для короткочасного перебування та відпочинку. Гірський притулок може бути з охороною або без неї. Для сільської місцевості вживається термін «туристський притулок».

Гостинність – комплексна послуга, якій притаманні певні споживчі властивості, створення позитивного образу підприємства, що, зрештою, має покласти основу для «вторинного попиту» на послуги.

Гості зі статусом «інкогніто» – це ті особи, які хочуть, щоб їх присутність в готелі не було помічена.

Гостьова квартира – засіб розміщення в окремому вмебльованому приміщенні житлового будинку з однієї або кількох кімнат, кухні та санітарно-технічного вузла.

Гостьова кімната – засіб розміщення в окремому вмебльованому приміщенні гостьової квартири у житловому будинку, де надають мінімальні зручності та здебільшого пропонують сніданок.

Гостьовий будинок – аналогічний готелю засіб розміщення з умебльованими кімнатами та з мінімальними зручностями: здебільшого пропонують сніданок.

Гостьовий двір – об'єкт розміщення для обслуговування віруючих, які подорожують з метою поклоніння святим місцям; розташований поблизу території монастирів, церков та інших релігійних організацій.

Гостьовий цикл – це взаємодія персоналу готелю з клієнтом протягом усього часу перебування його в засобі розміщення.

Гостьові кімнати – частина будинку, де пропонується розміщення у мебльованих кімнатах з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.

Готелі-казино – готель, головною функцією якого є створення сприятливих умов для проведення азартних ігор. Послуги проживання та харчування у готелях–казино забезпечують на особливо високому рівні. У готелях фешенебельні номери, ресторани в меню яких екзотична кухня, дорогі напої, організовуються чартерні рейси на замовлення.

Готель – засіб розміщення, який має номерний фонд, службу приймання, інші служби, які забезпечують надавання готельних послуг.

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

Готель-лідо – невеликий готель, розташований безпосередньо на березі озера.

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

Готельна анімація – організація дозвілля; напрям, що припускає особисту участь клієнтів готелю в культурно-масових заходах.

Готельна індустрія – сукупність готельних комплексів та інших об'єктів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську й

турагентську діяльність, а також організацій, і що надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів.

Готельна мережа – одна з мережевих, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

Готельний комплекс – готель, що складається з двох або більше корпусів, територіально розділених між собою.

Готельний ланцюг – одна з ланцюгових, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.

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

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

Готель-шато – назва заміського замку або великого заміського будинку; різновид дорогих і особливо престижних французьких готелів, розташованих в сільській місцевості.

Групові тарифи – ціни-нетто для розміщення груп туристів з однаковою програмою перебування. Ціни-нетто формуються з офіційно-опублікованої ціни з груповою знижкою, як правило, без комісії.

Гуманітарна концепція гостинності – кількість, якість послуг, процес обслуговування та особисті якості обслуговуючого персоналу (створення позитивного іміджу готелю, «клієнт завжди прав»).

Гуртожиток – засіб розміщення, як правило, відомчої підпорядкованості, до якої належать житлові кімнати, розташовані за коридорною (блочною)

системою, і має умови для самостійного готування їжі з надаванням кухонного обладнання у спільне користування на поверсі.

Д

Дата виїзду – дата виїзду споживача з готелю.

Дата заїзду – дата прибуття споживача до готелю.

Дата зняття броні – дата, коли заброньована кімната надходить до основного продажу.

Дача – неосновне житло приватної особи у рекреаційній зоні, використовуване нею для надавання послуг з тимчасового розміщування з метою відпочинку.

Двомісний номер з двома односпальними ліжками – номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.

Двомісний номер з одним двоспальним ліжком – номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.

Двоспальне ліжко – ліжко для двох осіб з одним або двома матрацами. Два односпальних ліжка, з'єднані разом, не є двоспальним ліжком.

Двоярусне ліжко – два ліжка, розташовані одне над одним та з'єднані драбинкою з відстанню до стелі від верхнього ліжка не менше ніж 75 см.

Дитяче ліжко – ліжко для немовляти або маленької дитини з високими боковими стінками. Маленькою вважають дитину до двох років.

Дитячий оздоровчий комплекс – об'єкт розміщення, що забезпечує у регламентованому режимі надання комплексу послуг розміщення, харчування, оздоровлення та відпочинку для дітей.

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

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

Документальне оформлення гостя – здійснюється на основі «Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг», в якій визначено, що при застосуванні спеціалізованого програмного забезпечення для ведення документообігу готель може використовувати форми документів у електронному вигляді за умови зберігання вхідних даних обліку.

Допоміжні технологічні процеси – забезпечують умови, необхідні для здійснення основних процесів: контроль за технічним і естетичним станом устаткування та помешкань, їхнє обслуговування і ремонт, що спираються на корпоративну культуру і моральні вимоги до персоналу та сприяють підвищенню якості обслуговування.

Допоміжні технологічні цикли – забезпечують умови, необхідні для здійснення основних циклів: контроль за технічним і естетичним станом устаткування і приміщень, їхнє обслуговування і ремонт. Розрізняють два види допоміжних технологічних циклів: технологічний цикл контролю за технічним і естетичним етапом приміщень і технологічний цикл контролю за технічним станом устаткування, механізмів і автоматики.

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

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.

Е

Екологічний комфорт готелю – створюється оптимальним для організму людини поєднанням температури, вологості, швидкості руху повітря та дії променевого тепла.

Експлуатаційна програма – це кількість місць, що надаються для проживання в плановому періоді з врахуванням кон'юнктури ринку та сезонності завантаження готелю (інакше, це обсяг основних послуг у натуральному вираженні).

Експрес-сніданок – найчастіше використовується при організації харчування у номерах готелю.

Елементи фірмового стилю – товарний знак, логотип (спеціально розроблене оригінальне зображення, повне або скорочене найменування фірми чи групи її товарів); фірмовий блок (з'єднані у композицію знак і логотип, а також різноманітного роду пояснювальні надписи); фірмові кольори; фірмовий комплект шрифтів; фірмові константи (формат, система верстки тексту, ілюстрації тощо).

Є

Європейський план – готельний тариф, що визначений на основі вартості розміщення без врахування харчування. В цьому випадку точний час прибуття гостя в готель не є принциповим бо не потребує додаткових витрат готелю.

З

Завантаження готелю – співвідношення у відсотковому обчисленні кількості проданих готельних номерів (місць) та загальної місткості готелю за певний період. Коефіцієнт завантаження є показником ефективності роботи готелю.

Завідувач білизняною – особа матеріально відповідальна, що відповідає за зберігання білизни, форменого одягу та інших виробів з тканин, що використовуються у готелі, здійснює обмін білизни, а саме: видає чисту білизну покоївкам і приймає використану, перевіряє стан білизни, забезпечує її ремонт, поновлення, здає білизну у пральню і приймає її після прання.

Завідуючий готельним господарством – службова особа, яка в невеликих готелях відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів.

Завідуючий поверхом – службова особа у великому готелі, яка відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів (місць) на закріплених за нею одним або декількома житловими поверхами.

Заклад ресторанного господарства – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) довіготовляє, продає і організує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів.

Зал служби прийому – частина вестибюля готелю, де розташована служба прийому гостей (служба порт'є або чергового адміністратора).

Замовлення (резервація) – одноразовий акт бронювання певних послуг на певні терміни для певних туристів.

Замовник – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір з надання готельних послуг від імені та на користь споживача і здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

Засіб розміщення – будь-який об'єкт, в якому виконавець регулярно або час від часу надає споживачеві послугу з тимчасового розміщення.

Збірно-розбірний караван – караван, який можна монтувати, демонтувати на місці та перевозити автотранспортним засобом.

Знижка – зниження початкової продажної ціни від опублікованої, довідкової. Знижки бувають сезонні, групові, вихідного дня, для постійних клієнтів, дітей та інші.

Зустріч-проводи – комплекс послуг (транспортні послуги, послуги носильника, перекладача тощо), що надаються туристам при їх доставці з аеро- або морського порту, залізничного вокзалу або автобусної станції до готелю і назад.

I

Імідж – сприятливе або несприятливе сприйняття споживачем певного готельного комплексу, а також його послуг.

Індивідуальний засіб розміщення – засіб розміщення, в якому за плату або безоплатно надають обмежену кількість місць; у цьому випадку всі одиниці розміщення (кімната, житло) є незалежні і їх займають туристи або господарі, які використовують це житло протягом обмеженого проміжку часу як другий будинок для відпочинку (дачу).

Індустрія гостинності – це бізнес, який спрямований на забезпечення мандрівників житлом, харчуванням, а також на організацію їхнього дозвілля.

Інтер'єр готелю – це організація внутрішнього простору будівлі готелю, який є зорво обмеженим, штучно створеним середовищем, що забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини.

Інтернет-бронювання – бронювання номерів, що здійснюється з інтернет-сайту готельного комплексу з автоматичною перевіркою наявності вільних номерів на зазначені клієнтом дати та автоматичним одержанням підтвердження бронювання.

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

К

Караван – мобільний автопричіп, обладнаний для розміщення та готування їжі.

Караван-будиночок – караван, використовуваний переважно у стаціонарному режимі, або пересувний, розташований переважно на території кемпінгу і може бути під'єднаний до інженерної мережі забезпечування життєдіяльності. В практичній діяльності поширеними є терміни «стаціонарний караван», «мобільний пересувний будиночок», «караван для відпочинку».

Картка готельна – спеціальна картка, що видається клієнту, який проживає у готелі, де вказано номер житлової кімнати, наданої клієнту, і яка є документом ідентифікації клієнта всередині готелю.

Категорія готелю – класифікаційне угруповання, що характеризується певним комплексом вимог; класифікація готелів за категоріями заснована на комплексі вимог до будинків, матеріально-технічного обладнання готелю, номенклатури і якості наданих послуг, рівня обслуговування. Категорії позначаються символами (зірками). Кількість зірок збільшується у відповідності до збільшення рівня якості обслуговування, комфортності приміщень та самого будинку.

Кемпер – спеціально спроектований мобільний готель на автомобільному шасі для проведення літнього відпочинку. Цей тип мобільної споруди, зазвичай, збірного типу з легких матеріалів (пластмаса, фанера).

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

Керівник готелю – особа, яка володіє або керує готельним підприємством.

Кількість місце-днів простою номерів з причин ремонту – визначається шляхом добутку місткості номерів, що підлягають ремонту на число днів, необхідних для проведення цього ремонту.

Кількість місце-діб простою номерного фонду з причин санітарної обробки – характеризує кількість місце-діб простою номерного фонду з причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення.

Кімнатний сервіс – наявність у готельному комплексі послуг з доставки до номера їжі, напоїв, кореспонденції.

Класифікація об'єктів розміщення – процедура, яка проводиться на добровільній основі та включає здійснення оцінки відповідності об'єкта розміщення вимогам, встановленим у системі, і його атестацію на відповідну категорію.

Клуб-готель – готель, що складається з закладу розваг – клубу та об'єкта розміщення – готелю, який пропонує готельні послуги, організовує дозвілля та надає інші послуги переважно членам клубу.

Клубний відпочинок – вид відпочинку в приналежному клубі відпочинку засобах розміщення, які є частиною туристського комплексу, що знаходяться в господарському веденні клубу й обладнаних для надання різних послуг на умовах і в терміни, обумовлені договором на клубний відпочинок і статутом клубу.

Коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності готелів (коефіцієнт завантаження) – це відношення пропускної спроможності готелю до його максимальної пропускної спроможності.

Колективний засіб розміщення – засіб розміщення, в якому надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, де кількість місць повинна перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін.

Комерційна концепція гостинності (забезпечення повторного звертання гостя) – динаміка цін, послуг, стратегія гостинності (спеціалізація, концептуалізація, диверсифікація, екологізація).

Комплекси відпочинку – сукупність рекреаційних підприємств, різних за функціями, місткістю понад 1 000 місць, розміщених у міській, приміській

або міжосельній зонах відпочинку й об'єднаних загальною функціональною програмою – відпочинок-релаксація. Комплекси відпочинку включають різноманітні типи підприємств: база відпочинку, будинок відпочинку, пансіонат, дитяча дача, дитячий табір, молодіжний табір, санаторій-пансіонат, курортний готель.

Комфорт – сукупність побутових зручностей, упорядженість і затишок житла, громадських закладів, засобів сполучення тощо.

Конгрес-готель – готель, що має умови для організації та проведення конгрес-заходів, ділових зустрічей і переговорів.

Конгрес-центр – заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів; надає готельні й інші туристичні послуги виключно учасникам конгрес-заходів, ділових зустрічей та переговорів.

Консьєрж – людина, в чій обов'язки входить забезпечення постояльців в готелі всім необхідним і створення для них комфортних умов.

Континентальний план – метод розрахунку вартості кімнати в готельному комплексі, коли ціна містить у собі «континентальний сніданок», а також вартість самої кімнати.

Континентальний сніданок – стандартний набір страв у ранковому меню, який пропонується туристам у готелях, ресторанах, кафе. На відміну від англійського сніданку, континентальний – більш легкий за своїм складом. До нього зазвичай включають каву або чай, булочку, масло, джем. У країнах Північної Європи він може бути доповнений сиром, холодним м'ясом або рибою.

Конференц-зал – зал для проведення зборів нарад, конференцій із присутністю великої кількості учасників заходів, що проводяться.

Коридори – приміщення, що належать до житлової групи приміщень і становлять горизонтальний комунікаційний вузол, котрий поєднує ліфти, сходи з номерним фондом готелю та іншими приміщеннями. Коридори по всій довжині повинні бути на одному рівні.

Корпоративні тарифи – ціни на готельні послуги, що пропонуються тим колективним замовникам, які не здійснюють туроператорської або турагентської діяльності, та чисельно: виражаються у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Котедж – замиський засіб розміщення із однієї або кількох кімнат для тимчасового проживання однієї чи кількох сімей або осіб, з окремими входами для кожної з них.

Круїзне судно – спеціально обладнане судно, яке забезпечує надання послуг розміщення у каютах, а також послуг перевезення, харчування, розваг та інших супутніх туристичних послуг під час круїзу.

Культура мовного спілкування – дотримання сукупності вимог до сягаючих комунікативних цілей мови: актуальність, істинність, здатність зацікавити слухачів; відповідність законам логіки й композиції; відповідність мовній нормі; доцільний вибір засобів мови, виразність і ін.

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

Л

Лише номер (розміщення без харчування) – тариф, до якого включено лише вартість послуг з тимчасового розміщення.

Ліжко «королівського розміру» – двоспальне ліжко, довжина й ширина якого значно перевищують звичайні стандарти. Ліжко «королівського розміру» («king size») за довжиною й шириною перевищує ліжко розміру «королеви» («queen size»). Такими в готелях оснащуються номери, призначені для важливих осіб, молодят, для осіб, які віддають перевагу особливому спальному комфорту.

Ліжко двоспальне – широке ліжко, на якому можуть спати дві особи. Двоспальне ліжко використовується в меблюванні двомісних номерів, які зазвичай надаються подружжю або особам, які подорожують удвох, за їх згодою.

Ліжко додаткове – тимчасово встановлюється у готельному номері за згодою або за бажанням осіб, які займають його, у тих випадках, коли їх кількість перевищує кількість постійних ліжок у номері (зазвичай для маленьких дітей). За користування додатковим ліжком встановлюється окрема платня.

Ліжко та сніданок – тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та сніданку. Сніданок організують, як правило, за типом – «шведський стіл».

Ліжко-день – день, проведений постояльцем у готельному комплексі. Показник зайнятості готельного номера (місця) у добах. Незайняте ліжко вважається таким, що простоює.

Лікувально-оздоровчий комплекс – об'єкт, що складається з однієї або декількох будівель, в яких у регламентованому режимі надаються послуги розміщення, харчування, лікування, медичні, профілактичні й оздоровчі; розміщений зазвичай у рекреаційній зоні.

Лотель – засіб розміщення, призначений для туристів, що займаються кінним спортом. Має умови для утримування коней.

Люкс – номер з двох і більше житлових кімнат та повного санвузла, розрахований на проживання однієї-двох осіб. Номер типу «люкс» містить такі житлові кімнати: спальня, вітальня або кабінет. У номері типу «люкс» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ, унітаз.

М

Майданчик для кемпінгу – спеціально облаштована огорожена територія з санітарними зручностями для розташування наметів, ротелів, караванів, караванів-будиночків, має умови для надання інших туристичних послуг.

Максимальна пропускна здатність готелю – визначається шляхом добутку показника «одночасної місткості» на кількість календарних днів планового року.

Маломобільні групи населення (МГН) – люди, що відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До МГН тут віднесені особи з інвалідністю, люди з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, літні люди, люди з дитячими колясками.

Машина для чищення взуття – кругла волосяна щітка, яка автоматично обертається та використовується для безкоштовного чищення взуття відвідувачів біля входу до готелю.

Мерчандайзинг – підтримка позитивного іміджу підприємства.

Міжнародні готельні правила – нормативний документ, розроблений Міжнародною готельною асоціацією, в якому визначені принципи відносин споживача готельної послуги (туриста) і готелю, їх взаємні права та обов'язки, що впливають з договору на розміщення.

Міні-кухня – невелика кухня або частина житлового приміщення (кухонна ніша), обладнана для готування їжі.

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

Місткість номерного фонду – це кількість місць (номерів), що може бути запропоновано клієнтам одночасно.

Місце (ліжко-місце) – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи; для забезпечення прийому й обслуговування з короткочасним терміном перебування автотуристів, водіїв вантажного транзитного транспорту.

Місця обслуговування – організовані та обладнані частини будівель, споруд, приміщень, зон для надання послуг відвідувачу. Включають робоче місце, місце особи, яку обслуговують, можливо – місце очікування.

Модель гостинності – відображає призначення організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності та принципи, згідно з якими організація здійснює свою діяльність.

Модифікований американський план чи континентальний план – готельний тариф, який означає, що можуть обрати номер в комплекті з дворазовим або триразовим харчуванням.

Мотель – готель, розташований за межами міста вздовж доріг (автошляхів), що надає послуги в одно-двоповерхових будівлях або частинах будівель з окремими входами, має умови для паркування та технічного обслуговування автомобілів.

Мотив – внутрішня рушійна сила, що спонукає людину до дії.

Н

Намет – укриття, вироблене з тканини, яке можна монтувати і демонтувати на місці, переносити та перевозити транспортним засобом.

Наметовий табір – об'єкт, що має умови для розміщення у наметах та для активного відпочинку на природі.

Намет-причіп – намет, змонтований на автопричепі.

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.

Напівпансіон – тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та дворазового харчування на вибір – сніданок, обід або вечеря.

Невербальні (немовні) засоби спілкування – погляд, міміка, посмішка, жести, дотики, вказівки на предмети, різні сигнали – стукіт, дзвінок, малюнок.

Негарантоване бронювання – бронювання, яке не гарантує, що гість отримає номер, а готель, в разі неявки гостя, оплату за заброньований номер.

Неприбуття – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.

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

Номер «люкс» – номер у об'єкті розміщення (житловою площею не менше 30 м²), який складається з двох; житлових кімнат (вітальні та спальні), розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Номер «люкс» для молодят – номер з великим двоспальним ліжком, красиво оформленим інтер'єром, пропонується для розміщення, молодят під час весільної подорожі.

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 п'ятої категорії – номер 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.

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.

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

О

Образ (імідж) готельного комплексу – уявлення про готельний комплекс, що складається з різних контактних аудиторій, у першу чергу і в

цільовому ринку готельного комплексу – тієї його частини, що розглядається для нього як ціль маркетингових дій.

Обслуговувальні операції – ремонт, прибирання, складування продукту.

Обслуговувальні технологічні цикли – пов'язані з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення), зберіганням і переміщенням сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції, інформації. Вони здійснюються складськими, транспортними і технічними службами.

Обслуговування «а ля карт» – споживачі вибирають з меню ті страви та напої, які бажають. Замовлення передається на кухню і відразу ж починається приготування та сервірування замовлених страв і напоїв. При такому обслуговуванні споживач має можливість одержати від офіціанта пораду.

Обслуговування «а парт» – застосовують цей метод обслуговування споживачів так: попередньо отримують замовлення та обслуговують споживачів у встановлений проміжок часу. Дуже часто так обслуговують у будинках відпочинку та в курортних готельних підприємствах.

Обслуговування «табльдот» – всіх споживачів обслуговують в один і той самий час і пропонують однакове меню. Обслуговування починається тоді, коли всі зберуться за столом. Застосовують у пансіонатах, будинках відпочинку й інших засобах розміщення, де виробничі потужності та можливості виробничих цехів обмежені.

Обслуговування «шведський стіл» – в наявності широкий вибір страв, до яких є вільний доступ. Споживач за бажанням обирає страви, запропоновані підприємством ресторанного господарства. Асортимент страв і напоїв залежить як від категорії підприємства готельного господарства, так і від країни.

Обслуговування у номері готелю – здійснюється з 7.00 до 23.00 години. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на місцях – вкладишах до папки «Обслуговування у кімнаті» і двома чи декількома мовами.

Одномісний номер – номер, призначений для розміщення однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком.

Одноразова місткість – кількість інвентарних місць готелю та визначається шляхом множення кількості номерів кожної категорії на число постійних місць у кожному з них.

Односпальне ліжко – ліжко для однією особи.

Оздоровчі засоби розміщування – лікувальні та оздоровчі заклади, в яких надають послуги розміщування (санаторії, будинки реабілітації, оздоровчі ферми тощо). Оздоровчі засоби розміщування, в яких надають готельні послуги, до яких належать щонайменше щоденне заправлення ліжок, прибирання номерів та санвузлів, класифікують як готелі.

Озеленення в інтер'єрі готельних комплексів – це особливий вид мистецтва, що виконує як естетичні, так і утилітарні функції. Озеленення активно впливає на характер формування інтер'єру і є таким же рівноцінним компонентом оформлення середовища, як оздоблення стін, меблювання тощо. За допомогою озеленення можна підвищити художню виразність внутрішнього простору, вдосконалити його функціональну організацію. Утилітарна функція рослин полягає у створенні певного мікроклімату в приміщеннях.

Опубліковані тарифи – офіційно опубліковані для клієнтів «довідкові» ціни, ціни роздрібного продажу готельних послуг, ціни «біля стійки»; як правило, це максимально високі ціни.

Основний технологічний цикл – цикл, що визначається умовами гостинності: культурою і якістю обслуговування, формою організації праці (індивідуальна чи бригадна), видами клінінгових технологій. Розрізняють три види основних технологічних циклів: замкнутий, розімкнутий, технологія гостинності.

Основні готельні послуги – перелік та обсяг послуг, які стандартно пропонуються туристу колективним об'єктом розміщення та оплачуються туристом при укладанні договору (розміщення, харчування та інше). Послуги, які надаються готелем, вказані у каталогах цього об'єкта розміщення.

Особа із порушенням зору – особа, у якої повністю відсутній зір або гострота залишкового зору не перевищує 10 %, або поле зору складає не більше 20 %.

Особа з інвалідністю – особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист.

II

Палац-готель – готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури.

Пансіон – засіб розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10–20 осіб на декілька днів.

Пансіонат – аналогічний готелю засіб розміщення оздоровлювального призначення, розташований у заміській або у рекреаційній зоні з регламентованим режимом харчування та відпочинку. Пансіонат із лікуванням – пансіонат, який має умови для надавання медичних і профілактичних послуг та лікування.

Первинна документація – це пакет документів, що регламентують роботи в цілому по готелю.

Передреєстраційний етап – передбачає процедури попередньої реєстрації та трансферу.

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

Підтвердження заявки – це спеціальне повідомлення про те, що гостя буде розміщено в готелі. Зазвичай на повідомленні вказується номер підтвердження, дата передбачуваного прибуття і вибуття гостя, категорія

замовленого номера, кількість гостей, кількість ліжок і інші спеціально оговорені вимоги.

Пізнє анулювання – анулювання у термін не пізніше ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

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

Пізній сніданок – час надання – з 10.00 до 14.00. Заведено проводити у святкові дні. Подають: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма пропозиції – буфет.

Пізня оплата – часткова оплата, що передається до служби прийому та розміщення, коли гість уже виїхав.

План бермудський – визначення туристського пакета, яке використовується в Америці та інших країнах, що включає нічліг у підприємстві готельного типу та сніданок кожний день в американському стилі.

Планова пропускна спроможність – характеризує число місць, можливе для експлуатації впродовж періоду, що планується, з урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (плановий ремонт, санітарна обробка номерів).

Повний пансіон – тариф, до якого включено ціну послуг часового розміщення та не менше як триразового харчування – сніданок, обід, вечеря.

Подвійне бронювання – це маркетингова політика готелю, коли бронювання місць в готелі проводиться понад наявні, тобто це бронювання номерів без наявності реально вільних місць.

Покоївка – робітник, що здійснює прибирання, провітрювання номерів, санвузлів, зміну постільної білизни, контролює наявність у санвузлах необхідних засобів гігієни, перевіряє стан меблів, технічний стан побутової техніки та ін.

Помешкання, призначені для відпочинку – колективні засоби розміщення, що мають єдине керівництво і надають обмежені готельні послуги, крім щоденного заправлення ліжок та прибирання житлових приміщень (комплекси будинків, організовані як житло або бунгало).

Портсь – службовець готелю, в обов'язки якого входить приймання тільки-но прибулих гостей, їх реєстрація, закріплення за ними вільних номерів, видавання ключів, а також оформлення від'їзду клієнтів.

Посланець у готелі – службовець у готелі, який виконує незначні доручення гостей: відправлення та доставка пошти, піднесення пакунків, пакетів, купівля дрібних речей тощо. Зазвичай посланцями у готелі служать юнаки, вдягнені в уніформу.

Послуга – наслідок безпосередньої взаємодії між виконавцем та споживачем і внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача.

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

Потенційні клієнти – компанії або приватні особи, з якими ще не встановлений контакт, але вони можуть бути потенційними покупцями (клієнтами) товарів та послуг, тому що мають характеристики цільового ринку.

Потужність номерного фонду – загальна кількість номеро-днів на рік у готельному господарстві.

Прайс-лист – перелік товарів і преїскурантних цін на них без ілюстрацій і пояснень.

Пральня – приміщення в готелі, де здійснюється прання використаної спальної, лазневої, столової білизни, спецодягу службовців, а також речей за замовленням відвідувачів.

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 проживання однієї-двох осіб. Номер тилу «президентський апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня, кабінет, вітальня або їдальня. У номері типу «президентський апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну або джакузі, душ, унітаз, біде.

Прибиральниця – робітник, що забезпечує дотримання у належному санітарному стані приміщень загального користування (вестибюль, холи,

коридори, сходові зони, ліфти, санвузли, службові приміщення, прилегла до готелю територія).

Прибирання номера – приведення житлового готельного номера до належного стану. Існує декілька видів прибирання номера: генеральне, після виїзду гостя, кожен день, ранкове, вечірнє, за проханням гостя.

Притулок туристичний – об'єкт розміщення для спільного короткотермінового перебування та відпочинку, розташований на туристичному маршруті з активним способом пересування; розрахований на самообслуговування з використанням обладнання спільного користування; має умови для приготування їжі.

Пріоритетне бронювання – безризикова форма взаємин туроператора та хотельєра, що характеризується першочерговістю розгляду заявок туроператора менеджерами служби бронювання готелю.

Пропускна спроможність готелю – характеризує число місць, можливе для експлуатації впродовж періоду, що планується, з урахуванням технічно допустимих простоїв місць, а також інших об'єктивних причин.

Професійна етика – правила поведінки, які визначають конкретний тип моральних взаємин у тій чи іншій сфері діяльності. Професійна етика працівників індустрії гостинності пов'язана, насамперед, з культурою обслуговування.

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

Процедура реєстрації гостя – розпочинається з пред'явлення документа, що підтверджує особу, заповнення на його даних анкети мешканця (форма № 1–Г) і внесення їх до Журналу обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5–Г).

Пряме бронювання – бронювання без посередників.

Р

Ранній заїзд – заїзд споживача до готелю до розрахункової години.

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

Реєстрація прибуття до готелю – реєстрація осіб, які прибули на нічліг до готелю, на основі заповнення ними спеціальних реєстраційних карток повідомленнями про власні паспортні дані.

Реліз-дата – день повернення туроператором (турагентом) засобу розміщення непроданих (незарезервованих) номерів, що відстоїть від фактичної дати на тривалість реліз-періодів.

Реліз-період (період звільнення) – період часу, протягом якого відбувається звільнення номерів з квоти.

Ресторан – тип підприємства загального харчування, де відбувається виготовлення, реалізація й організація вживання широкого асортименту страв та виробів складного приготування всіх основних груп з різних продуктів та вино-горілчаних виробів.

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього (згідно з ДСТУ 4281:2004).

Рецепція (ресепши) – загальна зала, кімната або стійка, розташована в приміщенні готелю, призначена для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових-порт'є, які здійснюють прийом і видачу ключів від номерів туристам і виконують різного виду доручення постояльців і гостей готельного комплексу.

Рівень комфорту – це комплексний показник благоустрою та психологічної атмосфери, складовими критеріями якого є – стан номерного фонду: площа номерів (м²), частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей; стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного

призначення; наявність і стан закладів ресторанного господарства при готелі: ресторанів, кафе, барів тощо; стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території; інформаційне забезпечення і технічне оснащення, зокрема наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, мініарів, мінісейфів; забезпечення можливості надання додаткових послуг.

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

Розміщення без харчування – розміщення в готелі, у вартість якого не входить харчування.

Розміщення з напівпансіоном – розміщення в готелі, у вартість якого входить дворазове харчування (на вибір): сніданок та обід або сніданок та вечеря.

Розміщення з повним пансіоном – розміщення в готелі, у вартість якого входить триразове харчування або харчування в будь-який час за бажанням туриста.

Розміщення та сніданок – розміщення в готелі, у вартість якого входить тільки сніданок.

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

Розрахункова година – момент початку (закінчення) доби (зазвичай о 12.00 годині опівдні), до якого клієнт готелю повинен звільнити номер або сплатити повністю або частково наступну добу перебування.

Розряд готелю – офіційно затверджений, згідно з діючими стандартами та вимогами, рівень якості готелю.

Розширений сніданок – як доповнення до континентального сніданку, до меню якого включаються: соки, порційні гастрономічні вироби (шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарілці, страви з яєць, йогурти в асортименті,

кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі тощо). Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Ротель – пересувний засіб розміщення представлений вагоном-трейлером (англ. «trailer» від «trail» – тягнути) з одно-, двомісними номерами – спальними відсіками, який як причеп рухається з автомобілем.

С

Санаторій – готель, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надавання послуг лікування у регламентованому режимі. Види санаторіїв дитячий – для дітей від 6 до 18 років для дітей з батьками; однопрофільний; багатопрофільний; спеціалізований.

Санаторні комплекси – сукупність рекреаційних підприємств, різних за функціями, місткістю понад 1 000 місць, розміщених у лікувальній місцевості (курорті) і об'єднаних загальною функціональною програмою лікування. Санаторні комплекси включають різноманітні типи санаторних підприємств: санаторій, санаторій-профілакторій, дитячий санаторій, спеціалізований санаторій, санаторний табір, лікарня.

Санітарна безпека – захист гостя від захворювання з вини готелю.

Своєчасне анулювання – відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

Сезонні норми – різні ціни на послуги, що змінюються в залежності від сезону.

Сезонно-ціновий план – сукупність усіх і цінових періодів, які утворюють рік або сезони, коли функціонує об'єкт розміщення.

Сейф – спеціальний вогнетривкий ящик, комірka в готелі (в житловому номері або в службі портьє), в якому клієнти готелю можуть зберігати свої цінності (гроші, ювелірні прикраси, документи).

Сертифікація продукції (послуг) – це діяльність щодо підтвердження відповідності продукції установленим вимогам.

Сільський будинок – приватний будинок на території особистого селянського господарства, де можуть надавати послуги харчування або умови для самостійного готування, їжі переважно із продуктів особистого селянського господарства.

Служба дозвілля – служба сучасного готелю, в обов'язки якої входить підтримання в належному стані всіх спортивних майданчиків, споруджень, надання інструкторської та тренерської підтримки.

Сніданок з шампанським – подається з офіційного приводу. Проводиться у передобідній час і триває протягом 1,5–2 годин. Пропонують різноманітні канапе (маленькі бутерброди) з делікатесами, невеликі холодні та гарячі закуски, можливі гарячі м'ясні страви, десерти.

СПА – це оздоровчий комплекс процедур з використанням морської, термальної, мінеральної або прісної води, морських водоростей, цілющих рослин і лікувальних грязей, програми водолікування, мета яких – гармонія тіла, душі і духу.

Спеціалізовані засоби розміщування – засоби розміщування, що можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов'язково мають номери, а можуть мати одиниці житлового типу або колективні спальні приміщення, і, крім розміщування, виконують ще яку-небудь функцію (наприклад, лікування, оздоровлення, соціальну допомогу, транспортування тощо).

Споживач – громадянин, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб.

Спортивні розваги – економічно обґрунтоване надання послуг, в яких програмування рухової активності здійснюється самим споживачем з метою рекреації, відпочинку через рух, гру.

Спортивно-оздоровчий комплекс – оздоровчий засіб розміщення, що надає послуги з розміщення, харчування, оздоровлення, занять спортом,

відпочинку, дозвілля. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. Складається із: спортивних споруд, споруд громадського призначення, засобів розміщення різної місткості (багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало).

Спортивно-оздоровчий сервіс – це економічно обґрунтоване надання та споживання послуг, які задовольняють сукупність спеціальних потреб людини і пов'язаних з програмуванням занять фахівцем-технологом (тренером, інструктором) з метою оздоровлення, підтримки здоров'я і фізичного розвитку.

Спортивно-оздоровчі послуги – це власне фізкультурно-спортивні послуги, тобто пов'язані із забезпеченням заняттями фізичними вправами і видами спорту з метою оздоровлення, підтримки здоров'я і фізичного розвитку в різноманітних організаційних формах.

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

Стандарт обслуговування – це комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, який має гарантувати встановлений рівень якості всіх виробничих операцій.

Старша покоївка (супервайзер) – покоївка, що делегує виробничі завдання керівника служби, координує роботу колективу покоївок, здійснює контроль за станом приміщень.

Стиль інтер'єру готелю – це сукупність основних ознак архітектури певного історичного періоду й окремого народу, що виявилися в особливостях функціональної, конструктивної та художньої складових.

Структура управління організацією – упорядкована сукупність взаємопов'язаних елементів, які знаходяться між собою в стійких відносинах, що забезпечують їх функціонування і розвиток як єдиного цілого.

Студія – однокімнатний номер в об'єкті розміщення, площею не менше ніж 25 м², розрахований на проживання однієї-двох осіб, з плануванням, що дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню (їдальню, кабінет).

Стюард – виконує забезпечення номерів свіжими рушниками, надання охайного вигляду постелі, заміна живих квітів, надання приміщенню привабливого естетичного вигляду.

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

Т

Табір праці та відпочинку – засіб розміщення сезонного функціонування, який має умови для здійснювання у регламентованому режимі певної діяльності під час відпочинку. Дитячий табір праці та відпочинку – табір праці та відпочинку для дітей віком від 14 до 18 років. У таборах праці і відпочинку найпоширенішими видами діяльності є сільськогосподарська, археологічна, екологічна.

Таємний гість – професіонал, який повністю розбирається в готельній справі, це людина зі значним досвідом роботи.

Тариф сімейний – пільговий тариф та деякі знижки, які застосовуються готельними підприємствами при розміщенні сімей.

Технологічна карта – детальний опис дій працівника під час проведення робіт на конкретній робочій ділянці. Цей документ може змінюватися відповідно до факторів, що впливають на прибирання, стан об'єкта, до нових методів і технологічних процесів, нових вимог, зміни обсягів і графіків роботи.

Технологічна концепція гостинності (забезпечення комфортних умов для гостя) – базується на дотриманні технократичних, технологічних вимог та вимог до забезпечення комфорту.

Технологічний процес – це впорядкована послідовність взаємопов'язаних дій, що виконуються з моменту виникнення вихідних даних до отримання необхідного результату.

Технологічний цикл обслуговування клієнта – це уніфікований стандартний обсяг послуг з певною послідовністю надання, яким має намір

скористатися клієнт і які пропонує засіб розміщення під час перебування клієнта в готелі.

Технологічні операції – зміна якісного стану предмета праці, зміна просторового положення (транспортні, вантажно-розвантажувальні операції) продукту в межах даного технологічного процесу.

Технологія – це сукупність методів, прийомів, режиму роботи, послідовності операцій і процедур в поєднанні з використанням засобів, обладнання, матеріалів, інструментів.

Технологія гостинності – це виробництво послуг, якість яких визначається створенням комфортних умов середовища гостинності, проявом персональної уваги до гостя, забезпеченням позитивного іміджу підприємства.

Технологія готельного обслуговування – сукупність різноманітних процесів та дій в обслуговуванні клієнтів, а також засобів та технологічних процедур використання, експлуатації та підтримання у відповідному стані номерного фонду, приміщень і служб готелів, інших будівель та споруджень. Це також послідовний, поетапний процес обслуговування клієнтів з метою виправдання їх очікувань, забезпечення їх повернення знову в готель і, як кінцевий результат, отримання готелем прибутку.

Технологія готельної діяльності – сукупність соціальних і виробничих методів і способів перетворення матеріальних, людських, фінансових та інших готельних ресурсів для створення готельного продукту.

Тип засобу розміщення – сукупність загальних характерних ознак, притаманних засобу розміщення.

Тип номера – це сукупність відмітних характерних ознак, що властиві для номера.

Транзитні готелі – призначені для обслуговування споживачів готельних послуг в умовах короткочасної зупинки (пересадка, затримка, відміна рейсу). Вони проєктуються, зазвичай, малої та середньої місткості з обмеженим рівнем комфорту, скороченим набором службових приміщень.

Туристська база – аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристському маршруті з активними способами пересування туристів і має умови для харчування та організування активного відпочинку у регламентованому режимі. Туристськими маршрутами з активними способами пересування туристів є гірський, лижний, водний, пішохідний.

Туристський клас (економічний клас) – розміщення по дві-чотири особи в номері без окремої ванни або душа.

Туристський комплекс – аналогічний готелю засіб розміщення з двох або більше будівель, в якому забезпечують надавання комплексу послуг: у більшості випадків надають послуги харчування, торгівлі, зв'язку та розважання. Види туристських комплексів: туристсько-оздоровчий комплекс, спортивно-оздоровчий комплекс, дитячий оздоровчий комплекс, лікувально-оздоровчий комплекс.

Туристський потяг – транспортний засіб, на якому під час подорожі за туристським маршрутом забезпечують розміщення у купе залізничних вагонів, а також послуги харчування у спеціально обладнаному вагоні-ресторані.

Туристсько-оздоровчий комплекс – комплекс, що надає послуги в сфері оздоровлення.

Туристські готелі – розраховані на туристів, котрі зайняті активним відпочинком, беруть участь в екскурсійному, спортивно-оздоровчому туризмі. Туристські готелі розташовані головним чином в містах, а також на узбережжі, в горах, тобто, на туристському маршруті. Особливістю такого типу готелів є наявність туристського обслуговування для: прокату туристського спорядження, транспортних засобів, майданчиків, фунікулерів.

Туристсько-екскурсійні готелі – розраховані на туристів, що найчастіше подорожують автобусами. Туристсько-екскурсійні готелі розміщують на територіях міст або сільських поселень, і тому це вимагає наявності озелененої ділянки з майданчиками для відпочинку та спортивних занять. Передбачаються приміщення для відпочинку, ігор, розваг і закладів ресторанного господарства.

Туристсько-спортивні готельні підприємства – призначені для задоволення потреб споживачів готельних послуг у туристсько-спортивному обслуговуванні та відпочинку в різні пори року.

У

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

Усе включено – тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення, харчування та напоїв а також користування усіма іншими наявними зручностями та послугами у засобі розміщення.

Ф

Фермерський будинок – сільський будинок, розташований на території фермерського господарства.

Фіксована квота – квота з закріпленням певних номерів готельного фонду за конкретним туроператором (турагентом).

Флайтель – засіб розміщення готельного типу, розрахований на короткий термін перебування власників літаків. Флайтелі разом з аеродромами, ангарами, ремонтними майстернями, ресторанами, концертними залами та іншими закладами утворюють туристські комплекси для ночівлі, заняття спортом із стрибків на парашуті, прогулянки на повітряній кулі, проведення концертів, конференцій та інших заходів. Обладнання: злітно-посадкова смуга, зв'язок з метеостанцією, ангари. Можлива наявність технічної і диспетчерської служб.

Флотель – спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надання послуг активного відпочинку та розваг, може мати умови для проведення конгрес-заходів.

Флотокемпінги – засоби розміщення туристів у наплавних засобах, що розташовані у проміжних пунктах через 20–25 км туристського водного маршруту. Особливість флотокемпінгів стосується забезпечення туристів, які рухаються індивідуальним водним транспортом (яхта, катер, човен) або круїзним судном житлом, стоянкою та технічним обслуговуванням прогулянкових суден. У структурі функціональної зони флотокемпінга виділяється надводна частина – корпус для обслуговування споживачів готельних послуг, їдальня, пункт технічного обслуговування суден, причал для плавальних засобів – та суходільна – пляж, будинки, намети для проживання, окремі споруди для побутового обслуговування та розваг.

Функціональна група приміщень – сукупність пов’язаних просторово та функціонально приміщень і комунікаційних просторів.

Функціональний комфорт готелю – забезпечується оптимальним набором меблів і устаткування та визначає зручність експлуатації приміщення. Меблі є одним з активних компонентів у формуванні інтер’єрів багатьох приміщень готелів.

Функціональні зони – простір, який характеризується визначеними ознаками, пов’язаними з будь-якою діяльністю (наприклад, зона телефону-автомату, зона у межах столу, зона стійки у кафетерії).

Х

Холи – виконують функції відпочинку, збору туристичних груп, відвідувачів; місць ділових зустрічей, а також комунікаційного вузла, який з’єднує сходи, пасажирські ліфти. Обладнання поверхового холу залежить від його функціонального призначення, конфігурації приміщення, взаємного розміщення ліфтів, сходів і коридорів. З обладнання використовуються м’які дивани і крісла, бенкетки, журнальні столики, а також, залежно від типу і категорії готелю, – телевізори, радіоапаратура, музичні інструменти.

Хостел (молодіжний готель) – готель, у якому номери, розташовані зазвичай за коридорною або блочною системою, і має умови для самостійного

готування їжі та санітарно-технічні зручності на поверсі або у блоці; може організовувати харчування у закладі ресторанного господарства.

Хотельєр – людина, яка є власником або представником топ-менеджменту готельного комплексу й представляє інтереси готельного комплексу у відносинах з третіми особами.

Ч

Час звільнення номера – час (місцевий), не пізніше якого турист повинен звільнити номер у день від'їзду.

Час надання номера – час (місцевий) заселення туриста до номера в день заїзду. У більшості європейських готелів – 14.00, у готелях США – 15.00 або 16.00.

Ш

Шведський стіл – вид самообслуговування в ресторанах, кафе, який відрізняється тим, що відвідувачі за єдину усереднену платню отримують будь-яку кількість страв за власним бажанням з числа запропонованих, заздалегідь виставлених до зали.

Штрафні санкції – штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством.

Я

Якість – сукупність властивостей и характеристик послуг, які здатні задовольняти потреби споживачів.

2 ГОТЕЛЬНІ ТЕРМІНИ АНГЛІЙСЬКОЮ

А

A la carte – харчування за меню. Передбачаються чайові офіціантові. Зазвичай береться фіксована ціна за вечерю та пропонується гостю вибір страв за меню. Офіціанти приносять порційні страви на замовлення. Можливо, що алкоголь у ресторані заздалегідь не оплачується як страви.

Accessible (disabled room) – номер для людей з додатковими потребами.

Accommodation – місце для житла часто використовується стосовно об'єктів розміщення («hotel accommodation» – розміщення в готелі). В американській англійській мові можна використовувати у множині (accommodations).

Accommodation only (AO) – тільки проживання, без додаткових послуг, харчування та можливих податків.

Additional bed – додаткове ліжко в двомісному номері.

Adjacent rooms – близько розташовані номери.

Adjoining rooms – номери із загальною стіною, але без дверей, що їх з'єднує.

Adjusted revenue per available room (AdjRevPAR) – показник, що враховує витрати та додаткові доходи на номер: розраховується як середній тариф на номер мінус витрати на зайнятий номер плюс додатковий дохід на номер та все це помножене на завантаження готелю.

Average daily rate (ADR) – середній тариф продажу в готелі або виручка від продажу в номерах поділена на кількість проданих номерів.

Adult (AD, ADL) – дорослий. Особа, яка досягла віку 12 років. (оплачується повна вартість подорожі та проживання). При розрахунку готельних тарифів, а також тарифів авіакомпаній використовується умовна градація віку.

Advance deposit – авансовий депозит, часткова попередня оплата заброньованих послуг.

Advance payment – оплата, отримана готелем під час реєстрації у разі відсутності попереднього бронювання.

Advance reservation – завчасне бронювання, синоніми «forward booking» та «deposit reservation».

AE – очікуваний під заїзд.

Air conditioner (AC) – номер с кондиціонером.

All-inclusive – «ол-інклюдів» («все включено») – формула, прийнята в деяких готелях, що передбачає в ціні пакету («hotel package») харчування та вживання напоїв (у тому числі алкогольних) без обмежень, а також використання інфраструктури об'єкта розміщення (басейни, пляжі, спортмайданчики тощо). Варто пам'ятати, що «all-inclusive» не виключає плату за деякі види послуг (екскурсії, прокат окремих видів інвентарю, напої в пляшках, напої імпортного виробництва).

Allocation – розподіл місць, розміщення за номерами (у готелі). Іноді вживається як синонім терміна «allotment».

Allotment – еллотмент (блокування бронювань). Певна кількість номерів, які готель надає туроператору за умови взаємного виконання низки умов. Як правило, еллотмент передбачає фіксовану ціну номера та чіткі терміни виконання взаємних зобов'язань.

Alternative distribution systems (ADS) – системи бронювання, що з'явилися на основі глобальних систем бронювання на початку 90-х років XX століття, перші ОТА («online travel agency»). Головна відмінність від GDS полягає в тому, що бронювання через них могли здійснювати звичайні користувачі інтернету. Фактично більшість відомих на даний момент сайтів бронювання, такі як «Expedia», «Travelocity», «Orbitz» та інші, працювали на основі GDS. Згодом зі збільшенням вартості бронювань через GDS вони виділилися в окремі сайти ОТА зі своїми екстранетами.

Amenity – подарунки від готелю: ручки, шапочки, губки і т.д.

Amenity order – бланк замовлення на обслуговування віп-клієнтів.

American breakfast (ABF) – «американський» сніданок. Відрізняється різноманітністю продуктів та напоїв (кава, молоко, чай, соки, випічка, ковбасні вироби, сири та кисломолочні продукти, гарячі страви тощо). Дуже часто «американський» сніданок не входить у вартість номера та оплачується окремо.

Annex room – номер у додатковому корпусі, можливо через дорогу від моря.

Apartment – номер у готелі квартирного типу.

Aparthotel (apartment hotel) – готель з номерами квартирного типу, що включають кухню або зону для приготування їжі («kitchenette»).

Apartments – для тривалого проживання, обладнання для готування, пральна машина. Прибирання номера проводиться один або два рази на тиждень.

Assistant front office manager – заступник директора по розміщенню.

Average achieved room rate – середня ціна готельного номера (обіг готелю за одну ніч, поділений на кількість зайнятих номерів).

Average rate index (ARI) – показник, що відображає співвідношення середнього тарифу продажу номера у готелі порівняно із середнім тарифом продажу номерів у готелях – конкурентах.

Average room rate (ARR) – середня вартість номера за ніч; обчислюється шляхом поділу виручки від продажу номерного фонду (після знижок, непрямих податків та загальної вартості сніданків чи іншого виду харчування) на кількість проданих номерів за звітний період.

Average house rate (AHR) – середня ціна кожного зайнятого номера.

В

Back of the house – служби сервісу, розташовані таким чином, щоб не знаходитись на очах гостей.

Back office – адміністративні підрозділи в готелях, які не мають безпосередніх контактів з клієнтами та покупцями.

Balcony (terrace) – відкриті майданчики, доступ до яких відкритий з номера.

Beach front – номер з видом на пляж, розташований максимально близько до пляжу.

Beach view (BV) – вид на пляж.

Bed and breakfast (BB) – режим харчування, що припускає сніданки в готелі проживання. Це може бути шведський стіл або континентальний сніданок.

Bed night – ночівля (одна людина, що проводить одну ніч в об'єкті розміщення, тобто 10 клієнтів, що зупинилися на 10 ночей, розраховуються як 100 ночівель). Важливий показник діяльності готельної сфери.

Bed occupancy – раціональне відношення кількості спальних місць до кількості заявлених до продажу (середнє завантаження).

Bellman (bellboy) – службовець готелю, що підносить багаж та виконує доручення гостей. Коридорний в готелі, посильний.

Best available rate (BAR) – найкраща ціна дня; термін використовується для позначення відкритого тарифу, доступного для продажу будь-якому гостю через відділ бронювання, електронні канали продажу, сайт готелю, на стійці адміністратора готелю. Найчастіше тариф має гнучкі умови скасування/зміни, не потрібне надання гарантій заїзду.

Blanket reservation – планування якого-небудь певного числа кімнат (блоку) для груп.

Block booking – бронювання «блоків» місць. Практика, поширена у відносинах між турфірмами, з одного боку, та перевізниками чи об'єктами розміщення – з іншого. Туроператор отримує гарантовану кількість місць (номерів) за пільговою ціною за умови їхньої передоплати (часто повної).

Booking curve – крива бронювань – інструмент, що дозволяє візуалізувати тенденції бронювань, зміни завантаження готелю та

швидкості/інтенсивності заповнення тієї чи іншої дати. Цей інструмент корисний для коригування поточної політики продажу та прогнозування завантаження на основі статистичних даних. У «ручному» режимі досить складно аналізувати усі щоденні зміни та намагатися виявити тенденції, проте він є обов'язковим у будь-якому RMS для прогнозування майбутніх результатів готелю.

Booking window – вікно бронювання – тимчасовий період, за який готель починає отримувати бронювання на ту чи іншу дату.

Botel – невеликий готель на березі незамерзаючої водойми для обслуговування водних туристів, що має в своєму розпорядженні споруди та пристрої для технічного обслуговування особистих туристських суден і має приміщення для їх зберігання.

Brunch – прийом їжі після сніданку, але до обіду, і який замінює сніданок і обід.

Bufet (swedish board) – цей термін відображає лише форму обслуговування та відсутність обмежень на споживання продуктів харчування. Це спосіб подачі їжі на підприємствах громадського харчування, при якому безліч страв виставляються поруч, і розбираються по тарілках гостями. Гість має право сам вибирати визначати страву та визначати необхідний розмір порції.

Butler – дворецький – посада в деяких закордонних готелях категорії 5 зірок. Особистий дворецький оформляє реєстрацію гостя безпосередньо в апартаментах та особисто розпаковує його багаж. Надалі персональний дворецький залишається постійним та незамінним помічником гостя у всіх питаннях. Дворецький володіє іноземними мовами, має знання етикету та психології, це особистий помічник віп-гостей.

C

Cabana – будівля на пляжі (або біля басейну), типу бунгало, що стоїть окремо від основного будинку та іноді обладнана як спальня; номер, з'єднаний з басейном.

Campsite – кемпінг, спеціально обладнане місце для розміщення наметів, трейлерів.

Cancellation policy – умови анулювання заброньованих та оплачених послуг, що обумовлюють порядок та строки відмови від броні, а також штрафні санкції.

Cancelled (CD) – зняття бронювання.

Chalet – заміський будинок в Альпах. Традиційно перший поверх кам'яний, другий дерев'яний, плоский широкий двосхилий дах. Такий будинок витримує капризи погоди у горах. У туризмі – будинок у сільському стилі.

Chambermaid (maid) – покоївка в готелі.

Check out time – розрахункова година в готелі (зазвичай 12 годин дня).

Check-in – реєстрація «на вході» (при розміщенні клієнтів у готелі або реєстрації пасажирів та багажу в аеропорту).

Check-in time – час реєстрації.

Check-out – реєстрація «на виході», виписка клієнта з готелю та остаточний розрахунок.

Chef – кухар у ресторані, кафе.

Child (CH, CHD) – дитина від 2 до 11 років, як правило, подорожують та проживають за спеціальними дитячим тарифам.

City view (CV) – вид на місто.

Close out – позначення закритої для бронювання дати.

Close to arrival (CTA) – інструмент управління періодом заїзду та перебування гостей, пов'язаний із закриттям певної дати чи періоду. Наприклад, хотельєр не бажає, щоб на кілька чи кілька дат через високий попит

приходили бронювання, але заїзди в дні до і після можливі, він може встановити це обмеження.

Close to departure (CTD) – інструмент управління періодом перебування гостей, пов'язаний із закриттям певної дати або періоду для виїзду. Наприклад, хотельєр не бажає, щоб приходили бронювання з певним числом або датами виїзду через високий попит, але виїзди в інші дні до і після можливі.

Closing time – час закриття дня, довільно обраний менеджером готелю годину, коли закінчується один день і починається інший.

Commercial (corporate, company) rate – комерційний чи корпоративний тариф. Встановлюється готелем для корпоративних клієнтів та турагентств. Зазвичай нижче за офіційно опублікований тариф на 10–30 %.

Commercially important person – покупець спеціального документа, що надає право йому (їй) займати привілейоване становище відносно інших клієнтів.

Commission – комісійна винагорода, комісія.

Commissionable – послуга, тариф тощо, з яких агенту належить виплата комісії.

Commitment – зобов'язання (в різних значеннях), коммітмент. У туризмі, як правило, означає гарантії туроператора перед постачальником послуг, наприклад, авансовий платіж («advance deposit») готелі як підтвердження бронювання певної кількості номерів.

Competitive advantage – конкурентна перевага, досягнута наданням гостям готелю великих вигод за рахунок нижчих цін, або вигідна для гостя послуга.

Competitive set – конкурентна група. Відібрана група готелів, з якою конкурує та порівнює свої основні конкурентні показники конкретний готель. У конкурентну групу виокремлюють готелі, що мають схожі характеристики: за зірковістю, рівнем цін, розташуванням, наданими послугами і т.д.

Complimentary ticket – безкоштовний проїзд.

Concierge – консьєрж. У готелі – службовець, який організовує надання різноманітних послуг для клієнтів (перенесення багажу, виклик таксі, замовлення квитків, місць у ресторанах тощо).

Confirmation – докладний лист-підтвердження бронювання для майбутнього гостя, що включає інформацію про категорію номера для нього, його дату прибуття та від'їзду, ціну цього номера.

Confirmed reservation – підтвержене бронювання, тобто. послуга, гарантована в усній чи письмовій формі її постачальником за умови дотримання клієнтом певних умов.

Connecting rooms – номер, що має свої входні двері, а також двері, що їх з'єднують, так гості можуть не виходити в коридор, щоб зайти в сусідню кімнату.

Constrained demand – стриманий, обмежений (місткістю готелю), завантаження в цей період більше 95 % і може бути більше 100 %, але готель вже прийняти гостей не може.

Continental breakfast (CBF) – континентальний сніданок (легкий). Як правило, включає молоко, каву, чай, соки, випічку, олію, джеми.

Contracted rate – конфіденційна ціна між готелем та посередником.

Corner room – кутовий номер.

Corporate rate (CORP) – корпоративний тарифний план.

Curriculum vitae (CV) – резюме, документ, що містить інформацію про навички, досвід роботи, освіту та іншу, що стосується справи інформації, зазвичай необхідний при розгляді кандидатури людини для найму на роботу.

Customer satisfaction – якщо гості повністю задоволені своїм перебуванням в готелі і задоволені обслуговуванням, то вони є клієнтами з високим ступенем задоволеності.

D

Day rate – денний тариф. Застосовується до клієнтів, які зупиняються в готелі без ночівлі (найчастіше в проміжку з 6:00 до 17:00).

Day use rate – оплата за половину доби (денна, після розрахункової години).

Double (DBL) – двомісний номер.

Deluxe – розкішний тип готелю (власна ванна і повний сервіс).

Deposit reservation – завчасне бронювання (синонім «advance reservation», «forward booking»).

Did not arrive (D.N.A.) – гість не заїхав, але бронювання в силі.

Direct bill – означає, що при виставленні прямого рахунку гості не платять при виїзді, рахунок переправляють до компанії, яка бронювала номер, тобто «прямий рахунок».

Do not change (DNC) – означає, що при бронюванні надано номер кімнати, який не змінюється.

Doorman – швейцар; несе чергування біля вхідних дверей, спостерігає за входом та виходом гостей.

Dormitory (DORM) – багатомісний номер з великою кількістю ліжок, в якому мешкають різні гості. Найчастіше такий тип номерів поширений у хостелах та гуртожитках.

Double (DBL) – двомісний номер з одним двоспальним ліжком.

Double occupancy – двомісне розміщення.

Double occupancy rate – тариф двомісного розміщення. Ціна двомісного номера, який займає двоє клієнтів (див. також «single occupancy»).

Double rooming – подвійне бронювання, помилково один номер заброньований на двох гостей.

Double up – подвійне заселення, коли незнайомі люди заселяють один номер. У фронтдеску зберігаються дві картки під номером цієї кімнати.

Double – номер для двох, двомісний номер із одним двоспальним ліжком.

Double-booking – подвійне бронювання. Бронювання одного місця на транспортному засобі або готелі для двох і більше клієнтів. Найчастіше викликано технічною помилкою і тим може відрізнятися від овербукінгу («overbooking»).

Double-double room (double-double) – номер з двома двоспальними ліжками. Синонім – «twin double room».

Double-up – організація системи подвійного заселення, коли незнайомі люди заселяють один номер, а в адміністрації на спеціальному стенді зберігаються дві картки (чеки) під номером цієї кімнати.

Downgrade – реєстрація для гостя номера на категорію нижче та за ціною на категорію нижче.

Dune view (DV) – вид на дюни, піски.

Duplex – дворівневий (двоповерховий) номер-сюїт («suite»).

Duty-free goods – товари, що не обкладаються митом.

Е

En suite – приватна ванна кімната, вхід в яку доступний зі спальні.

Endorsement – повноваження, що полягають у можливості замінити або перереєструвати авіаквиток на інший літак.

English breakfast – повний сніданок: яєчня з шинкою, тости.

European plan – розміщення в готелі, що не передбачає харчування.

Executive floor (floored room) – представницький поверх із входом у лаундж.

Executive suite – президентський люкс.

Expert pation (EP) – проживання у готелі, коли харчування може надаватися за окрему плату.

Extended full board (EXTFB) – повний пансіон, із включеним вином чи пивом.

Extended-stay hotel – готелі, призначені для гостей, які планують зупинитися в готелі довше, ніж на кілька діб. Обладнані кухнями.

Extra – додаток, додаткова послуга.

Extra bed (Ex) – додаткове ліжко в двомісному номері.

Extra charges – доплата за послуги чи товари, що не включені до первісного рахунку.

F

Facilities (improvements) – зручності, туалет та душова кабіна, суміщений санвузол. Залежно від категорії готелю зручності можуть бути в кімнаті, можуть бути розраховані на блок з декількох кімнат, а можуть розташовуватися на поверсі.

Familiarization trip (FAM trip) – сімейний план. Система знижок та пільг, що застосовується готелями під час розміщення сімей (наприклад, безкоштовне розміщення дітей до певного віку в одному номері з батьками тощо).

Family plan – сімейний план. Спеціальна система здачі кімнат туристам з дітьми. Якщо діти живуть в одній кімнаті з батьками, ціна номера знижується.

Family room – сімейний 3–4-місний номер, в якому, крім звичайних ліжок, є ліжка для дітей.

Full board (FB) – це повний пансіон. 3-разове харчування (сніданок + обід + вечеря). Напої за обідом та вечерею у вартість зазвичай не входять.

First class – комфортабельний готель зі стандартними номерами, розвагами та громадськими приміщеннями. Може мати цілий рівень чи крило з люксами.

Flotel (floating hotel) – плаваючий готель, готель на базі пасажирського або круїзного судна.

Food and beverage (F&B) – забезпечення клієнтів харчуванням та напоями (не плутати **F&B** зі скороченням **FB** – повний пансіон).

Forward booking – завчасне бронювання (Синонім «advance reservation», «deposit reservation»).

Free of charge (FOC) – перелік безкоштовних послуг.

Free port – порт, де туристи можуть придбати товари без сплати мит.

Front desk – стійка адміністратора готелю, де гості реєструються.

Front desk manager – старший адміністратор відділу прийому. Виконує функції безпосереднього представника головного адміністратора, працює позмінно, звітує після закінчення зміни. Фактично виступає начальником зміни. Функції: забезпечення підготовки номера до заселення; контроль за заповненням необхідної документації; перевірка документів при реєстрації; відповідальність за збереження ключів; доставка пошти і посилок гостям готелю та ін.

Front office (FO) – основний відділ готелю, до якого відносяться служба прийому та розміщення («reception») служба консьєржа, швейцари, подносчики багажу, пажі («uniformed service»), телефонні оператори, менеджер по роботі з гостями («guest relations manager») і, часто, служба бронювання.

Front office manager – директор по розміщенню.

Full board (FB) – режим 3-разового харчування в готелі (сніданок + обід + вечеря). Напої за обідом і вечерею звичайно у вартість не входять (повний пансіон).

Full house – термін позначає завантаження готелю на 100 % (усі номери продані).

Full individual tariff – повний індивідуальний тариф.

Furniture, fixtures & equipment (FF & E) – витрати на обладнання номерів готелю. Сюди включається вартість меблів та обладнання, які не пов'язані безпосередньо із вартістю будівлі. Цей показник використовується на етапі розробки бізнес-плану будівництва готелю, а також у разі його продажу.

G

Garden suite – номер сюїт з виходом у сад.

Garden view (GV) – вид саду.

Golf view (GV) – вид на затоку.

Grand master (key) – надзвичайний ключ – один ключ, який відкриває всі кімнати готелю, включаючи ті, що зачинені зсередини.

Grass view (GV) – вид на газон.

Guaranteed reservation – гарантоване бронювання. Означає, що гість або компанія гарантують оплату номера навіть у разі незаїзду.

Guest folio – гостьовий рахунок, надрукований рахунок готелю для гостя.

Guest history (card) – запис повної програми перебування гостя, що включає заняття кімнати, оплату, особливі потреби, кредит. Такий запис здійснюється на картках, у великих готелях дані заносяться в комп'ютер.

Guest history (card, guest profile) – інформація про перебування гостя в готелі, що включає номер і категорію кімнати, вид тарифу, спосіб оплати, особливі побажання гостя та ін.

Guest relation manager – менеджер по роботі з гостями.

H

Half board (HB) – напівпансіон (сніданок та обід або сніданок та вечеря). Як синонімів використовуються також «modified american plan» (MAP), «half pension» (HP), «demi-pension» (фр).

Half-twin – половина двомісного номера. Це означає ціну спального місця у двомісному номері.

Hall-porter – службовець готелю, що стоїть біля входу і приймає або проводить клієнтів і підносить багаж.

High class all inclusive (HCAL) – просунутий варіант послуги «все включено».

High season – період найбільшої завантаженості готелів та високих цін.
Синоніми «peak», «haute saison» (фр).

Holiday village (HV) – готель, який складається з комплексу окремо стоять бунгало.

Honeymoon room – номер для молодят.

Honeymoon suite – люкс/апартаменти для молодят.

HoReCa – термін, що позначає сферу промисловості гостинності (громадського харчування та готельного господарства). Назва HoReCa утворюється за першими двома літерами в словах «hotel», «restaurant», «cafe/catering» (готель – ресторан – кафе/кейтеринг). Тому представників цієї галузі жартівливо називають «гірцями». У українському варіанті перекладається як «кабаре» (кафе – бари – ресторани).

Hotel classification – класифікація готелів за категоріями.

Hotel garni – готель без ресторану (навіть без сніданку).

Hotelier (hotelkeeper) – людина, яка є власником чи представником готелю. Через відсутність чіткого визначення цього поняття російською часто використовується без перекладу.

Housekeeper's report – аркуш із записами, що знаходиться у фронтофісі, якому відбиваються реальні відомості про стан кімнат (прибирання, ремонт тощо).

Housekeeping – служба готельного господарства.

HV1 – готель клубної системи першої категорії з розміщенням у котеджах. Приблизно відповідає чотири-п'яти зірковому. Virізняється гарною великою озелененою територією.

HV2 – це клубний готель нижчої другої категорії. Приблизно відповідає тризірковому готелю.

I

Inclusive terms – тариф на розміщення та харчування (триразове).

Infant – діти 0–24 місяці (мандрують та проживають безкоштовно).

Information desk – інформаційна служба в готелях, аеропортах, на вокзалах.

Inside view (IV) – вид на атриум або внутрішню частину готелю (внутрішній двір готелю).

Inventory – номерний фонд готелю, доступні для проживання номери готелю.

J

Jungle view (JV) – вид на джунглі.

Junior receptionist – молодший адміністратор.

Junior suite – велика кімната з обгородженим спальним місцем, яке перетворюється на вітальню вдень; номер напівлюкс.

K

Key accounts – ключові клієнти. Найважливіші клієнти за обсягом продажу.

Key card – більшість готелів використовують ключі-картки (ті, які виглядають як кредитні карти) замість фактичного ключа, щоб потрапити в кімнату. Іноді магнітна смужка на карті стає неактивованою, тоді вона не відкриє двері.

King room – номер із збільшеним ліжком.

King-size bed – ліжко завдовжки 1,98 метрів замість стандартних 1,90 метрів (див. **queen room**).

Key performance indicator (KPI) – ключові показники ефективності – набір об'єктивно вимірних параметрів, що дозволяє оцінити результативність роботи готелю. Залежно від стратегії фірми розрізняють різні KPI. Здебільшого їх застосовують визначення ефективності роботи адміністративно-управлінського персоналу. Наприклад, у стратегічній меті «збільшити середній

дохід на клієнта з 10 дол. до 15 дол. за рік» ключовим показником ефективності є «середній дохід на клієнта».

L

Lagoone view (LV) – вид на лагуну.

Land view (LV) – вид на околиці.

Late charge – витрати, що оплачуються клієнтом за додаткові надані послуги (мінібар, телефон тощо) після виїзду з готелю (зазвичай з використанням кредитної картки).

Late check-out – пізній виїзд. Зазвичай береться погодинна оплата за виїзд гостя після 12.00 та до 18.00. Після 18.00 вже береться оплата за половину доби.

Laundry – пральня (відділ у готелі).

Leading hotels of the world – одна з найавторитетніших міжнародних організацій у готельному бізнесі, що об'єднує близько 400 готелів з більш ніж 80 країн світу. З моменту заснування в 1928 р. «Leading hotels of the world» є гарантією якості для найвибагливіших туристів. Штаб-квартира знаходиться у Нью-Йорку. Перед вступом до організації готель, який подав заявку на членство, піддається суворій процедурі перевірки. Інспектори інкогніто заселяються до готелю та вивчають за 1 500 критеріями всі сторони її роботи як прості постояльці.

Left luggage office (baggage room) – камера зберігання.

Length of stay (LOS) – період перебування гостей, відображає кількість ночей, яку гості проводять в готелі; зазвичай застосовується для оцінки перебування гостей місяць, квартал, півроку, рік. Розраховується як відношення кількості заброньованих номерів у період кількості заїздів гостей у цей же період.

Limited-service first class – готелі, що пропонують якість «first class», але з обмеженнями у додаткових зручностях, послугах та громадських місцях.

Lodge (travel lodge) – невеликий скромний готель чи мотель у сільській місцевості.

Lounge – простора комфортабельна кімната або зал у готелі на круїзному судні, зал очікування в аеропорту.

Lowest available rate (LAR) – найнижчий доступний тариф готелю.

Luggage pass – карта, що надає туристові право на винос багажу з готелю.

Luggage tag (luggage ticket) – квитанція, де маркується багаж, що здається в камеру зберігання.

Luxe (LUX) – апартаменти класу «люкс».

M

Main building (MB) – основна будівля готелю.

Master key – один ключ, що замінює всі ключі від усіх кімнат на поверсі. Так само називається поверховий ключ.

Max inclusive – можливе розширення переліку безкоштовних додаткових послуг: спортзал, перукарня тощо.

Mini-bar – маленький холодильник у номері з алкогольними та безалкогольними напоями, зазвичай за додаткову плату.

Minimum of stay (MLOS) – інструмент контролю за тривалістю проживання гостей, який дозволяє встановити мінімальний термін перебування гостей на певні дати заїзду. Наприклад, на травневі свята хотельєр більш зацікавлений у бронюваннях, що захоплюють усі дні, а не одну або дві ночі; виходячи з цього, він може встановити мінімальний період перебування на дати 30 або 31 квітня, щоб гості в ці дні могли бронювати номери лише із зазначеним терміном перебування.

Moderate deluxe – готелі, в основному дуже схожі на «deluxe», але з деякими недоліками. У деяких випадках там не таке шикарне оздоблення як у «deluxe».

Moderate first class – готелі першого класу, з комфортабельними, але простими номерами та громадськими приміщеннями. Може не бути деяких зручностей (наприклад, ресторану).

Moderate tourist class – малобюджетний пансіон, часто досить старий і не дуже хороший стан.

Most important person – особливо важлива персона.

Motel (motor hotel, motor inn, motor lodge) – готель для автотуристів та водіїв (з паркувальним місцем або гаражем для машини).

Mountain view (MV) – вид на гори.

Murphy room – номер з ліжком Мерфі (ліжко, яке ховається в шафу або стіну й опускається звідти на ніч).

Mystery tour – притулок у горах (використовується в гірському туризмі).

N

Night portier – нічний порт'є у готелі.

No show (NS) – людина не заселилася і не повідомила адміністрацію.

Non-guaranteed booking – негарантоване бронювання. Готель надає клієнту номер у день заїзду до 18:00. якщо заселення немає, то бронь скасовується без штрафних санкцій.

Non-refundable rate (NFR) – безповоротний тариф у розмірі повної вартості проживання, який не можна скасувати або перенести.

No-show employees – персонал, що працює за розпорядком, який передбачає проведення робіт строго під час відсутності гостя.

O

Only bed (OB) – тільки розміщення в готелі.

Occupancy, (occ rate, occupancy rate, room occupancy) – завантаження готелю. Відсоток зайнятих номерів за певний проміжок часу. Цей показник

розраховується так: кількість зайнятих номерів за певний період ділиться на кількість доступних номерів у готелі за той же період і виражається у відсотках.

Ocean view (OV) – вид на океан.

Option date – дата виконання комітменту (див. commitment), наприклад, дата внесення авансового платежу, що підтверджує бронювання. При невиконанні бронювання після цієї дати знімається.

Out of order – кімната, не готова до заселення через поломку, несправності її устаткування.

Overbooking – практика застосування підтвердженого бронювання («confirmed reservation») понад наявність вільних місць (номерів). Поширена у сфері пасажирського транспорту та у готельній справі як засіб страхування від «ноу шоу» (no-show) або як результат технічних помилок. Синонім «oversale».

Overnight – вночі, протягом ночі. У професійній лексиці часто вживається у значенні «ночівля».

Р

Page – посильний, який супроводжує гостя в номер, посильний. У функції пажа входить супровід гостя в номер, ознайомлення гостя з основними послугами, що надаються в готелі, а також із самим номером та його технічним оснащенням. На цю посаду запрошуються співробітники, які мають іноземну мову на розмовному рівні.

Park view (PV) – вид на парк.

Partial sea view (PSV) – частковий вид на море.

Party ticket – груповий квиток.

Pension – невеликий приватний готель на 5–10 номерів, в якому обслуговування гостей забезпечується власником або сім'єю (що проживають у цьому будинку).

Penthouse – номер на верхньому поверсі.

Pick up (PU) – термін позначає зміну показників у порівнянні з якоюсь датою в минулому. Зазвичай використовується для оцінки зміни завантаження готелю чи доходу. Може бути позитивним, якщо сталося збільшення показника, чи негативним, якщо показник зменшився.

Pool access – номер з доступом до басейну.

Pool view (PV) – з видом на басейн.

Porter – співробітник персоналу, який носить багаж і показує номер гостям.

Porterage – послуги носія, піднос багажу (може включатись у вартість туру).

Pre registration – попередня реєстрація. Реєстраційна картка гостя готова в адміністратора до прибуття гостя. Зменшує час реєстрації гостя.

Presidential (royal suite) – найдорожчий номер в готелі.

Property management system (PMS) – автоматизована система управління (АСУ) номерним фондом готелю, з якого здійснюється робота з номерним фондом, бронювання, робота з гостями, робота господарська служби, зберігається вся статистична та операційна інформація.

Q

Quad (quadruple) – номер для чотирьох.

Queen – кімната з «a queen-sized bed».

R

Rack Rate – повний тариф вартості номера (без знижок).

Reception – служба прийому та розміщення гостей. Як правило, розташована біля входу до готелю. Співробітники відповідають за розміщення та відбуття гостей, а також вирішують будь-які питання, що виникають у гостей у процесі проживання.

Receptionist – адміністратор.

Referral – система бронювання, коли в кімнаті залишається щось із особистого майна гостя до його наступного приїзду.

Relais – у Франції та франкомовних країнах готель у передмісті чи сільській місцевості, як правило, досить високого рівня (не нижче трьох «зірок»).

Reservation department – відділ бронювання.

Reservations – служба бронювання в готелі.

Residential hotel – готель, що тривалий час займається гостями, які можуть зробити своєю власністю цей будинок або резиденцію.

Resort – готель у курортному місці («hotel-resort»).

Rest house – гостьовий будинок, невеликий готель.

Revalidation sticker – офіційний напис на льотному купоні, що позначає нову бронь, яка повинна бути здійснена.

Revenue generation index (RGI) – показник, що відображає прибутковість номерів готелю порівняно з конкурентами. Розраховується як відношення показника середньої доходності номера готелю (RevPar) до середнього показника доходності номерів конкурентів. Якщо показник більше 1, готель працює краще за конкурентів, дохідність номерів вища за конкурентів.

Revenue management system (RMS) – система управління доходом: спеціалізований готельний продукт, в основу якого закладено складні аналітичні, статистичні, економетричні, математичні та інші алгоритми та моделі. Даний інструмент дозволяють хотельєрам відстежувати та прогнозувати зміну попиту на ринку та надавати цінові рекомендації щодо продажу номерного фонду готелю.

Revenue per available room (RevPAR) – дохід у розрахунку на один номер. Визначається як відношення виручки від продажу номерного фонду до загальної кількості номерів у готелі.

River view (RV) – вид на річку.

Road view (RV) – вид на дорогу.

Roof garden – дослівно «сад на даху». Часто так називають панорамний ресторан на даху готелю.

Room board – інформація про готельний номер (умови, сервіс, можливості).

Room change – зміна номера. Гість змінює номер під час проживання в готелі.

Room only – тариф, що передбачає лише розміщення у номері; сніданок не входить у вартість проживання. Залежно від політики готелю цей тариф також може не включати місцеві податки та збори.

Room service – обслуговування в номерах: доставка гарячих страв, закусок і напоїв клієнту в номер (за спеціальним меню). Може включати безліч різних послуг: від доставки замовленої їжі з ресторану до номера, до послуг косметолога, масажиста.

Room type – тип кімнати – позначення категорії номера.

Room yield – дохід із номера (готелю). Розраховується як різниця між ціною номера та витратами на його утримання.

Rooming list – список розміщення, розподіл клієнтів за номерами готелю.

Rooms division – в перекладі щодо організаційної структури цього готелю це поняття означає об'єднання 3-х самостійних служб (служби прийому та розміщення, служби бронювання та служби готельного господарства), якою керує менеджер служб прийому та розміщення та готельного господарства.

Run of the house (ROH) – це будь-яка категорія номера, доступна на момент заселення гостя. У вітчизняній практиці зазвичай застосовується при групових бронюваннях. Це дає можливість готелю надавати у межах групи будь-які доступні номери за узгодженою ціною. При цьому в закордонній практиці ROH може бути окрема категорія номерів, до якої можуть відносити звичайні номери, в яких будуть розміщені гості без особливих запитів. це будь-яка категорія номера, яка доступна на момент заселення гостя.

S

Safe-deposit boxes – індивідуальна секція в сховищі, де гості зберігають цінності, готівку.

Sea pool view (SPV) – вид на море та басейн.

Sea straight view (SSV) – прямий вид на море.

Sea view (SV) – вид на море.

Sell rate – мінімальний відкритий для продажу кінцевому споживачеві/гостю некомісійний тариф. Конфіденційно обговорюється хотельєром з посередниками ціна, нижче за яку реселлер не може продавати номер.

Senior receptionist – старший адміністратор.

Service charge – зазвичай від 10 % до 20 % від вартості проживання додається до рахунку на оплату роботи служби сервісу.

Service inseparability – невіддільність послуг джерела їх надання – одне з основних рис сфери услуг.

Service intangibility – невід'ємність послуги. Одна з основних характеристик сфери послуг, завдяки якій їх неможливо спробувати на смак, на дотик, їх не побачиш і не почувеш аж до моменту їх продажу.

Service perishability – незбереження послуги (до запитання).

Servise charge – чайові. Доплата обслуговування від 10 % до 20 % додається до рахунку на оплату праці служби сервісу.

Share with – різні рахунки для тих, хто одночасно проживає в номері.

Side sea view (SSV) – вид на море.

Single (SGL) – одномісне розміщення.

Single occupancy (rate) – одномісне розміщення та відповідно тариф на одномісне розміщення у багатомісному (найчастіше двомісному) номері. також «half-twin».

Single room (single, SGL) – одномісний номер.

Single supplement – націнка на одномісне розміщення: застосовується у разі розміщення одного клієнта у багатомісному (найчастіше двомісному) номері як надбавка до ціни одного спального місця.

Sitting room – вітальня у номері.

Single use (SU) – одноосібне використання багатомісного номера.

Skipper – гість, який поїхав без оплати рахунку

Sleep out – гість не ночує в номері, але тримає його за собою.

Slip – номер зайнятий досі, а рахунок ще не сплачено.

Smoking (non-smoking room) – номери для курців або некурців

Spouse fare – подружній тариф. Надає одному з подружжя знижку в 50 %.

Standart room – стандартний двомісний або одномісний номер, свого роду «точка відліку», як правило, найнижчої цінової категорії. У ньому обов'язково є ліжка та санвузол, а антураж та технічна оснащеність залежать від рівня готелю.

Standby – пасажир, який не має підтвердженої броні, але який очікує в аеропорту на можливість появи в продажу посадкових місць в останню хвилину. Багато авіакомпаній пропонують дуже низькі ціни для таких пасажирів.

Stay over – гість, який продовжив своє проживання.

Stopsale – припинення прийому гостей до готелю через повне його завантаження.

Suite – двокімнатний номер, що складається з вітальні та спальні; за розмірами він більший за стандартний і оснащений обладнанням і меблями високої якості.

Superior deluxe – ексклюзивний і дорогий шикарний готель, часто у вигляді палацу, який пропонує найвищий стандарт обслуговування, розміщення та зручностей.

Superior first class – готель вищий за середній клас. Може бути виключно добре відреставрованим старим готелем, але найчастіше це гарний сучасний готель, спеціально спроектований для першого класу, що має деякі хороші та

якісні особливості. Кімнати та громадські місця добре обставлені та дуже комфортабельні.

Superior room – номер підвищеної комфортності.

Superior tourist class – пансіон, але у дуже хорошому стані, номери дуже функціональні. Є всі необхідні зручності, номери скромно, але обережно обставлені, хоча деякі можуть відповідати стандартам першого класу.

Supplement – доплата, наприклад, «single supplement» – доплата за одномісне проживання (зазвичай у двомісному номері).

Supporting document – будь-який документ, необхідний у певних умовах для посвідчення особи або будь-якої операції (наприклад, в'їзна віза, права водія, квитанція про оплату тощо). Супровідний документ.

Suprior (SUP) – покращений номер. Відрізняється від стандартного більшою площею, а також наявністю інших переваг.

Switchboard – відділ «Телефонна станція».

Switchboard operator – телефонний оператор.

T

Technical services agreement (TSA) – договір технічного супроводу. Полягає між власником готелю та керуючою компанією. У рамках Договору керуюча компанія здійснює супровід готельного проєкту на етапах проєктування, будівництва, оснащення, комплектації та підготовки до відкриття.

Time share – покупка права користування готельним номером на фіксовану кількість днів протягом року. Аналогічне право на той самий номер протягом решти часу можуть набувати інші фізичні чи юридичні особи. Зазвичай, при таймшері створюються умови для обміну, що дозволяє власникам таймшерів міняти місця відпочинку.

Total revenue generation index (TRGI) – індекс, що характеризує загальний дохід готелю на кожен номер у порівнянні з конкурентами.

Розраховується як відношення показника TRevPar готелю до середнього показника загальної прибутковості номерів конкурентів. Якщо показник більше 100 %, готель працює краще за конкурентів, загальний дохід на номер готелю вищий за конкурентів. Цей показник входить в один із пріоритетних критеріїв оцінки бізнесу для власників або інвесторів, оскільки відображає загальну виручку з кожного номера готелю. Цей показник використовується для готелів, де крім виручки номерного фонду є й інші види доходу (СПА, ресторани, банкетні зали та зали для конференцій та інше).

Total revenue per available room (TRevPar) – загальний дохід на наявний номер. Показник відображає загальний дохід з урахуванням доходу всіх департаментів готелю, який приносить кожен номер готелю. Отримується діленням загальної виручки готелю за день на загальну доступну для продажу кількість номерів.

Tourist class – готелі строго пансіонного типу. Рекомендуються для гостей з дуже скромними вимогами до комфорту та обслуговування. Усі мінімальні зручності у номерах є. Підходять для бюджетних екскурсійних турів. Туристський клас (інша назва – економічний клас).

Transient hotel – готель для транзитних гостей, які зупиняються в готелі на короткий термін на шляху до іншого готелю (постійне місце відпочинку).

Triple (TRPL) – тримісний номер, зазвичай з трьома окремими ліжками або з одним двоспальним та одним односпальним ліжками.

Twin room (twin) – двомісний номер із двома односпальними (роздільними) ліжками.

U

Ultra all-inclusive – ультра все включено. Поліпшений варіант «все включено». Більшість готелів, що працюють за системою «ultra all inclusive», пропонують гостям додаткове безкоштовне харчування у ресторанах із кухнею різних народів світу, харчування протягом дня. У вартість включено

безалкогольні та алкогольні напої місцевого та імпортного виробництва, десерти, напої у мінібарі, харчування у ресторанах (а-ля карт) тощо.

Unconstrained demand – «природний, необмежений» низький попит, що не дозволяє готелю досягти максимального завантаження.

Universal time (UT), universal time coordinated (UTC) – всесвітній час; те саме, що час за Грінвічем.

Upgrade (UPG) – заселення в номер вищої категорії без додаткової оплати, якщо зайняті всі номери категорії, яка була заброньована.

Upsell – продаж гостю номера вищої категорії, відмінної від заброньованої, у момент заїзду або до його приїзду. Стосовно інших послуг – продаж більш дорогої послуги, ніж замовив гість.

V

Vacant room – вільний номер, готовий до заселення.

Valet parking – послуга в готелі або ресторані паркування автомобіля клієнта (виконується спеціальним службовцем).

Valet service – послуга з чищення одягу у готелі.

Valley view (VV) – вид на долину.

Value added tax (VAT) – податок на додану вартість.

Very important person (VIP) – дуже важлива персона, для якої призначений особливий сервіс.

View – вид (з вікна). У готелі є: номер з видом на сад – «garden view» (GV); «sea view» (SV) – номер з видом на море; «side sea view» (SSV) – бічний вид на море (будівля стоїть до моря торцем); «mountain view» (MV) – номер з видом на гори; «city view» – номер з видом на місто; «pool view» – номер з видом на басейн; «park view» – номер з видом на парк; «inside view» – вид на внутрішню частину готелю.

Villa – окремий будиночок, який пропонує курортний готель, на 3–6 кімнат, однорівневий або дворівневий, з великою вітальнею, з мебльованими

спальнями і кількома санвузлами. Басейн може бути як індивідуальним, так і на кілька вілл. У хороших п'ятизіркових готелях для гостей вілл працює окремий ресторан, клієнти можуть скористатися персональним електрокаром, а іноді послугами персонального дворецького.

Voucher – ваучер. Документ, що дає право клієнту на отримання будь-яких послуг (проживання в готелі, прокат автомобіля тощо). Як правило, ваучер є також підтвердженням про бронювання та повну або часткову передоплату цих послуг.

W

Walk-in (walk-in guest) – гість, що прибув до готелю, без попереднього бронювання.

Walk in guest (WIG) – гість без попереднього бронювання.

3 ДОВІДКОВА ІНФОРМАЦІЯ

3.1 Технологічні операції основного технологічного циклу

«Приймання гостя»

Технологія «Приймання гостя» включає такі складники: зустріч гостя, наявність і вид документа, що засвідчує особу, наявність і чинність візи.

Передбачається така послідовність:

1. Технологічна операція «Зустріч гостя» вимагає дотримання «Технології гостинності»: тепле і щире привітання, по можливості на ім'я; з'ясування умов розміщення: категорії номера, ціни за номер, термінів розміщення, порядку і виду оплати, умов харчування.

2. Технологічна операція «Перевірка наявності й чинності документів», що засвідчують особу: паспортів або документів, що їх заміняють.

3. Технологічна операція «Перевірка наявності й чинності візи» визначається виявленням правильності оформлення візи (категорія візи, номер візи, коли і ким видана і на який термін).

3.2 Технологічні операції основного технологічного циклу

«Реєстрація документів»

Технологія «Реєстрація документів» є найважливішою функцією діяльності в контактній зоні («front desk») і визначаються видами національних документів: національні документи іноземних громадян, національні документи громадян СНД, національні документи громадян України.

Передбачаються такі операції:

1. Технологічна операція «Оформлення документів на проживання» визначається заповненням анкети для громадян України або реєстраційної

картки для іноземних громадян і громадян СНД відповідно до «Інструкції в'їзду, виїзду і транзиту іноземців в Україні».

Реквізити анкети і реєстраційної картки практично не мають істотних відмінностей, тому можуть бути об'єднані з включенням пункту «Ознайомлення з Правилами...» і номера кредитної картки. Анкета або реєстраційна картка має бути підписана гостем, підтверджуючи тим самим «Договір на розміщення».

Після виїзду громадянина анкету або реєстраційну картку зберігають у картотеці протягом місяця, а потім здають в архів.

Картотека ведеться відповідно до інструкції МВС України.

2. Технологічна операція «Звірка даних національних документів із даними в анкеті або реєстраційній картці» визначається їхньою взаємною відповідністю.

3. Технологічна операція «Оформлення і видача візитної картки» визначає право гостя на розміщення в номері й одержання ключів або пластикової картки за наявності в готелі електронних замків. Візитна картка містить реквізити: номер помешкання, прізвище, країну, дату і час заїзду-виїзду, категорію харчування.

4. Технологічна операція «Відбиття реєстраційного штампа». Реєстраційний штамп певного готелю вкладають у паспорт із указівкою реєстраційного номера, що відповідає порядковому номеру запису в «Журналі реєстрації громадян».

5. Технологічна операція «Внесення даних у «Журнал реєстрації іноземних громадян і громадян СНД». Журнали реєстрації іноземних громадян і громадян СНД мають неоднакові реквізити, але мають відповідати таким вимогам: сторінки мають бути пронумеровані, прошиті (прошнуровані), скріплені печаткою і підписом керівника; ведення журналу здійснюється в одному екземплярі.

6. Технологічна операція «Систематизація паспортів» визначається умовами розміщення в готельних номерах.

7. Технологічна операція «Контроль оплати держмита» здійснюється як митний збір за реєстрацію національних документів. Держмитом включається у вартість обслуговування окремою графою в рахунку.

8. Технологічна операція «Повернення документа клієнтові» передбачає своєчасне вручення зареєстрованих документів.

9. Технологічна операція «Архівація». Архівація анкет здійснюється за алфавітом; анкети зберігаються протягом року з дня передачі в архів; архівацію реєстраційних карток здійснюють по датах заїзду, і картки (журнали) зберігаються упродовж 2 років.

3.3 Технологічні операції основного технологічного циклу

«Попередня оплата після прибуття»

Технологія «Попередня оплата після прибуття» визначаються видами розрахунків – готівковими або безготівковими:

1. Технологічна операція «Розрахунок готівкою» здійснюється з використанням кредитних карток або готівкою.

1.1. Технологічна операція «Перевірка чинності кредитної картки» здійснюється або по телефону при прокатуванні кредитної картки в системі «СЛЕП», або з використанням української системи «Посттермінал».

1.2. Технологічна операція «Роздрукування рахунку на ПК».

1.3. Технологічна операція «Передоплата проживання» визначається основним видом діяльності готельного підприємства, що включає розміщення і харчування («american plan») або тільки розміщення («european plan»).

1.4. Технологічна операція «Оплата держмита». Держмитом становить 0,05 % мінімальної заробітної плати.

1.5. Технологічна операція «Прийом грошей від гостя» ККА «Самсунг» або «Оформлення СЛЕП».

1.6. Технологічна операція «Передача першого екземпляра рахунку гостю» + квиток ККА.

1.7. Технологічна операція «Підшивка другого екземпляра рахунку» у касовий звіт.

1.8. Технологічна операція «Інкасація грошей».

1.9. Технологічна операція «Передача касового звіту» у бухгалтерію.

2. Технологічні операції «Безготівковий розрахунок» здійснюються перерахуванням («real gate») коштів за договірними цінами відповідно до угод з підприємствами.

2.1. Технологічна операція «Договір на розміщення».

2.2. Технологічна операція «Встановлення договірної ціни».

2.3. Технологічна операція «Підготовка карти обліку номерів».

2.4. Технологічна операція «Оплата проживання та додаткових послуг».

2.5. Технологічна операція «Оплата бронювання».

2.6. Технологічна операція «Оплата держмита».

2.7. Технологічна операція «Передача карти обліку номерів і розрахунку оплати» у бухгалтерію.

2.8. Технологічна операція «Одержання грошей за угодою».

2.9. Технологічна операція «Звірка кредиту з витратами».

3.4 Технологічні операції основного технологічного циклу

«Надання розміщення і додаткових послуг»

Технологія «Надання розміщення і додаткових послуг» визначаються процедурами розподілу номерів, супроводження гостя в номер і надання додаткових послуг. У закордонній практиці такі обов'язки в готелі виконує супервайзер або консьєрж.

Передбачається така послідовність:

1. Технологічна операція «Процедура розподілу номерів» визначається формуванням інформації про вільні й зайняті номери, заброньовані, прибрані й ті, що підлягають прибиранню.

2. Технологічна операція «Процедура супроводження гостя в номер» визначається зустріччю гостей швейцаром, перенесенням їхнього багажу у вестибюль готелю і передачею багажу посильному; після реєстрації гостей й одержання ними ключа посильний супроводжує гостей у номер, інформуючи про всі послуги в готелі. Ця технологічна операція залежить від рівня комфорту готелю і може визначатися як додаткова послуга.

3. Технологічна операція «Надання додаткових послуг» визначається як рівнем комфорту готелю, так і його спеціалізацією. Надання додаткових послуг здійснюється наданням їх у номері й у спеціалізованих приміщеннях або інших приміщеннях готелю. Послуги в номерах визначаються їх осначеністю (кабельне, супутникове ТБ, кондиціонер, шумозахисне скло, мінібар, сейф, фен, гладильна дошка, кавоварка). Найбільш поширені додаткові послуги в номері – прання, чищення, прасування одягу; чищення взуття; замовлення обіду або вечері, газет, квітів; виклик швидкої допомоги.

Додаткові послуги в готелях визначаються наявністю пральні, кравецької майстерні, ремонтних майстерень; перукарні, аптечного кіоску та 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 у гаражі.

Технологічна операція «Надання додаткових послуг» визначається наявністю інформації про послуги і включає прийом замовлення послуг по телефону, виконання замовлення, включення оплати послуги в основний рахунок (або оплату за місцем надання послуги), проведення розрахунків при виїзді.

3.5 Технологічні операції основного технологічного циклу

«Організація виїзду і розрахунок при виїзді»

Технологія «Організація виїзду і розрахунок при виїзді» визначається перевіркою стану номера після виїзду і розрахунком за додаткові послуги.

Додаткові послуги можуть оплачуватися на місці або включатися в остаточний розрахунок. Передбачається така послідовність:

1. Технологічна операція «Перевірка зведень про виїзд гостей».
2. Технологічна операція «Перевірка стану номерів після виїзду».
3. Технологічна операція «Уточнення інформації про телефонні переговори та додаткові послуги, не включені в рахунок».
4. Технологічна операція «Розрахунок за проживання та додаткові послуги, включені в рахунок».
5. Технологічна операція «Прийом ключа від гостя».
6. Технологічна операція «Остаточний розрахунок».
7. Технологічна операція «Піднесення багажу».
8. Технологічна операція «Трансфер».

3.6 Нормативна хронологія технологічних циклів клінінгу

Передбачаються такі процедури:

1. Перед тим як приступити до прибирання номерів, покоївка повинна перевірити заброньовані номери, прибрані напередодні. При цьому вона повинна перевірити якість прибирання номера, санітарного вузла, роботу освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, перевірити наявність рекламного і довідкового матеріалу.
2. Прибирання покоївка починає з номерів, що звільнилися після від'їзду гостей. Після прибирання вона негайно здає підготовлені до заселення номери в службу прийому і розміщення.
3. Проводиться поточне щоденне прибирання номерів, зайнятих гостями.
4. Виконується проміжне прибирання, якщо на нього є завдання.
5. Проведення генерального прибирання здійснюється за планом один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.
6. Встановлені норми можуть бути змінені у випадку, якщо це визначено в завданні або якщо гість вивісив табличку «Будь ласка, приберіть мою

кімнату» на ручку з зовнішньої сторони входних дверей або, навпаки, вивісив табличку «Будь ласка, прошу не турбувати».

3.7 Нормативна хронологія технологічних операцій клінінгу в номерах

Нормативна хронологія технологічних операцій клінінгу в номерах визначається такою послідовністю:

1. Багатокімнатний номер:
 - 1) спальня;
 - 2) ідальня;
 - 3) вітальня;
 - 4) східці (для дворівневих номерів);
 - 5) санітарний вузол.
2. Двокімнатний номер:
 - 1) спальня;
 - 2) вітальня;
 - 3) передпокій;
 - 4) санітарний вузол.
3. Однокімнатний номер:
 - 1) житлова кімната;
 - 2) передпокій;
 - 3) санітарний вузол.

3.8 Технологічні операції «Прибирання житлової кімнати»

Передбачаються такі операції:

1. Дезінфікування:
 - перед початком прибирання полити дезінфікуючим розчином умивальник, ванну й унітаз;

- винести рушники і сміттєвий кошик у передпокій, зачинити двері санітарного вузла.

2. Провітрювання:

- відчинити вікно або балконні двері для провітрювання помешкання, установити фіксатор стулки;

- за наявності кондиціонування дана операція виключається.

3. Переміна постільної білизни:

- зняти і покласти на крісло ковдру, подушку, простирadlo; перевернути на іншу сторону перину;

- зібрати брудну постільну білизну, включаючи рушник, і віднести на візок;

- забрати з візка чисту білизну і покласти її на спинку стільця.

4. Прибирання обіднього столу:

- якщо гість залишив їжу, залишки покласти на тарілку і забрати в холодильник або залишити на столі, накривши серветкою;

- посуд, що належить готелю, ретельно вимити і забрати в тумбочку або залишити на столі, накривши її чистою серветкою;

- якщо їжа подавалася в номер, то посуд, що належить ресторану, повернути офіціантам, для чого по телефону потрібно повідомити в ресторан, що можна забрати посуд;

- попільницю винести з кімнати і залити водою в умивальнику. Перед видаленням сміття з попільниці перевірити, чи не покладені туди цінні речі.

5. Прибирання ліжка:

- замінити білизну, керуючись такими вимогами: щодня переміняють постільну білизну всім гостям у номерах вищої категорії; не рідше одного разу на три дні – переміняють білизну у номерах I і II категорії; щодня переміняють рушники всім гостям;

- перевірити справність ліжка і чистоту матраца, перини. Обробити пилососом матрац і перину, акуратно розкласти їх на ліжку;

- розстелити простирadlo на ліжку, підігнувши один його край під перину до внутрішньої сторони ліжка, а другий, зовнішній, послати так, щоб він був підігнутий під матрац;

- надіти наволочку, збити подушку і покласти її на простирadlo клапаном до узголів'я ліжка. Нічні сорочки, піжами кладуть до узголів'я під подушку;

- розправити ковдру в підковдрі, покласти її поверх простирadla і подушки, підігнувши краї з двох боків так, щоб виріз підковдри знаходився по центру. Простежити, щоб до голови постійно був звернений той самий кінець ковдри;

- накрити ліжко покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка;

- халат гостя вішають у шафу. Взуття і тапочки виносять у передпокій;

- при виявленні на білизні плям від комах та ін. негайно доповісти про це бригадиру.

6. Прибирання письмового столу:

- шухляду письмового столу, якщо в ній немає особистих речей гостей, витрусити і протерти зовні та зсередини злегка вологою ганчіркою;

- протерти поверхню столу і предмети, що знаходяться на ньому, від пилу;

- перевірити наявність рекламних матеріалів, паперу і конвертів у папці.

Папку покласти на столі поруч із телефоном;

- протерти телефонний апарат, телевізор сухою ганчіркою і перевірити їхню роботу;

- попільницю промити, протерти насухо і поставити на стіл.

7. Вологе і сухе протирання:

- протерти холодильник і перевірити його роботу;

- протерти вологою ганчіркою віконні рами, підвіконня і плінтуси;

- сухою ганчіркою протерти поперечки і ніжки столів, крісел, стільців, внутрішню поверхню шаф.

8. Контроль оснащення та справності приладів і устаткування:

- перевірити у шафі для одягу наявність плічок у номері вищої категорії
- не менше 12 шт., у номері першої категорії двомісному – 10 шт., одномісному – 5 шт.;

- перевірити наявність у номері щіток для одягу і взуття, ключа для відкривання пляшок. Щітки для одягу і взуття знаходяться в передпокої. При потребі поповнити їх;

- перевірити роботу електроустаткування і світильників.

9. Механізована технологічна операція прибирання:

- пилососом почистити: драпірування, м'які меблі, килимове покриття;
- видалити пил зі стін і підлоги.

3.9 Технологічні операції «Прибирання санітарного вузла»

Передбачається така послідовність:

Здійснюються в такій послідовності:

1. Виконати санітарно-гігієнічні вимоги, надягнувши прогумований фартух і гумові рукавички.

2. Винести сміття з кошика; вимити кошик.

3. Помити стіни санітарного вузла:

- спеціальним засобом;
- змити стіни чистою водою;
- протерти сухою ганчіркою.

4. Прибирання дзеркального набору:

- обережно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску;

- вимити туалетну полицку з обох боків і протерти її;

- вимити склянки, відполірувати і поставити їх на полицку в серветку, складену конвертом.

5. Перевірити наявність набору туалетного приладдя і туалетного паперу, при потребі поповнити їх.

6. Прибирання умивальника:

– помити з внутрішньої та зовнішньої сторін, звертаючи увагу на їхню чистоту;

- сполоснути гарячою водою;
- протерти миючим засобом;
- промити гарячою водою, прополоскати дезінфікуючими засобами;
- знову промити водою.

7. Прибирання ванни:

– сполоснути ванну гарячою водою;

– протерти її миючим засобом;

– вимити гарячою водою;

– сполоснути дезінфікуючими засобами;

– знову промити водою, звернувши увагу на злив води і цілість ланцюжка від пробки;

- вимити штору для ванни.

8. Вимити сантехнічну арматуру: крани, гнучкий шланг і мильницю; мильні плями на металі неприпустимі.

9. Протерти насухо чистою білою ганчіркою:

- глазуровані плитки стін над ванною;
- ванну;
- умивальник.

10. Звернути увагу на чистоту стоків ванни й умивальника.

11. Прибирання унітаза і біде. Попередньо надівши рукавички:

– облити внутрішні стінки гарячою водою;

– протерти пастою; сполоснути гарячою водою;

– вимити дезінфікуючим розчином, у тому числі кришку і ручки;

– протерти сухою ганчіркою всі поверхні;

– вимити водою з доданням дезінфікуючого розчину гумовий килимок і підлогу.

12. Завершення прибирання санітарного вузла:

- помити руки;
- повісити чисті рушники;
- лазневі рушники повісити на верхні рівні сушарки для рушників;
- рушники для ніг повісити на нижній рівень сушарки для рушників;
- рушник махровий особистий повісити на тримач для рушника;
- рушник під ноги покласти на ванну.

3.10 Проміжне прибирання

Виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений у наряді, або на прохання гостя.

При проміжному прибиранні номерів виконати такі роботи:

- видалити сміття з попільниць, із кошика та з підлоги;
- якщо харчування подавалося в номер, упорядкувати стіл;
- прибрати постіль, якщо гість відпочивав;
- помити ванну, якщо гість користувався нею протягом дня;
- вимити склянки.

3.11 Прибирання номерів після виїзду гостя

Передбачається така послідовність:

1. Технологічна операція «прийняття номера»:

– перевірити, чи немає забутих гостями речей: у ліжку, письмовому столі, платтяній шафі, санітарному вузлі;

– уважно перевірити цілість майна готелю;

– зняти з ліжка ковдру, простирadlo, перевернути перину.

1.1. При виявленні ушкодження майна або забутих речей:

– покоївка негайно доповідає про це бригадиру або завідувачому корпусом;

– про псування майна обов'язково складають акт.

1.2. Забуті речі обов'язково здають у службу приймання й обслуговування за актом.

1.3. Категорично забороняється залишати забуті клієнтами речі на поверсі або відносити їх додому.

2. Провести технологічну операцію в обсязі, вказаному в розділі «Поточне щоденне прибирання».

3.12 Генеральне прибирання

Передбачається така послідовність:

1. Генеральне прибирання номерів проводиться один раз на 10 днів.

2. При генеральному прибиранні номерів потрібно виконати такі технологічні операції:

– вибити матраци і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку;

– видалити пил зі стін пілососом, застосовуючи круглу щітку з довгим ворсом, прочистити вентиляційні решітки;

– вимити віконне скло, крім зовнішнього боку, і двері;

– простежити, щоб електрики щомісяця протирали від пилу електросвітільники і люстри в номерах;

– випрати тюль;

– видалити плями на килимі.

3. Провести роботу в обсязі, зазначеному в розділі «Поточне щоденне прибирання».

3.13 Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі

Чинний нині ДСТУ 4269:2003 Класифікація готелів передбачає такі побутові послуги для клієнтів:

– прання білизни, з поверненням у готелях категорій 1–3 зірки на протязом 24 годин, а в готелях категорії 4–5 зірок – 12 годин;

– прасування одягу:

1) у готелях 1–3 зірки – надається праска й прасувальна дошка, а прасує сам клієнт;

2) у готелях категорій 4–5 зірок, послуга виконується персоналом на протязом 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: персоналом готелів або автоматом, передбачена в готелях категорії 3 зірки; 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.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Александрова С. А. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 86 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособ. / С. И. Байлик. – 3-е изд. – Киев : Дакор, 2008. – 288 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
4. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. ДБН В.2.2-40:2018. – Чинний від 01.04.2019. – Київ : Мінрегіон України, 2018 – 63с.
5. Мальська М. П. Готельний бізнес : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
6. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
7. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803. – Електронні текстові дані. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>, вільний (дата звернення 16.12.2022). – Назва з екрана.
8. Порядок доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 липня 2013 р. № 470 (Редакція станом на 08.07.2020). – Електронні текстові дані. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>

470-2013-%D0%BF#Text, вільний (дата звернення: 16.12.2022). – Назва з екрана.

9. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги ДСТУ 4268:2003. – Чинний від 01.04.2004. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Національний стандарт України).

10. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – Чинний від 01.10.2006. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. (Національний стандарт України).

11. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2003. – 13 с. (Національний стандарт України).

12. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.2004 // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14. – С. 395.

13. Про курорти : Закон України від 05.10.2000 № 2026-III (Редакція станом на 16.10.2020). – Електронні текстові дані. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14#Text>, вільний (дата звернення 16.12.2022). – Назва з екрана.

14. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (Редакція станом на 16.10.2020). – Електронні текстові дані. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>, вільний (дата звернення 16.12.2022). – Назва з екрана.

15. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.

16. Самодай В. П. Технологія готельної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2012. – 308 с.

17. Типове положення про соціальний готель : Наказ Міністерства праці та соціальної політики України 03.04.2006 № 98 (Редакція станом на 01.07.2022). – Електронні текстові дані. – Режим доступу :

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0450-06#Text>, вільний (дата звернення 16.12.2022). – Назва з екрана.

18. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / за ред. проф. В. К. Федорченка. – Київ : Вища школа, 2001. – 237 с.

ДОДАТОК А

Організація безбар'єрного простору в готелях [4]

При проектуванні та будівництві нових готелів, а також їх реконструкції, реставрації, капітальному ремонті та переоснащенні обов'язковим є забезпечення у повному обсязі вимог доступності, зручності, інформативності і безпеки.

У разі якщо в існуючих будівлях готельних закладів неможливо у повному обсязі забезпечити вимоги доступності, зручності, інформативності і безпеки для потреб осіб з інвалідністю, з урахуванням думки громадських об'єднань осіб з інвалідністю здійснюється їх розумне пристосування.

Зазначимо, що до маломобільних груп населення (МГН) віднесені особи не тільки з інвалідністю, а і всі люди з тимчасовим порушенням здоров'я, а також вагітні жінки, літні люди, люди з дитячими колясками. Тобто МГН – це люди, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі.

Доступність для МГН в готелі повинна забезпечуватися:

- фізичною можливістю і зручністю потрапляння та пересування готелем та прилеглою територією, можливістю і зручністю отриманням послуг;
- фізичною безпекою при потраплянні в готель та пересуванні в ньому, безпекою при пересуванні прилеглою до готелю територією, безпекою при отриманням послуг;
- можливістю вільного отримання інформації про готель та послуги, що ним надаються; вільної навігації (орієнтування) по готелю та прилеглою територією.

При проектуванні будівництва нових та реконструкції, реставрації, капітальному ремонті та технічному переоснащенні існуючих готелів повинні бути забезпечені:

- доступність місць цільового відвідування і безперешкодність переміщення всередині будівлі готелю усіх користувачів, зокрема МГН;
- безпека шляхів руху (у тому числі евакуаційних), а також місць проживання, обслуговування і прикладення праці усіх користувачів, в тому числі МГН;
- евакуації людей з будівлі готелю або в безпечну зону (з врахуванням особливостей осіб з інвалідністю) до ймовірної шкоди їх життю і здоров'ю внаслідок впливу небезпечних та надзвичайних факторів;
- своєчасне отримання МГН повноцінної і якісної інформації, яка дозволяє орієнтуватися в просторі, використовувати обладнання (у тому числі для самообслуговування), отримувати послуги;

Проектні рішення об'єктів готельного господарства повинні виконуватися таким чином, щоб об'єкти, що проектуються, були однаково доступними для усіх груп населення, в тому числі МГН. При цьому проектні рішення не повинні обмежувати умови життєдіяльності інших груп населення, а також ефективність експлуатації будівель. З цією метою елементи будівель і споруд мають бути універсальними для використання усіма групами населення. Необхідність застосування спеціалізованих елементів, що враховують специфічні потреби осіб з інвалідністю, встановлюється завданням на проектування, тільки при умові, що відсутні варіанти проектування універсальних елементів.

Вхід на територію готелю слід обладнувати доступними елементами інформації про об'єкт.

У проектах повинні бути передбачені умови безперешкодного і зручного пересування по ділянці до будівлі готелю з урахуванням вимог ДБН Б.2.2-12, ДБН Б.2.2-5, ДБН В.2.3-15. Ці шляхи повинні бути поєднані з зовнішніми по відношенню до ділянки транспортними та пішохідним комунікаціями, спеціалізованими паркувальними місцями, зупинками громадського транспорту.

При перетині пішохідних шляхів транспортними засобами біля входу до будівлі готелю слід передбачати інформаційні елементи завчасного попередження водіїв про місця переходу та його регулювання.

Система засобів орієнтації та інформаційної підтримки, а саме тактильні та візуальні елементи доступності, аудіо-показчики повинні бути передбачені на всіх шляхах руху на весь час експлуатації.

Ширина пішохідних шляхів із зустрічними рухом повинна бути не менше 1,8 м.

Повздовжній ухил пішохідних шляхів не повинен перевищувати 1:20 (5 %). Якщо ухил пішохідних доріжок або тротуарів перевищує 5 %, слід передбачати спеціальні пологі обхідні шляхи. На ділянках, де ухил пішохідних доріжок більше ніж 5 % необхідно влаштовувати зовнішні сходи і пандуси. При влаштуванні з'їздів із тротуару біля будівлі допускається збільшувати поздовжній ухил до 10 % на відстані не більше ніж 10 м.

Поперечний ухил шляху руху слід приймати в межах 1-2 %.

Для покриття пішохідних доріжок, тротуарів і пандусів не допускається застосування насипних або крупноструктурних матеріалів, що перешкоджають пересуванню на кріслах колісних або з милицями. Покриття повинно бути рівним, а товщина швів між елементами покриття не більше ніж 0,015 м.

Для запобігання травмуванню водовідвідні лотки на тротуарах повинні бути закриті решіткою з чарунками не більше 0,015 м.

На пішохідних шляхах руху не допускається застосовувати непрозорі хвіртки (дверей) на навісних завісах двосторонньої дії, хвіртки (дверей) з обертовими полотнинами, а також турнікети завширшки менше ніж 0,9 м.

На шляхах руху не допускається встановлювати інформаційні стояки, колони. Обмежувачі руху транспорту стовпи та стовпчики мають бути діаметром не менше ніж 0,20 м та висотою не менше ніж 0,75–0,8 м.

Відповідні елементи, що розміщуються на шляхах руху МГН, повинні мати контрастне маркування. Інтервал між стовпчиками повинен бути 0,9–1,2 м.

Вхідна площадка повинна мати: навіс, водовідвід як з поверхні площадки, так із покриття навісу. А залежно від місцевих кліматичних умов – підігрів, що встановлюється завданням на проектування.

Поверхні покриття вхідних площадок і тамбурів повинні бути твердими, не допускати ковзання при намоканні і мати поперечний ухил у межах 1–2 %.

Площадка біля сходів обов'язково має бути огорожена поручнями по всьому периметру.

Зовнішні сходи дозволяється передбачати тільки за умови наявності ухилу землі у відповідному місці більше 10 %. За таких обставин зовнішні сходи повинні дублюватися пандусами, а за необхідності – іншими засобами підйому з вертикальним переміщенням або з переміщенням паралельно до нахилу сходів та відповідати вимогам ДБН В.2.3-5.

Сходи повинні бути рівними, суцільними, з присхідцями (лицьова вертикальна частина сходинки), із шорсткуватою поверхнею. Ширину маршів зовнішніх сходів слід планувати та приймати не менше ніж 1,35 м, ширину сходинок – не менше ніж – 0,4 м, висоту підйомів сходинок – не більше ніж 0,12 м.

Всі сходи в межах одного маршу повинні бути однаковими за формою в плані, за шириною сходинки і висотою підйому сходинок. Край сходинки не має виступати за рівень присхідця (підсходинки). Поперечний ухил зовнішніх сходинок повинен бути в межах 1–2 %.

Між маршами сходів слід влаштовувати горизонтальні площадки шириною не менше ширини сходів і довжиною не менше 1,5 м. Марш сходів повинен мати не менше трьох сходинок, але не більше 18. Поодинокі сходинки повинні замінюватися пандусами.

Сходинки сходів на шляхах руху повинні бути суцільними з при (без просвітів), рівними, без виступів, із шорсткуватою поверхнею.

Слід застосовувати різноманітні за кольором матеріали сходинок в порівнянні з горизонтальними площадками перед ними.

Верхня і нижня сходинки сходового маршу повинні контрастувати як у відношенні до інших сходинок сходового маршу, так і до горизонтальних площадок сходового маршу. В іншому випадку слід передбачити маркування ребер 1-ї і останньої сходинок сходового маршу: ширина маркування горизонтальної площини ребра 0,05–0,07 м, вертикальної 0,03–0,05 м.

Сходи повинні мати з обох боків поручні на висоті 0,7 м і 0,90 м, а на дитячих майданчиках – 0,5 м.

Завершальні частини поручня і вгорі і внизу повинні бути довші маршу або похилої частини пандуса на 0,3 м.

За ширини сходів 2,5 м і більше слід додатково передбачати розділові поручні.

Ухил зовнішніх пандусів на шляхах руху і біля входу до будівлі готелю повинен бути не більше 8 % (1:12), на коротких проміжках при перепаді висот поверхні на шляхах руху до 0,2 м і на з'їзді з тротуару на проїзну частину ухил приймається 10% (1:10). Ширина пандуса повинна бути в провітрі за однібічним рухом 1,2 м, за двобічним – 1,8 м. Максимальна висота одного підйому пандуса не повинна перевищувати 0,8 м. Після кожного підйому необхідне влаштування горизонтальних площадок глибиною не менше 1,5 м. У виняткових випадках допускається передбачати гвинтові пандуси.

Зовнішні пандуси повинні мати двобічне огороження з поручнями.

За висоти підйому 3,0 м і більше, пандуси слід замінювати підйомними пристроями.

Поверхня пандусу повинна бути неслизькою, чітко маркована кольором або фактурою, контрастною відносно суміжних горизонтальних поверхонь.

На відкритих індивідуальних автостоянках біля готелів слід виділяти не менше ніж 10 % місць (але не менше одного місця) для транспорту осіб з інвалідністю. Ці місця повинні позначатися дорожніми знаками та горизонтальною розміткою відповідно до Правил дорожнього руху з піктограмами міжнародного символу доступності.

Місця для паркування особистого автотранспорту осіб з інвалідністю, або транспорту який перевозить осіб з інвалідністю, рекомендується розміщувати поблизу входу до будівель і споруд але не далі ніж 50 м. Ширина зони для паркування автомобіля особи з інвалідністю повинна бути не менше ніж 3,5 м.

Пристрої й обладнання (поштові скриньки, укриття таксофонів, банкомати, інформаційні щити), що розташовані на стінах будівель, споруд або на окремих конструкціях, і виступні елементи та частини будівель і споруд не повинні скорочувати нормований простір для проходу, а також проїзду і маневрування крісла колісного.

Об'єкти, нижня крайка яких розташована на висоті від 0,7 м до 2,1 м від рівня пішохідного шляху, не повинні виступати за площину вертикальної конструкції більше ніж на 0,1 м, а при їх розміщенні на розташованій окремо опорі не більше ніж 0,3 м. Діаметр такої опори повинен бути не менше ніж 0,5 м, яка має бути промаркована контрастним кольором. При збільшенні виступних розмірів простір під цими об'єктами необхідно виділяти бордюром каменем, бортиком заввишки не менше ніж 0,05 м або огорожами заввишки не менше ніж 0,7 м тощо.

Таксофони, банкомати й інше спеціалізоване обладнання для осіб з порушенням зору повинно встановлюватися на горизонтальній площині із застосуванням рифленого покриття або на окремих плитах заввишки до 0,025 м, край яких повинен знаходитися від встановленого обладнання на відстані 0,7–0,8 м. Форми і краї підвісного обладнання повинні бути заокруглені.

При проектуванні нового будівництва готелю слід керуватися принципами універсального дизайну передбачивши усі входи і виходи в будівлю, в тому числі евакуаційні, в рівень землі без влаштування ганку. При цьому слід влаштовувати тверде покриття із дренажем та зливостоком. При реконструкції будівель і споруд готельних комплексів допускається влаштування ганку висотою не більше 0,15 м від рівня вимощення або

тротуару. В такому випадку необхідно влаштовувати пандуси відповідно до норм.

При реконструкції готелів безперешкодний доступ з ганку до приміщень першого поверху й ліфтового холу забезпечується влаштуванням пандусів відповідно до вимог. У разі неможливості влаштування пандуса слід застосовувати розумне пристосування у вигляді піднімальних пристроїв згідно з вимогами ДСТУ EN 81-70, ДСТУ ISO 9386-1, ДСТУ ISO 9386-2.

Не допускається застосування дверей, що гойдаються на завісах, обертових дверей та турнікетів на шляхах руху МГН. У разі необхідності встановлення вищеназваних дверей, такі двері повинні бути продубльовані дверима для користування МГН. В такому випадку такі двері повинні бути позначені піктограмою Міжнародного символу доступності.

Двері для користування МГН бажано проектувати з автоматичним відчиненням (на фотоелементах) або з примусовим відчиненням через вимикач. Вимикач встановлюється поруч з дверима на видному і доступному для осіб в крісах колісному місці, на висоті 75–80 см і 30 см (висота 30 см зручна для відкривання ногою або милицею/ціпком). Діаметр кнопки-вимикача 15 см.

У полотнах зовнішніх дверей потрібно передбачати оглядові панелі, заповнені прозорим і протиударним матеріалом. Прозорі полотна дверей на входах в будівлі, а також прозорі огороження, повинні виконуватися з ударостійкого матеріалу. Нижня частина скляних дверних полотнин повинна бути захищена протиударною смугою.

На прозорих полотнах дверей слід передбачати контрастне маркування на заввишки не менше 0,1 м і завширшки не менше 0,2 м, розташоване на рівні не нижче 1,2 м і не вище 1,5 м від поверхні пішохідного шляху.

Вхідні двері готелів необхідно проектувати без порогів. За необхідності влаштування порогів висота кожного елемента порогу не повинна перевищувати 0,02 м. При цьому необхідно виконувати скоси/пандус не більше 300 мм в довжину і нахилом максимум 8 % (1:12). Усі пороги повинні бути контрастно виділені.

Двері на входах у готель слід проектувати з автоматичним, ручним або механічним відчиненням. Вмикач пристрою для відчинення МГН повинен бути в доступному для МГН та помітному для них місці.

На шляхах евакуації дозволяється використання розсувних дверей, за умови що вони:

- мають функцію «антипаніка»;
- поряд з розсувними дверима є евакуаційні двостулкові двері;
- відчиняються і фіксуються при спрацюванні автоматично, віддалено з пожежного посту (посту охорони), за допомогою кнопки у дверях, або механічним засобом.

У двостулкових дверях одна робоча полотнина повинна мати ширину не менше 0,85 м.

За наявності контролю на вході слід застосовувати контрольнопропускні пристрої та турнікети завширшки у просвіті не менше ніж 1,0 м, пристосовані для пропуску осіб на кріслах колісних.

Додатково до турнікетів слід передбачати боковий прохід, для забезпечення евакуації осіб на кріслах колісних та інших категорій МГН.

Глибина тамбурів і тамбур-шлюзів повинна бути не менше ніж 1,8 м за ширини не менше ніж 2,2 м.

Дренажні і водозбірні ґрати, які встановлюють у підлозі тамбурів або вхідних площадок, повинні бути врівень з поверхнею покриття підлоги. Ширина просвітів їх чарунок не повинна перевищувати 0,015 м. Краще застосовувати ґрати з ромбоподібними або квадратними чарунками.

Усі приміщення в готелі повинні бути доступними для МГН на рівні з іншими особами. При розміщенні приміщень по висоті будинку, крім сходів, необхідно передбачати пандуси, ліфти згідно з вимогами ДСТУ EN 81-70, піднімальні платформи, вертикальні підйомники згідно з вимогами ДСТУ ISO 9386-1, ДСТУ ISO 9386-2 або інші пристрої для переміщення

Шляхи руху до приміщень, зон і місць обслуговування всередині будівлі слід проектувати відповідно до нормативних вимог до шляхів евакуації людей з будівлі. Шляхи руху по коридору слід приймати не менше ніж 1,5 м.

Висота проходів у просвіті, по всій їх довжині і ширині повинна бути не менше ніж 2,1 м. При реконструкції готелів дозволяється зменшувати ширину коридорів за умови створення роз'їздів (кишень) для крісел колісних.

Підходи до різного обладнання та меблів повинні бути завширшки не менше ніж 0,9 м, діаметр зони для самостійного розвороту особи з інвалідністю на кріслі колісному слід приймати не менш ніж 1,5 м.

Ширина дверних і відкритих прорізів у стіні, а також виходів з приміщення на сходову клітку має бути не менше ніж 0,9 м.

Дверні прорізи в приміщенні не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги, якщо це не визначено призначенням приміщення.

У місцях відпочинку та очікування не менше одного місця повинно бути передбачено для осіб з інвалідністю на кріслі колісному або користувача з милицями (тростиною), а також його супровідного.

Шляхи руху МГН усередині будівлі слід проектувати згідно з вимогами ДБН В.1.1-7 до шляхів евакуації людей з будівлі.

Ширина шляху руху в коридорах, приміщеннях, галереях тощо повинна бути не меншою:

- при русі в одному напрямку 1,5 м;
- при зустрічному русі 1,8 м.

Ширину проходу в приміщенні з обладнанням і меблями слід приймати не менше ніж 1,2 м.

Ширина балконів і лоджій повинна бути не меншою ніж 1,5 м у просвіті.

Ширину коридору або переходу в інший будинок слід приймати не менше 2,0 м.

Для опорядження приміщень не допускається застосовувати ворсові килими з товщиною покриття (з урахуванням висоти ворсу) більше ніж 0,013 м.

Килимові покриття на шляхах руху повинні бути щільно закріплені, особливо на стиках полотнин і по краях різнорідних покриттів.

Ширина дверних і відкритих прорізів у стіні, а також виходів із приміщень і з коридорів у сходову клітку повинна бути не менше ніж 0,9 м. При глибині відкритого прорізу більше ніж 1,0 м ширину прорізу слід приймати по ширині комунікаційного проходу, але не менше ніж 1,2 м.

Внутрішні дверні прорізи не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги. За необхідності влаштування порогів їх висота або перепад висот не повинні перевищувати 0,02 м.

В полотнинах зовнішніх дверей слід передбачати оглядові панелі, заповнені прозорим і ударно міцним матеріалом, нижня частина яких повинна розташовуватися в межах 0,3–0,9 м від рівня підлоги. Нижня частина дверних полотнин на висоту не менше ніж 0,3 м від рівня підлоги повинна бути захищена протиударною смугою.

Слід застосовувати двері на завісах одnobічної дії з фіксаторами у положеннях «відчинено» і «зачинено». Слід також використовувати двері, що забезпечують затримку автоматичного зачинення дверей тривалістю не менше ніж 5 с.

Ширина маршу сходів всередині готелю повинна бути не менше ніж 1,35 м. При розрахунковій ширині маршу сходів 2,5 м і більше слід передбачати додаткові розділові поручні.

Усі сходинки в межах маршу повинні бути однакової геометрії і розмірів за шириною проступу і висотою підйому сходинок. Допускається змінювати колір проступів нижніх сходинок першого маршу відкритих сходів.

Ширина проступів сходів, крім внутрішньоквартирних, повинна бути не менше ніж 0,3 м, а висота підйому сходинок – не більше ніж 0,15 м. Сходинки повинні мати підсхідці. Уклони сходів повинні бути не більше ніж 1:2. Ребро сходинок повинно мати заокруглення радіусом не більше ніж 0,02 м. Бічні краї сходинок, що не примикають до стін, повинні мати бортики заввишки не менше ніж 0,02 м.

На верхній або бічній, зовнішній відносно до маршруту поверхні поручнів перил повинні передбачатися рельєфні позначення поверхів у тактильному вигляді та (або) шрифтом Брайля. Розміри цифр повинні бути не менше ніж, м: ширина – 0,01, висота – 0,015, висота рельєфу цифри – не менше ніж 0,002 м. На кожному поверсі готелю також має бути встановлена інформаційна табличка з вказаним поверхом, яка виконана контрастним кольором.

На шляхах евакуації перша та остання сходинка сходового маршруту або поручні сходів повинні бути повинні бути промарковані світловідбиваючими елементами (контрастна фарба, катафоти тощо).

При проектуванні будівництва нового готелю, для забезпечення вертикального переміщення від рівня входу в будівлю до рівня 1-го поверху і вище слід застосовувати ліфти із прохідною кабіною.

При реконструкції готелю, внутрішні сходинки до рівня 1 поверху мають бути дубльовані пандусами, у випадку розміщення приміщень на поверхах вище або нижче поверху основного входу до готелю (першого поверху), допускається розумне пристосування у вигляді підйомників з вертикальним або паралельно до нахилу сходів переміщенням згідно з вимогами ДСТУ ISO 4190-6, ДСТУ ISO 9386-1, ДСТУ ISO 9386-2, ДСТУ EN 81-70, ДСТУ EN 81-71, НПАОП 0.00-1.02.

Поверхня або поручні маршруту пандуса повинна візуально контрастувати з горизонтальною поверхнею на початку і в кінці пандуса. Допускається для виявлення граничних поверхонь застосування світових маячків або світових стрічок.

Нахил пандуса в будівлі готелю повинен становити до 8 % (1/12).

При перепаді висот підлоги на шляхах руху до 0,2 м і менше допускається збільшувати ухил пандуса до 10 %.

По поздовжніх краях пандуса, що не примикають до стін, слід передбачати бортики заввишки не менше ніж 0,05 м.

Уздовж обох боків усіх сходів і пандусів, а також біля всіх перепадів висот більше ніж 0,45 м необхідно встановлювати огорожу з поручнями. Поручні пандусів слід розташовувати на висоті 0,7 і 0,9 м.

Завершальні частини поручнів мають мати продовження по горизонталі на 30 см як вгорі, так і внизу.

Будівлі та споруди готельних комплексів слід обладнувати пасажирськими ліфтами та підйомниками (нахиленими або вертикальними піднімальними платформами тощо) у випадку розміщення приміщень на поверхах вище або нижче поверху основного входу до будівлі (першого поверху) згідно з вимогами ДСТУ ISO 4190-6, ДСТУ ISO 9386-1, ДСТУ ISO 9386-2, ДСТУ EN 81-70, ДСТУ EN 81-71, НПАОП 0.00-1.02. Вибір способу підйому осіб з інвалідністю і можливість дублювання цих способів підйому встановлюються у завданні на проектування.

Будівлі, обладнуються ліфтами для транспортування пожежних підрозділів згідно з вимогами ДБН В.1.1-7, ДСТУ EN 81-72 і ДСТУ EN 81-73.

Кабіна ліфта повинна мати внутрішні розміри не менше ніж, м: ширина – 1,1; глибина – 1,4.

Для будівництва нового готелю слід застосовувати ліфти із шириною дверного прорізу не менше ніж 0,9 м. В решті випадків розмір дверного прорізу встановлюється у завданні на проектування із шириною дверного прорізу максимально наближеному до 0,9 м.

Світлова та звукова інформативна сигналізація біля кожних дверей ліфта повинна бути передбачена.

Необхідно застосовувати ліфти, оснащені системами керування, що відповідають вимогам ДСТУ ISO 4190-6 та НПАОП 0.00-1.02.

Кнопки ліфтів мають бути облаштовані тактильними позначками, які дублюють текстову інформацію. Текстова інформація на кнопках має бути виконана збільшеним шрифтом у контрастному співвідношенні кольорів. Крім того, у ліфтах повинна бути передбачена наявність голосового інформатора та звукового сигналізатора. На одвірках входів до ліфта на висоті 1,5 м повинні

бути рельєфні цифри та продубльовані шрифтом Брайля, що вказують на поверх. Висота цифри 5 см. Навпроти виходу з ліфта на стіні повинен бути також вказаний номер поверху. Цифра має бути контрастною зі стіною, на якій вона розміщена.

Улаштування піднімальних платформ слід передбачати відповідно до вимог безпеки ДСТУ ISO 9386-2. Улаштування вертикальних підйомників слід передбачати відповідно до вимог безпеки ДСТУ ISO 9386-1.

Системи засобів інформації і сигналізації про небезпеку повинні бути комплексними і передбачати візуальну, звукову і тактильну інформацію в приміщеннях (крім приміщень з мокрими процесами. Вони повинні відповідати вимогам ДБН В.1.1-7, ДБН В.2.5-13).

Засоби інформації (у тому числі знаки і символи) повинні бути ідентичними в межах будівлі або комплексу будівель і споруд і відповідати знакам, встановленим чинними нормативними документами.

Система засобів інформації зон і приміщень (особливо в місцях масового відвідування), а також вхідних вузлів і шляхів руху, повинна забезпечувати безперервність інформації, своєчасне орієнтування й однозначне упізнання об'єктів і місць відвідування. Вона повинна передбачати можливість одержання інформації про асортимент послуг, що надаються, розміщення і призначення функціональних елементів, розташування шляхів евакуації, попереджати про небезпеку в екстремальних ситуаціях тощо.

Візуальна інформація повинна розташовуватися на контрастному фоні з розмірами знаків, що відповідають відстані огляду, і бути ув'язана з художнім рішенням інтер'єра готелю.

Освітленість приміщень і комунікацій, якщо відомо, що ними будуть користуватися МГН, слід підвищувати на один ступінь порівняно з вимогами ДБН В.2.5-23 та ДБН В.2.5-28.

Перепад освітленості між сусідніми приміщеннями і зонами не повинен бути більший ніж 1:4.

У вестибюлях готелів слід передбачати встановлення звукових інформаторів за типом телефонів-автоматів, якими можуть користуватися відвідувачі з порушенням зору, і текстофонів для відвідувачів з порушенням слуху.

Прилади для відчинення і зачинення дверей, горизонтальні поручні, а також ручки, важелі, крани і кнопки різних апаратів, отвори торговельних і квиткових автоматів та інші пристрої усередині будинку, слід встановлювати на висоті не більше ніж 1,1 м і не менше ніж 0,85 м від підлоги і на відстані не менше ніж 0,4 м від бічної стіни приміщення або іншої вертикальної поверхні.

Вимикачі і розетки в приміщеннях слід проектувати згідно з вимогами ДСТУ ІЕС TR 60083 та передбачати на висоті 0,8 м від рівня підлоги. Зазначені елементи електричного обладнання повинні бути виділені контрастним кольором.

Слід застосовувати дверні ручки, запори, засувки й інші прилади відчинення і зачинення дверей, що повинні мати форму, яка дозволяє особі з інвалідністю керувати ними однією рукою (кулаком) і не вимагає застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті. Доцільно орієнтуватися на застосування легко керованих приладів і механізмів, а також П-подібних ручок.

Ручки на полотнах розсувних дверей повинні встановлюватися так, щоб при повністю відчинених дверях ці ручки були легко доступними по обидва боки стіни.

Ручки дверей, розташованих у куті коридору або приміщення, повинні розміщуватися на відстані від бічної стіни не менше ніж 0,6 м. Зазначені елементи дверей слід виділяти контрастним кольором.

На вхідних дверях до приміщень, у яких небезпечно або категорично заборонене перебування МГН (бойлерних, венткамерах, трансформаторних вузлах тощо), слід встановлювати запори, що виключають вільне проникнення всередину приміщення. Дверні ручки подібних приміщень повинні мати

поверхню з розпізнавальними знаками або нерівностями, що відчуються тактильно.

Застосовувані в проектах матеріали, оснащення, обладнання, вироби, прилади повинні мати гігієнічні сертифікати органів державної санітарно-епідеміологічної служби.

У готелях, мотелях, пансіонатах, кемпінгах тощо не менше 10 % житлових місць повинні проектуватися універсальними, з урахуванням розселення будь-яких категорій відвідувачів, зокрема і осіб з інвалідністю в кріслах колісних згідно вимог ДБН В.2.2-20.

Влаштування автоматичної пожежної сигналізації слід проектувати згідно з вимогами ДБН В.2.5-56 з урахуванням сприйняття усіма категоріями осіб з інвалідністю.

Усі громадські будівлі і споруди повинні бути однаково доступні для усіх груп населення, в тому числі МГН. При проектуванні громадських будівель та споруд слід керуватися положеннями ДБН В.2.2-3, ДБН В.2.2-4, ДБН В.2.2-9, ДБН В.2.2-10, ДБН В.2.2-11, ДБН В.2.2-13, ДБН В.2.2-16, ДБН В.2.2-18, ДБН В.2.2-23 забезпечуючи однакові умови доступності, зручності, інформативності і безпеки для осіб з інвалідністю на рівні з іншими. У зоні обслуговування відвідувачів громадських будинків і споруд різного призначення слід передбачати місця для осіб з інвалідністю із розрахунку не менше ніж 5 % загальної місткості закладу або розрахункової кількості відвідувачів, у тому числі і при виділенні зон спеціалізованого обслуговування МГН у будівлі.

Для осіб з порушенням опорно-рухового апарату, котрі користуються милицями ціпками тощо, висота прилавку для користування за ним стоячи повинна бути на висоті 950–1 110 мм.

За наявності декількох ідентичних місць (приладів, пристроїв тощо) обслуговування відвідувачів 5 % їхньої загальної кількості, але не менше одного, повинні бути запроектовані так, щоб ними могла скористатися особа з інвалідністю.

На кожному поверсі готелю слід передбачати зони відпочинку на 2–3 місця, у тому числі і для осіб з інвалідністю на кріслах колісних.

При проектуванні інтер'єрів, підбиранні та розміщенні приладів і пристроїв, технологічного й іншого обладнання слід виходити з того, що зона досяжності для відвідувача у кріслі колісному повинна знаходитися в межах:

- при розташуванні збоку від відвідувача – не вище ніж 1,4 м і не нижче ніж 0,3 м від підлоги;

- при фронтальному підході – не вище ніж 1,2 м і не нижче ніж 0,4 м від підлоги.

Поверхня столів індивідуального користування, прилавків і інших місць обслуговування, що використовуються відвідувачами на кріслах колісних, повинна знаходитися на висоті не більше ніж 0,8 м над рівнем підлоги.

Місця для осіб з інвалідністю у зальних приміщеннях слід розташовувати в доступній для них зоні залу, що забезпечує:

- повноцінне сприйняття демонстраційних, видовищних, інформаційних, музичних програм і матеріалів;

- зручне приймання їжі (в обідніх залах або кулуарах при залах);

- оптимальні умови для відпочинку (у залі очікування).

У зальних приміщеннях не менше двох розосереджених виходів повинні бути пристосовані для проходу МГН.

В конференц-залах готелів необхідно передбачити можливість трансформації частини місць для осіб, котрі користуються кріслами колісними. Ці місця повинні бути розосереджені в різних частинах зали, розміщені неподалік евакуаційних виходів. Водночас, щоб ці місця не знаходилися на шляхах евакуації іншої частини відвідувачів.

Місця для осіб в кріслах колісних розраховуються з параметрів: ширина крісла колісного 80 см, довжина 1,2 м, а також поблизу цього місця повинна бути можливість для маневрування кріслом колісним площею $1,5 \times 1,5$ м.

У залах з кількістю місць 800 і більше місця для осіб у кріслах колісних слід розосереджувати в різних зонах, розміщуючи їх у безпосередній близькості від евакуаційних виходів, але в одному місці не більше трьох.

Відстань від будь-якого місця перебування особи з інвалідністю, яка має складності із пересуванням, а в зальному приміщенні до евакуаційного виходу в коридор, фойє, назовні або до евакуаційного люка трибун спортивно-видовищних залів не повинна перевищувати 40 м. Ширина проходів повинна бути збільшена на ширину вільного проїзду крісла колісного (0,9 м).

Перед естрадою або у кінці залу поблизу прорізу-виїзду слід передбачати вільні площадки завширшки у просвіті не менше ніж 1,8 м для глядачів на кріслах колісних.

Біля місць або зон для глядачів на кріслах колісних в аудиторіях з амфітеатром, залах слід передбачати заходи безпеки (огорожу, буферну смугу тощо).

В аудиторіях, залах місткістю більше ніж 50 людей, обладнаних фіксованими сидячими місцями, необхідно передбачати не менше ніж 4 % крісел із умонтованими системами індивідуального прослуховування.

Місця для осіб з порушенням слуху слід розміщувати на відстані не більше ніж 10 м від джерела звуку.

Допускається застосовувати в залах індивідуальні слухові бездротові пристрої або обладнувати спеціальними персональними приладами посилення звуку. Ці місця слід розташовувати в зоні гарної видимості сцени і перекладача жестової мови. Необхідність виділення додаткової зони для перекладача встановлюється завданням на проектування.

У разі неможливості застосувати візуальну інформацію для осіб з інвалідністю у приміщеннях з особливими вимогами до художнього вирішення інтер'єрів в експозиційних залах художніх музеїв, виставок тощо допускається використовувати інші компенсуючі заходи (тактильні або аудіопокажчики).

У приміщеннях роздягальень при спортивних залах готелів для осіб з інвалідністю, що займаються в спортивних секціях, слід передбачати:

- місця для зберігання крісел колісних;
- індивідуальні кабіни (площею кожна не менше 4 м²) з розрахунку по одній кабіні на трьох осіб, які одночасно займаються і користуються кріслами колісними;
- індивідуальні шафи для одягу (не менше двох) заввишки не більше 1,7 м, у тому числі для зберігання милиць і протезів;
- лави завдовжки не менше 3 м, завширшки не менше 0,7 м і заввишки не більше 0,5 м.

Навколо лави повинен бути забезпечений вільний простір для під'їзду крісла колісного. За неможливості влаштування острівної лави слід передбачати уздовж однієї зі стін встановлення лави розміром не менше 0,6 м × 2,5 м.

У кімнаті відпочинку при роздягальнях слід передбачати додаткову площу із розрахунку не менше 0,4 м² на кожну особу з інвалідністю в кріслі колісному, що одночасно займаються, а кімната відпочинку при сауні повинна бути площею не менше 20 м².

У залах підприємств харчування готелів посадкові місця (столи) для осіб з інвалідністю слід розташовувати поблизу від входу, але не у прохідній зоні.

Комплектація і розміщення обладнання в торговельних залах готелів повинні бути розраховані на обслуговування осіб, які користуються кріслами колісними, милицями, ходунками та мають порушення по зору.

У зручному для відвідувачів з порушенням зору і в доступній для них формі повинна розміщуватися інформація з розташування торговельних залів і секцій, про асортимент товарів та ціnnики на товари, а також засоби зв'язку із адміністрацією.

Санітарно-гігієнічні приміщення та вбиральні повинні бути розраховані на широке коло користувачів, в тому числі і для маломобільних груп населення. Так, для осіб в кріслах колісних, зокрема і таких, котрі користуються візками і скутерами з електроприводом.

Для батьків з малими дітьми, зокрема і з дитячими візками для двійнят.

Також вони повинні бути розраховані і на утомованих користувачів (з колостомією). Для цього потрібно до унітазу підвести змішувач зі шлангом.

Туалетне приміщення для осіб в кріслах колісних завжди повинно містити раковину.

Загальні туалетні приміщення (вбиральні) окремо для чоловіків і окремо для жінок.

При проектуванні нового будівництва слід передбачити у таких вбиральнях серед кабінок одну універсальну кабіну, з можливість заїзду і маневрування в ній кріслом колісним. В такій кабіні повинно бути передбачено унітаз, раковина умивальника, до унітазу додатково підведено змішувач з гігієнічним душем (лійкою), або унітаз з функцією біде, трап/дренаж на підлогу. Розмір такої універсальної кабіни мін $1,65 \times 1,8$ м. Двері відчиняються назовні.

На дверях цієї кабіни нанести піктограму Міжнародного символу доступності. У будь-яких громадських будівлях при розрахунковій чисельності відвідувачів 50 осіб і більше або у разі розрахункової тривалості перебування відвідувача в будинку 60 хв і більше слід передбачати туалет з універсальною кабіною.

Окремі санітарно-гігієчні приміщення відносяться до т.зв. закритих приміщень і повинні бути обладнані аварійною (тривожною) сигналізацією та системою оповіщення з врахуванням осіб з порушеннями зору та слуху.

Привід сигналізації повинен передбачати можливість скористатися ним людині, котра сидить на кріслі колісному, на унітазі або в душі, або впала і лежить в будь-якому місці на підлозі. Цей привід повинен бути розташований в межах між 0,8–1,1 м над рівнем підлоги.

Сигнал повинен бути підключений до рецепції або до чергового.

Одночасно має бути візуальний і звуковий зворотний зв'язок для того, щоб було зрозуміло, що вжиті заходи для надання екстреної допомоги.

Також має бути передбачена системи скидання виклику в разі помилки. І привід сигналізації, і привід скидання виклику повинно бути простим в експлуатації.

Є і інший спосіб влаштування сигналізації: по периметру приміщення, на висоті 30 см від рівня підлоги, підвішений шнурок (червоного кольору), один кінець котрого прикріплений стаціонарно, а інший кінець прикріплюється до вимикача типу «бра». Вивід дзвінка виводиться на пульт до чергового або на рецепцію.

У всіх будівлях, у складі санітарно-гігієнічних приміщень повинні бути передбачені спеціально обладнані для МГН: місця або кабінки в роздягальні, універсальні або доступні кабінки в туалетах і душових, ванних кімнатах.

Пристрої для відчинення та зачинення дверей, а також горизонтальні поручні, ручки, важелі, крани та кнопки різних апаратів, отвори торговельних, питних, платіжних та білетних автоматів, отвори чипкарт та інших систем контролю та інші керуючі системи та інші пристрої, якими можуть скористатися МГН всередині приміщення, повинні встановлюватися на висоті не більш ніж 1,1 м і не менше ніж 0,85 м від підлоги і на відстані не менше ніж 0,4 м від бічної стіни приміщення або іншої вертикальної площини.

Дозволяється використання згідно з умовами технічного завдання, вмикачів/вимикачів пультів дистанційного керування освітленням та зашторюванням, електронними пристроями та іншою технікою.

ДОДАТОК Б

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг [12]

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення (далі – готелі) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг.

1.2. У своїй діяльності готелі керуються чинним законодавством України та цими Правилами.

1.3. У Правилах терміни вживаються в такому значенні:

– готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням;

– аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів;

– споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб;

– замовник – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

– готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю;

– основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором;

– – додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором;

– місце (ліжко-місце) – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи;

– номер – окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

– штрафні санкції – штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством;

– бронювання – процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

– підтвердження заброньованих послуг – згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

– відмова в бронюванні послуг – відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін;

– анулювання – відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізні

анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі;

- своєчасне анулювання – відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

- пізнє анулювання – анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

- неприбуття – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення;

- дата заїзду – дата прибуття споживача до готелю;

- дата виїзду – дата виїзду споживача із готелю;

- ранній заїзд – заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

- пізній виїзд – виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

- розрахункова година – година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель.

1.4. Категорія готелю встановлюється відповідно до чинного законодавства України.

1.5. Використання «зірок» як знака відповідності готелю певній категорії без підтвердження її у встановленому чинним законодавством порядку забороняється.

1.6. Посадові особи, які безпосередньо здійснюють керівництво готелем та його персоналом, повинні мати вищу фахову освіту або вищу освіту та спеціальну професійну підготовку чи стаж керівної роботи у сфері надання готельних послуг не менш трьох років.

1.7. Режим роботи готелю цілодобовий.

1.8. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку,

володіти іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, дотримуватись правил службового етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

1.9. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен проходити медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

1.10. У готелі повинні використовуватись мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

1.11. Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії одна «зірка».

1.12. Готель повинен мати внутрішні правила проживання у готелі, які не суперечать цим Правилам, а також книгу відгуків та пропозицій.

1.13. Готель повинен мати журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

1.14. Готель повинен відвести не менше ніж 50 відсотків номерів та (або) місць розміщення для осіб, які не курять.

2. Інформація про послуги

2.1. Готель зобов'язаний довести до відома споживача найменування та місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю при її наявності.

Фізична особа – суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу інформацію про свою державну реєстрацію та найменування органу, що його зареєстрував.

2.2. Готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- ці Правила;
- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);
- копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- ціну номера (місця в номері);
- перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;
- відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.

Зазначена інформація повинна доводитись до відома споживачів українською мовою і, в залежності від категорії підприємства, іноземними мовами (на розсуд готелю).

2.4. Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.

3. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг

3.1. Готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

3.2. При бронюванні номера (місця) готель може запросити передплату за надання готельних послуг. У разі відмови споживача оплатити броню, його розміщення у готелі проводиться у порядку загальної черги.

Передплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником договором.

При неприбутті споживача до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено.

Якщо заброньовані номери (місця) не були підготовлені вчасно до заселення, плата за їх бронювання не стягується.

3.3. Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього.

3.4. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

3.5. Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т.ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

Готель може застосовувати добову або погодинну оплату готельних послуг.

Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

3.6. Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

- найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця - прізвище, ім'я по батькові, інформацію про державну реєстрацію);
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);
- інші необхідні дані на розсуд готелю.

3.7. Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача.

3.8. Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

Готель з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину.

При проживанні в готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг.

3.9. При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується.

4. Порядок надання послуг

4.1. Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка.

4.2. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

Порядок розірвання договору на надання готельних послуг з замовником визначається договором та чинним законодавством.

4.3. Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

4.4. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

4.5. За бажанням споживача йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

4.6. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.

4.7. У закладах (підприємствах) громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування, розміщених у готелях, особи, які проживають у готелі, мають право на обслуговування у першу чергу.

4.8. Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

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

4.9. Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

4.10. Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.

4.11. Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні.

Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання.

У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

4.12. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий).

Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленної форми.

4.13. Споживач зобов'язаний дотримуватись цих Правил, внутрішніх правил проживання у готелі та правил пожежної безпеки.

Якщо споживач неодноразово порушує внутрішні правила проживання у готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

5. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства, цих Правил та договору.

Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.

5.2. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

5.3. При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

5.4. Споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати:

- усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;

- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установленій термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше ніж протягом 7 днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

5.5. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначаються відповідно до чинного законодавства.

5.6. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з утратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

ДОДАТОК В

Договір на готельне обслуговування [14]

За договором на готельне обслуговування, одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

До послуг, пов'язаних з тимчасовим розміщенням, належать послуги з обслуговування жилого приміщення (номера), харчування (ресторанного обслуговування), із збереження майна і багажу проживаючого, а також інші послуги, надані залежно від категорії готелю.

До відносин за договором на готельне обслуговування застосовуються норми цивільного законодавства, Закон України «Про туризм», законодавство з питань захисту прав споживачів та інші нормативно-правові акти, прийняті відповідно до них. Закон України «Про туризм» застосовується при наданні готельного обслуговування в мотелях, будинках відпочинку, санаторіях, пансіонатах, а також інших місцях, призначених для розміщення громадян.

Готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення, зобов'язаний до укладення договору надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надати проживаючому на його прохання інші пов'язані із договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством про захист прав споживачів.

Договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно

встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю чи майну проживаючого, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на готельне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність готелю.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором (турагентом) та готелем чи іншим суб'єктом, що надає послуги з розміщення, визначаються загальними положеннями про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними та Законом України «Про туризм».

ДОДАТОК Г

Доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію [8]

Процедура доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури (далі – об'єкт) та його категорію відбувається наступним чином:

– ДАРТ розміщує на своєму офіційному веб-сайті реєстр свідоцтв про встановлення категорій об'єктам (далі – реєстр);

– власник об'єкта, якому встановлено категорію, забезпечує виготовлення та встановлення знака категорії об'єкта.

Доступ користувачів до даних реєстру здійснюється безоплатно.

Власник об'єкта зобов'язаний протягом не більш як 30 календарних днів з дати видачі свідоцтва про встановлення категорії об'єкту виготовити та встановити знак категорії об'єкта (вивіска на фасаді будівлі з інформацією про вид об'єкта та його категорію) згідно з вимогами::

– мати прямокутну форму;

– мати зображення в один ряд у верхній частині зірок у кількості відповідно до встановленої категорії об'єкта або дані про рівень обслуговування об'єкта;

– містити інформацію про вид та найменування об'єкта;

– мати у нижній частині такий напис: «Свідоцтво про встановлення категорії об'єкту серія _____ № _____ від _____ 20__ р.»;

– бути виготовленим із стійкого матеріалу, що забезпечує його довгострокове використання у відповідних кліматичних умовах;

– забезпечувати чітке сприйняття нанесених написів.

Внесення відомостей про об'єкт до реєстру є підставою для використання знака категорії об'єкта.

Знак категорії об'єкта розміщується на фасаді будівлі об'єкта на висоті не нижче ніж 1,5 метра та не вище ніж 2 метри від поверхні землі.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства культури
та інформаційної політики України
19 лютого 2021 року № 126



ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ
Комісія із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам,
що призначаються для надання послуг
з тимчасового розміщення (проживання)

№ _____

Серія _____

СВІДОЦТВО

про встановлення категорії готелю чи іншому об'єкту, що призначається для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)

Зареєстровано в Реєстрі свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначається для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) за № ____

Строк дії з _____ по _____

Вид послуги _____

Відповідає вимогам категорії _____

Відомості про готель _____

(найменування, місцезнаходження)

Свідоцтво видано _____

(найменування суб'єкта господарювання)

Додаткова інформація _____

(кількість номерів, місць)

Підстава надання _____

(дата, номер рішення Комісії із встановлення категорій готелям)

Голова Комісії із встановлення категорій готелям
та іншим об'єктам, що призначаються
для надання послуг
з тимчасового розміщення (проживання)

(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Рисунок Г.1 – Зразок Свідоцтва про встановлення категорії готелю

ДОДАТОК Д

Організація соціального готелю [17]

Соціальний готель (далі – готель) – заклад соціального захисту для проживання бездомних осіб (далі – клієнти), який має у своєму складі окремі номери (кімнати).

Засновниками готелю можуть бути органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності.

Готель створюється, реорганізується та ліквідується його засновниками.

Клієнтами готелю можуть бути бездомні особи у віці від 18 років, які працюють або мають інше постійне легальне джерело доходу, недостатнє для оренди (наймання), купівлі житла, які не мають медичних протипоказань та проживають на території України на законних підставах, у тому числі бездомні особи з дітьми.

Готель у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, іншими нормативно-правовими актами.

Готель може бути:

- юридичною особою, що має печатку, штамп зі своїм найменуванням, бланки, самостійний баланс, рахунки в банках;
- структурним або відокремленим підрозділом (філія, бюро, відділення тощо) закладу для бездомних осіб або соціальних служб.

Готель утворюється у разі наявності необхідної матеріально-технічної бази, зокрема приміщень, які відповідають чинним санітарним і технічним вимогам, вимогам пожежної безпеки.

Умови розташування, побутового обслуговування клієнтів та утримання приміщень готелю регулюються нормативами, передбаченими чинним законодавством для гуртожитків.

Основними завданнями готелю є:

- забезпечення бездомних осіб тимчасовим житлом;
- надання соціально-побутових та інформаційних послуг зазначеним особам.

Готель відповідно до покладених на нього завдань надає клієнтам соціальну послугу «підтримане проживання» (надання місця для проживання; навчання, розвиток та підтримка навичок самостійного проживання; представництво інтересів; допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами; надання інформації з питань соціального захисту населення; допомога в отриманні безоплатної правової допомоги тощо).

Готель провадить свою діяльність з дотриманням принципів захисту прав людини, гуманності, законності, доступності послуг, конфіденційності, поваги до особистості.

Координацію роботи готелю, організаційно-методичне забезпечення його діяльності здійснює засновник.

Готель у своїй діяльності взаємодіє із структурними підрозділами органу виконавчої влади та органу місцевого самоврядування у сфері соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, службою у справах дітей, підприємствами, центрами зайнятості, установами та організаціями незалежно від їх підпорядкування і форми власності, громадськими організаціями та благодійними фондами тощо.

Проживання бездомних осіб у готелі є платним.

Оплата за проживання в готелі може здійснюватись безпосередньо клієнтом або іншою фізичною чи юридичною особою.

Оплата здійснюється у терміни та у розмірі, визначені в угоді між соціальним готелем та клієнтом.

Зарахування до готелю здійснюється згідно з наказом директора готелю на підставі заяви особи, документа, що її посвідчує, та направлення центру реінтеграції з відповідними рекомендаціями.

Кількість місць у готелі та обсяг надання соціально-побутових послуг визначається засновником.

У готелі мають бути обладнані житлові кімнати (номери), кількість ліжко-місць у яких визначається засновником; кімната для прання, харчоблок (для самообслуговування клієнтів); санвузол, душова.

У готелі можуть бути обладнані для надання додаткових соціально-побутових послуг:

- пральня;
- їдальня;
- вітальня;
- тощо.

Режим роботи готелю встановлюється засновником.

Кімнату і місце проживання клієнта у готелі визначає директор готелю або інша уповноважена ним особа.

Граничний термін перебування клієнта у готелі встановлюється відповідно до укладеної між адміністрацією закладу та клієнтом угоди в кожному випадку індивідуально, враховуючи рекомендації фахівця із соціальної роботи (соціального працівника) центру реінтеграції, який надає направлення.

Відрахування клієнта з готелю здійснюється у разі:

- подання ним відповідної заяви;
- закінчення граничного терміну його перебування в готелі відповідно до укладеної угоди;
- одноразового грубого або систематичного порушення правил внутрішнього розпорядку готелю;
- забезпечення його житлом.

Готель має право у встановленому законодавством порядку залучати на договірних засадах для надання соціальних послуг підприємства, установи, організації та фізичних осіб, зокрема волонтерів.

Фінансування готелю здійснюється за рахунок коштів засновника, а також за рахунок коштів, отриманих від клієнтів, як плата за надання послуг. Додаткове фінансування здійснюється за рахунок залучення коштів об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій, благодійних організацій, фізичних осіб тощо.

Готель володіє та користується майном, переданим йому засновником, юридичними та фізичними особами, а також придбаним іншим шляхом, що не суперечить чинному законодавству.

Готель має право придбавати та орендувати обладнання, необхідне для забезпечення його функціонування.

Примірний штатний норматив чисельності працівників готелю додається.

Готель очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади засновником готелю.

Директор готелю:

– організовує його роботу, несе персональну відповідальність за виконання покладених на готель завдань, визначає ступінь відповідальності працівників;

– звітує про роботу готелю перед засновником;

– призначає на посади та звільняє з посад працівників;

– затверджує посадові інструкції працівників;

– затверджує правила внутрішнього розпорядку готелю, контролює їх виконання;

– видає в межах своєї компетенції накази та організовує і контролює їх виконання;

– укладає договори, діє без довіреності від імені готелю і представляє його інтереси;

– розпоряджається коштами готелю в межах затвердженого кошторису витрат.

Контроль за діяльністю готелю здійснюють засновники закладу.

Перевірка роботи та ревізія фінансової і виробничо-господарської діяльності готелю провадиться засновником та іншими спеціально уповноваженими органами відповідно до чинного законодавства України.

УГОДА № _____
про надання послуг соціальним готелем

_____, в особі _____,
(назва закладу) (директор Готелю),
який діє на підставі _____ (далі – Готель), з однієї
сторони, та _____ (далі – Клієнт),
(П.І.Б. користувача послуг)

з іншої сторони (далі – Сторони), уклали цю Угоду про таке:

1. Предмет Угоди

Готель надає, а Клієнт отримує соціально-побутові послуги на умовах, визначених цією Угодою.

2. Права та обов'язки сторін

2.1. Готель зобов'язується надати Клієнту такі послуги (необхідне підкреслити):

- ліжко-місце у кімнаті №_ на _ особи (осіб) на період з ___ до ___ 20__;
- користування душем, кімнатою для прання, харчоблоком (кухнею) на весь період проживання;
- видача постільної білизни, одягу та взуття тощо (за потребою та за наявності);
- інші.

2.2. Клієнт зобов'язується:

- вносити плату за проживання у Готелі відповідно до умов, викладених у розділі 3 цієї Угоди;
- виконувати правомірні вимоги працівників Готелю;
- дотримуватися правил внутрішнього розпорядку Готелю;
- після завершення терміну, визначеного у п. 2.1 цієї Угоди Клієнт зобов'язаний протягом доби звільнити ліжко-місце або поновити Угоду з Готелем за згодою обох Сторін.

Рисунок Д.1 – Зразок угоди між соціальним готелем та клієнтом

3. Розмір і порядок оплати

3.1. Оплата за надані послуги здійснюється Клієнтом щомісяця, не пізніше _____ числа.

3.2. Розмір оплати складає _____ відсотків від фактичних витрат на проживання Клієнта у Готелі і становить _____ гривень.

4. Відповідальність Сторін

У разі порушення положень цієї Угоди Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

5. Умови розірвання Угоди

Сторони мають право на розірвання Угоди у разі недотримання ними положень цієї Угоди та у разі _____.

6. Урегулювання спорів

Спори, що виникатимуть між Сторонами та стосуються виконання зобов'язань за цією Угодою, вирішуються шляхом переговорів. Таке вирішення має бути письмово зафіксоване та підписане Сторонами.

7. Термін дії Угоди

7.1. Ця Угода набирає чинності з _____ та діє до _____

7.2. Термін дії Угоди може бути подовжений за взаємною згодою Сторін, на визначений Сторонами термін.

8. Додаткові умови

8.1. Ця Угода складена у 2 (двох) примірниках українською мовою.

8.2. Зміни та додатки до цієї Угоди повинні бути викладені письмово та є невід'ємними частинами цієї Угоди.

9. Реквізити Сторін

Продовження рисунка Д.1

Таблиця Д.1 – Зразок штатної нормативної чисельності працівників готелю

№ з/п	Посада	Кількість клієнтів готелю		
		до 30	30–60	60–90
1	Директор	1,0	1,0	1,0
2	Заступник директора з господарських питань	–	–	0,5
3	Завідувач господарства	0,5	0,5	1,0
4	Сестра-господиня	1,0	1,0	1,0
5	Адміністратор	4,0	4,0	4,0
6	Бухгалтер	Кількість штатних одиниць визначається на основі Міжгалузевих нормативів чисельності працівників бухгалтерського обліку, затверджених наказом Мінпраці України від 26.09.2003 № 269		
7	Касир	Кількість штатних одиниць визначається на основі Міжгалузевих нормативів чисельності працівників бухгалтерського обліку, затверджених наказом Мінпраці України від 26.09.2003 № 269		
8	Прибиральник службових приміщень	Кількість штатних одиниць визначається на основі Міжгалузевих норм чисельності робітників, що обслуговують громадські будівлі (будівлі управлінь, конструкторські і проектні організації), затверджених наказом Мінпраці України від 11.05.2004 № 105		
9	Черговий з режиму	4,0	4,0	8,0

Довідкове видання

КОЛОНТАЄВСЬКИЙ Олег Петрович

СЛОВНИК-ДОВІДНИК
з дисципліни

**«ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА»**

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Відповідальний за випуск *Л. В. Оболенцева*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання: *О. П. Колонтаєвський*

План 2022, поз. 10Д

Підп. до друку 18.01.2023. Формат 60 × 84/16.
Електронне видання. Ум. друк. арк. 7,6

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.