

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Методичні вказівки

до виконання практичних робіт з курсу «Організація готельного господарства»
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» та спеціальності І3 «Туризм та рекреація» освітньої програми «Туризм (морський та річковий)» денної та заочної форм навчання

Одеса-2025

Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу «Організація готельного господарства» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» та спеціальності J3 «Туризм та рекреація» освітньої програми «Туризм (морський та річковий)» денної та заочної форм навчання / Укл. А.М. Іванов, І.О. Бориславський. Одеса: ОНМУ, 2026. 50 с.

Укладачі: Андрій ІВАНОВ, кандидат економічних наук, доцент
Ігор БОРИСЛАВСЬКИЙ, асистент

Рецензенти: Ганна МИХАЙЛИЧЕНКО, доктор економічних наук, професор Державного торговельно-економічного університету;
Людмила МАТВІЙЧУК, доктор економічних наук, професор Луцького національного технічного університету

Методичні рекомендації схвалено НМК ННІТІП (протокол №2 від 17.09.2025 р.)

ЗМІСТ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ РОБІТ	6
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	47

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

ОК «Організація готельного господарства» входить до циклу ОК професійної та практичної підготовки спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» та спеціальності J3 «Туризм та рекреація» освітньої програми «Туризм (морський та річковий)» денної та заочної форм навчання та орієнтована на формування у здобувачів необхідних теоретичних знань і практичних навичок по здійсненню організації готельного господарства – починаючи з процедури створення готелю до культури обслуговування, приймання та обслуговування споживачів готельних послуг у готелі, наданню додаткових послуг, втіленню нових форм організації готельєрства.

В основу методичних вказівок покладено нормативні документи з питань економічного та соціального розвитку держави, подальшого покращання обслуговування споживачів готельних послуг, а також розвитку та удосконалення готельної галузі.

В ході виконання практичних робіт мають бути досліджені основні питання з основ організації готельного господарства, класифікації, функціональної та організаційної структури, архітектури та інтер'єру підприємств готельного типу, технології організації готельного господарства, організації діяльності продовольчо-матеріальної, складської, служби обслуговуючих господарств, санітарно-та інженерно-технічної служби готелю та організації праці.

Метою є формування у здобувачів необхідних теоретичних знань і практичних навичок по здійсненню організації готельного господарства – починаючи з процедури створення готелю до культури обслуговування, приймання та обслуговування споживачів готельних послуг у готелі, наданню додаткових послуг, втіленню нових форм організації готельєрства.

Завданнями вивчення є:

- з'ясувати основні складові вступу до предмету;
- з'ясувати, яку методологічну базу можливо використовувати при вивченні курсу;
- привести класифікацію готелів для України та світу за різними ознаками;
- з'ясувати функціональне призначення готелів;
- розглянути історію виникнення закладів тимчасово проживання в історичному аспекті;
- розглянути основні етапи створення готелю, процеси ліцензування та сертифікації послуг;
- дослідити організаційні структури готелів, з'ясувати їх переваги та недоліки;
- розглянути можливі служби готелю, їх призначення та функціонал;
- розглянути питання, пов'язані з кадровою роботою, посадові обов'язки служб;
- розглянути культуру обслуговування в готелях та етику спілкування та обслуговування.

У результаті виконання практичних робіт здобувачі повинні здобути:

знання:

- предмет, завдання та науково-методичні основи готельєрства;
- класифікацію підприємств готельного господарства;
- типізацію готелів, основні вимоги до них;
- особливості організації засобів розміщення, призначення і функціонування основних служб готелю;
- особливості ліцензування та сертифікації готелів;
- особливості надання послуг харчування в готелі.

вміння:

- визначати особливості розвитку готельної справи та тенденції на майбутнє;
- характеризувати засоби розміщення за основним її функціональним призначенням;
- аналізувати особливості системи управління готелем, виявляти переваги та недоліки;
- систематизувати та аналізувати статистичні данні щодо готельєрства;

- розробляти методику визначення готельного об'єкту.

При виконанні практичних робіт з ОК «Організація готельного господарства» слід виховувати засади академічної доброчесності, які регулюються Кодексом етики та доброчесності Одеського національного морського університету, що створює систему взаємовідносин здобувачів освіти, науково-педагогічних працівників і допоміжного персоналу, яка поєднує освітній процес і науково-методичну роботу, обмін знаннями, впровадження інновацій, культуру і інтелектуальний розвиток усіх членів спільноти та Законом України «Про академічну доброчесність».

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ РОБІТ

Практична робота №1.

Історія розвитку світового готельного господарства.

Завдання:

1. Нанести на контурну карту місць, країн, ареалів місцезнаходження готелів в історичному часі їх виникнення.
2. Заповнити хронологічну таблицю:

№	Дата	Подія
1	II-I ст. до н.е.	Виникнення в Ассирії караван-сараїв
2	I ст. до н.е.	Виникнення і розвиток в Давній Греції готелів
3	18 сторіччя	
4	19 сторіччя	
5	20 сторіччя	

3. Скласти блок-схему готельного господарства України 19-20 століття.
4. Проаналізувати сучасний стан готельного господарства в різних регіонах України.

Методичні рекомендації:

1. На контурній карті світу за допомогою умовних знаків позначити готелі в історичному періоді їх виникнення. Для кожного історичного періоду обрати різний колір. Вибір знаків та кольорів узгодити з викладачем.
2. При складанні хронологічної таблиці слід використовувати основну та додаткову літературу, а також лекційний матеріал.
3. До першої схеми (завдання №3) слід віднести головні готелі у м. Київ та м. Одеса.
4. Для аналізу сучасного стану готельного господарства в різних регіонах України необхідно охарактеризувати сучасні українські готельні мережі.

Література:

основна [1-5, 14],
додаткова [1-9],
інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Гостинність Середньовіччя.
2. Гостинність в епоху Великих географічних відкриттів.
3. Гостинність 18 початку 19 століть.
4. Гостинність СРСР (1927-1991 роки).
5. Історія гостинності в Україні.
6. Сучасний розвиток світової гостинності.
7. Сучасні тенденції розвитку готельної справи в Україні.

Порядок проведення практичних робіт (1-14):

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Усі студенти отримують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформлюють протокол. У зошит записують:

- ✓ дату заняття;
- ✓ тему заняття;
- ✓ мету заняття;
- ✓ короткий зміст виконання зазначених завдань.

Практична робота № 2.

Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.

Завдання:

1. Провести реєстрацію СПД. Заповнити таблицю:

Послідовність дій	Короткий зміст	Підсумковий документ

2. Провести ліцензування і сертифікацію готелю. Заповнити таблицю:

Крок (зміст)	Документ

3. Закріпити знання та вміння шляхом участі у груповій діловій грі «Відкриття готелю».

Методичні рекомендації:

1. В таблицях слід заповнити усі колонки. Для цього необхідно лаконічно оформити короткий зміст та визначити, який документ повинен бути підсумковим.

Крок (описати)	Документ
	Заява
	Установчі документи
	Витяг з трудової книжки
	Характеристика діяльності
	Документ, що засвідчує наявність службового приміщення
	Договір зі страховою компанією
	Довідка зі статуправління
	Квитанція про сплату держмита

Послідовність дій	Зміст (пояснення)	Підсумковий документ
Обґрунтування доцільності створення		Бізнес-план
Збори засновників		Витяг з протоколу + установчий договір
Послуга нотаріуса		Нотаріальне посвідчення документів
Підготовка документів та реєстрація СПД		Свідоцтво про держреєстрацію
Взяття на облік в податковій інспекції		Відмітка на установчих документах
Звернення до банку		Довідка з банку про відкриття рахунку
Звернення до державного органу реєстрації		Прийняття рішення про реєстрацію
Здійснення процесу реєстрації		Отримання ідентифікаційного коду
Звернення до податкової		Відмітка про реєстрацію в податковій
Звернення до банку		Відкритий р/рахунок
Реєстрація СПД у спеціальних фондах		Відмітка всіх фондів про реєстрацію
Звернення до органу внутрішніх справ		Дозвіл на виготовлення штампу та печатки
Звернення до майстерні для		Печатка та штамп

виготовлення штампу та печатки		
Ліцензування		Ліцензія на провадження діяльності

2. Студенти отримують картку з назвою посадовця, який задіяний в реєстрації СПД та ліцензуванні готелю. Один зі студентів (обраний викладачем) здійснює поетапно процес реєстрації СПД, після чого – ліцензування. Кожен посадовець отримує від викладача певне завдання (пришвидшення та допомога клієнтові, чи – навпаки, гальмування процесу реєстрації).

Література:

основна [1-5, 7, 10],
додаткова [1-9],
інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Ліцензування діяльності, яка здійснюється закладами розміщення.
2. Сертифікація послуг готелів.
3. Організаційні аспекти створення готелю.

Практична робота № 3.

Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.

Завдання:

1. Накреслити схему «Основні та додаткові фактори, що впливають на типізацію закладу розміщення».
 2. Визначити фактори, які впливають на типізацію готельних господарств.
- Заповнити таблицю:

Заклад розміщення Фактор впливу	Трудові ресурси	Водопостачання	Природний об'єкт	Антропогенний об'єкт	Електроенергія	Паливо	Транспорт, транспортна розв'язка	Споживач	Інфраструктура	і т.д.
Готель 4-5*										
Мотель										
Ботель										
і т.д. (не менше 12 закладів)										

Методичні рекомендації:

1. До факторів, що впливають на типізацію готелів, слід віднести: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мету подорожі тощо.
2. При заповненні таблиці слід використовувати такі позначки, що характеризують ступінь впливу чинника на розміщення готелю:
(***) - головний вплив;
(**) - вирішальний вплив;
(*) - слабкий вплив;
(-) - відсутність впливу.

Література:

основна [1-5, 7, 11, 14],
додаткова [1-9],
інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Основні та додаткові фактори, що впливають на типізацію закладу розміщення.
2. Фактори, які впливають на розміщення готелів.

Практична робота № 4.**Характеристика основних типів засобів розміщення.****Завдання:**

1. Розподілити терміни за правильними їх визначеннями.

Терміни:

1. Місце.
 2. Своєчасне анулювання.
 3. Розрахункова година.
 4. Бронювання.
 5. Дата виїзду.
 6. Готелі (інші заклади розміщення).
 7. Замовник.
 8. Ранній заїзд.
 9. Додаткові послуги.
 10. Споживач.
 11. Анулювання.
 12. Аналогічні засоби розміщення.
 13. Готельна послуга.
 14. Готель.
 15. Основні послуги.
 16. Дата заїзду.
 17. Неприбуття.
 18. Штрафні санкції.
 19. Пізній виїзд.
 20. Пізнє анулювання.
 21. Підтвердження броні.
 22. Номер.
 23. Відмова в бронюванні.
2. Розробити анкету для визначення колективного та індивідуального засобу розміщення.
 3. Провести презентацію обраного готелю (іншого закладу тимчасового розміщення).

Методичні рекомендації:

1. Викладач диктує визначення певного терміну. Слід знайти вірну відповідь: термін-визначення.

Для цього необхідно вивчити ПРАВИЛА користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ ДТАУ №19 від 16.03.2004 “Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг”).

2. Анкета - спеціально розроблений дослідниками (спеціалістами) опитувальний лист (картка) для отримання інформації шляхом опитування респондентів. Використовується при проведенні соціологічних, політичних, маркетингових досліджень для оцінки поточної ситуації (стану справ) або визначення перспектив (прогнозу) розвитку досліджуваних процесів.

На першому етапі запитання анкети формулюється на основі попередніх (гіпотетичних) знань та уявлень про предмет дослідження й пов'язані з його станом проблеми. Другий етап – внесення змін та додаткових запитань в анкету на підставі проведених пілотажних (зондажних, розвідувальних) опитувань. Проведення пілотажного дослідження дозволяє: 1) включати в інформаційний простір закритих запитань нових, раніше непередбачених варіантів відповідей; 2) вилучати чи переформулювати “непрацюючі” запитання; 3) уводити нові запитання; 4) вносити зміни в саму програму дослідження і, отже, суттєво переробляти анкету.

3. Презентація обраного готелю проводиться в програмі Power Point. При підготовці слайдів презентації слід врахувати назву, «зірковість», фото фасаду, рецепції, сходів, поверхів, номерного фонду, приміщення, де надаються додаткові послуги. Головну увагу слід приділити відповідності (невідповідності) основних приміщень готелю категорійності.

Література:

основна [1-5, 7, 8, 11, 12],

додаткова [1-9],

інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Якість як складова визначення типу засобу розміщення.
2. Особливості типів засобів розміщення.

Практична робота № 5.

Класифікація підприємств готельного господарства України.

Завдання:

1. Заповнити таблицю:

№	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	**	***
					**	***
	I Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою					
1	Вивіска					
	1) із зовнішнім освітленням або що світиться;					
	2) що світиться з емблемою					
2	Вхід до готелю					
	1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря;					
	2) окремий службовий вхід;					
	3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично;					
	4) вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля					
3	Вхід до ресторану (кафе, бару)					
	1) з готелю;					
	2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого)					
4	Автостоянка					
	1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району. Кількість місць не менша ніж 20 % від кількості					

	номерів, для мотелів — 100 %;					
	2) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %					
5	Декоративне і (або) огорожувальне озеленення території (крім готелів, розташованих у суцільній міській забудові)					
	II Громадські приміщення					
6	Устаткування та меблі відповідають функційній призначеності приміщення					
7	Зона приймання (рецепція)					
	1) з мінімальною площею (м ²), якщо кількість номерів менша ніж 50;					
	2) додаткова площа (м ²) на кожний номер понад 50					
8	Служба приймання та зона відпочинку					
	1) — меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики);					
	— спеціальний покрив підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка;					
	2) — меблі гарнітурні для відпочинку;					
	- оздоба підлоги та стін зі штучних або натуральних матеріалів;					
	— декоративне озеленення;					
	— оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, карти нами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою;					
	- освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м ²);					
	3) — меблі для відпочинку гарнітурні, виготовлені на замовлення, виняткового дизайну;					
	— оздоба підлоги та стін із натуральних матеріалів найвищої якості;					
	— живі квіти та декоративні рослини;					
	— декоративні елементи оформлювання інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; — освітлювальні прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м ²)					
9	Килими або килимовий покрив у зонах відпочинку та коридорах					
10	Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання					
11	Інформаційні та рекламні матеріали, зокрема іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах					

12	Реєстрація з використанням сучасного технічного устаткування (якщо кількість номерів більша ніж 30)					
13	Холи (салони) на поверхах					
14	Приміщення або частина приміщення для переглядання телепередач					
	III Загальне технічне устаткування					
15	Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізоване аварійне енергопостачання					
16	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання					
17	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, оброблення та подавання води протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання					
18	Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні					
19	Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт					
20	Кондиціонування приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів) 1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °C до 22 °C і вологості від 45 % до 60 %; 2) кондиціонування					
21	Кондиціонування житлових приміщень 1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °C до 22 °C і вологості від 45 % до 60 %; 2) кондиціонування					
22	Вентиляція санвузлів					
23	Опалення					
	1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення;					
	2) центральне опалення;					
	3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках);					
	4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті					
24	Пасажи́рський ліфт або ескалатор у будинках (вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлювання ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно					

	безплатно доставляти багаж у номери)					
	1) більше чотирьох поверхів;					
	2) більше трьох поверхів;					
	3) більше двох поверхів;					
	4) більше одного поверху;					
	5) час очікування:					
	-30с;					
	-45с;					
	6) цілодобова робота ліфта або ескалатора					
25	Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)					
26	Не менше одного ліфта на кожні 60 номерів (в нових та реконструйованих готелях)					
27	Телефонний зв'язок					
	1) телефон в рецепції, доступний для гостей;					
	2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах;					
	3) міський телефон в усіх номерах;					
	4) прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах;					
	5) у багатокімнатних номерах — у кожній кімнаті;					
	6) у багатокімнатних номерах — у санвузлах;					
	7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком — міський, міжміський, міжнародний					
	IV Номерний фонд					
28	Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж					
29	Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона) в м ²					
	1) одномісні;					
	2) двомісні;					
	3) тримісні;					
	4) чотиримісні;					
	5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додається					
	на кожного наступного гостя 4,5 м ² ;					
	6) допущено відхил не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших					
	частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної (або) функційності меблів					
30	Багатокімнатні номери					
31	Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше ніж 16м ² , спальню із					
	санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз),					
	коридор з додатковим туалетом. Кількість — не менша ніж 5 % від загальної кількості номерів					
32	Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА					
33	Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму					
34	Усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього					

	шуму з вулиці та готельних приміщень					
	V Технічна оснащеність номерів					
35	Двері та замки					
	1) замок;					
	2) із внутрішнім запобіжником;					
	3) замок підвищеної секретності;					
	4) вічко у дверях					
36	Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролювання за безпекою номера					
37	Освітлення					
	1) загальне освітлення кімнати;					
	2) світильник біля кожного ліжка;					
	3) лампа, яка освітлює робоче місце (стіл);					
	4) вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)					
38	Електричні розетки					
	1) із зазначенням напруги;					
	2) не менше двох на кімнату;					
	3) у санвузлі;					
	4) для під'єднання до інтернету;					
	5) різнопазові					
39	Телевізор					
	1) на прохання гостя;					
	2) кольоровий у кожному номері;					
	3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відеоканалу, з дистанційним керуванням					
40	Радіоприймачі або інша можливість приймання радіопрограм в усіх номерах					
41	Холодильник у багатокімнатних та одномісних номерах					
42	Міні-бар або холодильник в усіх номерах					
43	Міні-бар					
44	Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділками у службі приймання					
45	Міні-сейф у кожному номері					
	VI Оснащеність номерів меблями та інвентарем					
46	Ліжко (мінімальні розміри)					
	1) односпальне 80 см x 190 см;					
	2) односпальне 90 см x 200 см;					
	3) двоспальне 140 см x 190 см;					
	4) двоспальне 160 см x 200 см;					
	5) дитяче або розкладне ліжко (на прохання)					
47	Комплект постільних речей і білизни:					
	— матрац з на матрацником;					
	— дві подушки;					
	— ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко;					
	— простирадло, підковдра, наволоки					

48	Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги					
49	Килим або килимовий покрив підлоги					
50	Тумбочка (столик) біля кожного спального місця					
51	Вішалка для верхнього одягу і головних уборів					
52	Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з полочками і плічками (не менше ніж 3 шт. /місце)					
53	Шафа з полочками, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт. /місце)					
54	Стільці або інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше двох на номер)					
55	Крісло для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'який диван					
56	Стіл або письмовий стіл					
57	Письмовий стіл зі стільцем або робочим кріслом					
58	Журнальний столик					
59	Полочка (підставка) для багажу					
60	Цупкі завіски (або жалюзі), що затемнюють приміщення					
61	Прозорі завіски (або жалюзі)					
62	Дзеркало					
	— у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником;					
	— щонайменше одне великого розміру або у повний зріст					
63	Швацький набір (голка, нитки)					
64	Щітки: для одягу, для взуття					
65	Склянки на кожного гостя					
66	Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару					
67	Вода мінеральна або столова, 0,2 л на гостя щоденно					
68	Попільничка					
69	Ключ скомбінований (для відкривання пляшок)					
70	Інформаційні матеріали у номері					
	1) перелік послуг та прейскуранти цін на них;					
	2) рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією;					
	3) телефонний довідник;					
	4) матеріали іноземними мовами;					
	5) у папці з емблемою готелю					
71	Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)					
72	Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»					
73	Пакети для пральні та хімчистки					
74	Протипожежна інструкція та інструкція щодо дій в екстремальних умовах					

	VII Санітарне устаткування номера					
75	Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ)					
	У нових готелях — 100 % незалежно від категорії					
76	Площа санвузла повинна бути достатньою для вільного переміщення по ньому та дозволяти безпечне та комфортабельне використання усього устаткування					
77	Кожний номер без санвузла повинен бути устаткований умивальником з холодною і гарячою водою					
78	На кожному поверсі, де розташовано номери без санвузлів, повинні бути один туалет та одна ванна або духова на кожні 5 номерів без санвузлів, але не менше ніж два туалети та дві ванни або душові на поверх окремо для жінок та чоловіків					
79	Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла					
	1) дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням;					
	2) поличка для туалетних речей;					
	3) завіски для ванни чи душу;					
	4) килимок на підлозі;					
	5) фен для сушіння волосся;					
	6) тримач для рушників, гачки для одягу;					
	7) склянка;					
	8) рушники на кожного гостя не менше ніж					
	9) зокрема банний рушник;					
	10) халат банний (на кожного гостя);					
	11) шапочка банна (на кожного гостя);					
	12) тапочки банні (на кожного гостя);					
	13) туалетні речі на кожного гостя (замінюють в міру використання):					
	а) туалетне мило;					
	б) туалетне мило або дозатор рідкого мила, піна, шампунь, (сіль) для ванни в пакуванні з емблемою готелю;					
	14) туалетний папір;					
	15) тримач для туалетного паперу;					
	16) щітка для унітаза (у футлярі);					
	17) кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу;					
	18) пакети для предметів гігієни					
	19) накривка до унітаза					
	VIII Устаткування санітарних об'єктів загального користування					
80	Туалети: туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електрична розетка, туалетний папір, мило або дозатор рідкого мила, паперові серветки або електрорушники, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу					
81	Ванні кімнати або душові: ванни або душові кабінки,					

	туалетна кабіна, умивальник із дзеркалом та поличкою для туалетних речей, гачки для одягу,					
	кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу					
	IX Приміщення для надавання послуг харчування					
82	Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна — щонайменше один об'єкт із вищеперерахованих					
83	Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі					
84	Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів;					
	клас обслуговування — не нижчий за «вищий»					
85	Банкетний зал(и), можливо такий(-і), що можна трансформувати у конференц-зал					
86	Бар					
87	Додатковий бар у зоні приймання					
88	Окреме приміщення для харчування персоналу					
	X Додаткові приміщення для надавання інших послуг					
89	Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою (для мотелів необов'язково)					
90	Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до інтернету					
91	Приміщення для біологічного відновлювання організму та занять спортом:					
	1) плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал —					
	щонайменше два об'єкти з вищеназваного (обов'язково для готелів ***, розташованих					
	у курортно-рекреаційній зоні);					
	2) плавальний басейн					
92	Медичний кабінет					
93	Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ					
	(якщо кількість номерів більша ніж 50)					
94	Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ					
95	Кімната побутового обслуговування					
96	Камера схову (цілодобово)					
97	Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової					
	продукції, газет, журналів та іншої поліграфічної продукції					
	XI Послуги					
98	Служба приймання: цілодобово					
99	Швейцар					
100	Піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину) цілодобово					
	1) на прохання;					

	2) обов'язково					
101	Прибирання номера покоївкою					
	1) щоденно;					
	2) контролюючи його стан протягом дня					
102	Заправлення ліжок покоївкою					
103	Замінювання постільної білизни					
	1) один раз на три дні або за бажанням гостя;					
	2) щоденно або за бажанням гостя					
104	Замінювання рушників					
	1) один раз на три дні або за бажанням гостя;					
	2) щоденно або за бажанням гостя					
105	Прання					
	1) повернення білизни протягом 24 год.;					
	2) повернення білизни протягом 12 год.					
106	Прасування					
	1) надавання праски, прасувальної дошки;					
	2) протягом години, також у вихідні дні					
107	Чищення одягу (хімчистка)					
108	Дрібний ремонт одягу					
109	Чищення взуття					
	1) персоналом готелю або автоматом;					
	2) персоналом готелю					
110	Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного					
111	Надавання в користування (самостійне або за участю обслуговувального персоналу)					
	комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіо устаткування					
112	Зберігання цінностей у сейфі адміністрації					
113	Зберігання багажу					
114	Обмін валюти					
	1) для готелів категорії *** допускають наявність пункту обміну валюти або банкомата на відстані до 100 м;					
	2) цілодобово					
115	Приймання кредитних карток					
116	Організування зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо)					
117	Викликання таксі					
118	Оренда (прокат) автомобіля					
119	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					
120	Бронювання квитків на різні види транспорту					
121	Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи					
122	Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо)					

123	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у курортно-рекреаційній зоні					
124	Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги					
	XII Послуги харчування					
125	Надавання сніданків					
126	Робота принаймні одного бару цілодобово					
132	Обслуговування в номері					
	1) з 7.00 год до 24.00 год;					
	2) цілодобово					
	XIII Вимоги до персоналу та його підготовленості					
128	Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи					
129	Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені:					
	1) щодо виконуваної роботи;					
	2) щодо забезпечення перебування в готелі					
130	Знання мов					
	1) добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою;					
	2) вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів);					
	3) достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговувальним персоналом					
131	Персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість					
132	Персонал повинен бути добре підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей					
133	Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд					
134	Зовнішній вигляд персоналу					
	1) формений одяг, диференційований за службами, службові позначки;					
	2) уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями					

2. Провести класифікацію готелів м. Одеса за:

- «зірковістю»;
- розмірами;
- кількістю номерного фонду.

Методичні рекомендації:

1. При заповненні таблиці слід використовувати позначку «+».

Матеріал базується на знанні фактичного матеріалу ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» та ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

2. Для виконання 2-го завдання використовувати офіційні сайти готелів міста Одеси мережі Інтернет.

Література:

основна [2-5, 7, 10, 11, 14],
додаткова [1-9],
інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Класифікація готелів України за «зірковістю».
2. Класифікація готелів м. Одеси.

Практична робота № 6.

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Завдання:

1. Проаналізувати схему «Умовний зв'язок між групами приміщень на підприємстві готельного господарства»
2. Скласти складну схему взаємозв'язків функціональної організації приміщень 2-х готелів Одеси (за вибором викладача). Виявити переваги та недоліки. Оформити результати у вигляді таблиці SWOT-аналізу.

Методичні рекомендації:

1. За функціональним призначенням на підприємствах готельного господарства виділяють приміщення:

- житлової групи;
- адміністративної групи;
- вестибюльної групи;
- закладу ресторанного господарства;
- господарського та складського призначення;
- культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування тощо.

Розробка функціональних схем зв'язків приміщень на підприємствах готельного господарства допомагає раціоналізувати технологічні зв'язки та матеріальні потоки. Розрізняють потоки внутрішні приміщеннями та групами приміщень), вхідні (із зовнішнього середовища в готельне підприємство), вихідні (з підприємства в зовнішнє середовище).

Житлова група

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

Адміністративна група

Приміщення адміністративної групи: приміщення керівників; відділ кадрів; бухгалтерія; каса, планово-економічний відділ; приміщення інженерно-технічного персоналу.

Вестибюльна група

Приміщення вестибюльної групи: вестибюль; приміщення для оформлення і розміщення споживачів готельних послуг; приміщення для збереження і транспортування багажу; гардероб; комплексні кімнати; відділення зв'язку; транспортне агентство; торгові тощо.

Заклади ресторанного господарства

Приміщення закладів ресторанного господарства: загальні та зали, буфети, бари, виробничі цехи, складські приміщення, демонстративно-побутові та ін.

Приміщення господарського та складського призначення

Приміщення, що призначені для обслуговування споживачів - перукарні, пральні, медичний пункт, складські приміщення тощо.

Приміщення культурно-масового призначення

Універсальні зали для проведення різноманітних заходів, конференц-зали, танцювальні та диско-клуби, бібліотеки, більярдні, казино та ін.

Приміщення спортивно-рекреаційного призначення

Плавальний басейн, сауна, спортивний зал, масажний кабінет, комплекс та ін.

Функціональна організація приміщень готельного господарства залежить від специфіки технологічних процесів обслуговування готельних послуг і функціонального призначення підприємств. Специфічні вимоги висуваються до обладнання номера для вістей з дітьми та тих, хто подорожує з сім'єю, туристів з домашніми тваринами та ін.

Підприємства готельного господарства, що призначені для споживачів готельних послуг, які перебувають з діловою метою, повинні мати приміщення для проведення нарад, виставок, конференцій тощо. Житлова група приміщень здебільшого представлена одномісними номерами, в яких передбачено робочу зону.

На підприємствах готельного господарства курортного призначення необхідно передбачити приміщення для профілактичного лікування, культурно-масового призначення і відпочинку. Номерний фонд складається з двомісних номерів із лоджіями для сну та відпочинку на повітрі та зони відпочинку в номері.

У складі готельних підприємств транзитного призначення передбачають приміщення для технічного обслуговування автомобілів, а також криті стоянки для автомобілів. До житлової групи належать двомісні номери з можливим збільшенням кількості спальних місць.

Підприємства готельного господарства для сімейного відпочинку мають приміщення культурно-масового призначення і відпочинку для дітей і батьків, для обслуговування потреб дітей, а також приміщення та споруди спортивно-оздоровчого призначення. Номери здебільшого тримісні з кухнею-нішею або міні-кухнею (для приготування і підігрівання їжі), зонами для сну та відпочинку, лоджіями або балконами.

Туристично-екскурсійні підприємства готельного господарства \ оснащені приміщеннями для відпочинку та туристичного обслуговування. Номерний фонд здебільшого забезпечено двомісними номерами з можливим збільшенням кількості додаткових спальних місць у кімнатах, зонами відпочинку.

Туристично-спортивні готельні підприємства передбачають додаткові приміщення, зокрема культурно-масового, спортивно-оздоровчого та туристично-спортивного призначення. Номерний фонд складається з двомісних номерів із можливістю трансформації додаткових спальних місць у два яруси та виділення зон для відпочинку як у номері, так і на лоджіях або балконах.

Функціональною зоною підприємства готельного господарства є також територія, визначена технічним паспортом плану-схеми земельної ділянки. Вона забезпечує ізоляцію споживачів готельних послуг і персоналу підприємства від негативного впливу зовнішнього середовища (шум, загазованість, бруд). З цієї точки зору важливим є розташування підприємства готельного господарства поблизу транспортних вузлів із відповідним рекламним оформленням. Біля будівлі проектувати місця для відпочинку гостей, паркування і стоянки засобів. Перспективним є використання підземного приміщення підприємства готельного господарства та його

Література:

основна [2-5, 7, 10, 11, 14],

додаткова [1-9],

інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Функціональна організація приміщень готелю – загальні положення.
2. Загальна організація приміщень готелів м. Одеси.

**Практична робота №7 (перша частина).
Організація приміщень житлової групи.**

Завдання:

1. На основі 2-х готелів м. Одеса (за пропозицією викладача) перерахувати наявні приміщення житлової групи готелю, скласти протокол, визначити сумарну кількість балів та встановити відповідність їх нормам, заповнити таблицю 1.
2. Виявити у отриманих для аналізу готелях наявність номерів типу в залежності від виду з вікна номера (таблиця 2) та в залежності від рівня комфорту номера (таблиця 3).

Таблиця 1

Критерії балової оцінки номерів

№	Критерії	Кількість балів (нормативна)	Наявна к-ть балів
2.5	Наявність ручки на ванні або на стіні, у ванній кімнаті для страхування від падіння	2	
2.6	Наявність у ванні спеціального покриття, що захищає від падіння	2	
2.7	Наявність махрового халата	1	
2.8	Наявність покриття стін у ванній кімнаті кахельною плиткою:	3	
	до стелі (не менше ніж на 1/3 від стелі)	1	
2.9	Стан кахельного покриття:		
	відмінний	3	
	гарний	2	
	задовільний	1	
2.10	Наявність біде	2	
2.11	Наявність фена	1	
2.12	Наявність косметичного дзеркала	2	
2.13	Наявність у ванній кімнаті відвідної слухавки телефонного апарату, шнура чи кнопки виклику персоналу	2	
2.14	Наявність туалетного столу	2	
2.15	Наявність дзеркальної стінки	2	
2.16	Висота стелі більше 3 м	2	
2.17	Послуги міні-бару	2	
2.18	«Рум-сервіс»	2	
2.19	У виняткових випадках за наявності в інтер'єрі номера коштовних художніх творів, предметів антикваріату, а також меблів з коштовних порід дерева бали можуть додаватися	4	

Таблиця 2

Типи номерів залежно від виду з вікна

Тип номера	Вид	Наявність такого номеру в готелі ***
City view	- з видом на місто	
Pool view	- з видом на басейн	
Garden view	- з видом на сад	
Ocean view	- з видом на океан	
Land view	- з видом на ландшафт	
Lagoon room	- з видом на лагуну	
Dune view	- з видом на дюни, піски	
Mountain view	- з видом на гори	
Park view	- з видом на парк	
SV, Sea view, beach room	- з видом на море	
SSV, Side Sea view	- з видом на море	
Inside view	- з видом на внутрішню частину будівлі	

Таблиця 3

Тип номеру в залежності від рівня комфорту

Шифр	Х-ка номеру	Наявність такого номеру в готелі ****
STD	стандартна кімната	
Superior	кімната більша за площею, ніж стандартна	
Corner room	кутова кімната	
Family room	кімната сімейного типу, більша за стандартну	
Studio	студія, однокімнатний номер більший, ніж стандартний, з вбудованою кухнею	
Executive	номер підвищеної комфортності, що складається з двох і більше кімнат: спальні (кількох спалень) і холу великих розмірів, більших, ніж у номері типу Suite	
Junior suite	номер більший за площею ніж стандартний та підвищеної комфортності	
Suite	кімната більша за площею, ніж стандартна	
Deluxe	фактично має характеристики номера категорії «suite», але оснащений ексклюзивними елементами інтер'єру	

Методичні рекомендації:

1. До складу житлової частини підприємства готельного господарства входять: номери, коридори, вітальні, холи перед сходами та приміщення для персоналу, приміщення для надання додаткових послуг на поверсі.

2. Призначення житлової зони - забезпечення умов для перебування споживача готельних послуг: надання ліжко-місця, обслуговування номера, чищення і прасування

одягу, прийом білизни для, виконання послуг і доручень, надання можливості харчування, транспортування багажу в номер тощо.

3. Для оцінки відповідності номерів категоріям розроблена методика, що ґрунтується на балових оцінках відповідності номерів. За результатами балової оцінки складають протоколи, в яких зазначають сумарну кількість балів і здійснюють остаточну оцінку відповідності визначеним вимогам. Критерії балової оцінки номерів наведено в табл. 1.

4. 3-ій стовпчик таблиць 2, 3 заповнювати за допомогою позначок (+, -).

Література:

основна [2-5, 7, 10],

додаткова [1-9],

інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Організація приміщень житлової групи.

2. Характеристика номерного фонду готелю.

Практична робота 7 (друга частина).

Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.

Завдання:

1. Перерахувати приміщення нежитлової групи в готелях, виявити їх переваги та недоліки.
2. Заповнити табл.1.

Таблиця 1

Господарські приміщення	Готелі категорії				
	*	**	***	****	*****
- пральні					
- медпункти					
- пункти дрібного ремонту речей					
- пункти хімчистки					
- приміщення для чистої та брудної білизни					
- автомайстерні					
- технічні приміщення					
- більярдні					
- кегельбани					
- басейни					
- сауни					
- складські приміщення					

Методичні рекомендації:

1. До складу нежитлової частини підприємства готельного господарства входять:

- пральні
- медпункти
- пункти дрібного ремонту речей
- пункти хімчистки
- приміщення для чистої та брудної білизни
- автомайстерні
- технічні приміщення
- більярдні
- кегельбани

- басейни
- сауни
- складські приміщення.

2. Призначення нежитлової зони - забезпечення умов для комфортного перебування споживача готельних послуг: надання обслуговування гостей, чищення і прасування одягу, прийом білизни для, виконання послуг і доручень, надання можливості відпочинку, тощо.

Література:

основна [2-5, 7, 10],
 додаткова [1-9],
 інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Організація приміщень нежитлової групи приміщень готелю.
2. Аналіз нежитлового блоку приміщень в готелях різної категорії.

Практична робота № 8 (перша частина). Архітектура та дизайн у готельному господарстві.

Завдання:

1. Знайти в мережі Інтернет по 5 готелів наступних архітектурних стилів:
 - античний;
 - романський;
 - готичний;
 - ренесанс;
 - бароко;
 - класицизм;
 - історизм;
 - конструктивізм;
 - сучасний стиль.
2. Створити презентацію архітектурного стилю та дизайну обраних готелів.
3. Встановити відповідність архітектури фасаду готелю та його внутрішньому дизайну, наскільки готель вписується в архітектурний стиль вулиці, району, міста тощо.

Методичні рекомендації:

1. Презентацію слід виконати в програмі Power Point, у якій відобразити архітектурний стиль фасаду готелю та його внутрішній дизайн, а також архітектурне рішення готелю. Для внутрішнього фасаду показати зону прийому та розміщення, сходи, загальний вигляд поверхів, номери, меблі, освітлення, кольорову гаму. Архітектурне рішення готелю може бути таке: коли житлова та суспільні частини розташовані в одній будівлі, в різних, але з'єднаних між собою та розташованих в різних будівлях.
2. Результати виконання завдання №3 оформити у вигляді таблиці.

Література:

основна [2-4, 5, 6, 9, 10, 14],
 додаткова [1-9],
 інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Архітектура готелів.
2. Дизайн готелів.
3. Відповідність архітектури та дизайну загальноприйнятим вимогам.

Практична робота №8 (друга частина).
Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори інтер'єру.

Завдання:

1. Заповнити таблицю для готелів м. Одеси:

Назва готелю	Основне призначення	Інтер'єр, що переважає	Кольори, що переважають	Матеріал, який переважає в оздобленні головного спеціалізованого приміщення
«Брістоль»				
далі – перерахувати не менше 20 концептуальних готелів м. Одеса				

2. Зробити пропозиції щодо відповідності використання кольорів та інтер'єру готелів Одеси загальній архітектурі міста.

Методичні рекомендації:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. У холах не слід застосовувати яскраві кольори і різкі контрасти. Тут повинні переважати кольори нейтральних і мало-насичених тонів.

5. Колір доцільно застосовувати для орієнтування гостей. З цією метою біля чергового адміністратора, в ліфтових холах і біля сходів варто використовувати «помітні» кольори, що привертають увагу приїжджаючих. Коридори різних поверхів рекомендується фарбувати у

кольори, контрастні за яскравістю або колірним тоном. Хроматичні контрасти варто будувати на використанні насичених кольорів.

Крім функціональних завдань, які необхідно враховувати при колірному рішенні інтер'єру, необхідно також домагатися гармонійного поєднання кольорів усіх елементів інтер'єру.

З численних варіантів колірної композиції інтер'єру вестибюльної групи найбільш рекомендованою є композиція, побудована на поєднанні світлих і нейтральних тонів загального фону з насиченими і яскравими колірними акцентами.

Рекомендуються такі колірні акценти інтер'єру:

- однотонні, побудовані на використанні групи близьких кольорів (для виявлення центра композиції береться більш насичений колір);
- багатобарвні, побудовані на протиставленні головних кольорів або взаємодоповненні. Для номерів доцільні такі колірні композиції:
- однотонні, побудовані на одному головному кольорі або групі близьких кольорів;
- полярні композиції, побудовані на протиставленні двох головних кольорів або двох груп близьких один до одного кольорів;
- триколірні, побудовані на трьох головних кольорах. Варто використовувати різні властивості кольорів з метою коректування розмірів і пропорцій номерів.

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

Література:

основна [7, 9, 10],

додаткова [1-9],

інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Складові формування інтер'єру готелів (на прикладі готелів міста Одеса).
2. Використання кольорів в інтер'єрі готелів.

Практична робота №9.

Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.

Завдання:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Завдання 10.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певній базі відпочинку.
- Завдання 11.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному будинку відпочинку.
- Завдання 12.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному гостьовому будинку.
- Завдання 13.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному пансіонаті.
- Завдання 14.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному профілакторії.
- Завдання 15.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певній туристичній базі.
- Завдання 16.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному дитячому таборі.
- Завдання 17.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному кемпінгу.
- Завдання 18.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному палас-готелі.
- Завдання 19.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному готелі-люкс.
- Завдання 20.* Скласти загальну характеристику організації приміщень нежитлової групи в певному готельно-офісному центрі.
- Завдання 21.* Скласти схеми логічності прибирання приміщень, які зазначені в завданнях 1-20.

Методичні рекомендації:

Прибиральні роботи у вестибюлі є комплексом різноманітних робіт, виконання яких утруднене, оскільки цілу добу, за винятком короткого нічного часу, через вестибюль рухаються люди, що входять і виходять з готелю.

Поточне прибирання приміщень вестибюля проводиться покоївками або прибиральницями, які працюють по змінному графіку. Перелік робіт вечірньої і нічної змін відрізняється від робіт в денний час. Вдень прибирають сміття з підлогових і настільних попільничок, що стоять у вестибюлі; протирають від пилу бар'єр адміністраторської стійки з боку вестибюля; видаляють пил з поверхні меблів і устаткування, поручнів; чистять за допомогою спеціалізованого обладнання килимову доріжку, килими і килимові покриття (2-3 рази за зміну), а також меблі з м'яким покриттям; утримують у чистоті підлогу вестибюля і спорожнюють урни, що знаходяться на його території.

Вранці, у вечірній і нічний часи миють підлоги і прибирають всі приміщення вестибюля (адміністративні, бюро обслуговування, гардероб, камеру схову) і центральний вхід в готель.

Прибирання здійснюють за допомогою спеціального механічного обладнання і миючих засобів відповідно до матеріалу підлоги. Всі роботи по прибиранню і миттю підлог слід проводити в гумовому взутті і печатках.

Підлоги з твердим покриттям миють спеціальними поломиїни-ми машинами, для відсмоктування бруду з підлоги застосовується пиловодосос, інші поломиїні машини.

Підлоги мармурові, гранітні і типу брекчія миють теплою водою з додаванням миючих засобів. Не рекомендується користуватися для миття цих підлог лужними розчинами, оскільки луг руйнує покриття підлоги, на його поверхні з'являються тріщини, він починає кришитися, крім того, пропадає блиск. Для додання блиску мармурову і гранітну підлогу обробляють відповідними емульсіями і мастиками.

Після миття мармурової і гранітної підлоги у вестибюлі необхідно їх насухо протерти, особливо біля входу в готель, де в нічний час, коли працює тепла завіса, переохолоджене повітря надходить на зволожену підлогу. Залишки вологи в непомітних для ока капілярних тріщинах перетворюються на лід, який «рве» плити мармуру і граніту, створюючи тріщини на їх поверхні.

Мармурові покриття в готелях можна мити розчином універсального миючого засобу з додаванням нашатирного спирту (1 чайна ложка на 1 літр води) або спеціальним мийним засобом. Після чищення їх натирають. Щоб надати блиску виробам з мармуру, їх треба змастити спеціальною пастою.

Підлоги з синтетичних матеріалів (релин, еленотит, пер-хлорвинилова плитка, перхлорвиниловий лінолеум) миються поломийними машинами із застосуванням мийних засобів побутової хімії.

Прибирання розташованих у вестибюлі *адміністративних приміщень*, як правило, проводиться в ранній час, коли найменша кількість відвідувачів.

Чистоту і порядок в ящиках робочих столів і шаф для документів підтримують працівники відповідних служб. При прибиранні робочих столів прибиральниця повинна бути дуже уважна, оскільки випадково можна викинути потрібні документи. Враховуючи те, що зазвичай СПіР працює цілодобово, поточне прибирання приміщення необхідно протягом доби повторювати: прибирати крупне сміття, протирати від пилу поверхню робочих столів і бар'єрів. У готелях, де *бюро обслуговування* знаходиться в ізолюваному приміщенні, його прибирання проводиться до початку і після закінчення робочого дня перекладачів.

Приміщення *гардероба і камери схову* прибирають (за винятком обробки підлоги) працівники цих служб. Підлогові стаціонарні вішалки в приміщення гардероба протирають сухою м'якою ганчіркою, металеві частини чистять спеціальними мастиками для відновлення блиску. Стелажі в камерах схову протирають вологою ганчіркою.

У ранній час швейцари чистять металеві листи і ручки дверей, а також різні вивіски і таблички центрального входу, протирають скло дверей. Протягом всього дня вони стежать за утриманням в чистоті підлоги, підніжних щіток і ґрат в тамбурі, урн в районі центрального входу, сходів центрального входу, особливо в зимовий час, коли може утворитися полій. До обов'язків швейцара входить також контроль за роботою теплової завіси.

При *генеральному прибиранні* вестибюля протираються стельові світильники, які часто представлені у вигляді великих декоративних люстр з лампами розжарювання. Підтримка в чистоті всіх світильників (стельових і настінних) покладається на електромонтерів або спеціальних протиральників електроапаратури. У готелях, де висота стелі досягає 6-8 метрів, електроапаратуру доцільно протирати за допомогою підйомних майданчиків з огорожею або телескопічних веж.

Стіни, покриті мармуровими плитами, протирають змоченою в синтетичному розчині ганчіркою, а при проведенні поточного ремонту їх полірують. Видалення пилу зі стін, покритих емульсійною або масляною фарбою у вестибюлях заввишки до 4 м, проводиться пиłosосом з використанням насадки з м'яким довгим ворсом. Забруднені поверхні слід мити миючими засобами. Цю роботу виконують покоївки або прибиральниці. У вестибюлях, де світлові отвори мають вид вітражів і знаходяться на великій висоті від підлоги, скла, а також великі зовнішні засклені поверхні миють спеціальні працівники-склопротирники, які мають посвідчення, про право працювати на висоті. Склопротирники можуть бути штатними працівниками готелю або працювати за договором від клінінгової фірми. Промивка і протирання скла віконних рам, що відкриваються і обернені у середину приміщення висотою до 3 м, а також підвіконь зазвичай покладається на покоївок або прибиральниць.

Дзеркала у вестибюлі протирають сухою м'якою ганчіркою за допомогою засобу для миття скла 2-3 рази на день.

Дзеркала і стекла в меблях можна мити сумішшю рівних частин води і нашатирного спирту (рідина при цьому не повинна потрапляти на дерев'яні частини). Вимите скло слід досуха витерти м'якою тканиною. Плями від мух легко видалити тампоном, змоченим в оцті.

Прибирання приміщень вестибюля, зайнятих орендарями, проводиться відповідно до договірних умов на оренду приміщень.

Забуті або загублені у вестибюлі речі мешканців прибиральниця негайно повинна здати посадовій особі вестибюльної групи.

При виявленні під час прибирання вестибюля несправностей, дефектів або нестачі устаткування і інвентарю покоївка або прибиральниця зобов'язана своєчасно доповісти відповідальній за це посадовій особі.

Використання декоративних квіткових рослин у вестибюлях готелів прикрашає, вносить особливу свіжість і доставляє радість клієнтам. Крім того, кімнатні рослини мають оздоровче значення: поглинаючи вуглекислоту і виділяючи кисень, вони освіжають повітря.

Догляд за кімнатними рослинами здійснюють прибиральниці.

Зимою полив квітів проводиться вранці і помірно, а влітку – увечері і рясно. Між поливом землю необхідно спущувати. Велика шкоду рослинам приносять різкі коливання температури і протяги. Полив рослин потрібний, коли земля пересохла на глибину 1-1,5 см.

Кімнатні рослини періодично пересаджують. Щорічної пересадки потребують всі молоді рослини. Дорослі і крупні рослини пересаджують з грудню до квітня. Кращий час пересадки вічнозелених рослин – з другої половини лютого до травня, а листопадних – навесні і восени.

Прибирання санітарних вузлів загального користування проводиться як покоївками, так і прибиральницями. Вимоги до утримання санвузлів загального користування, душових і ванних кімнат визначені санітарними нормами.

Санвузол загального користування складається з двох, а іноді і трьох кімнат. Перш ніж приступити до його прибирання, покоївка або прибиральниця зобов'язані надіти спецодяг. При прибиранні санвузлів загального користування *дотримується наступна послідовність робіт*. У кімнатах, де розташовані умивальники, спочатку миють дзеркала, скляну туалетну полицю, глазуровані плитки стін у кожного умивальника, потім умивальники і підлогу. Після цього перевіряють роботу світильників, електрорушників, дозаторів для рідкого мила, розеток для гоління.

У кімнатах з санітарними кабінами миють спочатку пісуари і покриті глазурованими плитками стіну, на якій вони розташовані, потім видаляють пил і забруднення із стін санітарних кабін, миють унітази і підлогу. Після прибирання перевіряють роботу санприборів, електросвітильників.

Прибирання санвузла загального користування починають з першої кімнати, де розташовані умивальники. Кожен умивальник необхідно забезпечити дозатором з рідким милом.

У санвузлах загального користування для витирання рук після миття повинні бути індивідуальні паперові серветки або найбільш поширені на даний час і зручні для експлуатації електрорушники для сушки рук.

Закінчивши прибирання першої кімнати, покоївка переходить в другу, де розташовані пісуари і санітарні кабінки. Пісуари промивають гарячою водою, чистять мийно-дезінфікуючими засобами і знову промивають гарячою водою. Після закінчення прибирання пісуарів необхідно промити навколо них стіну, покриту, як правило, глазурованими плитками.

Прибирання санітарних кабін починають з миття стін, забарвлених водостійкою фарбою або викладених глазурованими плитками, і дверей. Їх протирають змоченою в мильній воді ганчіркою до видалення з поверхні забруднення, потім ганчіркою, змоченою в розчині дезінфікуючого засобу, і лише після цього сухою.

Унітази підлягають ретельній обробці, оскільки на них залишаються мікроби, що є переносниками шлунково-кишкових захворювань. Внутрішні стінки унітазів протирають пастою до повного видалення з них нальотів і промивають спочатку гарячою, а потім холодною водою з дезінфікуючим розчином. Ручки дверей санітарних кабін, поверхню і кришки унітазів, ручки для спуску води протирають також дезінфікуючими засобами. Прибирання санвузлів загального користування в готелях проводиться цілодобово у міру забруднення. У санітарних кабінах завжди повинен бути туалетний папір.

У санвузлах повинна діяти проточно-витяжна вентиляція. Покоївки при генеральному прибиранні повинні прочищати вентиляційні ґрати від пилу, стежачи за справністю газоозонаторів, протираючи віконні отвори і шибки. Стіни при генеральному прибиранні миють.

За наявності в санвузлі третьої кімнати (передпокою), її прибирають першою, протирають дзеркало, видаляють пил з підставки для чищення взуття, миють підлогу.

У душових загального користування на підлозі лежать зазвичай дерев'яні ґрати, які необхідно обробляти дезінфікуючими засобами, щоб уникнути розповсюдження грибкових захворювань. Вимиті ґрати ставлять вертикально, нахиливши до стінки, щоб вони швидше висохли. Стіни першої і другої кімнат щодня протирають змоченою в дезінфікуючому розчині ганчіркою. Підлогу миють щодня.

Категорично забороняється персоналу готелю вивішувати на радіаторах в санвузлах і душових загального користування прибиральний матеріал для просушування.

Для освіження повітря в номерному фонді готелів і місцях загального користування існують спеціальні засоби для ароматизації приміщень. Окремі готелі застосовують аромоолії. Вони освіжають повітря і знищують неприємні запахи, особливо з санвузлів, зменшують запах тютюнового диму, насичують повітря приміщення приємним ароматом. Існують спеціальні дезодоранти, за допомогою яких легко можна усунути неприємні запахи у відрах для сміття і інших невеликих сміттєприймачах, в яких короткочасно зберігають різні відходи, сміття. Такі дезодоранти володіють і дезінфікуючою дією.

Прибирання житлових номерів – невід'ємна частина прибиральних робіт в готелі. Розрізняють декілька взаємозв'язаних між собою видів прибирання житлових номерів: поточне, щоденне, проміжне щоденне, після виїзду гостей, генеральне

Необхідно перевірити наявність прибирального інвентарю і матеріалів і лише після цього взяти у старшої покоївки або чергової по поверху ключі від номерів. Покоївка з'ясовує, які з номерів вільні або на броні в очікуванні заїзду, які номери або місця звільняться протягом дня, і де слід провести зміну постільної білизни або рушників. Всі ці дані необхідні покоївці для правильної організації робочого дня.

Починають роботу із заброньованих номерів, оскільки в них у будь-який час можуть оселитися гості. Якщо ці номери вже були прибрані у вечірній або нічний час, вранці покоївка протирає пил з полірованих поверхонь і перевіряє якість прибирання санітарного вузла, наявність в нім туалетного паперу і мила. Потрібно стежити за тим, щоб на письмовому столі завжди лежав необхідний довідковий матеріал.

Потім покоївка прибирає номери, які тільки-но звільнилися після виїзду гостей, здає їх черговому адміністраторові щоб уникнути простоїв. Після цього вона приступає до поточного щоденного прибирання номерів, зайнятих клієнтами готелю.

Номери прибирають у відсутність мешканців, за винятком випадків, коли в номері знаходиться хворий або мешкає велика сім'я, члени якої завжди в номері. При цьому прибирання проводиться в присутності і з дозволу гостей в слушний для них час. Для зручності клієнтів і персоналу в готелях введені спеціальні бирки («Можна прибирати» або «Прошу не турбувати»), які вивішуються гостем на дверях номера з боку коридору.

Література:

основна [7, 9, 10],
додаткова [1-9],
інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

Укажіть види приміщень, що належать до нежитлової групи готельних підприємств.

2. Назвіть приміщення адміністративно-управлінської групи та основні вимоги, що висуваються до них.
3. Опишіть принципи зонування кабінетів керівника, його заступників та персоналу інших функціональних служб готельних підприємств.
4. Охарактеризуйте склад приміщень вестибюльної групи готелів та вкажіть, які вимоги висуваються до них.
5. Визначте види простору, які існують при плануванні приміщень громадського призначення для надання додаткових послуг у готелях.
6. Охарактеризуйте приміщення закладів ресторанного господарства та вимоги, що висуваються до них.

7. Укажіть основні вимоги до приміщень з організації культурно-масових, розважальних та ділових заходів.
8. Охарактеризуйте склад приміщень для біологічного відновлювання організму та вкажіть вимоги до них з урахуванням типу та категорії засобів розміщення.
9. Укажіть основні вимоги до інженерно-технічних приміщень підприємств готельного господарства різних типів та категорій.
10. Охарактеризуйте склад приміщень господарського та підсобного призначення в структурі готельних підприємств.

Практична робота №10.

Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення.

Завдання: 1. Обрати самостійно заклад тимчасового розміщення та охарактеризувати специфіку діяльності служби прийому та розміщення та служби бронювання, їх функціональні завдання.

2. Охарактеризувати АСУ та систему бронювання, яку в діяльності використовує готель.

3. Ознайомитись з можливостями Tripadvisor.ru, Booking.com, Airbnb.com (за допомогою цих систем бронювання знайти задані викладачем по варіантах готелі в різних містах та з різними умовами).

Методичні рекомендації:

Завдання по варіантах:

1. Розробити форму реєстрації учасників міжнародної конференції та розіслати її всім колегам по групі. Заповнити форми реєстрації одногрупників та зібрати дані з власної форми реєстрації.

2. Знайти готель для проведення конференції який буде відповідати всім умовам по варіантах. Розрахувати вартість проживання гостей на конференції та вартість авіаквитків для них. Знайти та навести кратку характеристику двох ресторанів національної кухні поблизу обраного готелю. Для пошуку використовувати сайти Tripadvisor.ru, Booking.com та Airbnb.com, senturia.ua, kayak.ru, expedia.com.

3. Отриманні дані оформити в текстовому документі з відкритим доступом у GoogleDocs.

Варіант	Місто	Кількість гостей	Категорія готелю	Ресторан
1	Одеса	24	4-5 зірок, центр міста	Японський
2	Москва	90	4-5 зірок, біля вокзалу	Італійський
3	Київ	30	4-5 зірки, конференц-зал на 300 чоловік	Грузинський
4	Донецьк	50	5 зірок, центр міста	Український
5	Ялта	24	Бутік-готель, біля моря	Рибний
6	Львів	12	3 зірки, Центральна площа	Арт-кафе
7	Париж	10	Економ, 2-3 зірки, b&b	Нічний-клуб
8	Нью Йорк	20	4 зірки, бізнес-готель	Вегетаріанський
9	Барселона	26	3 зірки, басейн, спа	Рибний
10	Франкфурт	15	3 зірки, басейн, біля вокзалу	Піцерія
11	Анталія	30	4 зірки біля моря	Нічний клуб
12	Дубаї	18	5 зірок, гольф клуб	Японський
13	Ріо де Жанейро	10	4-5 зірок	Бразильський
14	Рим	26	хостел, найдешевший варіант	Кондитерська
15	Токіо	18	4-5 зірок, басейн	Піцерія

Слід знати!!!

Процес виробництва готельних послуг визначається традиційним гостьовим циклом: «прибуття – проживання – виїзд». Основний технологічний процес виробництва готельних послуг, що забезпечує підготовку функціонального процесу «надання номеру», включає основні, обслуговуючі й допоміжні технологічні цикли. Основний технологічний цикл визначається «замкнутим готельним циклом приймання і розміщення», що складається з технологічних циклів: резервування, приймання гостя, реєстрації документів, попередньої оплати, надання розміщення, нічного аудиту, організації виїзду і розрахунку після виїзду [8].

Обслуговуючі технологічні цикли пов'язані з впровадженням інформаційних технологій, збереженням і переміщенням інформації, забезпеченням охорони і безпеки підприємства, експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення). Вони здійснюються складськими, транспортними і технічними службами. Розрізняють чотири види обслуговуючих технологічних циклів: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки, клінінговий технологічний цикл нежитлових приміщень.

Допоміжні технологічні цикли, забезпечуючи контроль за технічним і естетичним станом приміщень, устаткування, механізмів і автоматів є загальними для основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг.

Основні технологічні цикли здійснюються в контактній зоні (Front Desk) службою портьє (Reception).

Основний технологічний цикл «Технологія бронювання і резервування». Бронювання – процес замовлення замовником готелю основних і додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів. Адміністрація готелю «Гагарін» має право укласти договір на бронювання номерів (місць). При наявності вільних місць адміністрація готелю приймає заявки на бронювання від юридичних та фізичних осіб, що надійшли за телефоном, факсом, e-mail, через Інтернет, або були зроблені клієнтом особисто.

Плата за бронювання при поселенні в готелі не стягується, незалежно від того за договорами, індивідуальними чи груповими заявками проводиться бронювання. Витрати на послуги зв'язку, пов'язані з резервуванням номерів покладаються на замовника в розмірі 100 гривень.

Поселення груп клієнтів від 10 осіб здійснюється лише за умови 100% передплати. При запізненні груп або окремих громадян без письмової відміни за добу до дати прибуття, стягується плата за фактичний час невикористання номера (місця), але не більше, ніж за добу. У разі запізнення понад добу броня анулюється.

Прийом заявок на розміщення і бронювання номерів здійснюється тільки через уведення інформації в діючу систему АСУ з комп'ютерної реєстрації кожної заявки та присвоєння їй номера броні. Кожній організації, після підписання й оформлення договору з готелем у групі бронювання, присвоюється реєстраційний номер – код, що повідомляється організації. При всіх наступних звертаннях організації з заявкою про розміщення номер коду має бути зазначений в заявці. Заявка організації, що надійшла по факсу, на якій не вказано код організації, вводиться в комп'ютер із позначкою «факс».

Основний технологічний цикл «Приймання гостя». Технологічні операції цього технологічного циклу включають зустріч гостя, перевірку наявності і чинності документа, що засвідчує особу, наявності і чинності візи.

Технологічна операція «Зустріч гостя»: керівник служби прийому та розміщення повинен знаходитись в вестибюлі готелю, зустрічаючи гостей та їх супроводжуючих під час великого напливу гостей. Після прибуття гостя портьє зобов'язаний тепло привітати гостя, слідуючи наступним стандартам: використати відповідне привітання з посмішкою на обличчі, називати гостя на ім'я, виявляти цікавість по відношенню до гостя, бути вдячним гостям. Портьє зобов'язаний з'ясувати умови розміщення: категорію номера, ціну за номер, терміни розміщення, порядок і вид оплати, умови харчування.

Технологічна операція «Перевірка наявності і чинності документів», що засвідчують особу: паспортів або документів, що їх замінюють.

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

Технологічні операції основного технологічного циклу «Реєстрація документів» є найважливішою функцією діяльності в контактній зоні (Front Desk). Нещодавно в готелі «Гагарін» цю процедуру було спрощено у зв'язку з Указом Президента України 1107 «Про додаткові заходи щодо реалізації права людини на свободу пересування і вільний вибір місця проживання» від 15 червня 2001 року, згідно якому «...починаючи з 1 липня 2001 року, реєстрація іноземців, які в установленому порядку в'їжджають в Україну, та їх паспортних документів здійснюється тільки в пунктах пропуску через державний кордон України органами Державного комітету у справах охорони державного кордону України. Подальша реєстрація іноземців, які на законних підставах тимчасово перебувають на території України, та їх паспортних документів в органах внутрішніх справ не проводиться».

Технологічна операція «Оформлення документів на проживання» визначається заповненням реєстраційної карти, що є єдиною для громадян України і для іноземних громадян. Після виїзду громадянина реєстраційна карта зберігається в картотеці протягом місяця, потім її здають в архів.

Технологічна операція «Звірка даних національних документів із даними в реєстраційній карті» визначається їхньою взаємною відповідністю.

Технологічна операція «Перевірка кредитної картки гостя» визначається прокатуванням кредитної картки через термінал для зчитування кредитних карток, яким оснащено робоче місце адміністратора та блокування певної суми на рахунку гостя для того, щоб забезпечити його платоспроможність.

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

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

Технологічна операція «Архівація». Архівацію реєстраційних карт здійснюють за алфавітом та зберігають упродовж 2 років.

Технологічні операції циклу «Попередня оплата» визначаються видами розрахунків: готівкові або безготівкові.

Основний технологічний цикл «Надання розміщення». Технологічні операції цього циклу визначаються процедурами розподілу номерів і супроводження гостя в номер.

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

Технологічна операція «Супроводження гостя в номер» визначається зустріччю гостя швейцаром, перенесенням його багажу у вестибюль готелю і передачею багажу посильному; після реєстрації гостя й одержання ним ключа посильний супроводжує гостя в номер, інформуючи про всі послуги готелю.

Література:

основна [2-4, 5, 6, 9, 10, 14],
додаткова [1-9],
інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте основні служби готелю.
2. Назвіть переваги використання в готельному бізнесі АСУ.
3. Основні міжнародні системи резервування.

Практична робота №11.

Організація обслуговування на житлових поверхах. Організація надання додаткових

послуг в підприємствах готельного господарства.

Завдання: 1. На основі обраного готелю охарактеризувати особливості обслуговування клієнта на поверхах.

2. Заповнити таблицю (готелі-конкуренти визначаються за 2 показниками: розташування в радіусі 1,0 км та «зірко вість»):

Кількісна характеристика додаткових послуг в готелях-конкурентах

№	Назва готелю	Кількість додаткових послуг	Рейтинг

3. Охарактеризувати програми лояльності, які мають місце в готелі на час виконання практичної роботи.

Методичні рекомендації:

Готельні послуги – дії готелю з розміщення споживача в об'єкті розміщення, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням, котра включає в себе основні і додаткові послуги, що надаються споживачу при тимчасовому розміщенні та тимчасовому проживанні в об'єкті розміщення .

Організація готельного господарства здійснюється на підставі положень:

- Закону України «Про туризм»;
- ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;
- ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
- ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Послуги, що надаються в готелях, поділяються на:

- основні;
- додаткові.

Вони можуть бути безкоштовними і платними.

Основні послуги - обсяг готельних послуг, що включають проживання та надання харчування(сніданок), що включені до вартості номеру і надаються споживачу.

Додаткові послуги - обсяг готельних послуг, що не належать до основних, замовляються та сплачуються додатково.

Готельні послуги надаються споживачам готелю, тобто особам, які безпосередньо використовують або мають намір скористатися готельними послугами для особистих (побутових) потреб, і яка здійснює бронювання та сплату готельних послуг.

Програми лояльності застосовуються в якості невід'ємної частини загальної стратегії фірми в області просування і залучення клієнтів, а також для максимізації прибутку. У сучасному розумінні вона являє собою складну організаційну структуру з багатьма учасниками, включаючи компанію-організатора, адміністрацію, зовнішніх і фінансових партнерів і безпосередньо учасників.

Основна проблема програм лояльності полягає в тому, що вони розробляються з неясними цілями, так само часто багато хто плутає програму лояльності з програмою заохочення клієнтів. Це фундаментальна помилка більшості маркетологів. Лояльність приносить прихильність до марки, а не накопичені бали.

Основні принципи програми лояльності:

1) помірність - ключовий фактор програми лояльності. Розміри нагороди важливі значно менше, ніж її сприйнята цінність. Мінливий список винагород може бути набагато вигідніше постійного. Обов'язковою умовою рекламного послання є особливе ставлення і вдячність;

2) програма лояльності зменшує складність вибору для клієнта;

3) програма лояльності допомагає покупцеві відрізнити правильний вибір від неправильного;

4) лояльні клієнти підвищують продажі;

5) просування програми лояльності залежить від інформованості клієнтів.

Будь-яка програма лояльності включає в себе наступні *основні компоненти* її побудови.

1. Найвідоміший і найпоширеніший компонент в Росії - *дисконтні програми*. Їх суть полягає в наданні клієнту вигоди у вигляді повернення частини сплаченої вартості товару безпосередньо в момент покупки (знижки).

2. Другий, також досить поширений, - *розіграші призів* серед клієнтів, які зробили певні покупки в певний період часу.

3. *Накопичувальні дисконтні програми*. У них вигода залежить безпосередньо від самого клієнта: чим частіше і на більшу суму він купує, тим більшу вигоду отримує.

4. *Бонусні програми*. Здійснюючи покупки, клієнт отримує якісь умовні бали, накопичивши певну кількість яких він вправі обміняти їх на товар або послугу на свій розсуд, який даному споживачеві найчастіше бажаний і потрібний.

Немаловажним компонентом програми лояльності покупців, є *подарункові сертифікати у вигляді пластикової карти*. Такий варіант набагато практичніше і презентабельніше звичайного, паперового сертифіката. Подарункова карта буде відображати фірмовий стиль компанії, рекламувати організацію, а після використання може бути пред'явлена в якості дисконтної картки чи використана у розіграші призів.

Революційної інновацією стало введення ко-брендінгових стратегій. Їх мета - зробити вигідним для клієнта придбання та обслуговування картки в строго визначеному банку. Стратегія ввела в стандартний для даної платіжної системи пакет додаткових послуг.

Ко-бренд карти - локальні проекти на території одного міста чи регіону з однією або декількома компаніями. Банк і компанія укладають угоду про співпрацю, яка при цьому "візується" в платіжній системі. Реалізація подібних проектів дозволяє банкам збільшити число емітованих карт і оборот коштів по них, магазинам - привернути до себе нових покупців.

Довгий час вважалося, що лояльність споживачів визначається виключно їх задоволеністю, проте дослідження показали, що задоволеність споживачів необов'язково тягне за собою повторні покупки і збільшення продажів. Більше того, щонайменше половина "задоволених" споживачів змінюють постачальників послуг. Цей розрив між лояльністю і задоволеністю вказує на можливу наявність інших компонентів, що впливають на формування лояльності.

Найбільш простими для вимірювання є компоненти поведінкової лояльності, їх значення можуть бути отримані з бази даних по споживачах. Вони визначаються наступним чином:

1) перехресна продаж - кількість додаткових продуктів компанії, куплених споживачем в певний проміжок часу;

2) збільшення покупок - сума або частка збільшення розміру покупки одного і того ж продукту за певний проміжок часу;

3) повторні покупки - кількість повторних покупок;

4) підтримання споживачем досягнутого рівня взаємодії з компанією - відносну сталість суми покупки одного і того ж продукту за певний проміжок часу.

В якості індикаторів лояльності виступатимуть:

1) обізнаність - ступінь популярності діяльності компанії не цільовому ринку.

2) задоволеність.

- Якості ключових вигод;

- Якості процесу надання послуг;

- Сприйняття цінності послуги.

Необхідно навчитися підтримувати стосунки різними способами і використовувати всі можливі комунікативні засоби.

Організація будь-якої програми лояльності включає в себе кілька етапів, які варто розглянути докладніше, звертаючи увагу на їх особливості та потенційні слабкі місця.

При створенні програм лояльності варто враховувати такі аспекти:

- 1) необхідно, щоб програма лояльності була продуманою, зручною та зрозумілою для клієнта, в цьому випадку компанію чекає успіх;
- 2) по відношенню до клієнта програма лояльності повинна бути непідкупною. У випадку якщо клієнт насправді співпрацює з компанією, то він отримує щось натомість;
- 3) не слід використовувати зайву нав'язливість;
- 4) при винахід коаліційної програми лояльності абсолютно всі її члени зобов'язані закрити особисті програми і перейти на одну єдину карту;
- 5) програма лояльності зобов'язана посилювати бренди партнерів;
- 6) правильність вибору подарунка. Учаснику програми лояльності необхідно вручити саме той приз, який захоче. Співробітник компанії при наявності клієнтської бази може зібрати дану інформацію за допомогою опитувань по електронній пошті або опитувань по телефону;
- 7) не можна допускати стагнацію програми, вона потребує оновлення, хоча б раз на два-три роки. Слід удосконалити сервіс, спрощувати умови програми лояльності, змінювати пакет привілеїв, але ніколи не забувати підтримувати зворотний контакт з клієнтами.

Необхідні *вимоги* до створення програми лояльності:

- правила вступу в програму необхідно зробити доступними для розуміння, структурованими і чітко викладеними;
- підтримку особливого ставлення до програми і серед своїх співробітників, їх особиста зацікавленість в успіху принесе вигоду як їм самим, так і компанії, забезпечивши високу якість роботи та результату;
- програма повинна бути не просто яскравою і креативною, але й постійно працювати, розвиватися, що йде в ногу з клієнтом, цікавою для нього на будь-якому етапі.

Література:

основна [1-5, 7, 11, 14],
додаткова [1-9],
інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Які посадовці виконують роботу на поверхах готелю. Їх посадові обов'язки.
2. Перерахуйте усі можливі додаткові послуги готелю.
3. Які існують програми лояльності в готельному господарстві та яка специфіка їх створення та функціонування.

Практична робота №12.

Культура обслуговування в готельному господарстві.

Завдання:

Ситуаційне завдання Після прибуття в готель «Z» гість запитав у чергового портьє, до якої категорії належить готель. Йому відповіли, що готелю присвоєна категорія «чотири зірки», провели реєстрацію та віддали ключі від номера, повідомивши, що номер знаходиться на другому поверсі готелю. Гість на такі дії портьє образився та відмовився від договору на готельні послуги. Студентові пропонується розкрити чинники, які образили гостя. Наведіть порядок здійснення технологічної операції «Процедура супроводження гостя в номер». Укажіть, у яких випадках технологічна операція може визначитися, як додаткова послуга. Прокоментуйте можливі дії портьє у цьому випадку.

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

Завдання 2. Провести спостереження за робочим процесом адміністратора служби прийому та розміщення санаторію, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблиця

Опис скарги та відповідні дії персоналу у досліджуваному готелі

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

Методичні рекомендації:

Вивчення цієї теми слід розпочинати з поняття «культура обслуговування». У науковій літературі поняття «культура обслуговування», розглядається як складова організаційної культури, що спрямована на обслуговування споживачів на засадах формування певних правил, процедур, практичних навичок і вмінь. Вона диктується політикою готельного підприємства, підтримується системою заохочень персоналу поряд з

іншими заходами. Культура обслуговування у сфері готельного господарства, у вузькому змісті може розглядатися як сукупність правил ввічливості (етики поведінки).

Однак це поняття варто розглядати значно ширше, в усіх проявах складових його елементів. Слово «культура» має латинське походження та вживалося в словосполученнях і означало ступінь майстерності в якій-небудь галузі, придбання розумових навичок (наприклад, *cultura juris* - вироблення правил поведінки, *cultura scientiae* - засвоєння науки, *cultura literarum* - вдосконалення письма). Сутністю культури як фундаментальної категорії є результати людської діяльності та сама діяльність. Звернемо увагу студентів на те, що культура обслуговування – це невід’ємна частина загального іміджу готелю. Її варто розглядати як певний рівень розвитку (ступінь досконалості) процесу обслуговування споживачів готельних послуг, що одержує вираження в психологічних, етичних, естетичних, організаційно-технічних та інших аспектах. Прояв високої культури обслуговування визначається через поведінку персоналу. Співробітники готелю повинні знати стандарти поведінки у нештатній ситуації, вміти налаштовувати комунікації з туристами. Висока культура обслуговування формує власний імідж готелю, лояльність споживачів та забезпечує конкурентні переваги на ринку.

Студентам слід пам’ятати, що готельні послуги мають низку особливостей, які дозволяють маневрувати їхньою якістю, знижуючи або підвищуючи їх рівень для різних категорій споживачів з огляду на їхні потреби і купівельну спроможність. Якість готельних послуг неможливо перевірити заздалегідь, оскільки її надання і споживання відбуваються одночасно. Категорія «якість обслуговування» - це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що зумовлює здатність якнайповніше задовольняти потреби туристів. У сфері готельного бізнесу, це - відповідність наданих основних та додаткових послуг очікуванню або встановленим стандартам. Тому прийняті стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування у готелі. Звернемо увагу, що критерій оцінки якості наданої послуги для споживача - це ступінь його задоволення, тобто відповідність між отриманим і очікуваним. А критерієм лояльності гостя виступає його бажання повернутися ще раз і порадити обраний ним готель іншим споживачам послуг. Головним результатом успішної діяльності керівництва готелю з формування та розвитку культури обслуговування є відданість персоналу, ототожнення співробітників зі своїм готелем, прагнення ефективно працювати в ньому і сприяти його успіху.

Фахівці вважають, що якість обслуговування в готельному господарстві - поняття комплексне, тісно пов’язане зі споживанням двох видів благ (товарів і послуг) і з двома видами відносин (матеріальних і нематеріальних). Нематеріальний елемент готельних послуг - це атмосфера, привабливість оточення, естетика, комфорт, відчуття, теплота обслуговування, доброзичливість, спокій і висока культура міжособистісного спілкування. До матеріальних належать номерний фонд, товарно-матеріальні ресурси та технологія надання послуг. Фізичні характеристики створюють контактну зону, в якій у процесі обслуговування взаємодіють той, хто надає, і той, хто споживає послуги.

Формування системи менеджменту якості дозволяє визначити критерії та методи оцінювання якості готельних послуг, запропонувати власну концепцію якісного сервісу готельного підприємства. Управління якістю обслуговування споживачів послуг повинно базуватися на організаційному забезпеченні реалізації заходів підвищення якості власного готельного продукту.

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

Література:

основна [1-5, 7, 10],

додаткова [1-9],

інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

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

Практична робота №13.**Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація санітарно-технічного і інженерного-технічного обслуговування в готельному господарстві.**

Завдання: 1. Використовуючи методичні рекомендації, для обраного готелю зробіть економічні розрахунки для кожного із визначених показників.

Методичні рекомендації:**Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків**

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю

$$O_m = K_{ном} * Ч_{i,m}$$

де O_m – одноразова місткість;

$K_{ном}$ – кількість номерів кожної категорії;

$Ч_{i,m}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері.

2. Можлива пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період у відсутності простоїв

$$ПС_m = O_m * Ч_{д,p}$$

де $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність;

O_m – одноразова місткість;

$Ч_{д,p}$ – кількість календарних днів роботи готелю.

3. Пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням простоїв, пов'язаних із капремонтном і реконструкцією готелю

$$ПС = ПС_m - K_{к,p}$$

де $ПС$ – пропускна спроможність;

$ПС_m$ – можлива пропускна спроможність;

$K_{к,p}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції.

4. Планова пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (обсяг надання послуг за планом)

$$ПС_{пл} = ПС - K_{н,p} - K_{с,o} - K_{ін}$$

де $П_{СПЛ}$ – планова пропускна спроможність;
 $ПС$ – пропускна спроможність;
 $K_{n,p}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом;
 $K_{с.о}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення;
 $K_{ін}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом з інших об'єктних причин.

5. Середня місткість

Характеризує середню кількість інвентарних місць у готелі за певний період (як правило, за рік)

$$\bar{M} = \frac{M_n * t_1 + M_k * t_2}{T}$$

де $\bar{M}$ – середня місткість готелю, інвентарних місць;
 M_n – кількість місць в експлуатації на початок періоду;
 M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді;
 t_1, t_2 – *термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, днів*;
 T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів.

6. Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності)*

Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом

$$K_{з(пл)} = \frac{П_{СПЛ}}{ПС}$$

де $K_{з(пл)}$ – плановий коефіцієнт завантаження

*У випадку відсутності капітального ремонту та реконструкції номерного фонду готелю, в розрахунку коефіцієнта завантаження показники пропускної спроможності та можливої пропускної спроможності збігаються за абсолютними значеннями.

7. Звітний коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності)

Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за певний період

$$K_{з(зв)} = \frac{\Phi_n / \partial}{ПС}$$

де $K_{з(зв)}$ – звітний коефіцієнт завантаження;

Φ_n / ∂ – фактично надана кількість місце-днів/ людино-днів (загальний час перебування приїжджих);

$$P_з = \Phi_n / \partial : ПС * 100$$

Де $P_з$ – рівень завантаження номерного фонду готелю, %.

Оперативні показники експлуатаційної програми підприємств готельного господарства*

*Методичні підходи до розрахунків економічних показників у сфері готельного господарства викладено на прикладі готелю як найбільш поширеного типу засобів розміщення.

1. Середня кількість гостей на місце

Характеризує середню кількість гостей, що в середньому обслужено за рік на одному місці

$$\bar{\Gamma} = \frac{\Gamma_з}{M}$$

де $\bar{\Gamma}$ – середня кількість гостей на номер, осіб;

$\Gamma_з$ – загальна кількість гостей, осіб;

M – кількість проданих місць.

2. Середній час перебування гостя

Характеризує тривалість перебування гостя в готелі в середньому за рік

$$\bar{t} = \frac{K_{\phi}}{\Gamma_3}$$

де $\bar{t}$ – середній термін перебування гостя у готелі, днів;

K_{ϕ} – фактично надана кількість людино-днів;

Γ_3 – загальна кількість гостей за період, осіб.

3. Коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за день

Показує ступінь завантаження місць готелю

$$K_{3\phi} = \frac{K_{3,м}}{K_{інв,м}}$$

де $K_{3\phi}$ – коефіцієнт завантаження;

$K_{3,м}$ – кількість зайнятих місць;

$K_{інв,м}$ – кількість інвентарних місць.

4. Обіговість місця*: у разях

Характеризує кількість разів експлуатації одного місця за період з урахуванням середнього терміну перебування гостя в готелі.

$$O_m = \frac{\bar{M}}{\bar{t}}$$

де O_m – кількість оборотів одного місця, разів;

$\bar{M}$ – середня кількість місць в експлуатації;

$\bar{t}$ – середній термін перебування гостя у готелі, днів.

• у днях

Характеризує річну кількість використання місця з певний період з урахуванням середньої тривалості проживання, що склалася

$$K_{o,м} = \frac{K_{\phi}}{\bar{M}}$$

де $K_{o,м}$ – оборотність місця в готелі, днів;

K_{ϕ} – фактична кількість людино-днів.

• у кількості осіб

Характеризує чисельність гостей, які в середньому обслужені на 1 місці готелю за певний період

$$K_{o,м} = \frac{K_z}{\bar{M}}$$

де $K_{o,м}$ – оборотність місця в готелі, осіб;

K_z – кількість гостей, обслужених у готелі за певний період, осіб.

5. Середня кількість номерів, придбаних за день

Показує середню кількість номерів придбаних за день

$$\overline{H_{np}} = \frac{H_3}{K_{3м(n)}}$$

де $\overline{H_{np}}$ – середня кількість номерів, придбаних за день;

H_3 – кількість зайнятих номерів, од.;

$K_{3м(n)}$ – кількість 8-годинних змін покоївок.

6. Простій номерного фонду з причин санітарної обробки
Характеризує кількість людино-днів простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення

$$C_0 = \frac{D}{\bar{t}} * t_0 / 24 * M$$

де C_0 – кількість людино-днів перебування номерів у простої за причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення

D – кількість днів роботи готелю за рік;

$\bar{t}$ – середній термін перебування гостя у готелі, днів;

t_0 – термін простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення, год.;

M – кількість місць у готелі.

7. Простій номерного фонду з причин планово-попереджувального поточного ремонту

Характеризує кількість людино-днів простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту

$$T_p = \frac{M}{\Pi} * \bar{t}_p$$

де T_p – термін простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту, людино-днів;

M – кількість місць у готелі;

Π – циклічність проведення поточного ремонту номерного фонду готелю, років;

$\bar{t}_p$ – середня тривалість ремонту 1 номера, днів.

Література:

основна [1-5, 7, 10],

додаткова [1-9],

інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Дайте визначення кожному економічному показнику, наведеному в методичних рекомендаціях.

Практична робота №14.

Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства.

Завдання:

1. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному агроготелі.
2. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному аквателі.
3. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному апарт-готелі.
4. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному ботелі.
5. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному конгрес-готелі.
6. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному курортному готелі.
7. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному motelі.
8. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному санаторії.
9. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному хостелі.
10. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певній базі відпочинку.

11. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному будинку відпочинку.
12. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному гостьовому будинку.
13. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному пансіонаті.
14. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному профілакторії.
15. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певній туристичній базі.
16. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному дитячому таборі.
17. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному кемпінгу.
18. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному палас-готелі.
19. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному готелі-люкс.
20. Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в певному готельно-офісному центрі.

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

Користуючись даними табл. 1, необхідно розрахувати суму додаткової оплати праці адміністратора готелю за результатами фактичних продаж готельних послуг у звітному періоді:

Таблиця 1

№	Показники продажів готельних послуг	Значення показників
1	Пороговий обсяг реалізації послуг, %	70
2	Плановий поазник реалізації послуг, %	120
3	Фактичний обсяг продажів, %	10,9

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

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

На підставі отриманої інформації потрібно:

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

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

На підставі отриманої інформації потрібно:

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

Ситуація 4. У готелі «Пальма» було введено в експлуатацію додатковий поверх на 12 номерів. Готель розташований у рекреаційній зоні узбережжя та має власний пляж. Номерний фонд налічує 45 номерів у чотирьох категоріях.

Для розвитку додаткових послуг, на власному пляжі відкрито бар готелю, послугами якого користуються не тільки мешканці готелю, а й інші споживачі. Крім ресторану, бару, сауни, готель має салон краси, фітнес-центр та планує ввести власну пекарню.

На підставі отриманої інформації потрібно:

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

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

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

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

Ситуація 6. Готель «Рига» розташований в діловій частині курортного міста.

Готельна споруда має архітектурну та культурну цінність та приваблює туристів. У готелі частина підсобних приміщень може бути задіяна в експлуатації та організації надання додаткових послуг. Розвиток ділового туризму в місті привело до зростання попиту на послуги готелів щодо обслуговування конференцій та семінарів.

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

На підставі отриманої інформації потрібно:

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

Методичні рекомендації:

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

- дослідити особливості організації праці на підприємстві готельного господарства (професійно-кваліфікаційну структуру працівників, основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури, поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці»);
- дослідити характеристику основних соціально-професійних груп працівників підприємств готельного господарства (адміністративно-
- управлінську службу, службу прийому і розміщення, службу обслуговування, службу матеріально-технічного забезпечення, технічну службу, групу працівників закладів ресторанного господарства);
- виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, враховуючи відомості про вимоги до персоналу та його підготовки (табл. 1);
- проаналізувати форми організації праці, їх характеристику;

- розглянути робочий час, поняття та його види на підприємстві готельного господарства (нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день);
- дослідити особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства (режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режим праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки;
- обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу); проаналізувати графік виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, бригадний, комбінований, вахтовий тощо.

Таблиця 1

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

Показники		Категорії підприємств готельного господарства				
		*	**	***	****	*****
Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функціональні обов'язки та встановлені правила роботи	За нормативом					
	У засобі розміщення					
Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені:						
-щодо виконуваної роботи:	За нормативом					
	У засобі розміщення					
-щодо забезпечування перебування в готелі	За нормативом					
	У засобі розміщення					
Знання мов:						
-добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою	За нормативом					
	У засобі розміщення					
- вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів)	За нормативом					
	У засобі розміщення					
-достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговуючим персоналом	За нормативом					
	У засобі розміщення					
-персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість	За нормативом					
	У засобі розміщення					
-персонал повинен бути добре	За нормативом					

підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей	У засобі розміщення					
-персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	За нормативом					
	У засобі розміщення					
Зовнішній вигляд персоналу:						
- фірмовий одяг, диференційований за службами, службові позначки	За нормативом					
	У засобі розміщення					
-уніформа персоналу	За нормативом					
	У засобі розміщення					

Література:

основна [1-5, 7, 10],

додаткова [1-9],

інформаційні ресурси [1-22].

Контрольні питання для самоперевірки:

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

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

навчально-методичне забезпечення

1. Конспект лекцій з дисципліни (розміщено на сторінці *дисципліни у CMK Moodle*): <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146>
 2. Методичні вказівки до виконання практичних робіт (розміщено на сторінці *дисципліни у CMK Moodle*): <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146> та на офіційній сторінці кафедри ТГРС: <https://onmu.org.ua/ua/nniitip/ksf-kaf/tour/pro-kafedru-pem.html>
 3. Методичні вказівки до виконання самостійних робіт та індивідуальних робіт (розміщено на сторінці *дисципліни у CMK Moodle*): <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146>
 4. Методичні рекомендації по виконанню курсової роботи розміщено на офіційній сторінці кафедри ТГРС: <https://onmu.org.ua/ua/nniitip/ksf-kaf/tour/pro-kafedru-pem.html>
- Сторінка *дисципліни у CMK Moodle*: <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146>

основна

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Держтурадміністрації №19 від 16.03.2004.).
3. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні (наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України з туризму №77/44 від 10.09.96.)

4. Галузеве підприємництво Підручник / за ред. д.е.н., проф. І.В. Савельєвої. Суми: Університетська книга, 2022. 486 с. DOI: <https://doi.org/10.36059/978-617-521-024-6> (розділ 6 «Організація готельно-ресторанного бізнесу»).
5. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. Технологія готельної справи: Навчальний посібник. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с
6. Брич В. Я. (ред.). *Організація готельно-ресторанної справи*: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2020. 484 с.
7. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. *Організація готельного господарства*: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2020. 484 с.
8. Ковешніков В. С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. *Організація готельно-ресторанного господарства*: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2021. 564 с.
9. Дзяконова І. І., Іванченкова Л. В., Тітомир Л. І., Ряшко Г. І. *Організація та проектування готельного господарства*: навчальний посібник. Одеса: Маджента, 2021. 264 с.
10. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В., Кондор І. М. *Організація готельного господарства*: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2024. 410 с.
11. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. *Організація готельного господарства*: навчально-практичний посібник. Одеса: ОНЕУ, 2024. 166 с.
12. Горюнова К. А., Стойка А. В. *Організація готельного господарства*: електронний навчальний посібник. Маріуполь: Маріупольський державний університет, 2024. 203 с.

допоміжна

13. Байлік, І. М. Писаревський. Організація готельного господарства: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
14. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. Д.: Акор, 2008. 328 с.
15. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.
16. Бориславський І.О. Проблеми функціонування концептуальних готелів України в умовах соціально-економічної нестабільності. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. 2025. (44). DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15622679>;
17. Бориславський І.О. Гібридні бізнес-процеси управління готелями у період воєнного стану. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2025. 2 (47). DOI: <https://doi.org/10.32782/easterneurope.47-16>;
18. Бориславський І.О. Зміни моделювання бізнес-процесів готельного господарства в умовах економічних змін в Україні. Актуальні питання економічних наук. 2025. (15). DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17112050>.
19. Бориславський І.О. Трансформація бізнес-процесів у готельній індустрії України: стратегічні рішення в умовах воєнного та післявоєнного часу. Бізнес-навігатор. 2026. №1(84)
20. Іванов А.М., Савельєва І.В., Бориславський І.О. Організаційно-економічні засади стратегічного управління готельно-ресторанними підприємствами припортових ТРК України. Проблеми системного підходу в економіці. 2026. Вип. 1(103);
21. Іванов А.М., Бориславський І.О. Інноваційні організаційно-економічні механізми управління готельно-ресторанними підприємствами в умовах цифрової трансформації. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. 2025. №46. С. 170-181. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17505385>
22. Бориславський І.О. Застосування kaizen-концепції в готельному господарстві. XIII Всеукраїнська науково-практична конференція студентів та молодих вчених «Проблеми і перспективи розвитку сталого транспорту»: Зб. тез доповідей. Одеса: Вид-во ОНМУ. 2025. Ч.1. С. 143-144;
23. Бориславський І.О. Удосконалення бізнес-процесів управління підприємствами готельного типу. Advanced Technologies in Scientific Research: Collection of Scientific Papers with Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference. International Scientific Unity. August 20-22, 2025. Rotterdam, Netherlands. С. 44-47.

24. Іванов А.М., Бориславський І.О. Моделювання бізнес-процесів у готельному господарстві: сучасні стандарти та інструменти. Актуальні проблеми та перспективи розвитку сфери гостинності, туризму та рекреації: матеріали І Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених, 23 жовтня 2025 р. : колектив авторів ; за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої ; Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2025. С. 450-454.
25. Іванов А.М., Бориславський І.О. Ребрендинг та рестайлінг готелів старої інфраструктури: стратегія оновлення під нові покоління туристів. Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України: зб. тез доповідей III Між-народної наук.- практ. конф. (12 листопада 2025 року, м. Харків). Частина 2. Харків : Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т», 2025. С. 345-348.
26. Іванов А.М. Рекреація і туризм: стратегія сталого розвитку: монографія. Київ: Держ. торг.-екоп. ун-т. 2025. 496 с. ISBN 978-966-918-212-8
27. Іванов А.М. Управління в сфері туризму та ТРК: світовий на національні аспекти. Монографія. Одеса: НУ «ОМА». 2025. 368 с. ISBN 978-617-7857-40-1
28. Іванов А.М., Савельєва І.В., Бориславський І.О. Організаційно-економічні засади стратегічного управління готельно-ресторанними підприємствами припортових ТРК. Проблеми системного підходу в економіці. 2026. Вип. 1(103). DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2026-1-16>
29. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
30. Левицька І.В., Онищук Н.В. Готельна справа: Навчальний посібник. К.: Київ. нац. торг.-екоп. ун-т, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К», 2015. 580 с.
31. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
32. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. К.: Центр учбової літ-ри, 2009. 472 с.
33. Мунін Г.Б. та ін. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / За ред. С.І. Дорогунцова. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
34. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 346 с.
35. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: монографія. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с. ISBN 978-966-7716-86-8
36. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 408 с.
37. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альто-прес, 2009. 447 с.
38. Теоретичні основи формування рекреаційно-оздоровчої сфери в приміській зоні великих міських поселень: монографія. Одеса: ОДАБА, 2018. 124 с. ISBN 978-617-7195-67-1
39. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
40. Факторіальні складові розвитку туристичного і готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія / за ред. проф. М.Д. Балджи. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 270 с.

Інтернет-ресурси

1. Аналітичні публікації з проблем гостинності. URL: <http://prohotelia.com.ua>
2. Верховна Рада України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
3. Готелі України. URL: http://hotels24.ua/all_shares/
4. Державний Фонд фундаментальних досліджень України. URL: <http://www.dffd.gov.ua>
5. Держкомстат України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
7. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
8. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
9. Міжнародна готельна конвенція. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text

10. Міжнародні готельні правила. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
11. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
12. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
13. Нормативні акти України. URL: www.nau.kiev.ua
14. Офіційний сайт ВТО. URL: www.world-tourism.org
15. Сайт Державного агентства розвитку туризму та курортів. URL: <http://www.tourism.gov.ua>
16. Сайт Державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
17. Сервер Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua
18. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Tourism Highligts. URL: <http://www.unwto.org>