

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

**Р. С. ЛАДИЖЕНСЬКА**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ  
З ДИСЦИПЛІНИ  
«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ»**

(для студентів 4 курсу усіх форм навчання  
за напрямом підготовки «Менеджмент»)

ХАРКІВ

ХНАМГ

2010

**Ладиженська Р.С.** Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва - Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.

Автор: Р. С. Ладиженська

У конспекті лекцій розглядаються історія, розвиток готельної справи в Україні та світі, принципи класифікації засобів розміщення, служби готельного підприємства. Детально подаються технологія прийому й обслуговування гостей в готелях і туркомплексах, а також надання їм основних і додаткових послуг. Окрема увага приділяється забезпеченню безпеки проживання, збереженості майна і багажу, а також техніці роботи служб та культурі готельного обслуговування.

Рецензент: проф., д. е. н. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою «Туризм і готельне господарство»,  
протокол № 6 від 22.01.2010 р.

© Р.С. Ладиженська, ХНАМГ, 2010

## ЗМІСТ

Передмова	6
Розділ 1 Історія готельної справи в Україні	8
1.1 Розвиток готельної справи на Русі та в Україні	8
1.2 Готельне господарство України на сучасному етапі	29
Контрольні запитання й завдання	41
Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	41
Розділ 2 Класифікація підприємств розміщення за рівнем комфорту	43
Контрольні запитання й завдання	52
Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	53
Розділ 3 Принципи діяльності готельних і туристських підприємств	56
3.1 Принципи управління діяльністю готельного і туристського підприємства	56
3.2 Документація в роботі готельно-туристських підприємств	61
3.3 Правила надання готельних послуг	64
Контрольні запитання й завдання	69
Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	70
Розділ 4 Основні служби готельно-туристського підприємства	72
4.1 Специфіка виробництва послуг в готелях і туркомплексах	72
4.2 Функції та форми організації служби прийому та обслуговування в готелі	78
Контрольні запитання й завдання	87
Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	88
Розділ 5 Обслуговування гостей у житловій частині готелю	90
5.1 Зміст прийому та обслуговування гостей на житлових поверхах готелю	90
5.2 Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах	94
Контрольні запитання й завдання	100

	Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	101
Розділ 6	Санітарно-гігієнічні вимоги до білизни та приміщень в готелях і туркомплексах	102
6.1	Вимоги до білизняного господарства	102
6.2	Прибиральні роботи в готелях і туркомплексах	111
	Контрольні запитання й завдання	121
	Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	121
Розділ 7	Технологія та організація прийому-розміщення-виїзду гостей у готелях і туркомплексах	124
7.1	Технологія прийому та обслуговування гостей у готелях та функціональні обов'язки персоналу СПО	124
7.2	Бронювання номерів і місць у готелі та туркомплексі	127
7.3	Організація прийому, розміщення та виїзду гостей	130
7.4	Розрахунки за проживання і послуги в готелі та туркомплексі	141
	Контрольні запитання й завдання	147
	Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	148
Розділ 8	Забезпечення безпеки готелю та туркомплексу	150
8.1	Особливості організації та технології забезпечення безпеки готелю та туркомплексу	150
8.2	Пріоритетні напрями забезпечення безпеки сучасного готелю	159
8.3	Проживання та збереження майна, робота з багажем гостей	173
8.4	Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю	179
	Контрольні запитання й завдання	183
	Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	184
Розділ 9	Додаткові послуги в готелях і туркомплексах	186
9.1	Поняття про види додаткових послуг у готелях, форми їх надання	186

9.2	Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг	196
9.3	Якість готельних послуг і культура обслуговування в готелі	205
	Контрольні запитання й завдання	209
	Тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань	209
	Список рекомендованої літератури	212
	Додатки	215
	Додаток 1 Вимоги охорони навколишнього середовища до засобів розміщення	216
	Додаток 2 Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	217
	Додаток 3 Порядок надання послуг з тимчасовим розміщенням (проживанням)	229
	Додаток 4 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» ДСТУ 4527:2006	232

## ПЕРЕДМОВА

Готельне господарство представляє не тільки засоби розміщення туристів, воно нині є базою комплексного обслуговування гостей країни чи туристського центру. Сучасні готелі все частіше будуються та експлуатуються як великі готельні та туристські комплекси.

Часто туристи приймають рішення про повторне відвідання того чи іншого центру, виходячи саме з якості проживання та обслуговування в його готелях. Правильний вибір місця розміщення та забезпечення високої якості сервісу допомагають фахівцям туристської сфери досягти значного збільшення туристичного потоку та підвищити економічну ефективність туристської діяльності. Тому вивчення основ організації готельного господарства та обслуговування гостей у готелях є обов'язковим компонентом підготовки фахівців туристського бізнесу.

За даними Міжнародної організації праці більше половини з 200 млн. осіб у світі, зайнятих у сфері туризму, працюють у готельному господарстві. Переважна їх більшість безпосередньо займається прийомом та обслуговуванням гостей. Професійна підготовка готельного персоналу вимагає детального вивчення організації та технології обслуговування проживаючих у готелі.

Курс технологія обслуговування в готелях і туристських комплексах є синтетичною дисципліною, яка базується на знаннях, отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін як економіка підприємства, бухгалтерський облік, етика й естетика, основи менеджменту та маркетингу та ін. Метою курсу є формування у майбутніх працівників туристсько-готельної сфери знань, умінь та навичок, необхідних для оптимальної організації процесу обслуговування туристів у готельному підприємстві.

Конспект лекцій «Організація обслуговування в готелях і туристських комплексах» складається із дев'яти розділів, матеріал яких

можна умовно розділити на дві частини – технологія обслуговування в готелях, а також в туркомплексах. Подається історія розвитку готельного господарства України та характеристика його сучасного стану, основи класифікації та типізації засобів розміщення, сертифікації готельних послуг, принципи діяльності та структура служб готельного підприємства, основні види готельної документації, аналізується специфіка роботи готельного підприємства та основні чинники, що обумовлюють рівень її організації та якість сервісу. А також розглядається технологія обслуговування гостей у житловій частині готелю, організація їх прийому, розміщення, надання додаткових послуг, виїзду, розрахунків за проживання та послуги, забезпечення безпеки проживання та поведінки в надзвичайних ситуаціях, збереженості майна гостей. Окрему увагу приділено техніці роботи, якості послуг та культурі обслуговування в готелі.

Викладено базові знання з організації й техніки обслуговування у готельних підприємствах, а також туркомплексах, підкріплені конкретними прикладами з практики роботи готельної галузі в Україні та за кордоном.

Процеси та явища, які складають базу та зміст технології обслуговування, показані в їх історичному розвитку та варіативності, що покликано формувати у майбутніх фахівців розуміння їх внутрішніх механізмів та вміння прогнозувати їх подальший розвиток.

Отримані у процесі вивчення матеріалу конспекту лекцій знання можуть послужити підґрунтям для професійного оволодіння вміннями, необхідними для роботи в готельному закладі будь-якої специфіки або заняття готельним бізнесом.

Подані наприкінці кожного окремого розділу контрольні запитання та завдання і тести для самоперевірки й самоконтролю засвоєння знань дозволяють закріпити вивчений матеріал з відповідної теми.

Матеріал може бути запропонований для підготовки спеціалістів готельного і туристського бізнесу.

## РОЗДІЛ 1 ІСТОРІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ

### 1.1 РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ НА РУСІ ТА В УКРАЇНІ

Історія української гостинності тісно пов'язана з історією прадавнього слов'янства. Для слов'ян, як і для греків і римлян античного світу, постать мандрівника була священною, а гостинність – почесним обов'язком. Про гостинність слов'ян згадується у багатьох літописах, в історичних джерелах. «Усякий мандрівник був для них нібито священний: зустрічали його з ласкою, пригощали з радістю, проводжали з благословінням і передавали один одному. Господар відповідав перед народом за безпеку чужоземця і хто не вмів зберегти гостя від біди або неприємності, тому мстилися сусіди за цю образу, як за власну. Слов'янин, виходячи з дому, залишав двері відчиненими та їжу, готову для мандрівника. Купці, ремісники охоче відвідували слов'ян, між якими не було для них ані крадіїв, ані розбійників; але бідній людині, що не мала способу добре пригостити іноземця, дозволялося вкрасти усе потрібне для цього у сусідів: важливий обов'язок гостинності виправдовував самий злочин».

Пізніше, у XVII-XVIII ст. про гостинність українців схвально писали іноземні мандрівники та дослідники. Так, французький мандрівник-дослідник Жан-Бенуа Шерер у своїй книзі «Літопис Малоросії, або запорожців та козаків України, або Малоросії» відмічає, що гостинність так поширена по всій Малоросії, що іноземець, подорожуючи країною, ніколи не робить витрат на ночівлю та харчування. Інший дослідник Д. П. де ла Фліз у своїх етнографічних описах селян Київської губернії, складених у 1854 р., пише про українців, що вони побожні, не люблять незлагодую, гостинні; у них завжди знайдеться хліб-сіль, які щиро пропонуються кожному гостеві.



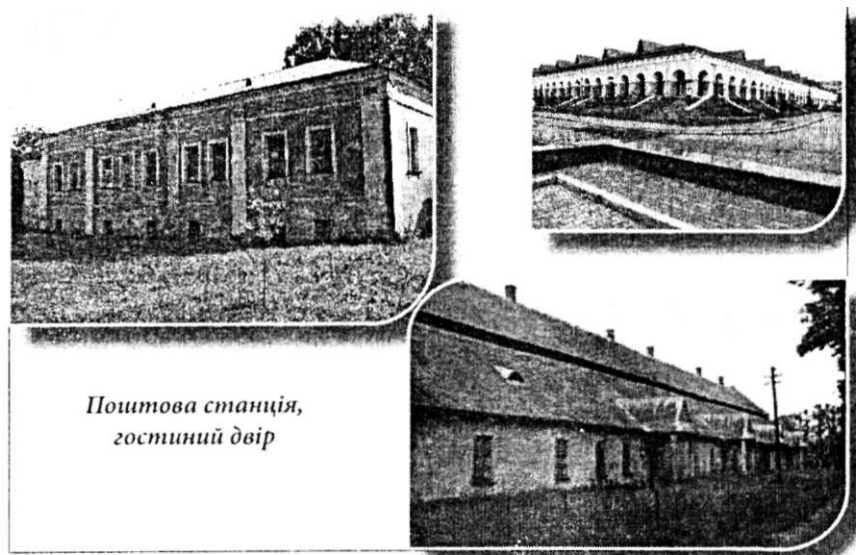
Західноукраїнський учений-мандрівник Яків Головацький у своїй праці «Мандрівка по Галицькій та Угорській Русі» (1839 р.) відзначає гостинність західних українців. Він пише, що українець-горянин вважає ганьбою взяти плату з подорожнього, якого прийняв як гостя на ніч. Прийме гостя кожний господар, почастиє усім, що найліпшого має вдома. Але плати не візьме навіть найбідніший. Всякому подорожньому, «хто ступить до хати і скаже, звідки, куди, в якій справі мандрує, господар дасть і хліба, і масла, і страви, і всього, що має».

Але власне історія вітчизняної готельної справи бере свій початок з епохи Середньовіччя. Одними з перших притулків для подорожніх були «гостинні двори», які будувались у великих містах для іноземних купців. Їх поява пов'язана з розвитком торгівлі на Русі, яка була перехрестям торговельних шляхів між Західною Європою і Сходом, Півднем і Північчю. У Х-ХІІ ст. на Русі розрізняли два види торгівлі: внутрішня («купівля») та міжнародна («гостьба»), а іноземних купців називали «гості». Будинки та крамниці «гостей», об'єднані в єдине подвір'я, називалися «гостинними дворами». «Гостинні двори» були в Архангельську, Пскові, Володимирі, Києві. У Києві були «вірменське подвір'я», «генуезьке подвір'я», «венеціанське подвір'я», «жидівське подвір'я», «лядське подвір'я», «грецьке подвір'я» з гостинними домами. Поступово житлова частина відділилася від торговельної та отримала назву «гостиниця». Звідси і бере початок російська назва «гостиница».

У період володарювання Золотої Орди (ХІІІ-ХІV ст.) на Русі виникають заїжджі двори для чиновників і гінців великого хана, які подорожують у службових справах. Монгольські хани надавали великого значення стану шляхів, від яких залежало швидке та налагоджене управління величезною імперією. На відстані приблизно 40 км були збудовані стадії – так звані «янби» або «ямби» (у російському варіанті «ями»), забезпечені запасами свіжої провізії, ліжками з чистою білизною та всім необхідним для подорожнього. Величезні володіння Золотої Орди

були вкриті мережею таких «ямів», де зупинялись, міняли коней та відпочивали гінці великого хана. При кожній «ямі» були стайні з кіньми і в кожному такому станційному будинку був наглядач, який слідкував за тим, щоби коні були завжди напоготові.

Наші предки згодом перейняли ямську службу у монголів. У XV ст. у Московській державі був створений так званий Ямський приказ, що відав ямською, тобто поштовою справою на Русі (з 1723 до 1781 р. Ямська канцелярія). На початку XVIII ст. на Русі з'являються «поштові тракти» – лінії далекого кінного зв'язку, що з'єднували Москву з Петербургом, Ригю, Архангельськом, Псковом, з поштовими станціями та заїжджими дворами на них. Ці поштові тракти обслуговувались ямщиками, що перевозили пошту, подорожніх і вантажі. Зі збільшенням й удосконаленням мережі шляхів збільшується і кількість цих закладів, на початку XIX ст. у Російській імперії було вже 3200 поштових станцій та заїжджих дворів. Їх описання зустрічаються у творах письменників О. Радищева, О. Пушкіна, М. Гоголя.



*Поштова станція,  
гостиний двір*

У той же час при поштовому відомстві почали організовувати готелі, першим відомим з яких був заснований у 1715 р. готель у Санкт-Петербурзі. Спочатку в готелях розміщувались в основному іноземні гості. За часів Петра I готелі використовувались також для прийомів і асамблей.

Розміщення надавали також заклади, де основною послугою спочатку був продаж їжі та хмільних напоїв. У Росії це були трактири, в Україні – шинки та корчми, які будували на торговельних і чумацьких шляхах. Плата за проживання тут була невеликою, але й умови далекі від комфортних. «Перед козаками показався шинок, що повалився на одну сторону, наче баба, що повертається з веселих хрестин... Двір був заставлений весь чумацькими возами; під повітками, в яслах, у сінях, один скрутившись, інший розкрутившись, хропли, як коти».

З прийняттям християнства посилюються культурні й релігійні зв'язки Русі з країнами християнського світу, великого розвитку набуває паломництво. В Україні до паломників ставилися дуже шанобливо. Паломники могли зупинятися у приватних будинках і садибах, де їх охоче приймали, а також у «странноприйомних» будинках при церквах і монастирях, де нічліг був переважно безкоштовним, рідше вимагав посильного пожертвування. Ось як описується «странноприйомниця» Києво-Печерської лаври в путівнику 1910 р.: «Сучасний Лаврський странноприйомний двір знаходиться на тому самому місці, де ще преподобний Феодосій, улаштовувач монастирів, заклав основи богадільного будинку з церквою св. Стефана. На дворі розміщуються 14 кам'яних корпусів із загальними палатами та особливими кімнатами для богомольців... В усіх приміщеннях ... на странноприйомному дворі підтримується чистота та порядок, рівно як і тиша, ... тут у странноприйомних корпусах Лаври завжди можна мати пісню їжу за помірну платню, рівно як чай та хліб».

У цьому ж путівнику упорядник протоієрей Ф. Титов пише, що в Михайлівському монастирі теж є странноприйомниця, а також готель для приїжджих.

На рубежі XVIII і XIX ст. у столицях Російської імперії, а згодом і в губернських та повітових містах починають масово будувати невеликі, як правило, двоповерхові готелі з внутрішнім двором для постою коней та

екіпажів. При них облаштовувались також невеликі ресторани або трактири. У більшості своїй вони не відзначались комфортом і перебували в антисанітарному стані. Ось опис такого губернського готелю з повісті М. В. Гоголя «Мертві душі». «Покій був відомого роду, адже бувають готелі в губернських містах, де за два карбованці на добу проїжджі отримують покійну кімнату з тарганами, що виглядають, як чорнослив, з усіх кутів, і дверми до сусіднього приміщення, завжди заставленими комодам... Зовнішній фасад готелю відповідав його нутрошам: він був дуже довгий, на два поверхи, нижній не був отинькований та залишався в темно-червоних цеглинах, ще більш потемнілих від погодних змін і бруднуватих уже самих по собі; верхній був пофарбований вічною жовтою фарбою; внизу були крамнички з хомутами, мотузками та бубликами». Кімнати в таких готелях були «темні як конурки, матраци убиті та пласкі, як млинець» і «так само замаслені».

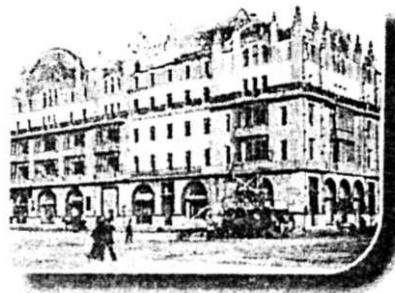
Наприкінці XIX – на початку XX ст. у Російській імперії починає бурхливо розвиватись велика промисловість, закладаються основи капіталістичного виробництва. З другої половини XIX ст. починається будівництво залізниць, зростають міста. Так Москва в 1862 р. нараховує 360 тис. мешканців, у 1912 р. – вже 1600 тис. Активно втілюються в життя ідеї технічного прогресу, вдосконалюється будівельна техніка.

Зростає і кількість готелів, підвищується їх якісний рівень. Якщо у 1818 р. в Москві існувало всього 7 готелів, то в 1915 р. їх було вже 121, у Петрограді – 176. Напередодні революції 1917 р. у Російській імперії нараховувалося близько 5000 готелів, не рахуючи заїжджих дворів і трактирів. Всі вони приватні, комерційного характеру.

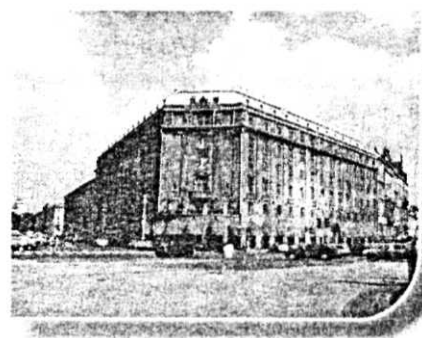
У столичних містах Російської імперії будуються великі фешенебельні готелі. У 1878 р. мануфактурист купець-мільйонер Корзинкін збудував у центрі Москви на вулиці Охотний ряд п'ятиповерховий готель «Великий Московський», згодом «Гранд-Готель» з розкішним рестораном.

У 1883 р. французький кухар Олів'є та московський багач Пегов заснували «Товариство готелів «Ермітаж-Олів'є» на Трубній площі з великим рестораном, кухнею та садом. Московський пекар Філіппов перебудував свій 6-поверховий будинок на Тверській вулиці під «Люкс-готель» на 400 номерів. У 1898-1903 рр. Петербурзьке акціонерне товариство побудувало у Москві готель «Метрополь».

Великі готелі будуються й у Петербурзі: готель «Асторія» на 350 номерів з першокласним рестораном, «Європейський», «Селект» на 200 номерів; виникають готелі з ресторанами у Нижньому Новгороді, де проводяться знамениті Нижегородські ярмарки.



*Готель «Метрополь»,  
Москва*



*Готель «Асторія», Ленінград  
(Ст. Петербург).*

На курортах Російської імперії з'являються готелі, які за архітектурою нагадують замки, альпійські будиночки. В основному це невеликі готелі, які обслуговувались родиною власника і прислугою, яку винаймали на сезонний період (покоївки та коридорні). Але будуються й великі готелі, такі як «Кавказька Рив'єра» у Сочі (1902 р.), що мала власну електростанцію.

У 1916 р. більша частина великих і добре обладнаних готелів належить і контролюється 10 акціонерними товариствами. Тільки у Москві діють 8 акціонерних товариств із загальним капіталом 6 млн. рублів.



*Готель «Кавказька Рив'єра»,  
Сочі*

Але більшість готелів Російської імперії маленькі, погано обладнані. Вони будуються за становою ознакою, про що говорять і їх назви: «Князівський двір», «Купецьке подвір'я», «Діловий двір», «Думська біржа» тощо. Часто невеликі й убогі готелі мали пишні назви європейських країн та міст: «Італія», «Неаполь», «Брістоль», «Болгарія» тощо. Поряд з ними існують мебльовані кімнати – так звані «номери», монастирські готелі та «странноприймниці», заїжджі двори та просто «нічліжки» («нічліжні будинки») для найбідніших.

Класичним зразком «нічліжок» були будинки у Москві на Хитровому ринку. З них найбільш відомим був будинок Кулакова («Кулаковка»). В його 64 нічліжних квартирах офіційно було 767 місць, а ночувало іноді до 3000 осіб. Спали де тільки було можливо: під нарами, у проходах. Ця і подібні нічліжки описані у книзі російського письменника і журналіста В. Гіляровського «Москва та москвичі», в п'єсі російського письменника М. Горького «На дні».

Історичний розвиток готельного господарства України цього періоду можна дослідити найбільш детально на прикладі Києва (столиці Південно-Західного краю, як тоді називали Правобережну Україну), Одеси

(центру портової зони безмитної торгівлі «порто-франко») та Криму (курортної зони Російської імперії).

Після прокладення у 70-х роках XIX ст. Києво-Одеської і Києво-Курської залізниць та з розвитком пароплавства на Дніпрі Київ перетворився на важливий транспортний вузол. Згодом Південно-Західна залізниця з'єднала Київ з Варшавою і Петербургом, Харковом і Миколаєвом, Московсько-Воронезька – з Москвою. На початку XX ст. були відкриті залізничні лінії від Києва до Полтави, Криму, до західних кордонів Російської імперії. У місті розвивається велика промисловість: у 1862 р. інженером Ф. Донатом на Звіринці заснований металообробний і чавуноливарний завод; у 1868 р. виникли Головні залізничні майстерні, в 1877 р. – майстерні з ремонту пароплавів. На Шулявці почав працювати завод Греттера і Криванека (у радянські часи «Більшовик»). У 1887 р. у Києві було вже 17 підприємств з кількістю робітників на кожному більше ста і безліч дрібних підприємств. Крім того в Києві знаходилися представництва десятків цукрових заводів і Всеросійське товариство цукрозаводчиків, що надавало йому статусу «цукрової столиці» імперії. Починає діяти біржа, виникають банки та кредитні установи, проводяться великі ярмарки та виставки.

Зростає благоустрій міста. У 70-72-х роках споруджено міський водогін, з 1894 р. обладнано каналізацію. Почала діяти перша електростанція для освітлення вулиць та роботи транспорту. У 1892 р. в Києві з'явився перший у Російській імперії та другий в Європі електричний трамвай.

Стрімко збільшується населення Києва, протягом другої половини XIX ст. його кількість зросла майже в 4,5 раза. Так, у 1861 р. у місті було 65 тис. мешканців, а у 1897 р – вже 247,7 тис.

Все це викликає наприкінці XIX ст. справжню будівельну лихоманку. У тому числі швидко зростає кількість готелів.

До 1880 р. в Києві було всього 15 готелів. З них найбільшими були монастирські – готель для прочан при Михайлівському монастирі по вул. Трьохсвятительській, «Зелений готель», побудований у 1803-1805 рр., який належав Лаврі та користувався популярністю не тільки у паломників. У різний час тут зупинялись О. С. Грибоєдов, А. З. Муравйов, М. Вовчок. Тепер це житловий будинок на вул. Московській, 30.

У період «будівельної лихоманки» – останні 20 років XIX ст. – у Києві було побудовано 64 готелі. У 1913 р. їх було 80, з них 25 на Хрещатику та прилеглих до нього вулицях. Напередодні революції у готельному господарстві Києва можна виділити такі ж типи готельних підприємств, як і в цілому в Російській імперії.

Передусім це великі фешенебельні готелі. «Для заможних людей залишаються на вибір п'ять готелів: «Європейський», «Грандготель», «Французький» («Hotel de France»), «Континенталь» і готель «Савой», – написано у київському путівнику 1910 р. – «Кімнати в цих готелях коштують від 1 крб., 1 крб. 50 коп. до 12 крб.»

Готель «Європейський» був найкращим вибором для людей заможних, які не любили «шумного життя». Він знаходився на Царській (тепер Європейській) площі, мав один з найкращих ресторанів у місті, свого представника на вокзалі та зручну карету для доставки клієнтів до готелю чи з готелю на вокзал. Більш популярним, але й більш «шумним» був «Гранд-готель» на 110 номерів у центрі Хрещатика поблизу поштової контори (нині Майдан Незалежності). Він мав власний омнібус на вокзалі, першокласний ресторан і «всі зручності великого і дорогого готелю». Неподалік знаходився теж першокласний «Hotel de France», а на Миколаївській вулиці (нині вулиця архітектора Городецького) у 78-80-х роках архітекторами Е. Брадтманом і Г. Шлейфером був збудований великий (на 100 номерів) готель «Континенталь» для дуже заможних людей. У 1941 р. при відступі з Києва радянських військ «Континенталь» було висаджено у повітря, на його місці тепер Оперна студія Національної музичної академії.



На початку ХХ ст. на Бібіковському бульварі (нині бульвар Т. Шевченка) були збудовані готелі «Палас» та «Марсель», у 1953 р. об'єднані в єдиний готель «Україна», нині «Прем'єр Палац» (бул. Т. Шевченка, 5). У готелі «Марсель» було обладнано перший у готелях Києва механічний ліфт.

Великі багаті готелі мали вишколену прислугу та пропонували постояльцям екіпажі для поїздки містом, окремий кабінет у ресторації, а в номерах – ванну, телефон, гарячу воду, парове опалення, їжу можна було отримати в номер, але зазвичай гості обідали у ресторані готелю.

У ресторанах першокласних готелів обід коштував у середньому 2 карбованці. Працювали кухарі з Франції, Німеччини, Австрії, Польщі, які готували фірмові делікатеси. У великих готелях були льохи з винами. Одним з найдорожчих ресторанів у цей час був ресторан готелю «Метрополь» купця Дьякова, користувалися популярністю також ресторани готелів «Бель-Вью», «Європейський», «Гранд-готель», «Оріон» та «Континенталь».



*«Прем'єр Палац Готель», Київ.*

У великих готелях були магазини, працював цілий штат посильних, які виконували дрібні побутові доручення постояльців і могли працювати на них подово або навіть помісячно за відповідну плату. Посильних постачали готелям дві контори на Хрещатику – Миновича і Шпигановича.

Великих готелів у Києві було порівняно небагато.

Набагато більше було готелів «середньої руки», «другокласних»: готель Гладинюка, «Ермітаж», «Ліон» та «Італія» на Фундуклеївській (нині Б. Хмельницького); «Франсуа» на Театральній площі (у радянські часи готель «Театральний»); «Прага» та «Північний» на Володимирській; «Берлін», «Оріон», «Імперіаль» на В. Васильківській; «Сан Ремо» і «Росія» на Думській площі (нині Майдан Незалежності); «Версаль» на Прорізній; «Люнівер» на Інститутській; «Великий Національний» та «Пале-Рояль» на Бессарабці. Як і російські, ці готелі використовували пишні французькі назви або назви країн і міст Європи.

Крім готелів у Києві існували також «мебльовані кімнати» або «нумери», сервіс в яких часто не поступався хорошим готелям другого класу. У таких «мебльованих кімнатах», які знаходилися в центрі міста: «Нумери Іваницького» на Золотоворітській, 6, «Афанасіївські» на Терещенківській, 11, «Брістоль» на Миколаївській площі (нині Івана Франка), 4, «Познякова» на Малій Житомирській, 3, кімнати коштували недешево. Але в багатьох невеличких готелях і «мебльованих кімнатах», що знаходилися біля вокзалу або біля святинь Подолу, номери були значно дешевшими і коштували 30-40 копійок за добу.

Для невибагливої публіки, особливо для тих, хто прибував до Києва на тривалий час, існували «заїжджі двори» та «подвір'я», а для богомольців недорогі або зовсім безплатні «странноприймниці» Свято-Успенського, Києво-Печерського, Софійського, Михайлівського, Покровського та Братського Богоявленського монастирів.

Були в Києві й «нічліжні будинки» («нічліжки»), або як їх називали «народні будинки» для бідноти, що будувалися коштом заможних громадян і меценатів Терещенків, Ханенків. У жовтні 1885 р. прийняв перших пожилців народний будинок Миколи Терещенка поблизу Бессарабського ринку (зруйнований у ході реконструкції вулиці Басейної на початку 90-х років XX ст.). Він мав три поверхи і міг прийняти 500 постояльців, але часто тут ночувало більше 600. Побудова його обійшлася

М. Терещенку в 60 тис. крб., іще стільки ж він виділив на утримання будинку. «Наприкінці століття у Києві було 12 нічліжок на 1280 місць, тисяча з яких у двох будинках Миколи й Федора Терещенків. До того ж інші приватні притулки брали 5 копійок за ночівлю, а ці були безкоштовними».

В Одесі – столиці «порто-франко» Російської імперії – напередодні революції 1917 р. було 34 готелі й 6 заїжджих дворів. Більшість з них були середнього рівня з гучними європейськими назвами – «Лондонський», «Марсель», «Франція» або з такими, що вказували на статус мешканців – «Купецький», «Біржа» тощо.

Велике будівництво курортних готелів проводиться у Криму, починаючи з середини XIX ст. У цей час Крим стає популярним місцем відпочинку, а його містечка перетворюються на модні курорти. У 1843 р. затверджується проект забудови Ялти, яка раніше була маленьким поселенням і отримала статус міста тільки у 1837 р. Згідно проекту у місті починається будівництво фешенебельних готелів, великих магазинів, лікарень і приватних дач. У 1915 р. у місті працюють 14 готелів на 800 номерів, 5 пансіонатів і 3 комфортабельних приватних санаторії. Будуються готелі, санаторії та пансіонати в Євпаторії, Саках, Судаку, Сімеїзі. У Севастополі в 1890 р. було 14 готелів і 5 пансіонатів.

Великі готелі надавали розкішні номери від 1 до 15 карбованців за добу з «безкоштовним електричним освітленням» та автомобілями для перевезення пасажирів і багажу, другорядні готелі пропонували номери з балконами та «чудовим краєвидом», але за значно меншу платню – від 75 копійок на добу. За 100 карбованців і вище можна було винайняти віллу на березі моря, де гарантувалися «здорове повітря, спокій і посилене харчування».

Крім дорогих дач, пансіонатів, санаторіїв і готелів пропонувалося розміщення у невеличких будиночках та помешканнях, малопридатних для житла.

У цей час Крим є не тільки модним курортом, але й осередком гірського туризму. Після створення у 1890 р. Кримського гірського клубу на Чатир-Дазі було побудовано перший туристський притулок, де зупинялися члени клубу, а також всі бажаючі відвідати печери Бінбаш-Коба та Суук-Коба, що знаходилися поблизу. Сторож притулку повинен був надавати послуги з приготування їжі, чаю, забезпечувати бажаючих свічками, постільною білизною тощо, за що одержував платню за такою, що періодично затверджувалася правлінням Кримського гірського клубу.

Таким чином, на початку XX ст. структуру готельного господарства України складали великі фешенебельні готелі у великих містах і на курортах, де існували також санаторії, пансіонати, вілли і притулки, а також готелі другого класу, мебльовані кімнати, заїжджі двори та странноприймниці, нічліжні будинки.

Після 1917 р. та встановлення радянської влади в Україні історія вітчизняного готельного господарства розвивалася переважно в рамках розвитку готельного господарства СРСР.

У 1918 р. декретом радянського уряду готелі були націоналізовані й передані у відання місцевих органів радянської влади. У перші пореволюційні роки більшість готелів використовується не за їх прямим призначенням. Частину готелів віддають під житло робітникам і службовцям, частину використовують під різні державні заклади й установи. Це обумовлювалося передусім складними соціально-побутовими умовами в країні та порівняно високим рівнем благоустрою готельних будинків. Так, московські готелі «Національ» та «Метрополь» послідовно у 1918-1919 рр. використовувались як місце роботи радянського уряду (ВЦВК) та проживання його членів. У «Націоналі» у 107 номері проживав В.І.Ленін, у «Метрополі» – Я.М.Свердлов. У петербурзькому готелі «Європейський» був обладнаний приймальник-розподільник для безпритульних дітей. Подібні процеси відбувались і в українських містах до кінця 20-х років.

З початком відбудови господарства у рамках перших державних п'ятирічних планів починається й планомірний розвиток готельної справи. У містах проводиться інвентаризація готельного фонду, невеликі, погано пристосовані для готелів будинки зносяться або використовуються з іншою метою, придатні готелі відбудовуються та передаються за призначенням. Так, у Києві на початку 1930-х рр. були відбудовані та введені в дію 10 готелів на 694 номери, серед яких такі відомі як «Франсуа», «Ермітаж», «Імперіаль», «Гранд-готель» та «Палас». У 1928 р. розроблено та затверджено «Положення про комунальні трести», в якому остаточно було закріплено підпорядкованість готелів місцевим радам, запропоновано їх типовий статут. Таким чином, був визначений юридичний статус готелів, з'явилися так звані «комунальні готелі».

Серед відомчих готелів найбільша їх кількість перебувала у віданні «Інтуриста», який отримав власну матеріальну базу після об'єднання у 1933 р. з ВАТ «Готель». ВАТ «Готель» для прийому іноземних гостей було створено в 1932 р. з найкращих готелів, таких як «Національ» і «Метрополь» у Москві, «Асторія» та «Європейський» у Санкт-Петербурзі (Ленінграді), «Червоний» та «Лондонський» («Одеса») в Одесі. У Києві «Інтуристу» належали готель «Ермітаж» («Інтурист»), «Україна» (нині «Прем'єр Палац»), у Львові – «Жорж», у Ялті – «Ореанда» і «Таврида». Всі ці готелі були побудовані наприкінці XIX – на початку XX ст. У 1938 р. «Інтурист» мав у своєму розпорядженні 27 готелів на 2778 номерів і 26 ресторанів на 5713 посадкових місць. Для потреб внутрішнього туризму наприкінці 30-х років в СРСР існувало 165 будинків туриста, 50 турбаз, 12 туристичних готелів, 24 стаціонарних табори, 19 притулків, туристські кемпінги та сезонні стоянки.

У 30-х роках розробляються перші типові проекти готелів – спочатку на 50-100 місць, згодом більших, на 150 місць. Підвищується благоустрій готелів – частина номерів оснащується умивальниками, з'являються багатокімнатні номери, заклади харчування при готелях,

збільшується кількість послуг. Починається будівництво великих, добре обладнаних готелів у столиці СРСР Москві («Москва», 1935 р., 600 номерів на 866 місць, «Київський», «Північний» – по 600 місць) та у містах великих індустріальних будівництв – Ростові-на-Дону, Свердловську (тепер Єкатеринбург), Челябінську, Іркутську, Горькому (тепер Нижній Новгород) та Сталінграді (тепер Волгоград). У 1940 р. готелі існують у більш ніж половині міст СРСР – 669 міст з 1246 мають готелі. Київські готелі у 1941 р. могли одночасно розмістити 1370 осіб.

Величезними були збитки, завдані готельному господарству СРСР під час Другої світової війни. Особливо постраждало готельне господарство окупованої України, майже всі великі готелі були знищені. У Києві на Хрещатику було зруйновано п'ять великих готелів. У перші повоєнні роки починається відбудова (там, де це є можливим) готельних об'єктів, будівництво нових закладів. У 1950 р. готельний фонд СРСР вже досягає довоєнного рівня та з цього часу поступово збільшується, розширюється його географія, будуються готелі у Прибалтиці та Середній Азії, Закавказзі й Молдові. У Києві вже у лютому 1944 р. Раднарком УРСР прийняв постанову № 63 «Про відновлення готельного фонду м. Києва і доведення до санітарного стану існуючих готелів». Готелі відроджуються вже під новими назвами («Франсуа» – «Театральний», «Марсель» – «Дніпро», «Західна Україна» – «Україна», «Червоний Київ» – «Київ» тощо). Процес перейменування готелів мав місце і в подальшому розвитку готельного господарства Києва та України.

Проблеми відбудови й подальшої розбудови народного господарства, його поступове перетворення на єдиний народногосподарський комплекс вимагали великої кількості готельних місць, що зумовило масове будівництво готелів, але у своїй більшості низького рівня якості.

У 1960 р. в СРСР було 1476 готелів на 137 тис. місць (у 1364 містах з 1685). У столиці СРСР Москві у 1956 р. відкривається Всесоюзна

сільськогосподарська виставка, що пізніше перетворилася на Виставку досягнень народного господарства СРСР. Для учасників та відвідувачів виставки будується ціле готельне містечко – готелі «Восток», «Заря», «Останкіно», «Алтай», «Золотий колос», «Турист» – всього 60 корпусів на 25000 місць. Їх рівень дає уяву про рівень готельного будівництва 1950-х р.р. Це були готелі типу гуртожитків з багатомісними номерами, з низьким рівнем благоустрою, без технічних і санітарно-технічних зручностей, погано обладнані. Такий же рівень благоустрою мав і готель «Золотий колос» у Києві, збудований для відвідувачів Виставки передового досвіду України в 1958-1961 роках.

Поряд з великим будівництвом готелів низького рівня комфорту, характерним для 1950-х рр., у столиці СРСР Москві будуються висококомфортабельні готелі монументальної архітектури, що відрізняються розкішним оздобленням інтер'єрів та обладнанням номерів: «Радянський» (1952 р.), «Ленінградський» (1955 р.), «Україна» (1957 р., 1470 місць). Через архітектуру й оформлення цих готелів знайшло своє відображення бажання увічнити славу й міць країни-переможниці у великій війні.



*Готель «Україна» в Москві*

З 1956 р. починається розвиток масового іноземного туризму в СРСР, швидкими темпами розвивається туризм внутрішній, молодіжний. Вони вимагають оновлення та розбудови існуючої бази. Перша всесоюзна класифікація готелів у 1952 р. показала їх невідповідність світовим вимогам – більшість з них були низького рівня комфорту і лише поодинокі висококомфортабельні готелі («позарозрядні») могли приймати іноземних гостей, забезпечуючи їм необхідні умови. Тому 60-ті р.р. XX ст. в історії вітчизняного готельного господарства були періодом широкої модернізації готельної бази. У готелях запроваджуються системи холодного та гарячого водопостачання, монтуються ліфти, переоформлюються вестибюлі, відкриваються пункти харчування, упорядковується територія; у номерах обладнуються збірно-розбірні кабінки санвузлів, з'являються номери підвищеної комфортності тощо. Наприкінці 1960-х р.р. у вітчизняній готельній практиці складається комплекс вимог до готельного стандарту: сучасний комфорт, велика площа різного роду громадських приміщень, набір різних видів номерів, розвинена мережа харчоблоків і торговельних закладів, упорядкована територія, наявність автостоянки, достатній асортимент додаткових послуг.

Поряд з модернізацією існуючих готелів активно будують нові. За період з 1961 до 1972 р. в Україні збудовано 56 готелів. Станом на 1972 р. в Україні існує близько 800 готелів на 73300 місць, з них 92-у сільських населених пунктах, 366 у селищах міського типу і 399 у містах. Значно менше на цей час мотелів, лише 5 і 6 кемпінгів. Усього до середини 1970-х р.р. в Україні збудовано 97 готелів на 11079 місць у Києві, Донецьку, Сімферополі, Львові, Харкові, Івано-Франківську та інших містах. Порівняно з 1956 р. кількість готелів зросла майже на 165 %, місць у них збільшилось у 3,5 рази. У 1960-ті р.р. у Києві збудовано готель «Дніпро» та мотель-кемпінг «Пролісок», готелі «Москва», «Мир», «Дружба», у Харкові – готель «Інтурист».





*Готель «Дніпро»*

1970-80-ті рр. в історії готельного господарства СРСР період різких якісних змін. У цей час остаточно складається єдиний народно-господарський комплекс у країні; з'являються великі господарські об'єднання; промисловість, сільське господарство, будівництво стають на індустріальну основу. Відповідно збільшується кількість поїздок людей з діловою метою. Підвищення якості життя населення, збільшення кількості вільного часу стимулюють розвиток внутрішнього туризму. Мирні ініціативи, що знаходять своє відображення у підписанні низки угод про обмеження озброєнь, у «Програмі миру», прийнятій в СРСР у 1975 р., у Нараді з безпеки й співробітництва в Європі (Гельсінкі, 1975 р.), в якій СРСР взяв участь, стимулюють розвиток іноземного туризму і міжнародних туристичних обмінів. Зростає потреба у великій кількості готелів сучасного якісного рівня, який будівельна техніка того часу вже може забезпечити. У 1970-ті – на початку 1980-х рр. спостерігається справжній «бум» готельного будівництва. Кількість готелів у СРСР за цей час зростає більше ніж удвоє: з 4296 у 1972 р. до 8139 – у 1985 р. та 8890 – у 1988 р. У середині 80-х років 86 % міст СРСР мають готелі. Значно підвищується рівень комфортності готелів, їх інженерно-технічний благоустрій. Будуються великі готельні комплекси покращеної архітектури. Готелі нагороджуються преміями й дипломами за архітектуру. У 1978 р. на IV Всесоюзному огляді досягнень радянської архітектури такої премії був удостоєний київський готель «Київ».

Більшість готелів будуються вже як комплекси, до складу яких обов'язково входить харчоблок, інколи – конгресний або рекреаційний блок. Поряд з готелями активно будуються додаткові засоби розміщення.

Якщо до 1970-х рр. будівництвом готелів в основному займаються місцеві комунальні органи, у 1970-80-ті р.р. переважаючими темпами будуються відомчі готелі, в основному це готелі туристських відомств: «Інтуриста», ЦБТЕ, «Супутника». У 1985 р. питома вага комунальних готелів у загальному готельному фонді складала 71 %, у 1988 р. – вже 58 %. Готельна база «Інтуриста» збільшилася з 25 готелів у 1970 р. до 73 готелів у 1988 р., серед яких такі висококласні українські готелі як «Ялта» в Ялті (4 зірки), «Інтурист» у Києві (4 зірки), тризіркові «Русь» і «Либідь» у Києві, «Запоріжжя» у Запоріжжі, «Чорне море» в Одесі, «Закарпаття» в Ужгороді, «Дністер» у Львові, «Черемош» у Чернівцях. Матеріальну базу «Інтуриста» складали також 13 мотелів, 11 кемпінгів – загалом на 55 тис. місць в усіх засобах розміщення, з них 10096 місць в Україні. Деякі з готелів будуються за участю зарубіжних фірм. Це «Космос» у Москві (збудовано французькою фірмою «Сефрі»), «Віру» в Таллінні (за участю фінських будівельників), «Олімпія» – також у Таллінні (шведські фірми). В Україні готель «Ялта» в Ялті збудований за участю югославських будівельників, готелі «Черемош» у Чернівцях і «Закарпаття» в Ужгороді – угорських, готель «Інтурист» у Києві – польських. Кількість закладів розміщення ЦБТЕ зросла з 300 об'єктів на 65 тис. місць у 1965 р. до 627 на 300 тис. місць у 1989 р. Система «Супутника» включала 20 молодіжних центрів і таборів, 7 молодіжних готелів.

Збільшення готельної бази та зростання вимог до її якості вимагали нового підходу до нормативно-правової бази її організації та управління. У серпні 1977 р. виходить постанова «Про заходи з подальшого покращення обслуговування населення в готелях». У результаті цієї постанови змінюються будівельні стандарти, переглядається якісна оцінка наявної бази, збільшується кількість додаткових послуг. У 1979 р. прийнято нові

«Будівельні норми та правила», 2 березня 1979 р. «Положення про віднесення готелів до розрядів, а номерів у них до категорій» – нова класифікація готелів у СРСР, яка після змін і доповнень 1984 р. діяла до початку 1990-х рр.

У 1970-80-ті рр. остаточно складається система управління готелями в СРСР. Комунальні готелі були підприємствами подвійного підпорядкування. Безпосередньо господарське управління готелями здійснювали виконкоми місцевих рад через свої управління, відділи та комунальні комбінати в залежності від величини міста, кількості готелів у ньому, їх місткості тощо. У Києві роботою готелів керувало Управління комунального та побутового обслуговування Київського міськвиконкому, у складі якого був відповідний відділ. У великих обласних центрах були створені виробничі об'єднання готельного господарства (ВОГГ), до складу яких входили міські готелі. У невеликих містах готелі підпорядковувались безпосередньо відділам комунального господарства, а в маленьких містечках вони входили до складу комбінатів комунальних підприємств.

З іншого боку, республіканські міністерства житлово-комунального господарства керували роботою готелів через розробку нормативів, правил, інструкцій, контроль роботи місцевих комунальних органів. Керівництво комунальними готелями України в Міністерстві житлово-комунального господарства УРСР здійснювало Управління з експлуатації та розвитку підприємств комунального обслуговування населення, у складі якого працював відділ, що безпосередньо відав роботою комунальних готелів республіки.

Відомчі готелі управлялися структурними підрозділами відповідних відомств.

Готельне будівництво в СРСР досягає піку в 1980 р. – рік проведення XXII Олімпійських ігор. Тільки в Москві напередодні Олімпіади було здано в експлуатацію 27 тис. нових готельних місць. У Києві до Олімпійських ігор були збудовані готелі «Русь» і «Братислава».

Розпочинається підготовка професійних кадрів для готельного господарства. Спочатку в рамках навчально-курсів комбінатів (для працівників масових професій) та факультетів підвищення кваліфікації (для керівників і спеціалістів). У Харківському технікумі зеленого господарства в 1967 р. вперше в СРСР з ініціативи Міністерства житлово-комунального господарства України біло створено спеціальність 1740 «Готельне господарство» денної форми навчання, в 1980 р. – заочної форми навчання, де получали освіту практичні співробітники середньої ланки для готелів всієї готельної галузі СРСР. Згодом створюються спеціалізовані навчальні заклади. У 1978 р. у Києві відкрито технікум готельного господарства, який готує спеціалістів середньої ланки для готелів у масштабі всієї України.

У той же час у готельному господарстві країни намітилася низка негативних тенденцій. Наприкінці 80-х років темпи готельного будівництва значно знизилися, з'явилися «довгобуди». Забезпеченість готельними місцями складала 2,5 місця на 1 тис. жителів, що є дуже низьким показником. Нестача готельних місць і відсутність економічних стимулів в управлінні персоналом породжували штучний дефіцит готельних місць, на основі якого процвітали корупція, хабарництво. Відсутність зацікавленості персоналу в результатах роботи, орієнтації на споживача призводили до інерції, небажання розширювати асортимент послуг, підвищувати культуру обслуговування. Готельне господарство перетворилося на збиткову галузь, часто існувало на державних та відомчих дотаціях. Екстенсивний підхід до організації праці призвів до розростання управлінського апарату на всіх рівнях, що знов таки мало негативні наслідки для економіки готельних підприємств. Відсутність достатньої мотивації в роботі разом з низькою компетенцією кадрів породили той самий потворний «радянський сервіс», що викликав стільки нарікань у іноземних туристів. Робота у готелях вважалася престижною, тому часто приваблювала випадкових людей, що не мали спеціальної

освіти, процвітав протекціонізм. Дуже повільно запроваджувалася сучасна техніка, зокрема комп'ютерна, низьким був ступінь механізації праці. Навіть прийняття в 1985 р. «Комплексної програми розвитку виробництва товарів народного споживання і сфери послуг на 1986-2000 р.р.», націленої на вирішення багатьох проблем, було черговим плановим командним заходом і не принесло бажаних результатів.

## 1.2 ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО УКРАЇНИ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

Початок 90-х років ознаменував новий етап розвитку готельного господарства у незалежній Україні. Він розпочався цілою низкою проблем. Через припинення належного фінансування припиняється й готельне будівництво. Після розвалу СРСР та його монопольних структур виникають проблеми управління готельною базою. Втрачає чинність нормативна база діяльності готелів.

У другій половині 90-х років ситуація в готельній галузі почала стабілізуватися, хоча все ще залишалася незадовільною. З початку 1990-х р.р. спостерігалася тенденція зменшення готельної бази. Якщо в 1993 р. в Україні було 1654 готелі на 157370 місць, то в 1994 р. – вже 1466 на 140013 місць. Ця тенденція продовжувалася й у другій половині 1990-х р.р. Станом на 2001 р. база закладів розміщення в Україні (готелів, пансіонатів, будинків і таборів відпочинку) включала 4,5 тис. одиниць загальною місткістю 620 тис. місць, у тому числі 1258 готелів на 100677 місць. Зниження місткості готельної бази порівняно з 2000 р. склало 3,8 %. Готелі використовувалися під офіси, житло, але найчастіше зменшення кількості готелів в Україні відбувалося за рахунок закриття неефективно діючих підприємств. У період з 2002 р. до 2004 р. кількість готелів продовжувала знижуватись, хоча їх місткість коливалася незначно (див. табл. 1).

Таблиця 1 – Кількість готелів в Україні в 1993-2004 р.р.

Рік	Кількість готелів в Україні	Одноразова місткість готелів, місць
1993	1654	157370
1994	1466	140013
1995	1396	130869
1996	1368	125268
1997	1375	119803
1998	1328	113797
1999	1326	106224
2000	1308	94910
2001	1258	100677
2002	1254	103800
2003	1218	104600
2004	1192	104000

Починаючи з 2005 р., простежується збільшення кількості готелів у країні. У 2005 р. на території України функціонує вже 1232 готельних підприємства місткістю 106 тис. місць, а на 1 січня 2007 р. – 1269 місткістю 110,7 тис. місць (див. рис. 1, 2).

Кількість готелів збільшилася за рахунок створення нових підприємств. Але ця тенденція мала нерівномірний характер по регіонах. Так, кількість готелів збільшилася у Луганській області на 23 одиниці, у Львівській на 10 одиниць, у м. Києві на 8, в Івано-Франківській області на 4, у Житомирській області на 3, в Автономній Республіці Крим на 3. У той же час відбулося скорочення кількості готельних підприємств у Запорізькій області на 5 одиниць, по 3 у Миколаївській, Одеській, Харківській і Черкаській областях і по 2 у Сумській і Херсонській об-

ластях. Зменшення кількості готелів відбувалося внаслідок їх ліквідації, продажу фізичним особам або перепрофілювання під житло.

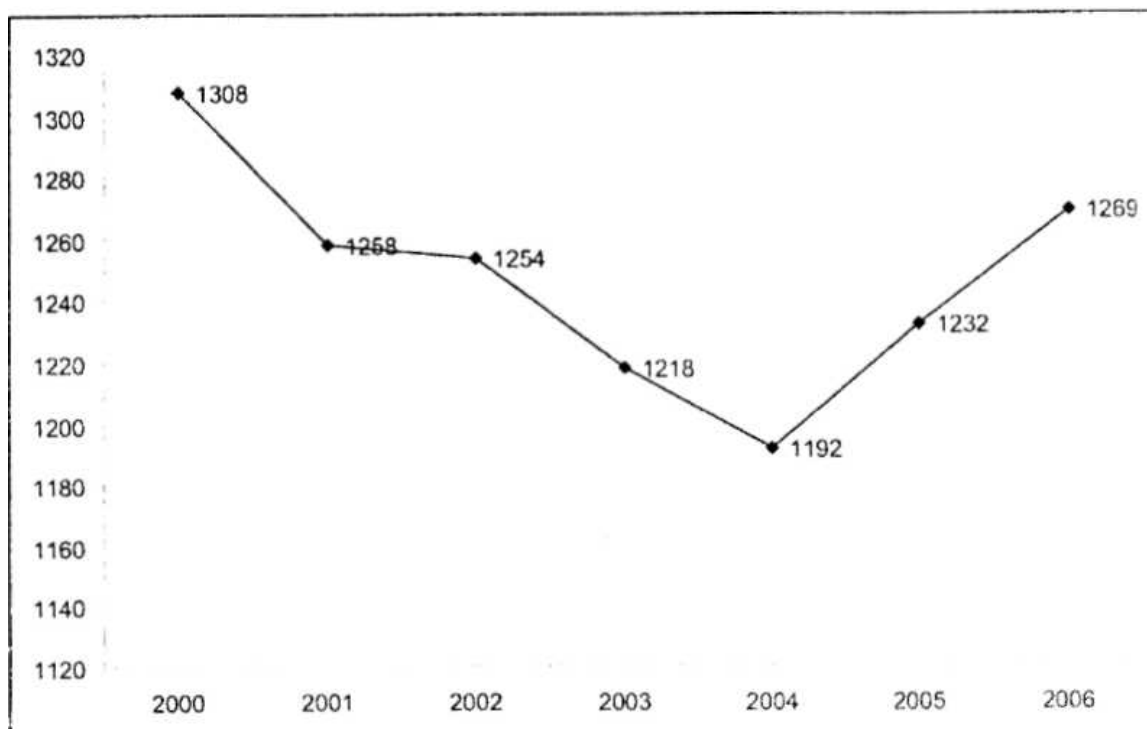


Рис. 1 – Кількість підприємств готельного господарства (одиниць)

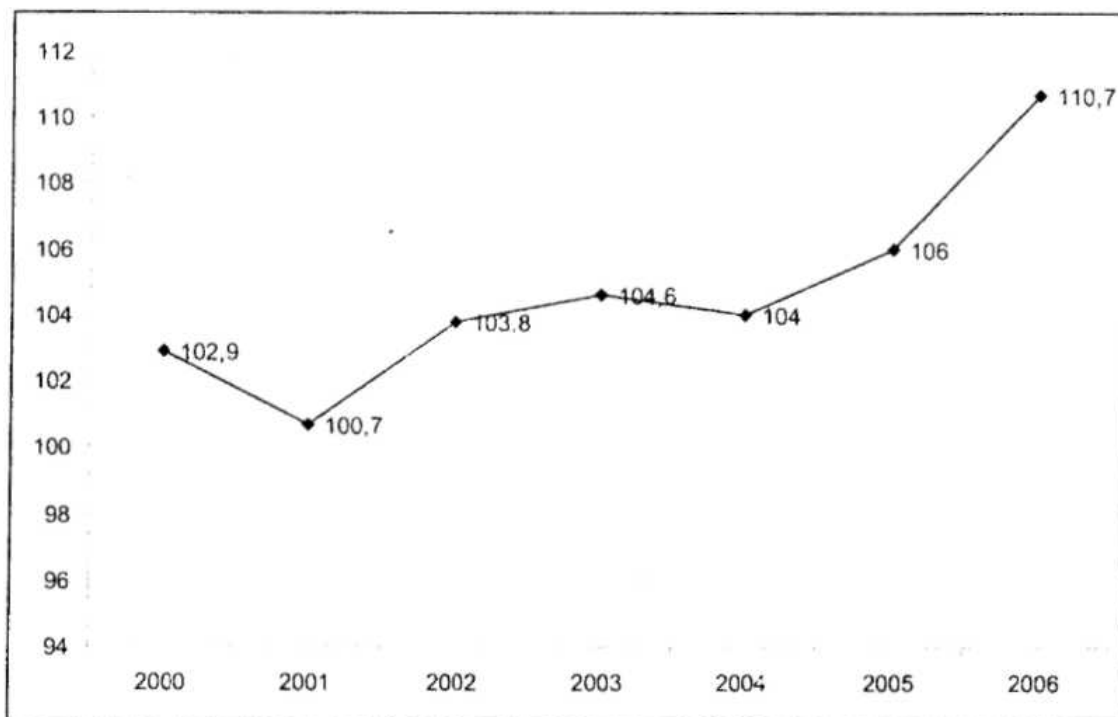


Рис. 2 – Загальна місткість підприємств готельного господарства (тис. місць)

В Україні найбільше підприємств готельного господарства розташовано у м. Києві (9,2 % їх загальної кількості), Львівській та Дніпропетровській областях (відповідно 8,7 та 8,4 %), Автономній Республіці Крим (6,3 %), Луганській, Одеській і Донецькій областях (відповідно 6,2; 6,0 та 5,5 %), що пов'язано з високим рівнем їх індустріального розвитку, наявністю туристських і курортних ресурсів.

Забезпеченість готелями в Україні нині є дуже низькою. Вона становить 2,3 місця на 1 тис. населення. У столиці України м. Києві ця цифра становить 6 місць на 1 тис. населення, що є дуже низьким показником для великого міста – столиці європейської держави.

Кількість осіб, що зупиняються в українських готелях, постійно зростає – з 2000 до 2006 р. вона збільшилася на 25,2 % і склала 4196,2 тис. осіб. Більше половини з них зупинялися у готелях чотирьох регіонів – місті Києві, Львівській та Дніпропетровській областях та Автономній Республіці Крим. Серед гостей, обслугованих готелями України у 2006 р., 20,8 % (874,6 тис.) іноземців. Обсяг експорту готельних послуг у 2006 р. збільшився порівняно з 2005 р. на 32,5 % і склав 98,8 млн. дол. США.

Загальна сума доходів готелів та інших місць тимчасового проживання у 2006 р. склала 2088 млн. грн., що на 920,3 млн. грн. (на 78,8 %) та на 592,5 млн. грн. (на 39,6 %) більше, ніж у 2004 та 2005 р.р. відповідно. Трохи більше половини (59,5 %) всіх доходів надійшли від основної діяльності (плати за мешкання), 21,1 % – від надання додаткових послуг і 19,4 % – від інших видів діяльності.

На жаль, поки що готельна база країни використовується недостатньо ефективно, про що свідчить коефіцієнт її завантаженості. У другій половині 1990-х рр. українські готелі використовувались трохи більше, ніж на 20 %. У 2000 р. коефіцієнт завантаженості готелів в Україні становив 24 %, при цьому найменшим був показник завантаженості готелів у Луганській і Миколаївській областях, найбільшим у Севастополі – 78 %.



До 2005 р. цей показник поступово підвищувався і досяг 33 %, у 2006 р. знову знизився до 31 % (див. рис. 3).

У Києві завантаженість готелів теж мала нерівномірну динаміку: 42,95 % у 1997 р., 35,5 % у 1998 р., 21,46 % у 1999 р. і 40 % у 2000 р. У 2001-2005 р.р. спостерігалось підвищення цього показника: відповідно 38,7 % у 2001 р., 46 % у 2002 р., 50,1 % у 2003 р., 56 % у 2004 р., 68 % у 2005 і зниження до 63 % у 2006 р. Низький показник використання готелів пояснюється їх низькими стандартами, значним зносом основних фондів у результаті інтенсивної експлуатації в період масового туризму в СРСР, невідповідністю до вимог і сучасних тенденцій світового готельного господарства. Тому основними напрямками створення сучасного готельного господарства в Україні стали реконструкція та модернізація існуючої бази та будівництво нових готелів переважно за рахунок залучення інвестицій, а також за кошти власників.

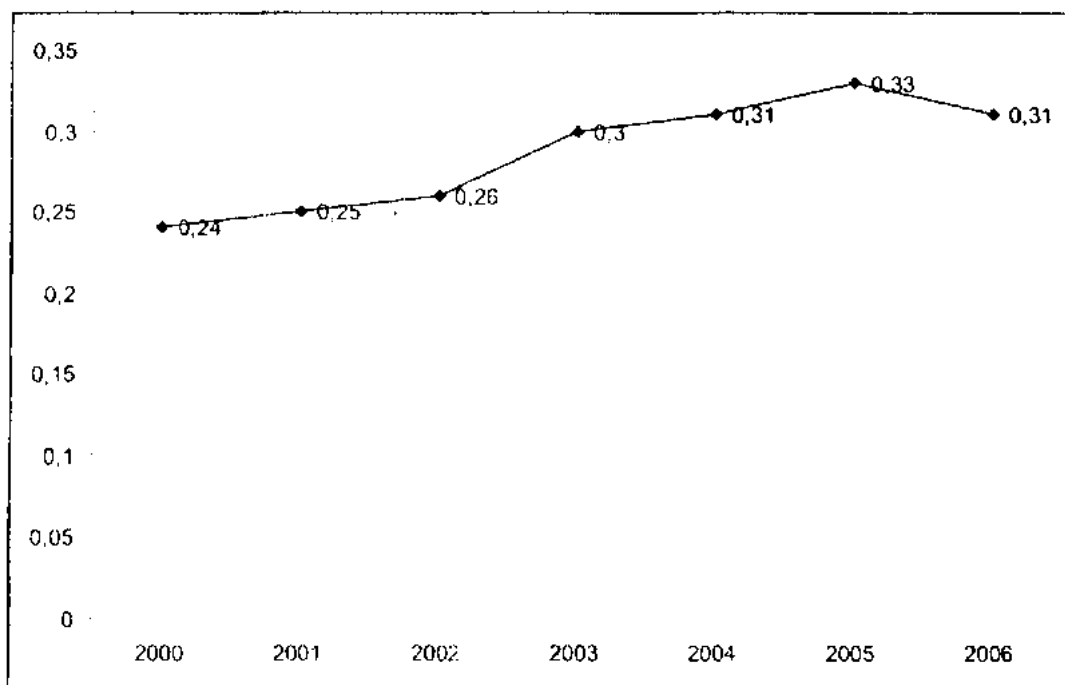


Рис. 3 – Динаміка коефіцієнта використання місткості підприємств готельного господарства у 2000-2006 р.р.

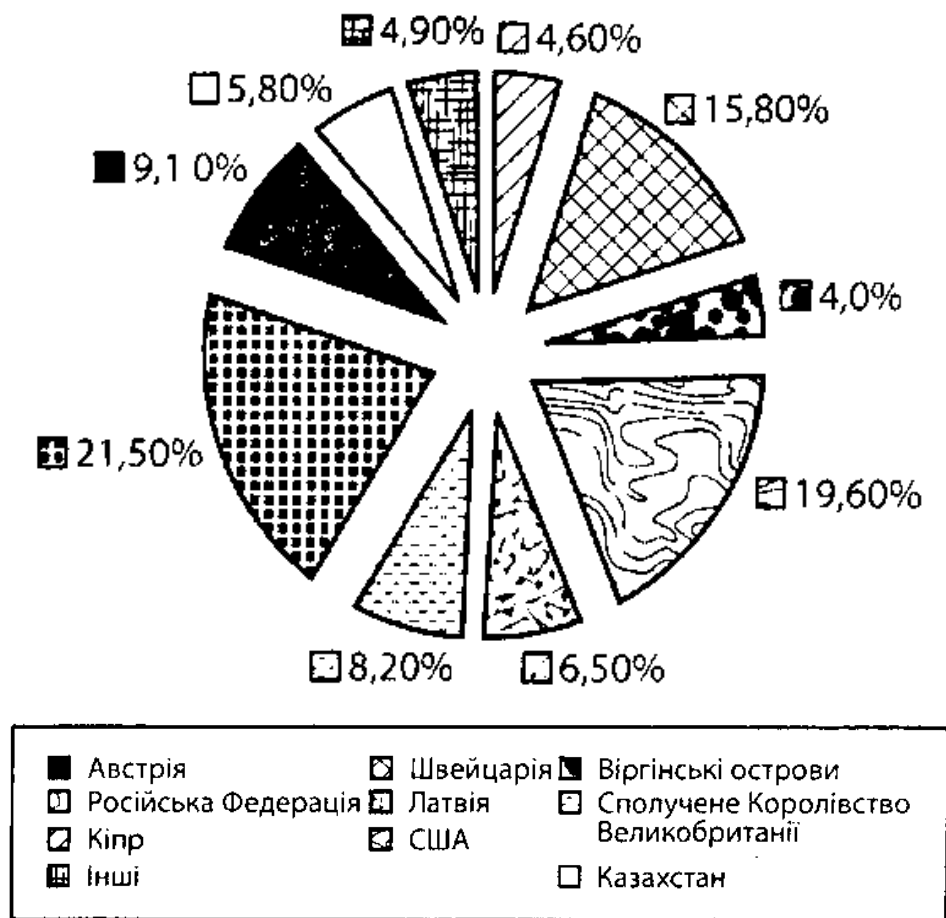


Рис. 4 – Розподіл прямих інвестицій у розвиток готелів та інших місць для тимчасового проживання в Україні за країнами-інвесторами на 1 січня 2007 р.

У 2006 р. в експлуатацію було введено готелів на 2045 місць (на 536 місць більше, ніж у 2005 р.) і туристичних баз на 600 місць. Обсяг прямих іноземних інвестицій у готельне господарство протягом 2006 р. збільшився на 38,5 млн. дол. США і становив на 1 січня 2007 р. 183 млн. дол. США – 0,9 % від загального обсягу прямих інвестицій в економіку України. Інвестиційні кошти надійшли з 28 країн світу (див. рис. 4).

Структура власності в готельному господарстві змінилась порівняно з радянським періодом, чому сприяли процеси корпоратизації та приватизації державної власності, що відбувалися в Україні протягом другої половини 90-х років. На початок 2000-х років 40 % українських готелів перебували у загальнодержавній і комунальній власності, 57 % – у

колективній і 3 % – у приватній власності. Нині, відповідно до «Класифікатора форм власності в Україні (ДК 001:2004)», що діє з 2004 р., в Україні більше двох третин усієї кількості підприємств готельного господарства (69,2 %) це підприємства приватної форми власності, 15,6 % – комунальної, 15,2 % – державної. З'явилися готелі у формі малих та спільних підприємств з іноземним капіталом: українсько-італійське підприємство – готель «Домус», українсько-американське – «Імпреса», українсько-канадське «Спартак» у Києві, українсько-канадське «Гранд-готель» у Львові та ін. Поряд з готелями і гуртожитками готельного типу існують мотелі, готельно-офісні центри та інші додаткові засоби розміщення – кемпінги, молодіжні бази і клуби з проживанням, але їх частка в загальній структурі готельного господарства України все ще досить мала (див. табл. 2 та рис. 5).

Таблиця 2 – Структура готельного господарства України за типами

	Кількість, одиниць		Розподіл підприємств за типами, %	Одноразова місткість підприємств, місць	Середня місткість підприємств	
	підприємств	у них номерів			номерів	місць
Усі типи підприємств	1269	53646	100,0	110669	42	87
Готелі	807	40191	63,6	72548	50	90
Мотелі	15	354	1,2	726	24	48
Готельно-офісні центри	8	230	0,6	353	29	44
Кемпінги	4	119	0,3	280	30	70
Молодіжні турбази і гірські притулки	35	1965	2,8	5186	56	148
Гуртожитки для приїжджих	219	4724	17,2	12632	22	58
Інші місця для тимчасового проживання	181	6063	14,3	18944	33	105

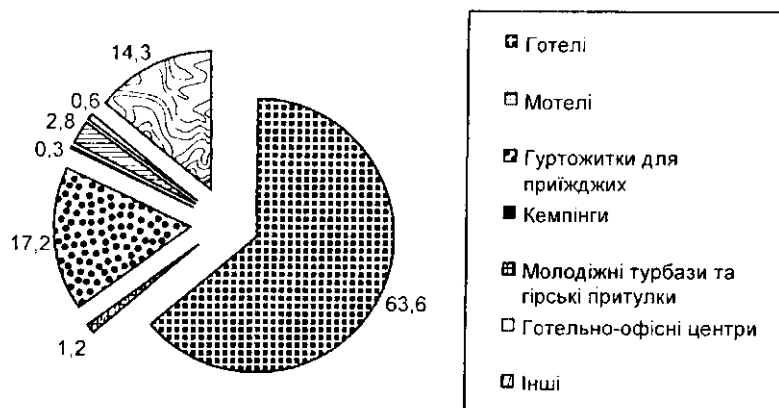
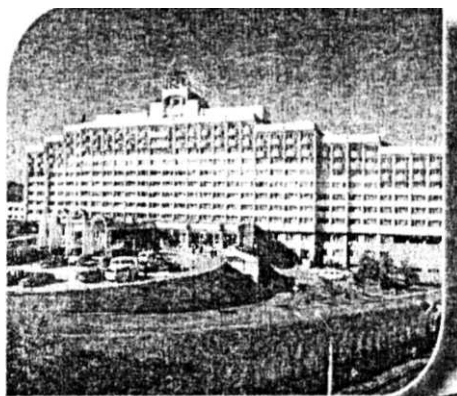


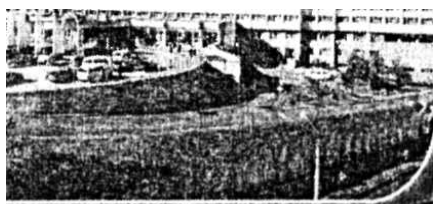
Рис. 5 – Розподіл підприємств готельного господарства за типами

Останнім часом велику конкуренцію підприємствам готельного господарства створюють фізичні особи-підприємці та власники приватних будинків і квартир, кількість яких постійно зростає. Так, за даними Державної податкової адміністрації в 2006 р., кількість фізичних осіб-підприємців у галузі готельного бізнесу збільшилась більш ніж у 2 рази порівняно з 2005 р. і склала 2144 особи. Вони пропонують гостям повний спектр готельних послуг при значно нижчій їх вартості, отримуючи при цьому непогані прибутки. Найбільша кількість фізичних осіб-підприємців надавали готельні послуги в Автономній Республіці Крим (375 осіб, або 17,5 % загальної кількості по Україні). У 2006 р. ними було отримано шосту частину всього доходу фізичних осіб-підприємців по Україні. Загальний дохід фізичних осіб-підприємців у галузі готельного господарства у 2006 р. склав 128 млн. гривень.

Більшість великих готельних закладів мають організаційно-правову форму закритих чи відкритих акціонерних товариств. Створюються готельні об'єднання, асоціації, ланцюги. Першою спробою створення національного готельного ланцюга в Україні став «Premier Hotels International», до якого увійшли готелі «Прем'єр Палац» у Києві, «Ореанда» і в Ялті, «Дністер» у Львові, «Лондонський» в Одесі, «Star» у Мукачеві та готель «Космополіт» у Харкові.

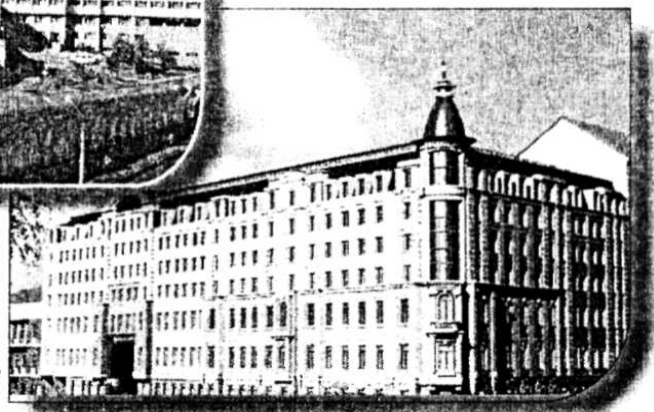


«Президент-Готель»  
(Київ)



«Президент-Готель»  
(Київ)

Готель «Редіссон»



Низка готелів колишнього «Інтурист» входить до складу Державної акціонерної компанії «Україна туристична». Дочірніми підприємствами ЗАТ «Укрпростур» також є низка туристичних готелів. Але ці готельні об'єднання не мають єдиних стандартів, маркетингової політики та інших ознак готельного бренду.

Найбільшим некомерційним готельним об'єднанням в Україні є Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України. Асоціація створена у 1991 р. як методичний, організаційний та координаційний центр підприємств готельного господарства України і нині для неї входять більше 100 готелів. Вона забезпечує обмін досвідом працівників готельних підприємств, надання їм юридичної та методичної допомоги, займається удосконаленням нормативної бази та підготовки кадрів, допомагає у питаннях матеріально-технічного забезпечення і маркетингової діяльності готелів.



*Готель «Донбас Палац» (Донецьк)*

Готелі України підключаються також до світових готельних асоціацій. Прикладом цього є приєднання двох українських готелів – «Донбас Палац» (Донецьк) та «Опера» (Київ) до асоціації Leading Hotels of the World, що є однією з найстаріших готельних організацій у світі, заснованою у 1928 р. Нині асоціація представляє більш ніж 430 готелів 80 країн світу, загальний потенціал яких перевищує 80 тис. номерів. Одним з головних завдань асоціації є комплексне просування на світовий ринок готелів, що входять до неї. Вона пропонує своїм членам глобальну мережу продажу й маркетингу під єдиним брендом при збереженні індивідуальної неповторності кожного готелю. Відкриття у Києві представництва асоціації сприятиме підвищенню іміджу країни на міжнародному туристичному ринку.

Якісний рівень вітчизняних готелів все ще залишається великою проблемою. Деякою мірою поліпшити його дозволило впровадження державної сертифікації готельних послуг, яка з жовтня 1999 р. стала обов'язковою для готелів України. Щоб отримати певну категорію, готелі намагаються привести базу обслуговування та якість послуг у відповідність до державних стандартів. Але низькі будівельні стандарти, а іноді брак належного фінансування не завжди дозволяють готелям підтвердити отриману категорію. Так, станом на 11.06.2000 р. підтвердили свою категорію тільки 9 % готельних підприємств України та 43 % підприємств Києва. В Україні відчувається брак готелів підвищених категорій – 3-5

зірок. У 2005 р. сертифікат відповідності категорії зірок мали 148 готелів, з них тільки два п'ятизіркових – «Прем'єр Палац» в Києві й «Донбас Палац» у Донецьку. У 2007 р. до п'ятизіркових готелів долучилися ще два київські готелі – «Опера» та «Хайятт Рідженсі Київ», а також готель «Ортодокс» в Одесі, «Sunray Hotel» у Дніпропетровській області та «Гранд ОТЕЛЬ Україна» у Дніпропетровську. У Львові відкрито «Leopolis Hotel», що претендує на категорію п'ять зірок, працюють чотиризіркові «Гранд-готель», «Дністер» і «Супутник», тризіркову категорію присвоєно готелю «Жорж». У Донецьку, крім п'ятизіркового «Донбас Палацу», є чотиризіркові «Вікторія», «Ріальто» та бізнес-готель «Централь» категорії три зірки. У Дніпропетровську розпочав роботу «Парк ОТЕЛЬ» категорії чотири зірки. В Одесі приймають гостей чотиризіркові готелі «Одеса», «Моцарт», «Континенталь», «Аркадія-Плаза», у Криму – «Пальміра Палас», «Ореанда» та «Времена года» в Ялті, «Кримська Рив'єра» в Алушті тощо. Станом на березень 2006 р. сертифікацію пройшли 930 готелів. На кінець 2006 р. в Україні діяли 38 чотиризіркових готелі, близько 280 тризіркових, двозіркових та однозіркових. Решта готелів не мають категорії: деякі з них отримали сертифікат на безпеку проживання, інші знаходяться на стадії реконструкції або капремонту, деякі у процесі ліквідації або перейшли у власність фізичних осіб, які не бажають отримувати сертифікат через значні фінансові витрати на це. Низькі будівельні стандарти більшості готелів не дозволяють суттєво підвищити їх категорію, необхідно будувати нові готелі згідно сучасних міжнародних стандартів. На жаль, нове будівництво проводиться поки що не дуже активно. Останнім часом дещо активізувалося будівництво готелів у великих містах, зокрема у столиці України м. Києві.

Станом на 01.01.2008 р. у Києві нараховувалось 122 готельних підприємства різної форми власності й відомчого підпорядкування. З них – 25 великих готелів (понад 100 номерів), 56 малих готелів, решта закладів – гуртожитки готельного типу. Загальна місткість київських готелів 16136

місць. У 2006 р. у готелях Києва проживало понад 1,12 млн. осіб, з них 405,7 тис. іноземців.

Програмою розвитку туризму та готельного господарства в Києві до 2010 р. передбачено побудувати у столиці 4-5 п'ятизіркових готелів, 10-12 чотиризіркових, 40-50 тризіркових. Але виконання програми здійснюється повільними темпами. Досі не здані в експлуатацію готель з діловим центром на вул. Раїси Окіпної, готельно-офісний центр з реконструкцією прилеглих будинків на вул. Прорізній та ін. Швейцарська компанія «Раїта Group», що заявила про вкладення 80 млн. дол. США у будівництво готельного комплексу «Вікторія», відмовилась від проекту, готельний ланцюг «Хілтон», що збирався взяти на управління готель по вул. Володимирській, 47/49, не зробив цього у зв'язку з припиненням будівництва готелю. Все це обумовлюється низкою причин економічного, юридичного та суто виробничого характеру: недостатність фінансування, законодавча база, що швидко змінюється, проблеми адміністративного та містобудівного характеру, громіздка система погоджень тощо. У 2006-2007 р.р. процес готельного будівництва в Києві дещо пожвавився. До кінця 2007 р. закінчено будівництво та введено в експлуатацію п'ятизірковий готель «Хайятт Рідженсі Київ» і два чотиризіркових – «Рив'єра» (71 номер) та «Поділ-Плаза» (57 номерів), готується до здачі ще один п'ятизірковий готель «Золоті куполи» на 280 номерів.

Подальший розвиток готельної галузі України потребує пильної уваги та підтримки з боку держави. Розбудова туристської інфраструктури, інвентаризація та модернізація матеріальної бази туристсько-рекреаційного комплексу, розробка регіональних програм її будівництва, створення сприятливих умов для залучення інвестиційних і кредитних коштів у її розвиток, у тому числі на пріоритетних напрямках, визначаються серед основних заходів Державної програми розвитку туризму в Україні на 2002-2010 р.р.



## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Визначте основні причини виникнення притулків та особливості їх функціонування.
2. Що було характерно для розвитку готельної справи у XVII-XVIII ст.?
3. З появи яких закладів розміщення починається історія готельної справи на Русі та в Україні?
4. Дайте характеристику стану готельного господарства України на початку XX ст.
5. Охарактеризуйте етапи становлення готельного господарства України в XX ст. (радянський період).
6. Дайте характеристику сучасного стану й окресліть перспективи розвитку готельного господарства України і Києва.

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 20-30-ті роки?
  - 1) визначення юридичного статусу готелів;
  - 2) використання готелів не за призначенням;
  - 3) масове готельне будівництво.
2. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 50-ті роки?
  - 1) масове будівництво готелів низького рівня якості;
  - 2) поява відомчих готелів;
  - 3) різке підвищення якості готельного будівництва.
3. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 60-ті роки?
  - 1) масове будівництво готелів відомчого підпорядкування;
  - 2) будівництво готелів за участю іноземних фірм;

3) широка модернізація готельної бази.

4. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 70-80-ті роки?

- 1) передача готелів у відання місцевих органів влади;
- 2) «бум» готельного будівництва та підвищення його якості;
- 3) початок розбудови комунальних готелів.

5. Забезпеченість готелями в Україні на початку 2000-х років знаходилась на рівні:

- 1) менше 3 місць;
- 2) між 4 і 7 місцями;
- 3) більше 5 місць.

6. Найбільшу частку в готельному господарстві України на початку 2000-х років складали:

- 1) готелі та мотелі;
- 2) готельно-офісні центри та мотелі;
- 3) готелі й гуртожитки для приїжджих.

7. Більшість великих готельних закладів в Україні на початку 2000-х років мали організаційно-правову форму:

- 1) спільних підприємств;
- 2) акціонерних товариств;
- 3) товариств з обмеженою відповідальністю.

8. Перспективними типами готельних підприємств для розбудови в Україні тепер є:

- 1) готелі високого класу, малі готелі й хостелі;
- 2) гуртожитки для приїжджих і молодіжні табори;
- 3) готелі на воді й флайтелі.

## РОЗДІЛ 2 КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ РОЗМІЩЕННЯ ЗА РІВНЕМ КОМФОРТУ

Категорія готельного підприємства, рівень комфорту, що пропонується клієнтам, суттєво впливають на організацію його роботи та економічну діяльність. Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту потрібна експлуатаційникам для чіткої організації обслуговування, підключення до електронних мереж бронювання. В економічному плані така класифікація потрібна для впорядкування господарської діяльності підприємства, забезпечення його окупності та прибутковості, визначення політики цін. Така класифікація особливо необхідна на туристичному ринку, тому що вона створює стандартну систему інформації для споживача. Активний розвиток міжнародних туристських поїздок вимагає точної інформації про рівень комфорту і сервісу, що пропонують готельні підприємства. Тому так необхідна координація в міжнародному масштабі принципів класифікації підприємств розміщення, що користуються особливим попитом на туристському ринку: готелів, мотелів, кемпінгів, квартир, що винаймаються туристами.

У 2001 р. один з провідних провайдерів в електронному резервуванні готелів UTELL за участю як готелів, так і турагентів розробив власну систему категоризації готелів, яку запропонував до використання чотирьом найбільшим GDS (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre). Система поділяє готелі на три основних категорії за комфортом і чотири за призначенням:

категорія Luxury (Superior Deluxe, Deluxe, Moderate Deluxe згідно класифікації OHG) – найвищий стандарт якості, що відповідає 5 зіркам або 4 зірки плюс;

Superior – підвищена якість послуг для споживачів середнього класу – 4-3 зірки плюс (Superior First Class, First Class, Limited Service First Class за OHG);

Value – економічний клас – від скромних 3-зіркових до 1-зіркових готелів з обмеженим сервісом за помірну ціну (за OHG – Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class).

Крім цього UTELL пропонує класифікувати готелі також за призначенням відповідно до їх ніші на ринку:

Style – готелі з власним іміджем (історичні будинки або оригінальний проект); Resort – курортні готелі для відпочинку; Apartment – апартготелі довгострокового проживання; Airport – транзитні готелі для пасажирів, розташовані в аеропорту.

Узгодження принципів класифікації готельних підприємств на міжнародному рівні вже давно привертало увагу спеціалістів туристської галузі. Ще у 1952 р. попередник ВТО – Міжнародна спілка офіційних туристичних організацій (IUOTO/MCOTO) розробила документ Hotel Trade Charter, де визначила основні підходи до класифікації готелів. У 1969-1972 рр. на основі розробленого Міжнародною спілкою офіційних туристських організацій разом з Міжнародною готельною асоціацією «Приблизного рівня стандартних вимог до класифікації готелів» був створений «Проект єдиної міжнародної класифікації готелів».

Згідно цієї класифікації готелі поділялися на 5 категорій у залежності від стану номерів, технічного оснащення, видів і обладнання приміщень громадського призначення, набору послуг і якості обслуговування.

Запропонований МГА та MCOTO проект класифікації не був схвалений національними організаціями-членами МГА через різницю у підході до оцінки якості обладнання, а також через існуючі природні, культурні та суспільні розбіжності між країнами. Більшість учасників визнали неможливим створення єдиної системи класифікації, придатної

для використання в усіх країнах. Було визначено, що універсальні рекомендації з оцінки готельного комфорту мусять бути адаптованими до специфіки конкретних країн.

Тому протягом 1970-80-х рр. експерти ВТО (UN WTO), продовживши ініціативу МСОТО, розробили проекти регіональних класифікацій, які було запропоновано покласти в основу національних класифікацій з доопрацюванням у відповідності з особливостями розвитку окремих країн. За даними ВТО, відразу після опублікування 16 країн (25 %) повністю використали систему класифікації, запропоновану її регіональними комісіями, 26 країн (41 %) частково використали її при розробці своїх класифікацій, а в 9 країнах (14 %) національні системи класифікації були розроблені без урахування запропонованої системи. 12 країн (20 %) не дали даних щодо розробки національних класифікацій.

Стандарти регіональних класифікацій згодом були покладені в основу «Міжрегіональної гармонізації критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, схвалених регіональними комісіями» (листопад 1989 р.), яка набула статусу міжнародного стандарту класифікації готелів за комфортом. Відповідно до стандарту готелям пропонується надавати категорії від однієї до п'яти зірок залежно від виду будинку, його оснащення, питань безпеки, асортименту послуг, характеристики персоналу. Кожний вид вимог поділений на дві групи. Перша група – вимоги, що забезпечують безпеку гостя і стосуються всіх готелів. Друга група вимог враховує конкретний клас готелю та відображує зростання якості сервісу. Цей стандарт ВТО рекомендує враховувати при створенні національних класифікацій, але він не відіграє ролі єдиної класифікації.

Обговорення у 1994 р. в МГА питання про єдину всесвітню класифікацію готелів також привело до висновку про неможливість її створення. Однак для того, щоб іноземні клієнти не помилилися у виборі, не знаючи особливостей місцевої системи класифікації, що можуть суттєво

відрізнятися у різних країнах, рекомендовано надавати їм максимальну інформацію про послуги готелів.

Так, у 80-х роках ХОТРЕК (HOTREC) розробила єдину європейську систему стандартизованої інформації про послуги готелів (SIS – Standardized Information System), що складається з великої кількості піктограм (умовних малюнків). Ця система була прийнята Радою Міністрів ЄС і з 23 грудня 1986 р. діє на території держав Спільноти. Система є прозорою, інформативною, допомагає споживачам добре орієнтуватися у готельному сервісі, контролюється законодавством, що не допускає хибних трактувань.

У квітні 2004 р. були оприлюднені результати спільного дослідження, проведеного UN WTO (ВТО) і IHRA (Міжнародною асоціацією готелів та ресторанів), в якому взяли участь організації 89 країн світу і 31 професійна готельна асоціація.

Нижче наведені приклади піктограм SIS:



разом з цифрою  
позначає кількість  
номерів у готелі



телефон в номері



ліфт



ресторан



бар



тільки сніданок



кімнати для інвалідів



вказує на сезонність дії



п'ять європейських каналів



відкритий басейн



критий басейн



конференц-зал



паркінг приватних машин



можливе авто у вечірній та нічний час



поблизу аеропорт

В оцінковій системі класифікації у світі визначають два типи: «європейський» (французька національна система класифікації) і «бальний» тип (індійська національна класифікація).

Перший «європейський» тип класифікації – кількісний, базується на кількісних показниках: площі приміщень, процентне співвідношення номерів з санвузлом, наявність тих чи інших послуг.

Серед послуг виділяються тільки деякі елементи загального комфорту: наявність паркінгу, ресторану. Якісні оцінки практично відсутні. Тільки для найвищої категорії готелів висовуються такі вимоги як «організація доброякісного харчування», «гарне обслуговування», «досвідчений персонал». Такий «кількісний» підхід може мати успіх тільки в економічно розвинених країнах, де існують високі загальні стандарти якості готельного обладнання, єдиний підхід у їх оцінці. Тому такий тип класифікації характерний для розвинених європейських країн. При цьому він має свої особливості у різних країнах. Одні з них надають перевагу статичним показникам, таким як площі номерів і приміщень

громадського призначення, процентне співвідношення номерів різного виду та ступінь їх обладнання, наявність ліфту та телефону (Франція, Австралія), інші – динамічним: якості харчування, розвитку мережі послуг, кваліфікації персоналу, якості обладнання та умеблювання номерів (Швейцарія, Італія).

У країнах Азії та Африки, що розвиваються, найбільшого розповсюдження набув другий тип класифікації – якісний, оснований на бальній системі оцінки. Готелі поділяються на 5 категорій – від 1 до 5 зірок. Зірки присвоюються спеціальною комісією на підставі визначеної суми балів. Для кожного критерію оцінки встановлюється максимально можлива кількість балів. Такими критеріями є сама будівля, стан і обладнання номерів, організація харчування, робота служби прийому, якість послуг. З кількісних показників враховується тільки процентне співвідношення номерів із санітарним вузлом і кондиціонером. Переважають якісні оцінки, такі як «гарний район», «зручні ліжка», «доброякісне харчування», «гарне обслуговування», «досвідчений персонал». Велика увага приділяється асортименту послуг.

Щоб отримати потрібну категорію, готель повинен набрати встановлену для цієї категорії суму балів. Кількість балів, отримана з кожного пункту вимог, повинна становити не менш як 50 % максимально можливої (крім 1-2 пунктів за рішенням комісії, якщо загальна сума балів набрана). Комісія може також на свій розсуд дати до 15 балів додатково за будь-які зручності, не передбачені у вимогах. Ця система є більш гнучкою і може бути використана в тих країнах, де фонд розміщення є якісно різномірним, не всюди відповідає загальноприйнятим стандартам і необхідний більш скрупульозний підхід в оцінці його якісних характеристик.

Свої особливості, що впливають із специфіки засобів розміщення, мають системи класифікації мотелів, кемпінгів, квартир, які наймаються туристами.



Так, наприклад, у Німеччині підлягають класифікації пансіони, гостинні двори, готелі-гарні. Максимальний клас таких закладів – чотири зірки. У Франції встановлена класифікація приватних мебльованих квартир, що винаймаються туристами. При віднесенні квартир до категорій від 1 до 5 зірок враховуються розміри квартири, висота стелі, ширина ліжок, обладнання кухні, наявність у домі ліфту, телефону, стоянки для автомашин, балконів, терас, саду.

Європейська комісія ВТО у 1985 р. також почала розглядати питання про створення міжнародної системи класифікації квартир, що здаються в найом. У 1984 р. комісія розробила положення, які можна використати при створенні системи класифікації кемпінгів. Згідно із запропонованою системою кемпінги поділяються на 4 категорії від 1 до 4 зірок. Кількість проживаючих у кемпінгах будь-якої категорії не повинна перевищувати 300 осіб на 1 га площі. Для кожної категорії передбачається максимальна кількість наметів: 100 – для кемпінгів категорій 1-2 зірки, 80 – 3 зірки, 70 – 4 зірки. Мінімальна територія, що відводиться для одного намету, становить: у кемпінгах категорії 1-2 зірки – 80 кв. м, 3 зірки – 90 кв. м, 4 зірки – 100 кв. м. Обов'язковою умовою є забезпечення питною водою з розрахунку 30 л води на добу на 1 особу та освітлення території у нічний час. У кемпінгах категорій 2, 3 і 4 зірки обладнуються спеціальні зони відпочинку й торговельні майданчики. У кемпінгах 3-4 зірки зони відпочинку оснащені спортінвентарем, є окремі приміщення для кухонь. Душові кімнати й умивальники, окремі для чоловіків і жінок, плануються, виходячи з чітких вимог.

На початку 90-х років в Україні робилися спроби запровадити нову класифікацію. Так, у 1991 р. Державним комітетом України з житлово-комунального господарства на основі критеріїв класифікації готелів системи «Інтуристу» були розроблені рекомендації «Про порядок віднесення комунальних готелів до міжнародної класифікації», які не стали загальним стандартом. У листопаді 1993 р. Державним комітетом України

по туризму було розроблено «Положення про державну атестацію готелів, мотелів, кемпінгів, туристичних баз, комплексів та підприємств громадського харчування України, що приймають і обслуговують туристів». Це Положення було введено в дію з 01.06.1994 р., але так і не набуло статусу державного стандарту.

Починаючи з 1993 р. в Україні приймається низка законодавчо-нормативних актів щодо стандартизації та сертифікації готельних і туристських послуг та послуг підприємств ресторанного господарства. Після прийняття цих актів класифікація готелів в Україні стає основою їх сертифікації.

Сертифікацією називається діяльність з підтвердження відповідності товарів і послуг установленому взірцю-стандарту. В Україні вона здійснюється в рамках Державної Системи сертифікації УкрСЕПРО, що є системою сертифікації продукції (послуг), систем якості та атестації виробництва третьою стороною. Право на проведення сертифікації надається органам сертифікації, соціологічним лабораторіям і аудиторам, які акредитовані у Системі та занесені до її Реєстру. Їх акредитація здійснюється Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики, який також встановлює перелік продукції та послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації, порядок і вимоги до її проведення. Сертифікація послуг, які не увійшли до числа таких, що підлягають обов'язковій сертифікації, є добровільною та може проводитися з ініціативи виробника або споживача.

В Україні з жовтня 1999 р. сертифікація готельних послуг та послуг ресторанів є обов'язковою, туристських послуг – добровільною.

Нині згідно з Правилами обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) (наказ Держспоживстандарту № 207 від 03.09.2007 р.) обов'язковій сертифікації підлягають послуги розміщення, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в колективних та індивідуальних засобах розміщення (готелях, мотелях,

туристичних базах і гірських притулках, кемпінгах і майданчиках для автофургонів, дитячих та студентських літніх таборів, центрах і будинках відпочинку, санаторних і курортних закладах оздоровчо-профілактичного характеру, мебльованих приміщеннях, морських і річкових суднах). Обов'язковою є сертифікація послуг з розміщення на відповідність цих послуг обов'язковим вимогам нормативних документів і нормативно-правових актів, перелічених у Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні (затверджений наказом Держспоживстандарту № 28 від 01.02.2005 р.).

Додатково на бажання заявника (готелю), тобто на добровільних засадах орган сертифікації може перевести сертифікацію готелю на відповідність вимогам певної категорії згідно із стандартом класифікації готелів.

Тривалий час діючим стандартом для сертифікації готелів України був ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Він був розроблений у Росії та введений у дію на території України з 1 січня 1997 р. як міждержавний стандарт у відповідності з «Угодою про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації держав-учасниць СНД». Російський стандарт класифікації мав вигляд європейського «кількісного» типу, що, з одного боку, спрощувало процедуру визначення класу готелю, полегшувало уніфікацію вимог з Європейським стандартом, з іншого боку обмежувало можливість якісної диференціації готелів, чіткого визначення їх комфорту.

Наказом Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. в Україні був запроваджений вітчизняний стандарт класифікації готелів ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Він створений у відповідності до вимог Міжрегіональної гармонізації критеріїв готельної класифікації UN WTO та складається з трьох груп вимог. Перша з них вміщує загальні обов'язкові вимоги, друга – вимоги кількісного

характеру, у третій – зазначаються якісні параметри, які відрізняють готелі різних категорій.

Нині цей стандарт є базовим для визначення категорій українських готелів. Наразі сертифікація засобів розміщення здійснюється за двома схемами.

Перша схема – обстеження засобу розміщення, яке здійснюється згідно з вимогами ДСТУ 3957:2000 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції» та Правил сертифікації, з метою встановлення відповідності його послуг вимогам нормативних документів, а також (за бажанням заявника) його відповідності вимогам певної категорії зірок (ДСТУ 4269). Термін дії сертифіката відповідності у цьому випадку – до трьох років.

Друга схема – сертифікація системи управління якістю, яка здійснюється на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги» добровільно, за бажанням замовника, з наданням сертифіката відповідності терміном до п'яти років. Але ця схема вимагає від готелів великої роботи з розробки системи якості та поки що українськими готелями не застосовується.

Подальший якісний розвиток вітчизняних готелів вимагає періодичного перегляду й вдосконалення існуючих стандартів та правил сертифікації.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Дайте визначення понять «засіб розміщення», «підприємство розміщення», «готель», «туристський комплекс».
2. Назвіть види класифікацій засобів розміщення.
3. Визначить основні порівняльні характеристики засобів розміщення за призначенням і дайте характеристику різних типів закладів розміщення за типом клієнтури, метою подорожі, засобами пересування туристів.

4. Що таке «готельний комфорт»? Назвіть його основні критерії та показники.

5. Опишіть існуючі у світі типи класифікацій за рівнем комфорту.

6. Які види класифікацій готельних номерів ви знаєте?

7. Чи існує єдина світова (європейська) класифікація готелів за рівнем комфорту?

8. Назвіть два типи класифікацій за комфортом, що існують у світі. У чому полягають особливості їх оціночних систем?

9. Дайте характеристику класифікації готелів за рівнем комфорту в Україні в її історичній динаміці.

10. Дайте характеристику сучасного стану сертифікації готелів в Україні.

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. У статистиці туризму засіб розміщення – це:

1) суб'єкт підприємництва, що реалізує послугу розміщення за гроші;

2) підприємство, яке надає проживання;

3) будь-який об'єкт, що надає ночівлю – платно або безплатно.

2. Готелі ділового призначення є переважно готелями:

1) низького рівня комфорту;

2) високого рівня комфорту;

3) рівень комфорту не має значення.

3. Невеликі заклади, що пропонують домашній комфорт, носять назву:

1) апартготель;

2) Bed and Breakfast;

3) time-sharing.

4. Хостел – це:

- 1) готель довготривалого проживання для ділових людей;
  - 2) рекреаційний заклад для сімей з дітьми;
  - 3) готелі спрощеного сервісу переважно для молоді.
5. До закладів розміщення рекреаційного типу належать:
- 1) бізнес-готелі;
  - 2) готелі для екскурсійного туризму;
  - 3) туристичні містечка.
6. До засобів розміщення для подорожуючих автотранспортом належать:
- 1) ботелі;
  - 2) ротелі;
  - 3) лотелі.
7. Серед основних критеріїв готельного комфорту:
- 1) кількісний склад персоналу;
  - 2) місткість будівлі та кількість поверхів;
  - 3) склад і якість номерів.
8. За функціональною ознакою виділяють номери:
- 1) SGL, DBL, Duplex тощо;
  - 2) королівський, президентський, Function, тощо;
  - 3) люкс, люкс-апартамент, бізнес-клас тощо.
9. Серед статичних показників готельного комфорту:
- 1) площа номерів;
  - 2) умеблювання номерів;
  - 3) асортимент додаткових послуг.
10. Система електронного резервування місць у готелях найбільших GDS світу пропонує такі їх категорії за комфортом:
- 1) Luxe, First, Tourist;
  - 2) De luxe, Standart, Tourist Class;
  - 3) Luxury, Superior, Value.
11. Основою якісного типу класифікаційної оцінки є класифікація:

- 1) французька;
- 2) індійська;
- 3) гонконгівська.

12. Сертифікацією називають процедури, що мають на меті:

- 1) отримати дозвіл на здійснення певного виду діяльності;
- 2) підтвердити відповідність якості послуг стандарту;
- 3) зареєструвати готель як юридичну особу-суб'єкт підприєм-

ництва.

13. В Україні сертифікація готельних послуг здійснюється на засадах:

- 1) добровільності;
- 2) обов'язковості;
- 3) по-різному для різних готелів.

14. Обов'язковою є сертифікація готелів України за схемою:

- 1) відповідності вимогам нормативних документів;
- 2) відповідності категорії зірок;
- 3) оцінки системи якості.

15. Нині в Україні діє стандарт класифікації готелів:

- 1) UN WTO;
- 2) міждержавний;
- 3) національний.

## РОЗДІЛ 3 ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ І ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ

### 3.1 ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ГОТЕЛЬНОГО І ТУРИСТСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА

Готель, що є самостійним підприємством, має всі права юридичної особи, свою печатку, статутний фонд і спеціальні фонди і здійснює свою діяльність відповідно до діючого законодавства України і власним статутом.

Основними законодавчими документами, на яких нині базується діяльність готельних підприємств та туркомплексів, є Цивільний та Господарський кодекси України, Закони України «Про господарські товариства», «Про власність» та інші законодавчі акти України.

Головним установчим документом готелю, як і будь-якого підприємства в Україні, згідно із законодавством є статут. Статут готельного підприємства та тур комплексу містить загальні відомості про нього: назву, адресу, назву вищого органу, посилання на юридичні права. У ньому вказуються предмет, мета діяльності підприємства, його статутний фонд, основні засоби й обігові кошти, принципи господарської діяльності й управління підприємством. Мету і завдання, що стоять перед кожним готельним підприємством і туркомплексом, можна звести до двох найважливіших, що вирішуються у комплексі:

- розширення асортименту послуг і забезпечення їх високої якості і культури обслуговування клієнтів;

- виконання планів фінансово-господарської діяльності, забезпечення рентабельності і на основі цього – соціально-економічного розвитку підприємства. Підприємство розробляє і затверджує експлуатаційно фінансові плани, забезпечує їх виконання, формує госпрозрахунковий дохід, що є джерелом виробничого, соціального



розвитку готелю та туркомплексу і матеріального заохочення працівників. Рентабельність підприємства визначається прибутком, що є узагальнюючим показником його господарської діяльності.

Планування діяльності готельного підприємства здійснюється через розробку бізнес-планів, різних за своєю метою, обсягом питань, що вирішуються, терміном. Так, метою розробки бізнес-плану готелю та туркомплексу може бути отримання та повернення кредитів, залучення інвестицій, збільшення і обсягу послуг та продаж, вихід на нові сегменти ринку, збільшення доходів або втримання задовільного прибутку тощо. Бізнес-план може розроблятися як з метою створення підприємства та його впровадження на ринок, так і з метою його закріплення на ринку й утримання ринкових позицій. За обсягом питань, вирішенню яких присвячено бізнес-план, розрізняють плани корпоративні (охоплюють роботу всього підприємства в комплексі), функціональні (що стосуються роботи певного функціонального підрозділу підприємства) та спеціальні (присвячені певній вузькоспеціальній проблемі). За терміном дії плани можуть бути довгостроковими, що мають стратегічний характер (п'ять і більше років), середньостроковими (до п'яти років) та короткостроковими (до одного року і менше).

Типова структура бізнес-плану готелю включає такі розділи:

- мета розробки;
- основні відомості про підприємство, у тому числі – характеристика асортименту послуг та потенційний обсяг продажів;
- маркетинговий план – стратегія маркетингу підприємства, у тому числі схеми розширення ринку збуту, залучення споживачів, характеристика цінової політики, рекламна діяльність;
- організаційний план – характеристика оргструктури підприємства, схеми управління і питання кадрової політики;
- план експлуатаційної діяльності;
- резюме.

План експлуатаційної діяльності є головним розділом, в якому відображуються:

- експлуатаційна програма підприємства, тобто обсяг основних послуг у фізичних одиницях (ліжко-днях, місце-днях) з урахуванням пропускної здатності готелю та коефіцієнта завантаженості;
- план доходів від основної послуги (продажу номерів і місць), а також від додаткових послуг та підрозділів готелю у вартісному вираженні;
- план підвищення якості та ефективності експлуатаційної діяльності на основі впровадження нової техніки та технології, розширення асортименту послуг, оптимального використання фондів тощо.

Заключним розділом бізнес-плану є резюме, де у скороченому вигляді представлено прогноз доцільності планованих заходів для досягнення поставленої мети. Дуже часто, щоби привернути увагу потенційних інвесторів, кредиторів тощо, цей розділ розміщують на початку бізнес-плану.

Головним видом плану, що складається на підприємстві на кожний поточний рік, є план експлуатаційно-фінансової діяльності (техпромфінплан) готелю і туркомплексу. Його метою є забезпечення стабільної роботи підприємства, подальшого розвитку й удосконалення його діяльності та підвищення її ефективності на ґрунті оптимального використання його виробничих, трудових та фінансових ресурсів. План охоплює експлуатаційну, господарсько-фінансову, технічну та соціальну сторони діяльності колективу підприємства. Цим планом встановлюються основні показники роботи підприємства, яких планується досягти: загальна сума доходів від реалізації усіх видів послуг (по статтях), загальна сума балансового прибутку, загальний фонд заробітної плати, платежі до бюджету, капітальні вкладення, обігові кошти, а також план упровадження нової техніки та технології. У цьому плані знаходять своє місце завдання з організації праці й соціального розвитку колективу, капітального бу-

дівництва та матеріально-технічного забезпечення, удосконалення кадрової політики.

Підприємство є рентабельним при наявності позитивного балансу, коли доходи перевищують витрати. Основними статтями доходу готельного підприємства є: продаж номерів для проживання; додаткові платні послуги та додаткові види діяльності; бронювання місць у готелі; здача в оренду готельних приміщень і продаж матеріальних фондів. У готельних і туристських комплексах частина доходу надходить від реалізації послуг підприємств громадського харчування, конференцзали та ряду інших підрозділів. Витратними статтями готелю є: заробітна плата персоналу, експлуатаційні витрати на опалення, електроенергію, водопостачання і каналізацію, амортизаційні відрахування, закупівля матеріальних засобів, ремонти, прання білизни, телефонізація і радіофікація, інші витрати по утриманню споруди (будівлі) і території, адміністративно-управлінські і позаексплуатаційні витрати. Крім того підприємство витрачає фінансові кошти також на виплату податків, платежів, відрахувань у бюджет, на розрахунки з кредиторами, постачальниками й вищими організаціями.

Після виплати всіх податків і сплат підприємство отримує так званий чистий прибуток, з якого формуються його основні фонди:

- фонд розвитку виробництва, з якого фінансуються витрати на розбудову готелю і туркомплексу, придбання сучасного обладнання тощо;
- фонд соціального розвитку, за рахунок коштів якого організується відпочинок співробітників, вирішуються побутові питання, заохочуються молоді сім'ї, полегшується стан жінок-матерів тощо;
- фонд матеріального заохочення, з якого виплачуються премії та здійснюються інші заохочувальні виплати;
- резервний фонд підприємства (фонд ризику), який гарантує виплату підприємством боргів перед клієнтами або покриття непередбачених витрат.

Для досягнення високої рентабельності готельного і туристського підприємства необхідно зменшувати витрати та максимально підвищувати доходи за рахунок збільшення завантаженості готелю, розширення асортименту і підвищення якості послуг, комфортності проживання, удосконалення договірних відносин, цінової та кадрової політики, упровадження нових технологій, ефективної експлуатації основних фондів і оптимізації управління підприємством.

Управління підприємством здійснюється на основі єдиної начальності та централізації керівництва у поєднанні з самоуправлінням трудового колективу.

На чолі готельного і туристського підприємства стоїть директор, який організує всю його роботу і несе за неї повну відповідальність. У туристсько-готельному комплексі, що включає ряд підрозділів, які очолюються директорами (директор ресторану, директор рекреаційного комплексу, фінансовий або комерційний директор), загальне керівництво здійснює генеральний директор комплексу.

Директора призначає власник або вища організація. Він діє від імені підприємства, представляє його в усіх закладах і організаціях, укладає угоди, відкриває банківські рахунки. Директор розпоряджається у законодавчому порядку майном та коштами підприємства, приймає та звільнює працівників, застосовує до них заходи заохочення та покарання. Він несе відповідальність за результати господарської діяльності підприємства, виконання фінансових і договірних зобов'язань, трудову дисципліну, матеріальне та кадрове забезпечення готельного і туристського виробництва. У межах своєї компетенції директор видає накази по підприємству.

Самоуправління трудового колективу може бути реалізоване через проведення загальних зборів і конференцій, через раду трудового колективу, постійно діючу виробничу нараду, бригадну організацію праці; у готельних підприємствах, що мають форму акціонерних товариств –

через збори акціонерів, якщо ними є працівники готелю. З метою об'єднання зусиль трудового колективу і керівництва для досягнення найкращих показників роботи підприємства використовується колективний договір.

Колективний договір – це угода, що укладається між профспілковим комітетом, який діє від імені колективу робітників і службовців, та адміністрацією в особі керівництва підприємством. Він встановлює взаємні обов'язки сторін із виконання господарських завдань, досягнення високих фінансово-економічних показників діяльності, удосконалення виробництва, соціального розвитку. Колективний договір містить обов'язки сторін з виконання планових завдань, впровадження досягнень науково-технічного прогресу, передового досвіду, з підготовки кадрів і підвищення їх кваліфікації, залучення працівників до управління виробництвом, забезпечення трудової дисципліни, охорони праці, удосконалення медичного, житлово-побутового і культурно-спортивного обслуговування працюючих, поліпшення умов й оплати праці.

Персонал готельного і туристського підприємства представлений його основними службами.

### 3.2 ДОКУМЕНТАЦІЯ В РОБОТІ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ

Для організації діяльності готелів і туристських комплексів, як і будь-якого підприємства, велике значення має її документальне забезпечення. За допомогою відповідної документації відбувається реалізація організаційних, розпорядчих, контрольних, облікових і довідкових функцій різних служб, забезпечується операційний зв'язок між ними та власне технологія виконання робочих процесів.

Всю документацію, що використовується у підприємствах розміщення туристів, можна розділити на адміністративну й спеціальну.

Адміністративна документація забезпечує організацію управління діяльністю підприємства. Вона ідентична управлінській документації, що використовується у будь-якому іншому підприємстві – це накази, договори, протоколи, заяви, доповідні та службові записки і т. ін. Оформлення подібної документації відбувається відповідно до форм, встановлених офіційним діловодством і документознавством.

Спеціальна документація використовується тільки на підприємстві певної галузі чи сфери діяльності й відповідає специфіці його роботи. Вона забезпечує технологію роботи служб підприємства. Під технологією взагалі розуміють послідовність процесів й операцій з виконання певної роботи. Готельна технологія – це сукупність виробничих процесів з прийому та обслуговування гостей готелю. Спеціальну документацію готельно-туристського комплексу можна розділити на три групи: нормативну, експлуатаційно-технологічну та туристську.

Нормативну документацію складають документи, що встановлюють певні норми й вимоги до організації діяльності служб, а також до виконання робіт з прийому та обслуговування в готелі в цілому та на окремих його ділянках. Сюди входять різні правила, положення, інструкції та інші документи, що встановлюють порядок виконання тих або інших робочих процесів. Вони видаються керівними органами – державними, галузевими, відомчими, муніципальними – або безпосередньо керівництвом підприємства і є обов'язковими для виконання.

Експлуатаційно-технологічна документація – це документи, що забезпечують правильну експлуатацію готелю, здійснюють документальне забезпечення всіх технологічних процесів та окремих операцій з прийому й обслуговування гостей у готелі. Експлуатаційно-технологічна документація складає найбільшу частину всієї документації готельного підприємства і в свою чергу має наступні види.

Типові форми – бланки, розроблені на основі типових форм первинних документів, рекомендованих державними статистичними

органами, які мають, як правило, однаковий вигляд в усіх готелях з несуттєвими відмінностями, зумовленими відомчими вимогами або специфікою готельного підприємства. Це документація, що використовується при бронюванні місць, обліку руху номерного фонду, оформленні поселення, розрахунках з проживаючими, організації виїзду та роботи з багажем тощо. Типові форми відповідають державним стандартам технічної документації. Деякі з них мають характер бланків суворої звітності, наприклад, рахунок; робота з ними вимагає дотримання певних правил, установлених державою для такого роду документів: особлива чіткість в оформленні, суворий облік та збереження, періодична звітність з їх використання тощо.

Журнали обліку встановленої або довільної форми для різного роду обліку. Так, наприклад, журнал обліку громадян, які проживають у готелі, має встановлену форму, мусить бути зброшурованим, прошнурованим, пронумерованим, скріпленням печаткою і періодично перевірятись керівництвом. У той же час журнали ведення білизняного господарства, прийому-здачі зміни, обліку замовлень на послуги хоча й мають спільні реквізити, оформлюються на кожному конкретному підприємстві згідно специфіки його роботи.

Ці два види готельної документації складають перелік форм первинного обліку та строгої звітності в готелі. Вони мусять відповідати типовим зразкам таких документів, розробленим на відомчому або на державному рівні. Крім них в готелях існує також інша документація довільної форми, що використовується тільки на конкретному підприємстві і відображає специфіку його роботи.

Туристські документи забезпечують процес прийому та обслуговування в готелі вітчизняних та іноземних туристів. До них належать туристські повідомлення, ваучери, путівки, обмінні та маршрутні ордери, списки туристів, направлення туристських фірм, листи

обслуговування, технологічні карти туристських маршрутів і т. ін. Значна кількість туристських документів є бланками суворої звітності.

Нині все більше готелів застосовують у своїй роботі так звані «безпаперові технології», засновані на використанні комп'ютерної техніки. Але опції меню готельних комп'ютерних програм подібні до реквізитів документів, що обслуговують відповідні операції. Крім того деякі документи потребують роздрукування з комп'ютера для видачі клієнту, звітності тощо. У готелях, де поки що не застосовується комп'ютерна техніка, робота служб повністю забезпечується відповідною документацією.

### 3.3 ПРАВИЛА НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Правила користування готелем і надання готельних послуг складають зміст основного нормативного документа готельного підприємства. При розміщенні гостя в готелі між ним (або особою, що виступає від його імені) і готелем фактично укладається договір про оренду готельного номеру на певний час. Договір може мати форму, встановлену діючим законодавством і засвідчену підписами сторін (керівництва готелю та замовника (споживача), вважатися укладеним після письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання або засвідчуватись розрахунковим документом з установленими реквізитами, який видається споживачу після оформлення документів на проживання. Умови цього договору власне і відображаються у правилах користування готелем і надання готельних послуг.

Цей документ, як правило, має єдину структуру, але в кожному конкретному випадку він відображає специфіку діяльності підприємства. Правилами встановлюються деякі загальні вимоги до підприємства розміщення та його персоналу згідно з існуючими державними стандартами; режим його роботи; термін проживання в ньому; порядок



бронювання місць, поселення, оплати проживання, надання додаткових послуг, а також взаємні обов'язки, права та відповідальність адміністрації підприємства і проживаючих (замовників). У Правилах можуть встановлюватись пільги при поселенні для певних категорій громадян, особливості поселення і обслуговування дітей.

У 1981 р. Міжнародною готельною асоціацією були розроблені Міжнародні готельні правила, в яких у найбільш узагальненій формі були визначені принципи взаємостосунків клієнта і готелю, їхні взаємні права, обов'язки та відповідальність, подані визначення «клієнта» (в українських Правилах – «замовника») та «гостя» готелю (відповідно – «споживач»), а також наголошено, що умови договору на проживання обумовлюються категорією готелю, внутрішніми інструкціями та правилами та національним законодавством. У кожній окремій країні цей документ регулює відносини між підприємством розміщення і споживачем – проживаючим або замовником – турфірмою чи іншою установою, спираючись на основні державні та галузеві законодавчо-нормативні акти. Ці правила можуть бути типовими, єдиними для всіх готельних підприємств країни, розроблятися на відомчому рівні або в окремих підприємствах.

У СРСР правила користування готелями та внутрішнього розпорядку в них розроблялись відомствами, у підпорядкування яких входили готелі. Найбільшими з них були республіканські міністерства житлово-комунального господарства (комунальні готелі) та туристські відомства, з яких найбільш розвиненою системою готелів володіли «Інтурист» та ЦРТЕ. Виходячи з різного призначення готелів цих відомств (відповідно для мешканців інших міст, іноземних громадян і туристів, організованих вітчизняних туристів з путівками), для них встановлювався конкретний різний порядок бронювання місць, заселення й оплати, отримання додаткових послуг, по різному визначались обов'язки адміністрації і правила внутрішнього розпорядку для проживаючих.

У 1996 р. в Україні були прийняті загальнореспубліканські «Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні», затверджені спільним наказом Держжитлокомунгоспу та Держкомтуризму України. За основу їх побудови було взято той самий принцип занадто конкретизованого підходу до визначення правил розміщення й обслуговування в готелях без врахування специфіки поточного моменту і ринкових умов, в яких почали працювати сучасні готелі. Так, наприклад, встановлювалася єдина квота оплати за бронювання місць – 50 % вартості місця за добу, незважаючи на велику різницю цін у готелях та їх значну відмінність від цін на місця за радянських часів; єдине правило розрахункової години для всіх готелів; обов'язкова наявність паспорту як основи для поселення без уточнення замінюючих його у цьому випадку документів тощо. Все це, з одного боку, обмежувало можливості готелів у застосуванні цих Правил стосовно їх власної специфіки, з іншого, через можливості різночитання, сприяло деяким зловживанням з боку клієнтів або навпаки – порушенню їх прав адміністрацією готелю.

У березні 2004 р. наказом Державної туристичної адміністрації України затверджено нові республіканські «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг». В основу їх розробки покладено в основному державні стандарти та законодавчі акти щодо захисту прав споживачів. Готелі повинні на основі існуючих республіканських Правил, не суперечачи їх основним положенням, розробляти власні правила з урахуванням специфіки своєї роботи. Прийняті у готельному підприємстві Правила користування, затверджені дирекцією або вищими органами, мають силу юридичного документа та обов'язкові для виконання як адміністрацією, так і проживаючими.

У нових Правилах чітко визначаються поняття засобів розміщення, споживачів та замовників їх послуг, окремо вказуються вимоги до інформації про послуги, що мусить бути надана споживачеві. Подається

загальний порядок бронювання місць, поселення та оплати за проживання, причому уточнюються види документів, які можуть заміняти паспорт при поселенні. Установлену Правилами єдину розрахункову годину (12 година дня) готель вправі змінювати на іншу, зручну для нього, а також застосовувати як подобову, так і погодинну форму оплати за проживання, самостійно встановлюючи тарифи і пільги, крім випадків, коли застосовується державне регулювання.

Режим роботи підприємства республіканськими Правилами передбачається цілодобовий. Деякими підприємствами, в основному більш низьких категорій, встановлюються перерви в роботі у нічний час, наприклад, з 0 до 6-ї години ранку. У цей час вхід до готелю тимчасово припинений для всіх категорій громадян, крім тих, що в ньому проживають або забронювали місця. Режим роботи таких підприємств може бути встановлений графіком на місцях. У Правилах готелю можуть також обумовлюватись режим і порядок відвідання проживаючих.

Згідно з Правилами договір на надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін; найбільш коротким терміном вважається одна доба (до 12 години дня наступного за днем прибуття).

Важливою частиною Правил є розділ, що визначає взаємні обов'язки і права адміністрації готельного підприємства та проживаючих.

До обов'язків адміністрації входить:

- ознайомити проживаючих з Правилами користування і внутрішнього розпорядку;
- інформувати їх щодо розміщення служб підприємства, режиму їх роботи, а також додаткових послуг, які пропонуються гостям;
- організувати розміщення та обслуговування проживаючих згідно встановлених стандартів, дотримувати правильності розрахунків;
- забезпечити необхідний рівень санітарного стану номерів, комплектність і справність їх обладнання, якісну підготовку до заселення,

своєчасну заміну постільної білизни, рушників та туалетних речей у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

До обов'язків підприємства входить також надання гостям установленого мінімуму безплатних послуг (виклик швидкої допомоги, доставка у номер кореспонденції гостя, побудка на замовлення, надання у користування готельного інвентарю згідно з категорією готелю) та додаткових платних послуг згідно переліку. До послуг проживаючих у кемпінгах повинні бути кухні та пральні самообслуговування, обладнання для догляду за автомобілем.

Готельне підприємство гарантує проживаючим збереження цінностей, що передані на спеціальне зберігання, та особистих речей, які знаходяться в номері, збереження та повернення забутих речей у встановлені терміни (6 місяців). У свою чергу проживаючі зобов'язані:

- дотримуватися Правил користування, встановлених адміністрацією готельного підприємства, правил пожежної безпеки, зберігати чистоту та порядок у номері;

- дбайливо ставитися до готельного майна, в разі потреби відшкодовувати спричинені збитки.

Проживаючі в готелі користуються правом позачергового обслуговування у підприємствах громадського харчування, зв'язку, служби побуту, що розташовані в готелі.

Персонал готельного підприємства і проживаючі повинні дотримувати тиші та спокою, вживати заходів для забезпечення безпеки проживання, а також безпеки в надзвичайних ситуаціях, бути взаємно ввічливими.

У діючих республіканських Правилах багато уваги приділено правам та відповідальності сторін. Так, готель несе відповідальність за неякісні послуги, надання недостовірної інформації, невиконання договірних умов. Споживач відповідає за дотримання правил користування, незручності, спричинені ним іншим гостям готелю, матеріальні збитки майна готелю. В усіх випадках винна сторона мусить

відшкодувати спричинені збитки. У разі серйозних порушень з боку споживача готель має право відмовити у поселенні або виселити винного. Якщо винною стороною є готель, що не усунув недоліків протягом найближчого часу (за Правилам година після подання скарги), споживач може розірвати договір і вимагати повного відшкодування збитків. Наявність у готелі Книги відгуків і пропозицій споживачів є обов'язковою.

З метою впорядкування діяльності з надання тимчасового проживання у засобах розміщення як юридичними, так і фізичними особами у березні 2006 р. в Україні Постановою Кабінету Міністрів був затверджений також «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)». Основним завданням цього документа є впорядкування понятійно-термінологічного апарату в цій сфері для його подальшого однозначного трактування і застосування в будь-яких нормативно-правових актах, що стосуються надання послуг проживання.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Охарактеризуйте основні форми управління готелями та туркомплексами, що існують у світі, їх переваги та недоліки.
2. Дайте характеристику структури готельної та туристської бази України за формами власності, організаційно-правовими формами та відомчим підпорядкуванням.
3. Назвіть основні законодавчі акти, на які спирається у своїй діяльності готельне підприємство.
4. Визначте основні види бізнес-планів готельного та туристського підприємства та охарактеризуйте їх структуру.
5. Назвіть основні статті доходів і витрат готельного підприємства.
6. Яким чином реалізується єдність керівництва та самоуправління колективу готелю та туркомплексу? Що таке колективний договір?
7. Які документи можна віднести до типу адміністративної, а які до спеціальної документації готелю?

8. Назвіть приклади нормативних документів, що регулюють діяльність готельного та туристського підприємства.

9. Визначить основні види експлуатаційно-технологічної документації готелю.

10. Дайте характеристику Правил користування готелем та надання готельних послуг як основного документа, що регулює відносини між адміністрацією готелю та споживачами його послуг.

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Бізнес-плани готелів залежно від обсягу питань, на вирішення яких вони спрямовані, поділяються на:

- 1) корпоративні, функціональні, спеціальні;
- 2) довгострокові, середньострокові, короткострокові;
- 3) план створення підприємства, план виходу на нові сегменти ринку, план залучення інвестицій.

2. Головним розділом плану експлуатаційно-фінансової діяльності готелю є:

- 1) маркетинговий план;
- 2) план експлуатаційної діяльності;
- 3) організаційний план.

3. Основними статтями витрат готелю є:

- 1) заробітна плата персоналу й експлуатаційні витрати;
- 2) поточні ремонти;
- 3) прання білизни та сміттєвивезення.

4. Основною доходною статтею готельного підприємства є:

- 1) бронювання місць;
- 2) продаж номерів і місць;
- 3) продаж матеріальних фондів.

5. Документація, що встановлює правила виконання певних видів робіт у готелі, носить назву:

- 1) експлуатаційної;
- 2) туристської;
- 3) нормативної.

6. Правила користування готелем та надання готельних послуг визначають взаємні права та обов'язки:

- 1) адміністрації та персоналу готелю;
- 2) готельного підприємства та вищого органу;
- 3) адміністрації готелю та проживаючих (замовників).

7. Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг оплата за проживання в готелі здійснюється:

- 1) подовово та погодинно;
- 2) подовово з оплатою додатково за півдобу при виїзді після 12 до 0 годин;
- 3) подовово з оплатою додатково за півдобу при заїзді з 0 до 12 годин і при виїзді після 12 до 0 годин.

8. Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг готель гарантує гостям збереження їх речей:

- 1) усіх, що знаходяться в номері;
- 2) усіх, що знаходяться в номері, крім цінних, які слід здавати на окреме зберігання;
- 3) усіх речей без виключення.

9. У разі порушення Правил користування готелем та надання готельних послуг адміністрацією готелю споживач має право:

- 1) тільки записати скаргу у Книгу скарг і пропозицій;
- 2) тільки скаржитись у вищі органи;
- 3) розірвати договір з готелем і вимагати відшкодування збитків.

## РОЗДІЛ 4 ОСНОВНІ СЛУЖБИ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА

### 4.1 СПЕЦИФІКА ВИРОБНИЦТВА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ

Виходячи з визначення послуги як специфічної форми праці, в якій сам продукт праці – матеріальний (річ) або нематеріальний (корисний ефект праці) – і процес його виробництва невіддільні, можна дійти висновку, що в готельному і туристському виробництві власне послуги і праця з їх надання (обслуговування) суть дві сторони одного поняття. А отже, якість послуг та ефективність готельно-туристського виробництва цілком залежать як від асортименту послуг, так і від організації їх надання (рис. 6).

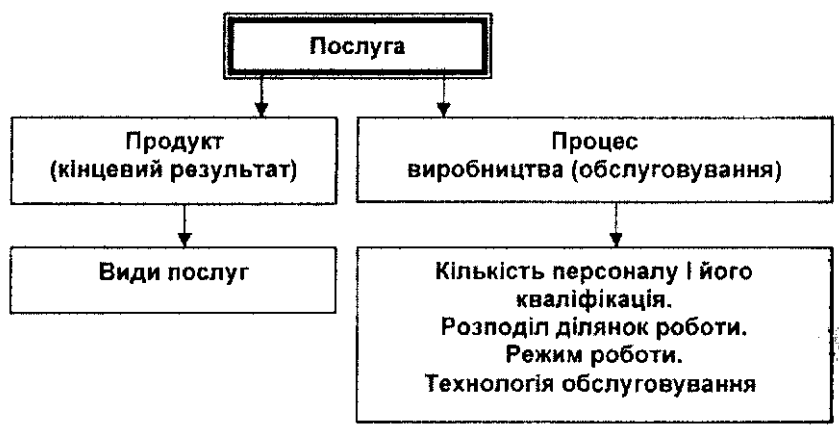


Рис. 6 – Складові послуги в готелях і туркомплексах

Зважаючи на те, що готель чи туркомплекс передусім є типом тимчасового житла, можна виділити як основну послугу організацію проживання. Ця послуга має такі складові як бронювання та резервування місць, підготовка номерів до заселення і їх підтримання в належному санітарному та технічному стані, прийом і розміщення гостей (оформлення, реєстрація і облік, розрахунки), збереження майна гостя, виїзд.



На друге місце можна поставити організацію харчування яке більшість спеціалістів теж відносить до основних послуг готелю. Насправді історично ці дві послуги розвивались у тісному взаємозв'язку і більшість сучасних готелів і туркомплексів включають до вартості проживання також і харчування, як правило, у вигляді сніданку чи повного/неповного пансіону. Але нині все більшого розповсюдження отримують готелі без закладів харчування (воно пропонується у ресторанному закладі поблизу готелю). Тому правильніше було б віднести харчування до додаткових послуг готелю, в туркомплексі воно обов'язкове.

До додаткових послуг готелю і туркомплексу також належать:

- послуги побутового характеру – послуги прання, чищення, ремонту, прокату тощо;
- послуги культурного й оздоровчого характеру – відеозали, бібліотеки, рекреаційні комплекси тощо;
- послуги зв'язку та інформації – пошта, телефон, продаж преси, доступ до Інтернету тощо;
- транспортні послуги – виклик таксі, прокат автомобіля з послугами або без послуг водія, забезпечення проїзними документами тощо;
- торговельні послуги – від доставки у номер квітів до комплексу магазинів у готелі чи туркомплексі;
- банківські послуги – обмін валюти, ощадна каса;
- медичні послуги – від медпункту до наявності власної поліклініки та ціла низка інших послуг.

Усі ці послуги можуть бути надані в сучасному готелі так і туристському комплексу. Але їх обсяги і асортимент не будуть однаковими у різних готелях. Різною буде й організація трудових процесів з їх надання, тобто технологія обслуговування.

Серед чинників, що впливають на асортимент послуг і організацію їх надання у кожному конкретному готелі, туркомплексі, можна назвати місткість, місцезнаходження, сезонність, зазначений рівень комфорту (класність) і призначення готелю (див. рис. 7). Останній чинник можна визначити як найбільш важливий.

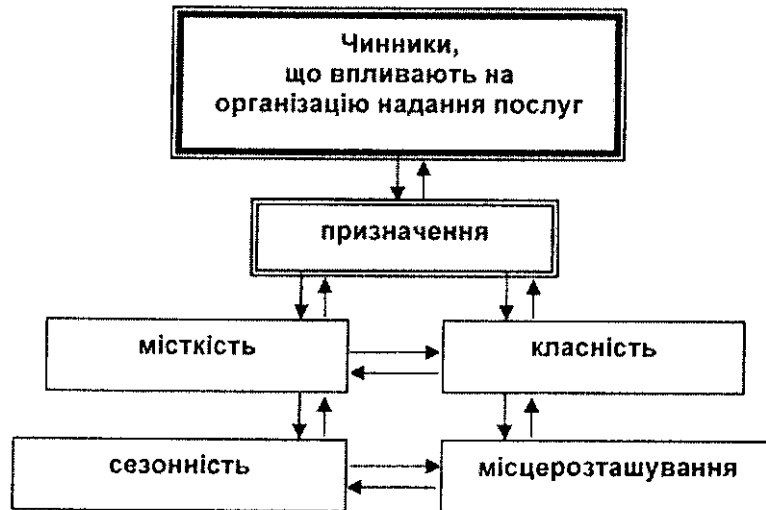


Рис. 7 – Основні чинники, що впливають на діяльність готелю і туркомплексу

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

За чинником місцезнаходження можна виділити для порівняльного аналізу не тільки міські й курортні готелі, різниця між якими (як з точки зору видів послуг, так і організації роботи служб) очевидна, але й готелі,

що розташовані у різних кліматичних зонах і навіть просто у різних регіонах країни і які в силу цього пропонують різні види послуг і обслуговують різну клієнтуру.

Готель чи туркомплекс – це підприємство, що більш ніж будь-яке інше відчуває на собі вплив чинника сезонності протягом року та неоднакової інтенсивності в роботі протягом дня. Річна сезонність особливо відчутна у роботі туристських і курортних готелів і вимагає гнучкості в організації роботи служб (наприклад, збільшення кількості працівників у сезон за рахунок місцевого або залученого резерву, оволодіння суміжними професіями персоналом тощо) або швидкої переорієнтації у видах послуг (наприклад, курортні готелі півдня у зимовий період можуть пропонувати послуги лікувального характеру або послуги, пов'язані з організацією конгресів, симпозіумів тощо). Неоднакова інтенсивність роботи протягом дня (пік заїзду туристських груп, попиту на ті чи інші послуги) асортименту послуг не змінює, але значно впливає на організацію роботи служб, вимагає взаємозамінності та суміщення ділянок роботи, гнучкого режиму праці тощо.

Визначальну роль в організації готельного обслуговування відіграє чинник призначення готелю. Як асортимент послуг, так і організація обслуговування значно відрізняються у готелях ділового типу і мотелях, готелях транзитних і курортних, і особливо в готелях туристського типу і туркомплексах, де вони залежать від видів та форм туристських подорожей, базою яких вони є, та класів обслуговування, що використовуються клієнтурою. Великою мірою організацію роботи готельного та туристського підприємства визначає його відомче підпорядкування, що теж пов'язане з їх призначенням.

Усі названі чинники знаходяться у взаємній залежності й комплексно впливають на організацію виробництва в готелях і туркомплексах. Так, від того, якого типу готель та туркомплекс за призначенням і де він розташований, залежить його клас. Залежно від

місцерозташування і призначення готелю чи туркомплексу знаходяться чинники сезонності та їх місткості. Чинники місцерозташування та призначення теж знаходяться у прямій взаємній залежності. Так, наприклад, мотелі будуються на великих магістралях, біля в'їзду до міста, ділові готелі – у ділових центрах, курортні – у курортній місцевості. Від місцерозташування готелю часто залежить тип клієнтури тощо.

Це основні чинники, що визначають зміст технології обслуговування та організацію роботи служб в готелях і тур комплексах:

- за змінним графіком, коли працівник переходить із зміни у зміну по визначених днях тижня;

- за добовим чергуванням, з наступними вихідними днями.

У готелях та туркомплексах України найчастіше зустрічаються такі форми організації режиму роботи:

- п'ятиденний робочий тиждень з вихідними днями у суботу та неділю для адміністративно-управлінського та частини допоміжного персоналу. У деяких готелях за таким режимом працює персонал служби обслуговування та додаткових служб;

- щоденно по 8 год. з двома вихідними днями (які можуть мати плаваючий характер) або за змінним графіком у дві або три зміни. За таким графіком працюють покоївки більшості готелів та туркомплексів, працівники інженерно-ремонтних служб;

- по 11 год. у дві зміни за змінним графіком з двома вихідними після нічної зміни. Такий режим встановлено в багатьох готелях і тур-комплексах для середньої і молодшої ланки працівників служби прийому і розміщення та в деяких готелях також для служби обслуговування та персоналу служби поверхів;

- добовий графік роботи з трьома вихідними днями після робочої зміни для працівників СПО.

У деяких готелях для певних посад СПО встановлюється 11-годинна денна зміна із змінністю через день або два.

При визначенні режиму роботи враховується також обідня перерва, на яку відводиться час від 45 хв. до 2 год. у залежності від тривалості робочої зміни і яка не включається до робочого часу.

Режим роботи планується та відображується у графіках змінності. Графіки оформлюються на спеціальних бланках, в яких порядок виходу на роботу вказується шляхом проставляння проти прізвища працівника у графах відповідно днів місяця, номера зміни (1, 2, 3) або кількості робочих годин (8, 11, 22.30). Години роботи у зміну можуть бути записані у вигляді дробу, де в чисельнику зазначається час початку, а у знаменнику - час закінчення роботи.

Графіки змінності складаються зазвичай на місяць і заздалегідь доводяться до відома працівників – як мінімум за 2 тижні до їх введення в дію.

Наприкінці поточного року керівники служб складають графіки відпусток на наступний рік з урахуванням побажань самих працівників та трудового законодавства. Вони повинні бути також доведені до відома працівників заздалегідь.

Протягом робочого місяця ведеться облік і контроль виконання робіт персоналом, який знаходить відображення у таблиці на отримання заробітної плати. Облік і контроль роботи здійснюються по різному в залежності від прийнятої на підприємстві форми організації праці персоналу.

При індивідуальній формі організації праці кожного працівника приймають на роботу як окрему одиницю. У разі потреби з ним укладають договір на індивідуальну матеріальну відповідальність. Він працює згідно з графіком і отримує плату за штатним окладом та відпрацьованим часом. Якість його роботи постійно або вибірково перевіряється керівництвом або спеціальними контролюючими особами (супервайзерами). Результати перевірок відображаються у контрольних документах, прийнятих для конкретного готелю (книги контролю праці, талони якості праці, відгуки та

анкети опитування проживаючих тощо). Певним стимулом у роботі є преміальні виплати за результатами господарської діяльності підприємства: за виконання планів, надання додаткових платних послуг, економію господарських витрат. Конкретні розміри премій визначаються з урахуванням якості роботи. Але при такій формі організації та стимулювання праці, заснованій на індивідуальній відповідальності працівника за виконання своїх обов'язків, важко виміряти рівень спільної відповідальності колективу за кінцевий результат роботи.

З метою підвищення зацікавленості працівників у кінцевому результаті роботи колективу, підвищення її продуктивності та якості у 80-х роках у готельних підприємствах почала використовуватись бригадна форма організації та стимулювання праці персоналу.

#### 4.2 ФУНКЦІЇ ТА ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ

Служба прийому та обслуговування (СПО) є основним структурним підрозділом готельного підприємства, що безпосередньо займається прийомом, розміщенням і обслуговуванням клієнтів. Вона виконує наступні функції:

- бронювання номерів і місць, забезпечення завантаженості готелю;
- прийом гостей у готелі: визначення номерів і місць під заселення, їх розподіл і перерозподіл згідно замовленого класу та побажань замовника, зустріч гостя, визначення разом з ним умов заселення, оформлення його, видача ключів;
- розміщення – виїзд: підготовка номерів і місць під заселення, розміщення гостей у номері, створення належного комфорту, контроль виїзду (прийом номера після виїзду гостя);

- збереження та транспортування багажу гостя, забезпечення його прийому, доставки в номери, виносу та відправлення, збереження особистих речей і цінностей гостя від ушкодження та втрати;

- розрахунки: готівкою та безготівково за проживання та всі види послуг, прийом, збереження та здача грошей та платіжних документів, контроль оплати;

- облік і реєстрація гостей: прописка та виписка гостей у готелі, реєстрація документів і облік руху гостей;

- інформація та реклама: надання різного роду довідок гостям, різноманітної інформації щодо можливостей міста, послуг готелю, режиму роботи служб, реклама послуг;

- додаткові послуги: побутові, харчування, транспортні, екскурсійні, тощо залежно від функціонального призначення та класу готелю.

СПО включає службу прийому, службу поверхів (службу експлуатації номерів) і службу обслуговування. Кожну з ланок СПО може очолювати керівник: службу прийому – старший адміністратор, старший порт'є або менеджер з розміщення; службу поверхів – завідуючий корпусом, завідуючі секціями або менеджер з експлуатації; службу обслуговування – завідуючий бюро обслуговування, старший перекладач, менеджер з обслуговування. СПО також може мати єдиного керівника – начальника служби прийому та обслуговування (генерального менеджера). Середню ланку складають адміністратори, порт'є, касири-розрахувальники, консьєржі, перекладачі, старші покоївки і чергові на поверсі, супервайзери. Молодший обслуговуючий персонал представлений швейцарами, стюардами, піднощиками багажу, посильними, покоївками, кастеляншами, швачками-штопальницями, ліфтерами, гардеробниками. Технічний та допоміжний персонал складають прибиральниці, натирачі підлоги, мийники вікон, кур'єри, вантажники білизни.



Рис. 8 – Адміністратори і менеджери служби прийому

Протягом довгого часу у вітчизняних готелях існувала така форма організації прийому й обслуговування гостей, при якій всі функції виконувались двома відносно автономними службами:

- адміністраторська служба (служба чергового адміністратора) здійснювала прийом гостей, облік та реєстрацію, розрахунки та забезпечення інформацією;
- служба поверхів повністю займалася питаннями розміщення та виїзду гостей і забезпеченням збереження їх майна.

Надання додаткових послуг здійснювали залучені підприємства, що орендували приміщення готелю (транспортні, побутові, торговельні та ін.). У складі адміністраторської служби для надання послуг, зазначених у Правилах користування готелем, існувала посада портьє. У тих готелях, де ключове господарство концентрувалось у вестибюльній службі, ці функції покладались на портьє на ключах.

У туристських комплексах, в яких крім проживання та харчування турист мусив отримати весь комплекс послуг по туру, їх наданням займалися відповідні туристські організації через свої служби та представництва у готелях, а у готелях високого класу, особливо там, де приймали іноземних гостей та іноземних туристів – бюро обслуговування.



Така форма організації СПО, що тривалий час існувала в усіх готелях України, отримала назву традиційної (див. рис. 9).



Рис. 9 – Схема побудови традиційної СПО в готелі

При традиційній формі організації СПО закріплення функцій є досить жорстким: прийом гостя – адміністратор; розміщення-виїзд – служба поверхів; облік і реєстрація – паспортист; розрахунки – касир; інформація – довідкове бюро; збереження речей гостя – швейцари, піднощики; додаткові послуги – портє, перекладачі бюро обслуговування або турслужби, залучені підприємства. При цьому бюро обслуговування практично дублювало всі служби, пов'язані з прийомом і обслуговуванням іноземних гостей і туристів у готелі, а також займалося наданням усіх послуг як тих, що передбачалися по туру, так і додаткових.

З розвитком готельного господарства й туризму, з розширенням асортименту готельних послуг, з появою великих широкопрофільних готельних і туристських комплексів удосконалювались і форми організації обслуговування. Зміни соціальних пріоритетів, все більша відкритість суспільства, руйнування застарілих стереотипів мислення дозволили, з одного боку, поставити клієнта готелю та його потреби у центр уваги і спільних зусиль усіх служб, з іншого – звернутися до міжнародного досвіду в царині готельного сервісу.

Єдність завдання – комплексне обслуговування клієнта – вимагала концентрації управління процесом обслуговування, чіткої координації дій

усіх служб готелю, прикладом яких є так звана «служба порт'є», що є найбільш поширеною формою організації СПО в зарубіжних готелях. При такій формі організації на різних функціональних ділянках СПО готелю (прийом, розрахунки, виїзд, реєстрація, ключі, інформація, додаткові послуги) працюють порт'є – посадові одиниці, що володіють всім технологічним процесом в цілому. Вони можуть вести окремі ділянки, але найчастіше виконують всі технологічні процеси прийому – це залежить від обсягів роботи і кількості проживаючих у готелі.

Після запозичення такої форми організації СПО в українських готелях «служба порт'є» разом із службою житлових поверхів утворили так звану Єдину службу прийому та обслуговування (ЄСПО), де все управління процесом прийому та обслуговування гостей було сконцентровано у вестибюльній службі, а роботу всіх функціональних ділянок служби забезпечували порт'є. У залежності від кваліфікаційних характеристик порт'є могли мати I або II категорію, але їх функціональні обов'язки були подібними. Це супроводжувалось також перенесенням ключового господарства з поверхів у вестибюль і скасуванням посади чергової на поверсі. Служба поверхів функціонально теж управлялася зі служби порт'є (рис. 10).

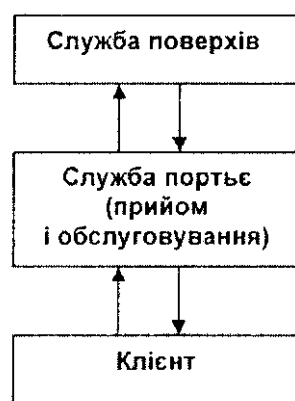


Рис. 10 – Схема побудови ЄСПО готелю

Така форма організації СПО безперечно має багато переваг: покращує координацію дій усіх структурних підрозділів готелю та інших

підприємств, що беруть участь в обслуговуванні проживаючих, забезпечує повне комплексне обслуговування гостей, економить їх час і спрощує процедуру отримання послуг, передбачає взаємозамінність працівників і розширення зон обслуговування, що дозволяє готелю отримати економічні вигоди – зменшення кількості персоналу та економію фонду заробітної плати. Але для її успішного упровадження крім єдності завдання необхідно мати належну матеріальну базу (відповідне планування вестибюльних приміщень, швидкий інформаційний зв'язок, сучасні комп'ютерні системи) та належним чином підготовлений персонал.

Уперше ЄСПО було запроваджено в готелях «Інтуристу» в 80-х роках, потім цей досвід було перейнято й іншими вітчизняними готелями, але загалом цей процес мав неоднаковий характер. У більшості готелів був збережений принцип закріплення ділянок роботи – так з'явилися «порт'є з розміщення», «порт'є з виїзду», «порт'є з паспортів», «порт'є з послуг» та ін. У деяких готелях залишилася структурно виділеною служба туробслуговування, розгалужена система служби поверхів, де зберігалися посади чергових на поверсі, іноді під іншими назвами, тощо. І нині в готелях країни існують обидві форми організації СПО, пристосовані до специфіки діяльності кожного конкретного готелю.

Для вдосконалення Єдиної служби прийому та обслуговування в основу її побудови можна покласти принцип виходу на клієнта – так званий принцип «першої і другої лінії» в обслуговуванні. Він полягає в тому, щоб обмежити вихід посадових осіб готелю на клієнта та максимально сконцентрувати процес отримання ним послуг, виділивши його в «першу лінію», а всі процеси з надання послуг, що можуть здійснюватись без присутності клієнта, винести у «другу лінію». Такі дві лінії можна прослідкувати по кожній функції служби. Наприклад, якщо зустріч гостя та обговорення з ним умов заселення, видача ключів передбачають прямий контакт з клієнтом («перша лінія»), то визначити

номер під заселення та оформити необхідні документи можна у його відсутності («друга лінія»).

Для реєстрації на «першій лінії» достатньо отримати паспорт гостя і заповнену ним анкету, а власне облік і реєстрація – це вже «друга лінія».

При розрахунках присутність клієнта («перша лінія») потрібна тільки у разі, коли він платить особисто, безготівкові ж розрахунки з організацією-замовником – це «друга лінія».

Якщо безперечно «першою лінією» проходять інформація та реклама, прийом замовлень на додаткові послуги, то організація їх надання – «лінія друга» тощо. Навіть прийом замовлень на деякі види послуг, особливо побутового характеру (хімчистка, лагодження одягу, прання білизни, замовлення сніданку до номеру тощо) можна здійснити, уникаючи безпосереднього контакту з клієнтом, через картку замовлення, спеціальні пакети для транспортування білизни й одягу тощо, що вже є практикою багатьох готелів.

Таким чином, пропонований принцип побудови Єдиної СПО можна відобразити наступною схемою (рис. 11). При запропонованій схемі організації СПО розподіл функцій здійснюється наступним чином.

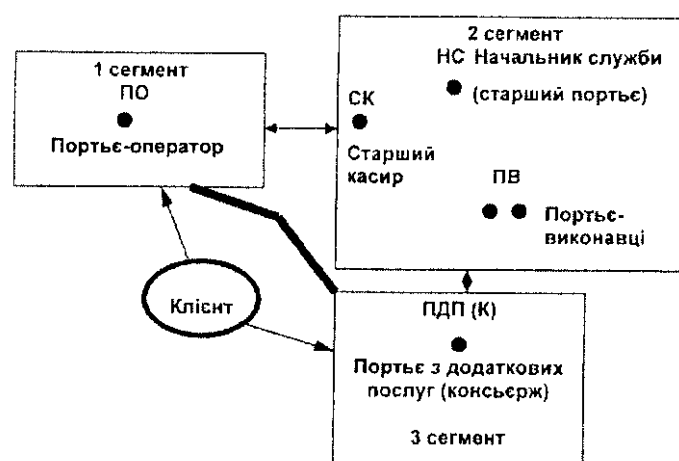


Рис. 11 – Схема побудови СПО за принципом «першої» і «другої» лінії

Порт'є-оператор (ПО) – зустріч гостя, обговорення з ним умов розміщення, в разі потреби – вибір номера; видача ключа; прийом грошей або платіжних документів в оплату за проживання та послуги (якщо гість розраховується особисто) та інших документів для подальшої обробки у службі обслуговування (реєстраційний листок, проїзні документи, ваучер та ін.); видача гостю необхідної інформації і (у випадках, коли готель уповноважений на це туристською фірмою) програми перебування по туру. До цих функцій можуть бути долучені також надання таких типових послуг готелю як вручення кореспонденції, виклик швидкої допомоги, деякі торговельні послуги тощо.

Порт'є з додаткових послуг (консьєрж) (ПДП (К) – реклама додаткових послуг готельного і туристського характеру, прийом замовлень на послуги і передача їх для виконання. У необхідних випадках – видача замовленого гостю, безпосереднє надання деяких побутових і торговельних послуг, інформація та прийом оплати за послуги. Цей сегмент служби може бути відсутній. Його функції в такому разі обіймає порт'є-оператор. Така практика застосовується багатьма зарубіжними готелями, особливо тими, що мають малу місткість і відповідно меншу чисельність і персоналу. Досвід роботи зарубіжних готелів з найбільшою і формою концентрації служби дає приклади, коли клієнт може отримати необхідну послугу, звернувшись до будь-якої службової особи готелю (швейцар, покоївка тощо). Побажання гостя передається цими особами у відповідні виконавчі служби.

Порт'є-виконавці (ПВ) – передача замовлень на послуги у відповідні служби, контроль виконання, реєстрація та облік гостей, обробка документів. Обов'язки порт'є-виконавців можуть бути функціонально закріплені – порт'є з транспортних послуг, побутових послуг тощо. У разі відсутності комп'ютерної техніки у службі порт'є можуть бути представлені порт'є з виїзду, порт'є з номерного фонду тощо. Але це ускладнює організацію роботи СПО, тому наявність інформаційних

технологій є обов'язковою умовою упровадження такої форми її організації.

Старший касир (СК) – прийом грошей та платіжних документів від порт'є, можливо також від інших посадових осіб підрозділів готельних служб (бармени, кіоскери тощо), прийом і обробка платіжних документів за безготівковими розрахунками, їх збереження та передача до бухгалтерії, контроль оплати за номери і місця та облік їх руху і (можливо нічний аудит), контроль оплати за додаткові послуги. Старший касир (або касир-рахівник з відповідними функціями) може бути безпосередньо посадовою особою бухгалтерії.

Загальний зв'язок ділянок служби та управління ними здійснює начальник СПО (старший порт'є, генеральний менеджер) – НС. Його функції – забезпечення правильного завантаження готелю, прийом замовлень на місця (бронювання номерів і місць, якщо ця ділянка не відокремлена у зв'язку з великим обсягом роботи і не забезпечена окремою посадовою одиницею – порт'є по броні), визначення номерів під розміщення, керівництво роботою службами житлових поверхів та додаткових послуг, координація роботи всіх ділянок СПО, організація та контроль здійснення технологічного процесу розміщення та обслуговування гостей у готелі, організація обліку та звітності.

У найбільш спрощеному вигляді із зазначенням функціональних обов'язків усередині служб схему Єдиної СПО можна подати наступним чином (рис. 12).

Залежно від чинників впливу на організацію готельного обслуговування (місткість, місцерозташування, сезонність, рівень комфорту та призначення) структура СПО може модифікуватись у бік більшої концентрації ділянок та централізації управління процесом обслуговування, або, навпаки, їх спеціалізації. У кожному конкретному готелі до побудови СПО слід підходити творчо, з урахуванням двоєдиного

завдання, що стоїть перед готелем: забезпеченім якомога вищої якості послуг і водночас якомога вищої рентабельності.

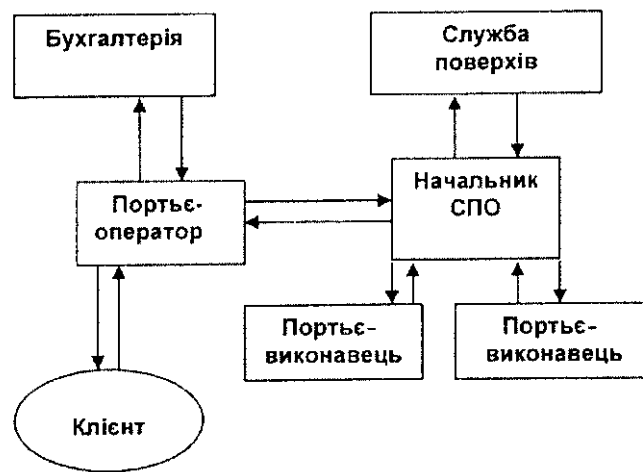


Рис. 12 – Схема служб Єдиної СПО в готелі

### КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Визначить основні й додаткові послуги готелю і туркомплексу.
2. Охарактеризуйте чинники, що впливають на асортимент послуг готелю та туркомплексу, організацію їх надання. Яким чином вони взаємопов'язані?
3. Назвіть основні служби готельного підприємства та їх функції.
4. Що становить зміст організації праці персоналу готельного підприємства?
5. Розкрийте особливості формування штатного розкладу готельного підприємства. Які нормативи і яким чином використовуються при розрахунку чисельності персоналу готелю?
6. Наведіть приклади графіків роботи готельного персоналу.
7. Користуючись принципами створення посадових інструкцій, складіть посадові інструкції для окремих посадових осіб готельного персоналу (вибірково).

8. Розкрийте особливості традиційної та єдиної форм організації СПО в готелі. У чому сутність «першої» та «другої» ліній в обслуговуванні гостей готелю?

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. До основної послуги готелю (організації проживання) входять:
  - 1) виклик таксі, прокат автомобілів;
  - 2) організація прання та чищення одягу проживаючого;
  - 3) бронювання місць у готелі.
2. Місткість готелю значною мірою впливає на.
  - 1) асортимент послуг;
  - 2) організацію обслуговування;
  - 3) класність готелю.
3. Визначальну роль в організації обслуговування в готелі відіграє такий чинник як:
  - 1) його місткість;
  - 2) його місцезнаходження;
  - 3) його призначення.
4. Служба, що безпосередньо контактує з гостями готелю, це:
  - 1) адміністративно-управлінська служба;
  - 2) комерційна служба;
  - 3) служба прийому та обслуговування (СПО) готелю.
5. Жорстке закріплення функцій характерна для такої форми організації СПО готелю як:
  - 1) традиційна;
  - 2) єдина;
  - 3) за принципом «першої» та «другої» ліній в обслуговуванні.
6. При єдиній формі організації СПО управління процесом прийому та обслуговування гостей користується:



- 1) у службі поверхів;
- 2) у господарській службі;
- 3) у вестибюльній службі.

7. «Першу лінію» в організації обслуговування у готелі складають ділянки, на яких відбувається:

- 1) бронювання місць;
- 2) прямий контакт з гостем;
- 3) передача його замовлень у відповідні служби.

8. Упровадження принципу «першої» та «другої» лінії в обслуговуванні гостя має на меті:

- 1) сконцентрувати процес отримання гостем послуг готелю та спростити його для гостя;
- 2) забезпечити роботою усі ланки СПО;
- 3) розподілити обов'язки та функції посадових осіб СПО.

## РОЗДІЛ 5 ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У ЖИТЛОВІЙ ЧАСТИНІ ГОТЕЛЮ

### 5.1 ЗМІСТ ПРИЙОМУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ НА ЖИТЛОВИХ ПОВЕРХАХ ГОТЕЛЮ

Яким би широким не було коло послуг, що надає готельне підприємство, головною його послугою залишається надання проживання – ночівлі та супроводжуючих її побутових зручностей. Якість проживання – стан номеру та обслуговування гостя в номері – головний критерій, на підставі якого оцінюються комфортність готельного підприємства, його категорія, формується загальне уявлення про нього.

Проживання гостей організується у житловій частині готелю. Організація проживання є основною ланкою технологічного процесу прийому та обслуговування в готелі і в свою чергу теж складається з низки послідовних етапів, що можуть бути подані як наступний технологічний ланцюг (рис. 13).



Рис. 13 – Технологічний процес прийому й обслуговування гостя у житловій частині готелю (організація проживання)

Забезпечує всю роботу з прийому та обслуговування на поверсі персонал служби поверхів – покоївки, прибиральниці, технічні та підсобні робітники.

Покоївка є основною посадовою одиницею персоналу житлових поверхів. До її обов'язків входить своєчасне та якісне прибирання номерів, забезпечення належного санітарного стану житлового поверху, збереженості меблів, інвентарю та обладнання. Вона надає допомогу гостям при поселенні в номер та приймає у них кімнати при виїзді, виконує замовлення проживаючих відповідно до переліку додаткових послуг на поверсі, стежить за виконанням правил користування готелем, протипожежної безпеки тощо.



Посадові обов'язки прибиральниці передбачають утримання у належному санітарному стані коридорів, сходів, санвузлів та інших місць загального користування, контроль збереженості їх обладнання.

До технічного й допоміжного персоналу поверхів належать підлогонатирачі, мийники вікон, швеї-штопальниці та ін. залежно від специфіки матеріальної бази готелю.

Організують і контролюють роботу з прийому та обслуговування на поверсі та відповідають за її якість розпорядники поверхів, завідувач поверхом, завідувач секцією (об'єднує кілька поверхів), завідувач корпусом.

Залежно від форм організації праці персоналу поверхів та розмірів готелю розпорядник поверхів може мати помічників – середню ланку: чергові на поверсі, старші покоївки, бригадири покоївок. Чергові на

поверсі працюють у готелях, де зберігається традиційна форма організації СПО. До їх обов'язків, крім забезпечення якісного санітарного стану поверху та збереженості його обладнання, організації та контролю роботи персоналу поверху, входить також ведення ключового господарства (при його утриманні на поверхах), надання додаткових послуг, облік проживаючих, забезпечення зв'язку з вестибюльною службою у питаннях заселення та виїзду проживаючих. Посадові обов'язки старшої покоївки практично співпадають з обов'язками чергової на поверсі. Крім того вона бере участь у прибиранні номерів та інших приміщень поверху. Бригадири покоївок працюють у готелях, де впроваджено бригадну форму організації і стимулювання праці.

Контрольні й облікові функції можуть здійснювати також працівники служби порт'є або спеціально уповноважені особи – супервайзери. До обов'язків змінних супервайзерів входить також забезпечення технічно справного стану обладнання, передача у службу порт'є інформації про рух номерів та їх готовність до заселення.

Організація обслуговування гостя на поверсі починається з підготовки номерів до експлуатації та проживання. Підготовка номерів до експлуатації передбачає оснащення їх меблями, обладнанням та інвентарем, для чого в готелі існує система матеріального постачання, обліку, зберігання, переміщення та списання матеріального майна. Підготовка номера до проживання означає також спорядження його рекламними матеріалами, предметами гігієни та всім необхідним для прийому визначеної категорії гостей за визначеним класом (квіти, фрукти, напої, сувенірна продукція). До завдання служби поверхів входить також забезпечення належного санітарного стану та порядку в номерах відповідно до існуючих санітарно-гігієнічних вимог, підтримання його в період проживання гостей за допомогою прибиральних робіт, ведення білизняного господарства.

Важливим моментом у підготовці номерів до прийому гостей є двосторонній зв'язок служби поверхів з вестибюльною службою (службою розміщення). До персоналу служби поверхів повинна своєчасно надходити інформація щодо постановки номерів на бронь, характеру та термінів заселення і виїзду гостей. У свою чергу тільки служба поверхів володіє фактичними даними про рух номерів, їх звільнення та готовність до заселення після прибирання. Обмін інформацією може здійснюватися шляхом звірок, які проводять представники служб у визначені контрольні години на підставі складених цими службами звітних відомостей про звільнення номерів і виїзд гостей, а також оперативно по телефону, селектору, телерайтеру (принцип роботи телетайпу). У сучасних готелях служба поверхів підключена до загальної комп'ютерної системи та знаходиться у прямому контакті з іншими службами підприємства. Це дозволяє в повному обсязі збирати, зберігати та передавати всю інформацію про стан номерів і процес їх підготовки, заселення та звільнення.

Прийом гостя включає зустріч його на поверсі, допомогу в орієнтації та розміщенні, ознайомлення гостя з номером та його обладнанням. Це робить спеціально уповноважена особа з числа працівників служби поверху, а в деяких випадках, наприклад, при прийомі гостей категорії VIP (very important person) – портє, завідувач секцією або хтось з керівництва готелю. Гостя супроводжують у номер, відчиняють двері, пояснюють, як користуватися ключем. Світлої пори дня його запрошують увійти першим до номеру, темної – спочатку входить службовець готелю, вмикає у номері світло і вже потім запрошує гостя. Гостя ознайомлюють з усіма особливостями устаткування номера та його експлуатації. Це робиться не тільки з поваги до гостя, але й в інтересах збереження готельного майна. Належить також проконтролювати доставку багажу гостя. Якщо багаж прибув раніше за гостя, покоївка відкриває двері номера і допомагає піднощику багажу внести його.

Облік проживаючих на поверсі необхідний для правильної організації прибиральних робіт, своєчасної заміни постільної білизни, організації додаткового обслуговування, контролю руху номерів. Раніше для цього на поверсі використовували спеціальні журнали обліку проживаючих, шахматки, бланки дозволів (нарядів) на проживання. Після запровадження ЄСПО ця функція перейшла до служби порт'є. Натепер у багатьох готельних підприємствах облік проживаючих здійснюється централізовано через комп'ютерну систему.

Працівники служби поверхів беруть участь у наданні певних додаткових побутових послуг на поверсі, що входять до загального переліку додаткових послуг у готелі. До їх обов'язків входить забезпечення порядку, тиші та спокою на поверсі, а також умов, необхідних для забезпечення безпеки гостя та збереження його майна.

При виїзді гостя працівники поверху приймають номер, контролюють збереженість готельного майна та перевіряють наявність забутих речей. Прийом номера найкраще проводити вже після того, як гість залишив його, але ще не виїхав з готелю, щоб сприяти відшкодуванню збитків та поверненню забутих речей власникам. У разі необхідності здійснюється контроль за виносом і відправкою багажу гостя. Потім виконують прибирання номера, після закінчення якого інформацію про його готовність до заселення передають у службу порт'є максимально оперативно, щоб запобігти простоїв номерів. Далі технологічний цикл прийому й обслуговування на поверсі повторюється для наступного гостя.

## 5.2 СИСТЕМА ОБЛІКУ ТА ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛЬНОГО МАЙНА НА ПОВЕРХАХ

Всі приміщення готелю, зокрема приміщення житлових поверхів, номери, де організується проживання, відповідним чином меблюються, оснащуються необхідним обладнанням, м'яким та жорстким інвентарем.

Види меблів, обладнання та інвентарю та їх якісні характеристики залежать від призначення й категорії готелю, комфорту номерів, а також від фінансових можливостей готельного підприємства. Практикою готельної справи вироблені типові норми оснащення готелю меблями, обладнанням та інвентарем. Вони можуть бути документально закріплені, тобто відображені у документах, що містять загальні вимоги до готелів, наприклад, у державних стандартах, або видані у вигляді окремого документа, що діє на галузевому, відомчому рівні або тільки у конкретному готелі.

Розпорядник поверхів, як правило, несе повну матеріальну відповідальність за все майно, що знаходиться на поверсі, його стан та умови експлуатації. На розсуд адміністрації готельного підприємства до матеріально відповідальних осіб на поверсі можуть бути віднесені й інші посадові особи, наприклад, покоївки. Це обумовлюється посадовими інструкціями. Адміністрація підприємства укладає з матеріально відповідальною особою «Договір про повну індивідуальну матеріальну відповідальність». Згідно з цим договором працівник бере на себе повну матеріальну відповідальність за забезпечення збереженості доручених йому підприємством матеріальних цінностей і зобов'язується здійснювати їх облік й звітувати про їх стан, вживати заходів щодо недопущення їх ушкодження, своєчасно повідомляти адміністрації про всі обставини, що можуть загрожувати забезпеченню їх збереженості. У свою чергу адміністрація зобов'язується створювати працівнику всі умови для нормальної праці та забезпечення повної збереженості доручених йому матеріальних цінностей. У разі пошкодження майна з вини працівника визначення розміру шкоди та її відшкодування відбувається згідно діючого законодавства.

У готелях, де діє бригадна форма організації праці покоївок, може бути запроваджена колективна (бригадна) матеріальна відповідальність. У такому разі договір підписується всіма членами бригади, що досягли

вісімнадцятирічного віку. Якщо вибуває один з членів бригади, у договорі проти його прізвища вказується дата вибуття, при вступі у бригаду нового робітника у договорі проставляється його підпис і дата вступу. За умови зміни керівника-бригадира або зміни складу бригади більш ніж на 50 % договір переоформлюється.

Для забезпечення збереженості матеріальних цінностей необхідно організувати їх правильний облік та контроль за їх надходженням, утриманням, переміщенням та вибуттям.

Матеріальні цінності, придбані підприємством, поступають на його матеріальний склад. Тут вони обліковуються: окремо меблі та обладнання, малоцінний та швидкозношуваний інвентар, постільна білизна, потім маркуються до введення їх в експлуатацію. Повний облік всіх матеріальних цінностей, як тих, що знаходяться на складі, так і тих, що в експлуатації, веде бухгалтерія підприємства.

Матеріальні цінності зі складу відпускають на підставі виписаної вимоги або накладної, які підписуються керівником підприємства та бухгалтером матеріального обліку. На предмети, що відпускаються у межах встановленого ліміту (малоцінний інвентар, спецодяг, миючі та чистячі засоби тощо), може бути виписана лімітна карта. Як правило, дрібний інвентар, рекламні матеріали, миючі та чистячі засоби списуються на видаток у міру їх введення у виробництво або експлуатацію, на деякі малоцінні та швидкозношувані предмети одразу ж нараховується 50 % зносу.

Матеріальні цінності отримує безпосередньо розпорядник поверхів або бригадир покоївок, вони ж організують їх облік на поверсі.

Якщо готель не забезпечений програмою комп'ютерного обліку руху матеріального майна, облік матеріальних цінностей на поверсі проводиться по спеціальних книгах-журналах обліку, які оформлюються окремо на меблі та обладнання, окремо на малоцінний й швидкозношуваний інвентар. У книгах обліку фіксується найменування цінностей, дата їх



надходження на поверх та видачі у експлуатацію. У книзі обліку меблів та обладнання вказуються їх інвентарні номери, короткі характеристики і вартість, місце їх знаходження. Передача цінностей на іншу ділянку (поверх) також оформлюється накладними. На поверсі доцільно мати невеликий запас прибиральних та рекламних матеріалів, туалетного паперу, фірмових гігієнічних засобів, а також дрібного інвентарю, необхідного для обладнання номеру – вішалок-плічок, нарізаних ключів, посуду й приборів, ваз, попільничок тощо (10-20 % до тих, що знаходяться у номерах). Розпорядник поверхів (бригадир) забезпечує обслуговуючий персонал необхідним робочим інвентарем, прибиральними матеріалами, миючими та дезинфікуючими засобами, організує та контролює їх раціональне використання.

Персонал поверхів здійснює контроль за станом обладнання, м'якого й жорсткого інвентарю, створює умови для максимального забезпечення їх збереженості. Контроль здійснюється шляхом профілактичних оглядів обладнання, систематичних перевірок його стану при здійсненні щоденних поточних прибирань. У разі виявлення будь-яких ушкоджень або несправностей необхідно одразу ж повідомляти інженерно-ремонтну службу та проконтролювати виконання замовлення. Іноді з такою метою на поверхах або власне в ремонтній службі ведуть спеціальні журнали замовлень на ремонт з відміткою про виконання, використовують спеціальні бланки замовлень. Про несправність обладнання в номері може повідомити сам клієнт, вивісивши на ручку дверей спеціальну картку, де зазначає, що саме слід полагодити. Своєчасний ремонт меблів, обладнання та інвентарю дозволяє збільшити термін їх служби, скоротити витрати підприємства.

У ході експлуатації матеріальні цінності застарівають, зношуються або стають непридатними для подальшої експлуатації, їх знімають з експлуатації і списують з матеріально відповідальної особи. Списання дрібного інвентарю проводиться з періодичністю раз на півроку, на квар-

тал або щомісячно у залежності від фінансового стану та можливостей підприємства.

Для визначення непридатності обладнання, господарського інвентарю та іншого майна для подальшого використання, недоцільності або неможливості його ремонту та оформлення документації на списання керівництвом підприємства призначається спеціальна комісія, яку очолює представник керівництва. До її складу включають представників економічної та інженерної служб, бухгалтерії. До роботи в комісії залучається також матеріально відповідальна особа, за якою значиться об'єкт, що підлягає списанню. Комісія проводить огляд об'єкта, визначає причини списання, можливість використання його окремих вузлів, деталей, матеріалів та проводить їх оцінку, після чого складає акт на списання. Окремо складаються акти на білизну та м'який інвентар; на меблі та жорсткий господарський інвентар (настільні лампи, торшери тощо); на технічне обладнання та інвентар основних фондів (телевізори, холодильники, радіоапаратура, пирососи тощо), а також на картини, дорогі предмети декоративного мистецтва, скульптуру тощо.

До актів на списання технічного обладнання з основних фондів додається висновок відповідної ремонтної служби про його непридатність. До списання предметів мистецтва можуть залучатися експерти, їх висновки теж додаються до актів на списання. До актів на списання основних засобів також додаються прибуткові накладні про надходження на склад деталей, матеріалів тощо, довідки з бухгалтерії про реалізацію залишків та отриманих за це коштів, акти на знищення відходів.

Якщо майну готелю завдано шкоду, матеріально відповідальна особа зобов'язана встановити конкретного винуватця. У разі ушкодження або втрати майна винуватець мусить відшкодувати його вартість або вартість зіпсованої деталі. Якщо в результаті спричиненої шкоди необхідно здійснити ремонт номера, крім вартості ремонту до відшкодування враховується також його тариф за період вимушеного простою.

Якщо винуватцем шкоди є проживаючий, згідно Правил користування готелем він мусить відшкодувати її. Для цього працівники готелю складають відповідний акт із зазначенням виду й суми завданої шкоди. Акт завіряється підписами працівників готелю та самого винуватця та передається для оплати через касу підприємства. Якщо гість відмовляє у підписі, про це робиться відповідна відмітка в акті. Але слід зауважити, що в деяких випадках не треба вимагати від гостя відшкодування. Якщо він прибув по лінії фірми або організації, є постійним клієнтом або входить до категорії VIP-гостей тощо, слід спочатку повідомити про ситуацію приймаючу організацію і керівництво готелю та визначити, за чий рахунок здійснити відшкодування. Якщо загроза втратити клієнта є більшою за спричинену шкоду, можливо списання шкоди за рахунок фірми або власне готельного підприємства.

Шкода, спричинена з вини працівника готельного персоналу, як правило, відшкодовується ним безпосередньо.

З метою контролю збереженості майна готелю в ньому періодично проводяться інвентаризації. Інвентаризація – це перевірка наявності та стану матеріальних цінностей шляхом їх підрахунку, огляду і звіряння з даними обліку. Планову інвентаризацію проводять не рідше одного разу на рік, звичайно в останньому кварталі. Наказом директора встановлюються терміни її проведення і склад інвентаризаційної комісії. Комісію очолює керівник підприємства, до її складу входять відповідальні особи готелю, працівники бухгалтерії. Основним документом у роботі комісії служать інвентаризаційні відомості (інвентаризаційні описи, порівняльні відомості), до яких внесені основні матеріальні цінності, що знаходяться у приміщеннях готелю. Відомості зберігають в бухгалтерії, а їх дублікати – у матеріально відповідальній особі. На день проведення інвентаризації у останньої повинні бути в наявності всі документи, що відображають стан і рух матеріальних цінностей (прибуткові та видаткові накладні, акти на

списання та відшкодування шкоди тощо). Фактична наявність матеріальних цінностей мусить відповідати даним бухгалтерії.

По закінченні інвентаризації комісія складає акт, в якому відображаються результати перевірки. Якщо виявлено нестачу, вона мусить бути відшкодована матеріально відповідальною особою через касу підприємства або списана з неї у встановленому порядку. Якщо нестачу виявлено у бригаді і конкретного винуватця встановити неможливо, сума відшкодування розподіляється між членами бригади відповідно до їх тарифного заробітку. Виявлені надлишки оприбутковуються. І нестачі, і надлишки свідчать про погану організацію обліку матеріальних цінностей у господарстві. Результати інвентаризації оформлюються наказом директора, в якому вказують шляхи усунення нестач або оприбуткування надлишків.

Позапланові інвентаризації проводять частіше, наприклад, перед виходом матеріально відповідальної особи у відпустку, при передаванні матеріальних цінностей іншій особі, при зміні керівника бригади або вибутті з бригади більше половини її членів. Позапланові інвентаризації можуть проводитися з ініціативи розпорядника поверхів або на вимогу колективу персоналу поверху власними силами.

Правильно організований облік і контроль матеріального майна дозволяє краще використати резерви й можливості виробництва, покращити результати господарської діяльності готельного підприємства та якість обслуговування гостей.

### КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Розкрийте зміст основних ланок технологічного ланцюга прийому й обслуговування гостей на житловому поверсі готелю та туркомплексу.
2. Охарактеризуйте функціональні групи приміщень готелю та туркомплексу.
3. Дайте детальну характеристику системи обліку та зберігання матеріального майна в готелі.

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Організація обслуговування на житловому поверсі починається з:
  - 1) прийому гостя;
  - 2) підготовки номерів до експлуатації та проживання;
  - 3) поточних прибиральних робіт.
2. Прийом гостя на поверсі включає:
  - 1) забезпечення номеру рекламними матеріалами;
  - 2) заміну постільної білизни;
  - 3) ознайомлення гостя з номером.
3. Головним технологічним та комунікаційним вузлом готелю є:
  - 1) вестибюльна група приміщень;
  - 2) група приміщень житлового поверху;
  - 3) група адміністративних приміщень.
4. Основною групою приміщень готелю є:
  - 1) приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування;
  - 2) група адміністративних приміщень;
  - 3) група приміщень житлового поверху.
5. Підсобні приміщення на поверсі представлені:
  - 1) кімнатами покоївок;
  - 2) кімнатами самообслуговування;
  - 3) інвентарною, складською, білизняною.
6. Поточний контроль за станом обладнання номера здійснюється під час:
  - 1) інвентаризації;
  - 2) поточних прибирань;
  - 3) ремонтів.
7. Списання дрібного інвентарю проводять:
  - 1) раз на рік;
  - 2) раз на тиждень;
  - 3) залежно від можливостей підприємства.

## РОЗДІЛ 6 САНІТАРНО-ГІГІЄНІЧНІ ВИМОГИ ДО БІЛИЗНИ ТА ПРИМІЩЕНЬ В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ

### 6.1 ВИМОГИ ДО БІЛИЗНЯНОГО ГОСПОДАРСТВА

Білизняне господарство готельного підприємства є важливою складовою структури його господарської діяльності. Оснащеність готелю білизною та постільними речами, їх якість та стан великою мірою визначають комфортність проживання. Практика готелів, що не мають власної білизни та користуються нею на умовах прокату, укладаючи договори з відповідними фірмами, є дуже рідкісною. У більшості готелів постільна білизна складає значну частину готельного майна.

До постільної білизни належать простирадла, наволоки, підковдри, підібрані у комплекти. Крім простирадла, підковдри, однієї або двох наволок у комплект білизни з розрахунку на одне місце входять рушники – від одного до чотирьох видів: особисте (для обличчя), махрове банне, для ніг, банне простирadlo. У готелях високого класу пропонуються банні халати для гостей. До постільних речей відносять матраци з намотрацниками, перинки, подушки, нижні наволоки, ковдри та покривала на ліжку. За кордоном роль подушки в готелях часто виконують подовжені підголівні валики. До комплекту постільних речей може входити додаткова ковдра або плед.

Норми забезпеченості готелю білизною і рушниками розраховують, виходячи з кількості комплектів на одне місце. Готельне підприємство мусить мати достатню кількість комплектів білизни, щоб забезпечувати її своєчасну змінність і рух – не менше чотирьох комплектів на місце. Враховують також призначення та категорія готелю, встановлені стандартами норми змінності білизни, умови її прання та зберігання. У готелях для маршрутного туризму та особливо у транзитних терміни проживання гостей коротші, змінність білизни частіша. Частіша вона й у

готелях підвищених класів, при обслуговуванні гостей категорії VIP. У таких готелях нормативи оснащеності можуть сягати 10 комплектів на місце. При наявності власної пральні у готельному підприємстві терміни руху білизни скорочуються, що дозволяє скоротити норматив забезпеченості та навпаки.

Але перевищення необхідного нормативу створює труднощі зі зберіганням білизни, призводить до затоварювання складів. Тому потрібно вибрати оптимальний норматив. У середньому він складає 5-7 комплектів на місце плюс 10 % резервного запасу.

Найкращим матеріалом для виготовлення постільної білизни є льон – він гігієнічний, добре переться, повільно зношується. Але це дорогий матеріал, тому лляна білизна зустрічається тільки у готелях високого класу. Для VIP-клієнтів може пропонуватись також шовкова або атласна білизна. У будь-якому разі це мусить бути білизна з натуральних тканин – найчастіше це бавовна або льон з бавовною, може бути бавовна з домішкою синтетики.

Форма й розміри білизни та постільних речей визначаються габаритами ліжка та середніми габаритами людського тіла. Наволоки найчастіше мають форму кишені-клапана. Наволоки з гудзиковим, тасьменним кріпленням або з застібкою-блискавкою нині практично не використовуються. Підковдра найчастіше має форму конверта з отвором посередині або чохла з клапаном, рідше з гудзиковим кріпленням у нижній частині. Розміри білизни варіюють, але повинні відповідати розмірам ліжка та постільних речей – матраца, подушки, ковдри.

Практикою готельної справи вироблені певні вимоги до білизни: вона повинна бути бездоганно чистою, без плям, добре випрасуваною, без пошкоджень. Ремонт і дрібне штопання допускаються тільки якщо вони непомітні. Білизну слід маркувати. Маркування може мати вигляд мастичного штампу, мітки, зробленої незмиваною фарбою, тобто тамбурної мітки, вишивки. Маркування білизни відбувається на складі готелю, на

ньому може бути зазначений термін введення білизни в експлуатацію. Готелі високого класу замовляють білизну та рушники з витканими на них фірмовими знаками або емблемою готелю безпосередньо підприємствам-виробникам.

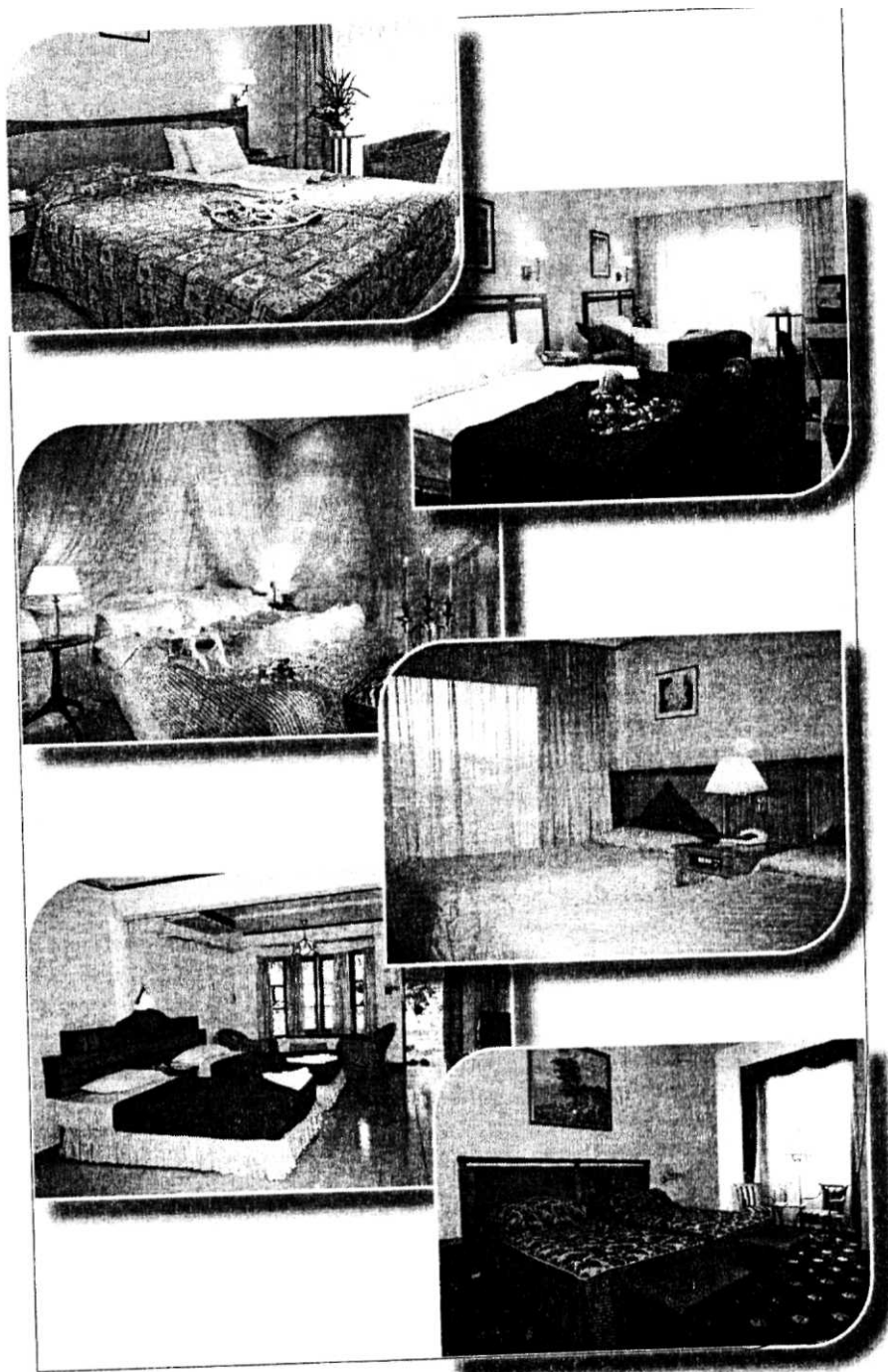
Термін придатності білизни залежить від її якості, умов зберігання та прання, змінності. Зазвичай він складає 3-4 роки. Вітчизняні спеціалісти вважають, що кількість білизни, яка списується у готелі протягом року, дорівнює приблизно одному комплекту на місце. Американські спеціалісти вважають, що білизну в готелі слід списувати після 40 прань, французькі – після 80-100. Вітчизняна практика показує, що більше 50 прань витримує тільки третина нової білизни.

Гігієнічними нормами встановлені терміни змінності білизни – раз на 5-7 днів, рушників – раз на 3 дні. У світовій практиці готельної справи типовими вважаються норми змінності білизни і рушників раз на 3 дні. У готелях високого класу білизна і рушники змінюються щоденно. Подібні норми закріплені й у державних стандартах України. Так, згідно державного стандарту України в готелях класу 3 зірки постільну білизну слід змінювати раз на 3 дні, рушники -щоденно. Але часте прання шкодить білизні, тому раціонально змінювати її в міру використання з урахуванням бажань гостя, але не рідше гігієнічних норм. Особливо це стосується рушників, тому в деяких готелях у ванних кімнатах вміщуються звернення до гостя, в яких його просять кидати рушники, непридатні до подальшого використання, на підлогу, що є знаком для їх заміни. Це відповідає також вимогам екологізації готельного виробництва.

Нижче на рисунку надані види заправлення ліжок в номерах готелів.

Білизну в готелі зберігають у центральній білизняній, яку обладнують, як правило, у підвальному або на першому поверсі готелю. Персонал центральної білизняної – завідувачка білизняної, кастелянші, швей-штопальниці, вантажники білизни – організують її отримання з мате-





### Види заправлення ліжок

ріального складу готелю, облік і зберігання, видачу білизни в експлуатацію, прийом брудної білизни, її відправку до прання та отримання з пральні, контроль стану білизни, її дрібний ремонт, вибракування та списання. Білизна зберігається по сортах і видах у пачках по 10-20 штук, які відділяють одну від іншої, трохи витягуючи край верхньої штуки у пачці для кращого відліку при відпуску в експлуатацію.

Обладнання та утримання білизняної повинно відповідати санітарно-гігієнічним нормам, що надаються до такого роду приміщень. Ці вимоги стосуються також приміщень для білизни, які знаходяться на поверхах. Якщо білизняні на поверхах відсутні, там обов'язково повинні бути кімнати для сортування та підсушки брудної білизни і кімната або спеціальні шафи-стелажі для чистої білизни на 10-15 комплектів на випадок непередбаченої заміни.

На поверхи білизну доставляють з білизняної службовим ліфтом або спеціальним підйомником. Для переміщення білизни використовують спеціальні візки. Для транспортування брудної білизни до центральної білизняної її затарюють у спеціальні мішки або зв'язують у вузли по 10-20 штук. Дуже зручним засобом транспортування брудної білизни є білизнопровід – засіб, подібний до сміттепроводу, але з гладким гігієнічним внутрішнім покриттям, яким скинута з поверхів білизна негайно поступає до білизняної. При наявності білизнопроводу в готелі немає необхідності облаштовувати кімнати для брудної білизни на поверхах. На жаль, у вітчизняних готелях подібні пристрої не знайшли розповсюдження, що пояснюється труднощами обліку. Для обліку руху та передачі білизни в білизняній і на поверхах ведуться відповідні журнали обліку.

Прання білизни можна організувати у міських пральнях за договором. Але частіше у готелях і туркомплексах обладнують власні пральні або мініпральні. Вони повинні відповідати вимогам санітарно-гігієнічних норм обладнання пралень у готелях. Власні пральні скорочують терміни руху білизни, дозволяють посилити контроль за її якістю, а також виконувати термінові замовлення гостей на прання їх особистої білизни.

Передаючи білизну до пральні, працівники білизняної затарюють її у спеціальні мішки однакової кількості та найменувань. При прийомі білизни з пральні її сортують, вибраковують непридатну для подальшої

експлуатації. Неякісно випрану білизну відправляють на перепрання окремо від нової партії брудної білизни.

Білизна, непридатна до експлуатації, списується у загальному порядку. Списану білизну рвуть на частини, штампують штампом «Утиль» та оприбутковують на склад за вагою як ганчір'я, яке в подальшому використовують під час прибиральних робіт.

У готелях, де концентруються великі маси людей, контингент яких постійно змінюється, великою є небезпека розповсюдження інфекційних хвороб. Як серед гостей, так і серед персоналу готелю можуть бути хворі люди (наприклад, в інкубаційному періоді, коли хвороба протікає приховано) або так звані бацилоносії (практично здорові люди, які після перенесеної хвороби все ще виділяють хвороботворні бактерії). А постійний рух гостей та потоків може сприяти швидкому розповсюдженню захворювань. Тому профілактиці появи та розповсюдження інфекцій приділяється у готелях велика увага.

Залежно від специфіки локалізації збудників інфекцій в організмі людини та механізму їх передачі всі вони розділені на чотири групи:

- кишкові інфекції (наприклад тиф, холера, дизентерія, гельмінтози та ін.);
- дихальних шляхів (грип, туберкульоз, віспа, дифтерія та ін.);
- крові (малярія, висипний тиф, енцефаліт та ін.);
- зовнішніх покривів – шкіра та слизові оболонки (грибкові захворювання, лишай, правець, сказ та ін.).

Серед шляхів передачі інфекцій можуть бути:

- контактний, у тому числі прямий (людина-людина) та непрямий (через предмети вжитку, меблі, посуд тощо);
- повітряний ( повітряно-крапельний – при кашлі, чханні; пиловий);
- водний (через каналізацію та водогін);
- харчовий ( заражені продукти, антисанітарні умови приготування їжі, через комах, мух і тарганів);

- через комах-кровососів (воші, блощиці, комарі, кліщі);
- через ґрунт (хвороботворні інфекції – гангрена, правець);
- через укуси тварини (гризуни, собаки, тощо).

Велике значення для боротьби з інфекціями в готелі має дезінфекція – комплекс заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі збудників інфекційних захворювань та їх переносників. До дезінфекційних заходів відносять власне дезінфекцію (боротьбу зі збудниками захворювань – бактеріями, вірусами, грибами та ін.), дезінсекцію (боротьбу з комахами-переносниками інфекцій) та дератизацію (боротьбу з гризунами-переносниками захворювань).

Кожний комплекс заходів має свої види, методи й засоби.

Так, дезінфекцію прийнято поділяти на профілактичну, поточну та заключну. Профілактичну дезінфекцію проводять з метою попередження появи інфекцій. Найпершою умовою її проведення є підтримання чистоти в готелі, починаючи від його території, яку слід щоденно прибирати, влітку з поливанням, взимку очищуючи від снігу, льоду, вчасно очищувати урни та сміттєзбірники. Прибирання приміщень повинно проводитись регулярно із застосуванням дезінфікуючих розчинів. Постільну білизну змінюють не перетрушуючи її в кімнаті (на ній можуть бути яйця гельмінтів, луски шкіри, грибки). Особливо ретельно слідкують за чистотою туалетів і душових, а також інших місць особистої гігієни, їх прибирання завжди здійснюється із застосуванням дезінфікуючих засобів.

Поточну дезінфекцію проводять у приміщенні, де знаходиться інфекційний хворий або бацилоносіє для попередження розповсюдження інфекції. Хворого максимально ізолюють, обеззаражують його виділення, проводиться регулярне вологе прибирання із застосуванням дезрозчинів, кип'ятіння чи інша дезобробка білизни і посуду тощо. Заключну дезінфекцію проводять одразу після госпіталізації або виїзду хворого, повністю обробляючи приміщення, для чого залучаються працівники

дезинфекційних відділів санепідстанцій, і в номері проводиться генеральне прибирання.

У залежності від засобів обеззараження інфекційних джерел розрізняють механічні, фізичні та хімічні методи дезинфекції.

При механічних методах збудники інфекцій не знищуються, а видаляються з предмета, що дезінфікується. Ці методи включають прийоми обмивання, протирання, миття предметів, витряхування та вибивання, провітрювання тощо. Робиться вологе прибирання приміщень, використовуються серветки з пилов'язуючими властивостями і т. ін.

До фізичних методів належать кип'ятіння, використання пари, сухого гарячого повітря, іонізуючого опромінювання тощо.

При хімічних методах застосовують хімічні препарати з бактерицидними властивостями. Серед них найпростішими є хлорне вапно, кальцинована сода, хлорамін Б тощо. Нині в готелях активно використовуються миючі та чистячі засоби, що містять дезінфікуючі елементи.

Дезинсекція і дератизація мають профілактичний та винищувальний види. Профілактика появи шкідливих комах та гризунів передбачає недопущення утворення місць їх виплоду, щілин і пустот. Сміттєзбірники на території готелю слід регулярно очищувати – щоденно або раз на два дні, ґрунт навколо них обробляти хлорним вапном (10-20 % розчин) або карболовою кислотою щонайменше 3-4 рази на місяць, періодично дезінфікувати баки. Сміттєпроводи в готельному будинку теж щоденно очищують: клапани сміттєпроводу миють раз на тиждень, стовбур – щоквартально піддається механічному очищенню – йоржуванню. Під час прибирання приміщень не можна залишати відкритими брудний посуд, залишки їжі, слід своєчасно видаляти залишки і мити посуд. У готелях не можна утримувати собак і кішок.

Для проведення винищувальних дезинсекції та дератизації механічні методи натепер не застосовують (різного роду пастки, капкани,

липучі стрічки, мухобійки та мишоловки), хоча в південних регіонах можливе застосування, наприклад, москітних сіток. Фізичні методи дезинсекції засновані на застосуванні високої температури, сухого гарячого повітря (кип'ятіння, прасування, обробка білизни в автоклавах тощо). При дератизації фізичні методи не застосовують, натомість існують біологічні – за допомогою домашніх тварин, наприклад, кішок, що для готелів є неприйнятним. Оптимальними методами боротьби з комахами та гризунами є хімічні, при яких для дезинсекції використовують спеціальні речовини – інсектициди, а в ході дератизації застосовують отрути – ратициди (фосфід цинку, зоокумарин, крисид). При роботі з отрутохімікатами та під час їх зберігання необхідно дотримувати відповідних санітарних вимог й техніки безпеки. До проведення дезинфекційних робіт (зокрема винищувальних дезинсекції та дератизації, які вимагають підвищеної уваги до техніки безпеки) залучають дезінфікаційні відділи санепідстанцій, з якими готелі укладають відповідні договори з профілактичної дезобробки готельних приміщень та обладнання.

Для персоналу готельних підприємств, незалежно від посади, яку займає кожний конкретний працівник, дотримання правил особистої гігієни є професійним обов'язком. Виконання правил особистої гігієни дозволяє людині зберегти здоров'я, здатність жити повноцінним життям, бути корисним і приємним членом суспільства. Працівник готелю, який нехтує правилами особистої гігієни, піддає себе небезпеці захворіти самому, стати джерелом захворювання для оточуючих і сприяє створенню негативного іміджу готелю, оскільки гість не може бути упевненим, що неохайний персонал забезпечить йому гігієнічний комфорт проживання.

До складових особистої гігієни персоналу готелів входять:

- гігієна харчування;
- правильний режим праці, відпочинку і сну;
- фізкультура та загартування;

- догляд за шкірою, волоссям, нігтями і т. ін.;
- гігієна одягу;
- боротьба зі шкідливими звичками.

Гігієна харчування враховує його енергетичну цінність (калорійність), склад харчового раціону, режим та умови харчування.

При згорянні їжі в організмі людини він отримує певну кількість калорій (calor – тепло, жар), необхідну для підтримання життєвих процесів. Існують певні норми величини фізіологічних потреб людей у харчових речовинах та енергії у залежності від віку та професії, способу життя. Якщо організм отримує калорій менше необхідного, з'являються слабкість, зниження працездатності, життєвих функцій; якщо він отримує більше, ніж здатен спалити, можливе ожиріння і як наслідок ослаблення серцевого м'яза, склероз, діабет. Середня тривалість життя надмірно повних людей на 5-12 років менша, ніж у людей з нормальною вагою. Спосіб життя людини справляє великий вплив на зовнішність. Заняття фізкультурою, спортом, різноманітні послуги фітнесу, аеробіки, шейпінгу підтримують хорошу фізичну форму персоналу готелів, сприяють належному зовнішньому вигляду.

## 6.2 ПРИБИРАЛЬНІ РОБОТИ В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ

Види й послідовність проведення прибиральних робіт у готелі визначаються санітарними нормами їх утримання і можуть бути відображені у відповідних нормативних документах – інструкціях з організації прибирання приміщень готелю чи туркомплексу. Інструкції є внутрішнім документом готелю та враховують специфіку організації обслуговування в ньому. Виконуються прибиральні роботи штатними працівниками готелю – покоївками (обслуговують житлові номери) та прибиральницями (всі інші приміщення), але іноді готелі та туркомплекси залучають для цього спеціальні організації, що пропонують професійні послуги з прибирання.

Види прибиральних робіт класифікують за видами приміщень, що прибираються (вестибюль, житлові номери, коридори та холи і т. ін.) та за обсягом і змістом технологічних операцій. За останнім принципом виділяють два основних види прибирань, що використовуються для усіх видів приміщень – поточне та генеральне, і додатково для житлових номерів на броні – сухе, після виїзду та проміжне (експрес-прибирання).

Для виконання прибиральних робіт використовують прибиральний інвентар, механізми та матеріали.

До прибирального інвентарю належать: швабри та щітки, віники та совки, відра, вантузи, ганчір'я і т. ін. Інвентар мусить бути промаркованим, чистим, зберігатися у спеціально відведених приміщеннях – інвентарних.

До прибиральних механізмів у першу чергу належать пилососи. Можуть використовуватися як звичайні побутові пилососи, що збирають до 85 % пилу, так і професійні, спеціально розроблені для готелів, що відповідно утягують пил до 97 %, або екопилососи, що усувають навіть дрібнозернистий пил. У практиці готельної справи використовують також пилососи спеціалізованої дії – для сухого, вологого прибирання, чищення під парою. У деяких готелях використовують системи центрального пиловидалення, коли пил видаляється за допомогою вакуумних насосів, встановлених у спеціальних приміщеннях, що через систему стовбурів мають виходи на поверхах, до яких приєднуються гнучкі шланги, з ними і працюють покоївки. Пил надходить до приймальних водяних камер і видаляється через систему водостоків або каналізацію. У сучасних готелях використовують також свипери (підлогопідметальні) та скрабери (підлогомиючі) механізми, підлогонатирачі (у тому числі низько- та високошвидкісні для полірування і циклювання підлог). Механізми слід очищувати після використання, утримувати у технічно справному стані. Також до прибиральних механізмів належать візки для переміщення білизни та візки покоївок, що використовують під час прибиральних робіт.



З прибиральних матеріалів у сучасних готелях використовують синтетичні миючі та чистячі засоби, до яких пред'являють певні санітарно-гігієнічні вимоги. Вони повинні бути сертифіковані згідно існуючих стандартів, екологічно безпечними та безпечними для людей, які з ними працюють, не викликати алергії, не залишати неприємного запаху тощо. Деякі з них містять у своєму складі дезинфікуючі компоненти. Прибиральні матеріали добирають відповідно до поверхонь, для чищення яких вони призначаються: окремо для фарфорових і фаянсових (кахляна плитка, санприбори і т. ін.), для скла і дзеркал, полірованих поверхонь або гладких дерев'яних, металевих (фурнітура у ванній кімнаті, на меблях), пластикових, килимових та м'яких тканинних поверхонь. Підлоги різних типів миють із застосуванням миючих засобів з мінімальним вмістом луги (особливо це стосується лінолеуму, а також мармурових та гранітних підлог, які слід витирати насухо після миття, щоб уникнути появи тріщин). Паркетні, лінолеумні, мармурові та деякі інші типи підлог для надання їм блиску обробляють відповідними емульсіями та мастиками. Прибиральні матеріали зберігають у спеціальних ємкостях у відповідно відведеному місці, при роботі з ними слід дотримувати правил техніки безпеки.

Прибирання різних типів приміщень готелю чи туркомплексу має свої особливості. Так, вестибюль готелю та туркомплексу є його парадною частиною, де відбувається зустріч гостя, оформлення його проживання, активне спілкування та відпочинок гостей. Вигляд вестибюлю та його санітарний стан формують у гостя перше враження від готелю. Але прибирання тут утруднене, тому що майже постійно через вестибюль рухаються людські потоки. Його проводять в основному у ранній ранковий час або ввечері. Удень тільки видаляють сміття з попільниць та урн, злегка протирають меблі й обладнання, утримують у чистоті підлогу, можуть застосувати пилосос для килимового та м'якого меблевого покриттях. Ранком та ввечері (можливо також уночі) миють підлогу, прибирають приміщення

вестибюльної групи, чистять двері, вивіски та покажчики, вхід до готелю, перевіряють справність інвентарю та обладнання. Не рідше одного разу на місяць проводять генеральне прибирання вестибюлю: ретельно миють та полірують підлогу, протирають світлову арматуру та вікна. Раз на два місяці змінюють штори, протирають поверхні стін, карнизи, обмітають стелю. Двічі на рік миють вікна вестибюлю. Домиття світлових приборів та вікон можуть залучатися спеціальні робітники, які мають відповідні дозволи для роботи на висоті.

Прибирання холів та віталень на поверсі включає в основному пиловидалення та регулярне провітрювання. Підлогу, килимові покриття та м'які меблі обробляють пилососом. Після цього усувають пил з плінтусів, підвіконь, радіаторних решіток, полірованих меблів, видаляють сміття з підлогових і настільних попільничок (це слід робити протягом дня), протирають або обмітають пил з картин та предметів декоративного мистецтва, що прикрашають хол, поливають квіти й зелень.

Прибираючи коридори й сходи житлової групи приміщень, обробляють пилососом килимові покриття, видаляють пил з плінтусів, номерних знаків, очищують від сміття та миють урни й попільниці, миють підлогу сходів. При генеральному прибиранні раз на місяць видаляють пил зі стін та драпірувань, миють двері, опалювальні прибори, протирають світильну арматуру. Раз на два місяці ретельно очищують стіни, обмітають стелю, протирають карнизи, скло вікон, змінюють штори. Двічі на рік миють вікна.

Службові, побутові й підсобні приміщення на поверсі також вимагають щоденного вологового прибирання з видаленням пилу, що виконується покоївками за спеціально встановленим графіком. У білизняних щотижнево проводять генеральне прибирання з миттям стін і дверей та видаленням пилу зі стелі.

Прибирання санвузлів та душових загального користування, якщо такі є на поверсі, виконують в окремому спецодязі (халат, прогумований

фартух, рукавички, спеціальне взуття, косинка на голову) та з використанням окремого, спеціально промаркованого інвентарю. У санвузлі спочатку прибирається передня кімната (згори вниз дзеркала, туалетні полицки, фурнітура, плитки стін, умивальники, підлога), потім власне санвузол; у душових відповідним чином спочатку прибирають кімната для роздягання, потім власне душова, бажано після кожного використання. Прибирання проводять вологим способом, обов'язково із застосуванням дезрозчинів. При генеральному прибиранні миють стіни, двірні та віконні прорізи, вентиляційні решітки, не рідше рази на місяць протирають світильники.

Особливу увагу серед прибиральних робіт у готелі й туркомплексі приділяють прибиранню житлових номерів.

Усі види прибирання номерів (крім проміжного експрес-прибирання) проводять у першій половині дня у такій послідовності спочатку сухе прибирання номерів на броні, далі в номерах після виїзду проживаючих і вже потім щоденне поточне прибирання. Генеральне прибирання проводять за графіком раз на 7-10 днів і обов'язково в номерах після виїзду. Проміжне експрес-прибирання проводять не в усіх готелях, а переважно у висококласних, де в номерах підтримується високий стандарт чистоти і порядку протягом усього дня або їх окремо готують для сну. Відповідно існує усталена послідовність прибирання приміщень у номері: в однокімнатному спочатку прибирають житлову кімнату, потім передпокій і в кінці санвузол; у двокімнатному номері – спальню, вітальню, передпокій, санвузол; у 3-4-кімнатному номері починають зі спальні, далі відповідно їдальню, кабінет, вітальню, передпокій і санвузол.

Готуючись до проведення прибиральних робіт, покоївка, що заступила на робочу зміну, повинна надягти чистий та випрасований спецодяг, отримати наряд-завдання, де вказані категорії та номери кімнат та види прибирань, які слід виконати у них, взяти ключі від відповідних номерів та укомплектувати візок. На верхній рівень візка викладають

предмети гігієни у дрібній упаковці, рекламний матеріал та сувенірну продукцію. На середньому рівні розташовують чисту білизну, на нижньому миючі засоби. З боків розташовують мішки для брудної білизни та для сміття. На бічні виступи візка вміщують миючий інвентар та механізми. Під час проведення прибирань візок знаходиться поблизу номера, що економить час та покращує організацію прибирання.

Сухе прибирання номерів на броні проводиться у номерах, що вже готові до заселення, щоби підтримати їх високий санітарний стандарт. Під час цього прибирання усувають з меблів пил, що встиг накопичитися після останнього прибирання, перевіряють якість прибирання санвузла, наявність у ньому туалетного паперу та засобів гігієни, а також перевіряють справність обладнання у житловій кімнаті та комплектність рекламно-довідкового матеріалу у рекламній папці готелю.

Після цього приступають до проведення прибирання номерів після виїзду проживаючих, щоб якнайшвидше підготувати їх до наступного заселення й уникнути простою. Номер перевіряють на можливу наявність у ньому забутих проживаючим речей, контролюють збереженість майна номера, справність приборів і обладнання, міняють постільну білизну, поповнюють рекламну папку і далі виконують у номері поточне щоденне прибирання. Якщо гість виїжджає у нічні години, номер слід проконтролювати, а прибирання в ньому провести на початку денної робочої зміни.

Поточне щоденне прибирання є основним видом прибиральних робіт у готелі та туркомплексі і має усталену технологію.

Перед початком прибирання слід обробити дезрозчином санітарні прибори, видалити сміття, винести брудні рушники та білизну. Якщо в номері немає кондиціонера, прибирання слід проводити при провітрюванні.

Починають прибирання з заправлення ліжка. У кожному готелі є свій стандарт прибирання ліжка: у вигляді капсули, повністю закритої

покривалом (найчастіше зустрічається у міських готелях ділового типу), з відкинутим кутом простирадла (у курортних готелях) і т. ін., але у будь-якому разі цей стандарт мусить відповідати вимогам гігієни та естетики.

Після цього прибирають на обідньому столі: посуд миють та ставлять у сервант або передають у ресторан, якщо їжа подавалася звідти. Залишки їжі вмішують у холодильник чи шафу, недоїдки слід викинути. Графин миють і наповнюють свіжою водою, вимиті та витерті насухо склянки ставлять на піднос на спеціальні паперові серветки дінцем угору або накривають паперовими ковпачками. Випорожнюють попільницю, попередньо переконавшись, що до неї не покладені якісь дрібні речі гостя, миють і протирають насухо.

Далі прибирають письмовий стіл. Шухлядки витряхують (якщо в них немає речей гостя) і протирають злегка вологим ганчір'ям, поверхню стола протирають або вологою і потім сухою ганчіркою, або ганчіркою з пилозв'язуючим розчином. Злегка вологою ганчіркою протирають також телефон, світильники, холодильник; сухою – телевізор, картини, вази. Все це роблять, не зачіпаючи паперів, книг, речей гостя, розкладених на столі.

Вологим ганчір'ям протирають віконні рами, підвіконня, радіатори, плінтуси, сухим або серветками з пилозв'язуючим розчином поперечки та ніжки стільців, деталі меблів. Після цього поливають кімнатні квіти, якщо вони є в номері, перевіряють наявність достатньої кількості інвентарю (плічок для одягу, щіток для одягу та взуття, попільничок, нарзанних ключів тощо) і справність обладнання (світильників, телефону, телевізора, холодильника тощо) і переходять до роботи з пилососом. За допомогою пилососа очищують килимові покриття, м'які меблі, драпірування, стіни та підлогу.

У передпокої протирають вішалку та підбагажник, миють дзеркала, підлогу і далі приступають до прибирання санвузла.

Прибирання санвузла слід проводити у прогумованому фартуці та рукавичках. Після очищення миють і витирають урну для сміття. Ретельно

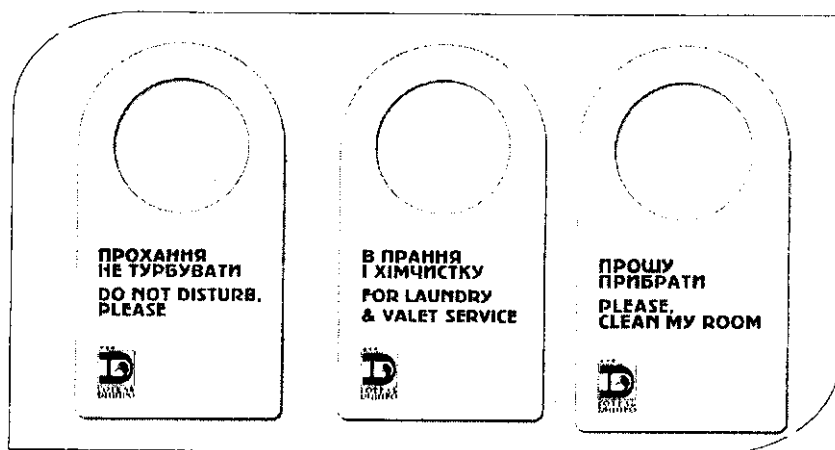
миють та витирають насухо кахляну плитку, дзеркало і піддзеркальну полочку (обов'язково з обох сторін). На полочці вміщують туалетне приладдя (склянки так само донцями вгору або накриваються паперовими ковпачками). Санітарні прибори миють із застосуванням дезрозчинів, на ванну, умивальник, унітаз і біде викладають спеціальні бирочки «Продезінфіковано», які в різних готелях мають різні модифікації. Протирають металеву фурнітуру – крани, шланги. Рушники вивішують на спеціальний пристрій – рушникоутримувач (особисті рушники для обличчя) або на змійовик-рушникосушарку (зверху банні, знизу для ніг). Рушник для ніг можна повісити на бік ванни. Перевіряють наявність туалетного паперу, мила, гігієнічних засобів у дрібній упаковці. Закінчуючи прибирання санвузла, миють підлогу.

При проведенні генерального прибирання номера видаляють пил з м'яких меблів, килимів і матраців, за допомогою пилососу усувають пил зі стелі, стін, драпірування, вентиляційних решіток, протирають двері та вікна, чистять дзеркала, металеву фурнітуру, очищують підлогу та обробляють її мастиками. Раз на місяць у номерах миють та протирають світильники, двічі на рік ретельно миють вікна та змінюють штори.

Проміжне експрес-прибирання проводять у другій половині дня в номері, де вже виконали поточне прибирання, якщо гість відпочивав після обіду або готують номер до сну. При цьому видаляють сміття з попільничок, урн, підлоги; прибирають обідній стіл (якщо в номер подавали їжу); миють ванну (якщо гість користувався нею) та прибирають ліжко. Готуючи ліжко до сну, його розправляють, на подушку або на тумбочку біля ліжка викладають компліментарну цукерку чи шоколадку.

Існують певні правила етики, яких покоївки мусять дотримувати при проведенні прибиральних робіт у житлових номерах. Так, перед тим як зайти у номер, покоївка повинна постукати, навіть якщо вона певна, що в номері немає проживаючого. Не можна проводити прибирання у присутності гостя. Якщо гість весь день не виходить із номера, слід

зателефонувати або постукати і спитати, чи дозволить він прибрати. У сучасних готелях для таких випадків існують таблички з написами «Прошу прибрати у моєму номері» або «Прошу не турбувати», які повинні бути у теці з рекламно-довідковим матеріалом і у разі потреби вивішують гості на ручки дверей з зовнішньої сторони. Прибирання проводиться завжди при причинених дверях. Чіпати та пересувати речі гостя не дозволяється. Категорично забороняється чіпати папери гостя на письмовому столі або вкладати речі гостя до сумки чи валізи. Покоївці дозволяється тільки скласти нічну піжаму чи сорочку гостя і покласти її під подушку, повісити його халат у шафу, а капці винести до передпокою.



Види табличок, які вивішують на ручки дверей

У готелях і туркомплексах існують приміщення, утримання яких вимагає особливо ретельного контролю за дотриманням санітарного режиму. Це такі приміщення, як перукарні, сауни та басейни, білизняні та пральні. Режим їх утримування відображено в окремих нормативних документах, а санітарний стан регулярно контролюють відповідальні особи з адміністрації готелю та туркомплексу і служби СЕС.

Перукарня в готелі, туркомплексі займає окреме, спеціально обладнане приміщення, що складається з передпокою (іноді з окремим гардеробом), зали очікування, робочої зали (іноді окремо чоловічої та жіночої залів), підсобного приміщення з коміркою, кімнати для персоналу. Може бути також кімната для сушіння волосся, обладнана апаратами-фенами (1,5-2 на кожне робоче місце в залі). У робочій залі

кожне робоче місце обладнується комплектом для роботи (дві підвісні тумбочки, крісло з підголівником, раковина та стінне дзеркало), є спеціальна шафа з чистою білизною. Тут може бути встановлений стіл для манікюру з двома стільцями. Підсобне приміщення обладнане раковиною з гарячою і холодною водою, поличкою для чистих і використаних приборів, нагрівальним елементом і баком для сміття. У коморі є стелажі або шафи для чистої білизни, скрині для брудної, шафа для зберігання парфумерії. У приміщенні для персоналу є індивідуальні шафи для домашнього одягу, вішалка для робочих халатів.



Обслуговування в перукарні

В обладнанні перукарні повинні використовуватися матеріали, що легко очищуються. Підлога повинна бути гладка, що добре миється. Стіни гладко пофарбовані або вкриті плиткою. Меблі теж повинні допускати легке очищення та дезинфекцію, туалети та піддзеркальники з мармуру, скла, пластмаси. Усі приміщення перукарні щоденно піддаються ретельному прибиранню до і після роботи та протягом дня; раз на тиждень виконують генеральне прибирання. Раз на місяць перукарню закривають на «санітарний день». Під час прибирання миють раковини, дзеркала,



меблі, підлогу, баки для сміття, прибирають індивідуальні шафи та тумбочки майстрів, підлогу. Всі роботи виконують вологим способом із застосуванням дезрозчинів. Острижене волосся збирають у спеціальне відро з кришкою або мішок з крафтпаперу і в кінці робочого дня спалюють або, якщо для цього немає умов, видаляють у спеціально відведені місця, узгоджені з СЕС. При проведенні генерального прибирання спеціальними щітками миють стіни, вікна, підвіконня, радіатори, очищують стелю і світильники. Після прибирання приміщення перукарні добре провітрюють.

### КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Визначте норми забезпеченості готелю білизною, сформулюйте основні принципи ведення білизняного господарства готелю та вимоги до готельної білизни.
2. Назвіть основні позиції санітарно-гігієнічних вимог до готелю та туркомплексу і розкрийте їх зміст. Які форми контролю дотримання санітарно-гігієнічних норм застосовують в готелях і туркомплексах?
3. Які прибиральні матеріали, механізми й інвентар використовують у ході прибиральних робіт у готелі та туркомплексі? Наведіть приклади.
4. Визначить види прибиральних робіт у готелі та туркомплексі і послідовність їх виконання.

### ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Норми забезпечення готелю білизною визначаються як:
  - 1) кількість комплектів на одне місце;
  - 2) кількість комплектів на одного проживаючого;
  - 3) загальна кількість комплектів білизни в готелі.
2. Гігієнічними нормами встановлюється термін змінності білизни:
  - 1) раз на 10 днів;
  - 2) раз на 3 дні, рушників – щоденно;

3) раз на 5-7 днів, рушників – раз на 3 дні.

3. Система практичних заходів з проведення у життя вимог гігієни носить назву:

- 1) практичної гігієни;
- 2) санітарії;
- 3) профілактики.

4. Комплекс заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі збудників інфекційних захворювань називається:

- 1) дезинфекція;
- 2) дезинсекція;
- 3) дератизація.

5. Серед методів дератизації у сучасному готелі використовують:

- 1) фізичний;
- 2) хімічний;
- 3) механічний.

6. Вид прибирань, що проводиться виключно у житлових номерах, це:

- 1) сухе на броні;
- 2) поточне;
- 3) генеральне.

7. Швабри та щітки належать до:

- 1) прибиральних механізмів;
- 2) прибирального інвентарю;
- 3) прибиральних матеріалів.

8. Види прибирань номерів протягом дня виконують у такій послідовності:

- 1) сухе на броні, поточне щоденне, проміжне, після виїзду;
- 2) поточне щоденне, сухе на броні, після виїзду, проміжне;
- 3) сухе на броні, після виїзду, поточне щоденне, проміжне.

9. Прибирання кімнат у багатокімнатному номері проводять у такій послідовності:

- 1) вітальня, спальня, кабінет, передпокій, санвузол;
- 2) спальня, вітальня, кабінет, санвузол, передпокій;
- 3) спальня, вітальня, кабінет, передпокій, санвузол.

10. Табличка «Продезінфіковано» в санвузлі номера викладається:

- 1) тільки на унітаз;
- 2) на унітаз, ванну, біде й умивальник;
- 3) на умивальник, піддзеркальну полицю і унітаз.

11. Прибирання номеру починають:

- 1) з прибирання обіднього стола;
- 2) з прибирання ліжка;
- 3) з прибирання підлоги.

12. Проміжне (експрес-прибирання) проводиться:

- 1) раз на тиждень;
- 2) після виїзду гостя;
- 3) у другій половині дня в разі потреби.

13. Етика покоївок забороняє торкати та переміщувати речі гостя, крім:

- 1) особистих речей (вкладають у валізу);
- 2) нічної піжами (кладуть під подушку), халату (вішають у шафу) та капців (виносять у передпокій).
- 3) паперів на письмовому столі (вкладають у шухлядку письмового стола).

14. До приміщень, утримання яких вимагає особливого контролю за дотриманням санітарних правил, належать:

- 1) вестибюль і адміністративні приміщення;
- 2) приміщення культурно-масового призначення;
- 3) білизняні й пральні.

## РОЗДІЛ 7 ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ-РОЗМІЩЕННЯ-ВИЇЗДУ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ

### 7.1 ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙОМУ Й ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ ТА ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОБОВ'ЯЗКИ ПЕРСОНАЛУ СПО

Процес прийому й обслуговування гостей у готелі можна представити у вигляді наступного технологічного ланцюга (рис. 14).

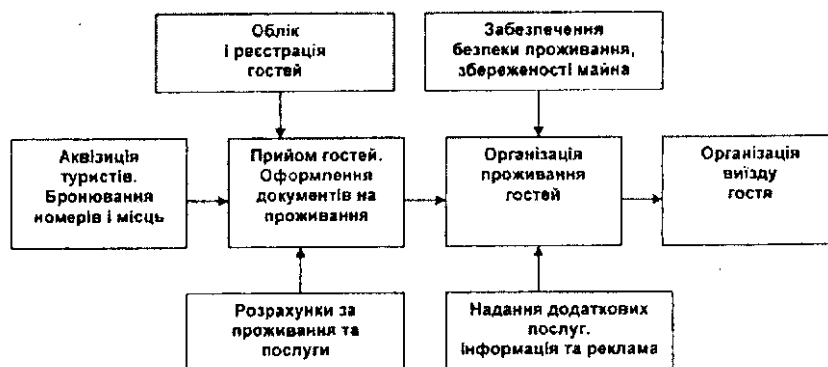


Рис. 14 – Технологічний процес прийому й обслуговування гостей у готелі

За винятком організації надання додаткових послуг всі інші ланки технологічного ланцюга забезпечують надання основної послуги – проживання. Додаткові послуги готелю будуть розглянуті в окремому розділі.

Аквізиція (залучення) гостей відбувається в основному шляхом бронювання номерів і місць у готелі. Це передбачає роботу з замовленнями на поселення, контроль за проходженням замовлень, їх виконанням або ануляцією, забезпечення завантаження готелю, обсягу роботи з поселення гостей на визначений термін (місяць, квартал) й на поточну добу, ведення відповідної документації. Цю роботу виконує або керівник середньої ланки (старший адміністратор) або начальник служби прийому, але, зважаючи на важливість цієї ділянки для ефективності роботи готелю в цілому, у

багатьох готелях на ній працює окремий, спеціально уповноважений працівник (броніст, портьє-броніст).

Прийом гостей у готелі передбачає визначення номерів під заселення згідно замовлень, зустріч гостя, уточнення умов поселення й оформлення необхідних для цього документів, при необхідності переміщення гостя до іншого номера, поточне інформування гостя, видачу ключа від номера. Останню функцію може здійснювати спеціально уповноважений працівник – портьє, портьє по ключах, який відповідає також за збереження та здійснює облік ключів, всі інші – компетенція чергового адміністратора зміни або портьє (портьє з розміщення гостей, портьє-рецепціоніст). Він може приймати у гостя, що поселяється, розрахункові, проїзні та інші документи для передачі їх у відповідні служби і подальшого оформлення. Він також є координатором дій всіх підрозділів готелю з прийому й обслуговування гостей у свою зміну та уповноважений вирішувати всі питання, що входять до компетенції керівництва готелю у разі його відсутності. У процедурі прийому гостя беруть участь також особи з молодшого готельного персоналу: швейцар, який першим зустрічає гостя, водій, до обов'язків якого входить паркування машини гостя, ліфтер, гардеробник тощо.

Облік і реєстрація гостей здійснюються у різних службах готелю. У вестибюльній службі цим займаються портьє (черговий адміністратор), паспортист. До змісту цієї роботи входить перевірка паспортів і віз осіб, що поселяються до готелю, правильності заповнення анкет на поселення (реєстраційних листків), ведення картотеки анкет, облік гостей через відповідні документи, журнали або комп'ютерну систему.

Розрахунки за проживання і послуги можуть здійснюватися протягом усього перебування гостя в готелі, але починаються вони на етапі прийому й оформлення гостя на поселення до готелю. Ця функція передбачає прийом, збереження та передачу до бухгалтерії готелю грошей та платіжних документів, отриманих до оплати за проживання та послуги,

контроль за своєчасним їх внесенням, ведення обліково-розрахункової та звітної документації. Це здійснюється такими посадовими особами як касир, оператор механізованих розрахунків, портьє (з розрахунків), які є особами подвійного підпорядкування (підпорядковуються керівникові служби портьє або старшому зміни, а також головному бухгалтеру готелю).

Організація проживання становить зміст роботи персоналу житлових поверхів і розглядалася вище. Служба портьє може також здійснювати контроль цієї роботи, координувати та направляти цей процес у рамках функціональних зв'язків.

Забезпечення безпеки проживання гостя та збереженості його майна включає своєчасний та правильний прийом, доставку у номер, а також винос з номера і відправку багажу гостя, контроль санітарної, технічної, пожежної та кримінальної безпеки для гостя та його майна в готелі, прийом на спеціальне зберігання цінних речей гостя, забезпечення дотримання порядку проживання, сприяння розшуку втрачених і поверненню забутих речей гостя, правильне ведення ключового господарства. За цю ділянку роботи відповідає як спеціальна служба безпеки, так і персонал житлових поверхів, а також і працівники вестибюльної служби – портьє, швейцари, піднощики багажу, комірники камери схову, посильні.

Організація виїзду передбачає прийом номера, що звільняється, контроль розрахунків, відправлення багажу і т. ін., що входить до компетенції служби портьє, швейцарів-піднощиків, персоналу поверхів тощо.

Наприкінці поточної доби проводять різноманітні звіряння щодо різних аспектів роботи готельних служб, які здійснює нічний портьє або спеціально уповноважена особа – нічний аудитор.

## 7.2 БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ І МІСЦЬ У ГОТЕЛІ ТА ТУРКОМПЛЕКСІ

Аквізиція гостей у готельному підприємстві найчастіше здійснюється у формі бронювання номерів і місць – їх попереднього замовлення з підтвердженням надання, тобто гарантією поселення. Причому забронювати номер може як власне гість готелю – безпосередній споживач його послуг, так і посередник – фірма, організація, установа чи фізична особа, що виступає у ролі замовника.

Для клієнтів готелю бронювання гарантує отримання місця у потрібний час, але, як правило, вимагає додаткових витрат на оплату броні; для готелю бронювання є гарантією завантаження бази, але у той же час позбавляє можливостей вільного маневру у виборі клієнтів. Тому готелі часто залишають певну квоту номерів під вільне поселення. Якою повинна бути їх кількість вирішує адміністрація готелю, але найчастіше це залежить від призначення та відомчого підпорядкування готельного підприємства.

Практики туристської сфери часто розрізняють «резервування» номерів і їх «бронювання», розуміючи під резервуванням номерів їх оренду туристською організацією на певний період (сезон), а під бронюванням – замовлення на поточне заселення.

Терміни й форми бронювання, оплата броні визначаються Правилами користування готелем, але залежать від того, яким чином будуються відносини замовника і готелю чи туркомплексі: на підставі договору чи на разових замовленнях.

Термін подання замовлення на бронювання найчастіше не має верхньої межі, хоча, як правило, вона не перевищує 30-45 днів. Нижня межа встановлюється готельними правилами або вказується у договорі, причому в останньому випадку вона може бути нижчою. Як правило, вона варіюється від тижня до трьох діб. При бронюванні місць під великі групи туристів вона може бути вищою, під індивідуалів – нижчою.

Анулювання броні – відмова замовника від заброньованих послуг – також повинно здійснюватись у терміни, вказані у готельних правилах або у договорі, як правило, не пізніше однієї доби до заїзду гостя. Але готелем можуть бути встановлені різні терміни для разових і корпоративних замовників. Нині діючими республіканськими Правилами користування готелями за своєчасне анулювання броні визнається таке, що зроблене не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду, але для корпоративних клієнтів готель може встановлювати пільгові умови і скорочувати термін анулювання. Анулювання броні з порушенням установлених термінів може бути прирівняне до неприбуття та мати наслідком застосування штрафних санкцій.

Якщо гість запізнюється на визначену годину прибуття, бронь необхідно підтвердити. Тоді готель зберігає номер за замовником, але, як правило, не більше ніж на добу (якщо інше не обумовлено договором). Причому у такому випадку замовник або безпосередньо гість оплачують і бронь, і фактичний простій номеру. Якщо ж бронь не була вчасно підтвердженою, готель вправі відмінити бронювання, щоправда після певного періоду очікування гостя (у республіканських Правилах користування готелями час чекання гостя закінчується о 18-й годині вечора в день замовленого прибуття). У свою чергу, гість має право відмовитися від оплати броні в разі, якщо заброньований номер не був вчасно підготовлений до заселення.

Форми бронювання теж можуть бути різними для різних типів замовників. Замовлення номера телефоном для пересічного клієнта, незнайомого для готелю, в Україні майже не практикується, тому що в такому випадку готель не має гарантії щодо своєчасного заїзду гостя і оплати ним, у разі потреби, штрафних санкцій. Крім того, при разових замовленнях в українських готелях найчастіше практикується передоплата послуг. Хоча за кордоном така форма бронювання застосовується навіть у великих готельних ланцюгах. Так, американський готельний ланцюг



«Хайятт» пропонує можливості бронювання номерів 24 години на добу телефоном за спеціальним номером з 13 міст Європи. Європейські телефонні лінії з'єднуються у єдиному центрі у м. Бонн, Німеччина, де вони підключаються до центрів бронювання у США. Клієнт оплачує тільки вартість телефонного дзвінка. Форма замовлення бронювання місць телеграмою з оплаченою відповіддю, що раніше застосовувалась для клієнтів-індивідуалів у вітчизняних готелях, нині поступилася місцем більш сучасним формам: замовлення факсом або електронною поштою, але це теж вимагає письмової відповіді – акцепту готелю. Тому все частіше для замовлення готельних місць потенційні клієнти звертаються до послуг віртуальних посередників – спеціальних порталів у мережі Інтернет, віртуальних турагентств або безпосередньо на сайти готелів, чи користуються послугами глобальних дистриб'ютерських систем.

Організація, яка не має відповідного договору з готелем, при замовленні його послуг надає гарантійного листа. У листі вказуються банківські реквізити організації-замовника, він підписується керівником-розпорядником кредитів, найчастіше також головним бухгалтером. Готелі й туркомплексі практикують також укладання разових договорів з організацією-замовником. На підставі гарантійного листа виписується рахунок-фактура для попередньої оплати за проживання та послуги. У випадку передоплати підтвердження бронювання надається тільки при наявності сплаченого рахунку та пред'явленні відповідного платіжного доручення.

При наявності договору між готелем, туркомплексом і організацією-замовником у ньому обумовлюють форми подання заявок – письмове замовлення, графік завантаження, повідомлення. Найбільш зручною формою замовлення є «румінг-лист»: список туристів з розбивкою по типах номерів. Після отримання такого списку готелю, туркомплексу залишається тільки визначити конкретні номери кімнат.

Отримані готелем, туркомплексом заявки на бронювання номерів і місць фіксують у комп'ютерній системі готелю, туркомплексу або у спе-

ціальних документах: журналі реєстрації заявок на бронь, графіках бронювання місць на поточний місяць, нарядах на бронь, картах підготовки та заселення номерів (заявках-розрахунках на поселення груп туристів) тощо.

При укладанні договору на надання готельних послуг можуть передбачатись різні форми надання місць для проживання – за «м'якою», «жорсткою» квотою або згідно разових заявок. «М'яка» квота передбачає можливість повернення готелю непроданих місць у встановлені терміни, «жорстка» вимагає повної оплати бронювання визначеної квоти місць незалежно від їх заповнення. Відповідно й ціни на номери у першому випадку є вищими, ніж у другому. Найвищі ціни на номери використовуються найчастіше при разових замовленнях.

Плата за бронювання номера (місця) встановлюється власне готелем і може становити ціну номера за половину доби (фактичний термін постановки номера на бронь) або фіксовану суму. Якщо клієнт забронював номер, але не використав його або запізно заявив про ануляцію замовлення («ноу шоу»), готель управі вимагати від замовника оплати броні та вартості фактичного простою. У випадках, коли готель зацікавлений у широкому продажі номерів або в утриманні вигідного клієнта (замовника), плата за бронь може взагалі не стягуватись.

Правильно організована робота з бронювання номерів і місць допомагає готелю працювати без простоїв і полегшує для клієнта процедуру поселення і отримання готельних послуг.

### 7.3 ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ, РОЗМІЩЕННЯ ТА ВИЇЗДУ ГОСТЕЙ

Робота з організації прийому-розміщення-виїзду гостей починається ще до їх прибуття у готель і туркомплекс з підбору вільних місць під поселення згідно із заявками на бронювання. У готелях і туркомплексах, де процес управління номерним фондом забезпечений

комп'ютерною програмою, для цього використовується спеціальна опція в меню: «Список вільних номерів». З одного боку, це полегшує процес підбору номерів, з іншого не позбавлено недоліків: найчастіше цей список містить номери кімнат, вільних на момент підбору, і не відображає інформації про номери, які будуть звільнені навіть найближчим часом і можуть бути використані під наявні замовлення. Для їх виявлення користуються іншою опцією: «Список виїзду».

Є готелі, що не мають комп'ютерних PMS. Серед них невеличкі приватні готелі, пансіонати тощо користуються звичайною «шахматкою», виконаною на папері для ручного заповнення або на пластику з використанням спеціальних фішок для відображення картини заповнення номерів, а більші готелі використовують спеціальний експлуатаційний документ: «Карта обліку руху номерів (місць) у готелі» («Карта обліку руху номерного фонду», «Карта руху ліжко-місць»).

З «Картою обліку руху номерів» працює портьє-рецепціоніст або черговий адміністратор, заповнюючи її протягом поточної доби. На початку доби він відкриває карту і вносить туди список вільних номерів: спочатку тих, що не були заселені у попередню зміну, потім тих, що звільняються протягом доби у хронологічній послідовності із зазначенням годин оплати. При цьому він користується попередньою картою руху та списками виїзду, картотекою розрахункової частини тощо. Наступні графи заповнюють в міру заселення номерів або їх постановки на бронь. Окрема графа відображує наявність неоплаченого простою або навпаки – переплачених годин. Як одне, так і друге свідчить про поганий облік і використання номерного фонду. Як правило, карти складають на кожен поверх готелю чи туркомплексу окремо. Наприкінці доби карту закривають і підводять підсумки використання номерного фонду за поточну добу. На її підставі складають карту на наступну добу, а відпрацьовану карту передають до облікової служби готелю або туркомплексу. Нині великі готелі не використовують цього документа, користуючись списком вільних місць у відповідних

комп'ютерних програмах. Згідно затвердженого Держбудом України 30.10.2000 р. «Порядку використання та заповнення форм документів суворої звітності та первинного обліку у готелях України» його замінює звітно-обліковий документ «Відомості обліку руху номерів і місць у готелі» станом на день заповнення.

При визначенні місць під заселення їх розподіляють згідно замовлень, беручи до уваги типи номерів, їх розташування тощо і оформляють необхідні при розміщенні документи: візитні картки, багажні бирки, дозволи на заселення (там, де вони використовуються як засіб передачі інформації про заселення номера в службу поверхів та для організації розрахунків), талони на харчування і т. ін. У готелях, тур-комплексах, оснащених комп'ютерною технікою, роздрукування деяких документів, наприклад, візитних карток відбувається у момент прийому гостя та введення в комп'ютер інформації про заселення номера.

Після визначення номерів під заселення інформують всі служби, які беруть участь у прийомі гостя, а безпосередньо перед прибуттям гостя здійснюють контроль готовності номера до заселення.

Прийом і розміщення гостей проводять за різними схемами у залежності від того, чи відбувалося попереднє бронювання номерів, чи гості йдуть за схемою так званого «вільного поселення» (без попереднього бронювання); чи є гості іноземцями, чи громадянами України; поселяються вони індивідуально, чи перебувають у складі груп і т. ін. При розміщенні гостей у готелі працівники служби прийому керуються положеннями Правил користування готелем та інших нормативних документів, дійсними на цей час.

Підставою для поселення гостя у готелі є його паспорт або інший документ, що засвідчує його особу і зазначений у Правилах користування. Для іноземця також необхідна наявність візи, для туристів як іноземних, так і вітчизняних – документа, що ідентифікує їх як туристів, наприклад, путівки або ваучера туристської фірми. Якщо номер попередньо

бронювався, що слід одразу з'ясувати у гостя, мусить бути в наявності відповідна заявка організації або особи-замовника, або це мусить бути відображено у внутрішніх документах готелю – наряді-заявці на бронь, карті підготовки та заселення номерів тощо. З гостем узгоджують комфортність та тип номера, його розташування, термін проживання, після чого переходять до самої процедури поселення.

Під час поселення гостей здійснюють їх облік і реєстрацію. Як українці, так й іноземні громадяни при поселенні до готелю заповнюють обліковий документ, форма якого затверджується органами внутрішніх справ – «Анкету гостя» («Реєстраційний листок» або «Реєстраційну картку» для іноземців). Обов'язковими реквізитами анкети є прізвище, ім'я, по-батькові гостя, дата народження, місце постійного проживання, мета приїзду, терміни проживання, номер кімнати. Можуть бути вміщені додаткові реквізити та відомості, наприклад, громадянство, маршрут подорожі та термін перебування в Україні для іноземних туристів, інформація про правила безпеки, зокрема протипожежної, тощо. Анкета завіряється підписом гостя, а після її звіряння з паспортом або іншим документом, на підставі якого проводиться поселення, також порт'є (черговим адміністратором) завіряє анкету із зазначенням дати реєстрації. Дані анкети можуть бути внесені в комп'ютер. У сучасних готелях на підставі цих даних формують комп'ютерне «досьє» гостя для подальшого використання з маркетинговою метою.

При звірянні документів слід звернути увагу на такі моменти:

- достовірність документа, термін його дії, наявність необхідних реквізитів та печаток;
- належність документа особі, що поселяється;
- наявність усіх листків згідно з нумерацією;
- відсутність виправлень, підробок, підчисток тощо.

Якщо надані документи викликають недовіру, по закінченні процедури поселення слід повідомити про це територіальні органи

внутрішніх справ. Після звірки даних паспорт обов'язково повертається гостю.

У готелях, туркомплексах, де немає комп'ютерної системи, використовуються журнали обліку громадян та окремо іноземців, які проживають у готелі; може створюватись облікова картотека гостей, в якій під час їх проживання зберігаються екземпляри їх анкет та реєстраційних листків. У деяких готелях існує практика ведення картотеки або журналу проживаючих на житлових поверхах, тут вони служать також як інструмент для чіткої організації обслуговування номерів.

У готелях, де відсутні комп'ютерні системи управління номерним фондом, при поселенні гостя використовується «Дозвіл на заняття номера», що є первинним документом для оплати за проживання та обліку руху гостей (поселення-виїзд). На підставі дозволу гість оплачує номер, він є також документом, що засвідчує право гостя на зайняття номера і може передаватись на житлові поверхи або зберігатись у картотеці служби виїзду. У разі продовження терміну проживання гостя може бути виписаний додатковий дозвіл або використаний спеціальний бланк «Продовження терміну проживання». Після виїзду гостей дозволи концентруються у розрахунковій частині СПО і разом з іншими розрахунковими документами передаються у бухгалтерію.

Документом, що засвідчує наявність угоди готелю з гостем на оренду номера, є так звана «Візитна картка готелю». Вона засвідчує право гостя на користування номером, служить пропуском до готелю у тих випадках, коли застосовують жорсткий пропускний режим, та є підставою для отримання ключа від номера. Обов'язковими реквізитами візитної картки готелю є його адреса й телефон, прізвище та ім'я гостя або інша ідентифікаційна інформація про нього, номер його кімнати та терміни проживання. Візитна картка готелю може бути художньо виконана, містити карту місцевості, інформацію про послуги готелю, витяг з Правил користування готелем тощо.

Туристи, що прибувають до туркомплексу у складі груп, крім паспортів пред'являють список групи, іноземні туристи – індивідуальні візи або імміграційні облікові картки, іноді групові візи. Розміщення групових туристів доцільно здійснювати в контакті з керівником групи або супроводжуючим її гідом-перекладачем, з яким попередньо узгоджується порядок процедури розміщення.

Передусім слід звірити наявність бронювання саме на цю групу, кількість туристів. Також уточнюється відповідність типів виділених під групу номерів фактичному складу групи: чоловіків, жінок, сімейних пар, тощо. Якщо немає попередньо узгодженого з фірмою-замовником румінг-листа, туристів через керівника (гіда) просять розподілитись згідно бажання проживати в одному номері (при 2-3-місному розміщенні) або враховуючи інші побажання гостей. Туристи заповнюють анкети, підходять до стійки портьє, називають себе, при необхідності можуть пред'явити паспорти і візи, отримують ключі, їм вручають візитні картки готелю, у разі потреби також талони на харчування і вони відправляються у номери. Одночасно портьє заносить їх дані до відповідних документів («Карти підготовки та заселення номерів», румінг-листа – «Реєстраційної картки», «Дозволів на розміщення», там, де вони є) або заносять в комп'ютер. Керівник групи (гід) може взяти на себе частину процедури розміщення групи, для чого отримує від портьє список номерів, куди вносить прізвища туристів згідно розподілу по номерах, після чого повертає список портьє, який закінчує процедуру. Якщо при прийомі групи передбачено доставку багажу у номери, разом з візитними картками туристам вручаються багажні бирки, які їх просять прикріпити до валіз. Коли багаж групи рухається окремо, цю процедуру виконують керівник або гід групи згідно даних румінг-листа – «Реєстраційної картки».

Якщо група прибула з колективною візою, яка має вигляд розгорнутого списку групи з даними паспортів туристів та відміткою-штампом КПП, портьє розміщує групу разом з керівником. Він називає

номер кімнати, а керівник у свою чергу називає прізвища туристів і про-  
ставляє номери кімнат навпроти їх прізвищ у копії колективної візи, яка  
після закінчення процедури розміщення передається порт'є. Порт'є  
закінчує оформлення документів на поселення і передає їх до  
розрахункової служби або вносить дані в комп'ютер.

Під час прийому і розміщення гостей туристам надається необхідна  
інформація про режим роботи ресторану, порядок організації харчування  
та екскурсійної програми, розташування різних служб готелю, режим їх  
роботи тощо, робиться ненав'язлива реклама додаткових послуг  
туркомплексу. Порт'є-рецепціоніст може також прийняти від туристів  
деякі замовлення або проїзні документи для їх передачі у відповідні  
служби готелю та туркомплексу до наступного виконання (оформлення) .

При прийомі великих груп туристів – 100 і більше осіб – служби  
туркомплексу працюють у тісному зв'язку з організацією-замовником.  
Якщо гості заїжджають протягом дня, вони розміщуються за тією ж  
схемою, що й туристи-індивідуали, але їх, як правило, зустрічають  
спеціально виділені представники організації-замовника або уповноважені  
замовником працівники туркомплексу, які допомагають у розміщенні,  
надають необхідну інформацію. У готелях конгресового профілю це  
роблять працівники групи обслуговування конгресів. При масовому заїзді  
великої групи бажано розподіл туристів по номерах здійснити заздалегідь.  
Для цього список номерів у вигляді «шахматки» разом з візитними карт-  
ками готелю або туркомплексу вручаються особам, що зустрічають і  
супроводжують групу. Туристів розміщують під час їх переїзду до  
туркомплексу і по прибутті їм залишається тільки отримати ключі та  
піднятися в номери, а керівники груп (гіди) закінчують оформлення  
поселення туристів разом з працівниками рецепції. Якщо отримання  
попередньої інформації з якихось причин неможливе, найкраще по  
прибутті до туркомплексу попросити туристів зачекати в автобусах, поки  
керівники (гіди) отримають необхідні документи. На момент прибуття



великих груп туристів бажано розмістити у вестибюлі стенди з рекламно-інформаційними матеріалами, організувати продаж напоїв, кондитерських виробів, сувенірів і т. ін., щоб уникнути неприємних вражень від довгого очікування ліфтів тощо.

При прийомі туристів, які користуються особливою увагою (VIP-персони, постійні гості, важливий замовник тощо), додатково перевіряється готовність номерів і ресторанного блоку до прийому; гостей зустрічає представник адміністрації або керівництва туркомплексу; під час їх перебування у туркомплексі здійснюється підвищений контроль якості обслуговування. Для добре організованого готелю або туркомплексу якість обслуговування всіх гостей і увага до них з боку керівництва повинні бути постійно високими.

При правильній організації прийому і розміщення туристів час, що витрачається на процедуру, згідно світових стандартів мусить становити: 5 хвилин на розміщення туриста-індивідуала, 15 – групи до 30 осіб, 40 хвилин на розміщення групи до 100 осіб і на групу більше 100 осіб – близько години. Завершується процедура прийому й розміщення отриманням гостем ключа від номера.

Ключове господарство є важливою складовою служб готельного підприємства. Від правильності його організації та ведення великою мірою залежить безпека проживання гостей. Ключове господарство у сучасних готелях і туркомплексах розташовується безпосередньо у службі прийому (рецепції), де облаштовується спеціальна стійка для зберігання ключів у вигляді стінки або поворотної стійки з вічками для ключів, в яких можна також зберігати повідомлення для гостей, їх кореспонденцію, рахунки тощо. Це стосується готелів і туркомплексів, в яких немає системи електронних замків і використовують звичайні ключі з бирками. На бирках зазначається номер кімнати, вони можуть мати також додаткове застосування, наприклад, як наразаний ключ для відкривання пляшок. У готелях і туркомплексах використовують різні форми бирок для ключів з

огляду на важливі для готелю моменти їх збереження. Відома практика, коли деякі готелі чи туркомплекси спеціально замовляли великі незручні бирки, щоби туристи не носили їх із собою, а здавали на зберігання до рецепції; деякі готелі вміщують на бирках свою адресу і прохання до гостей, які забули при виїзді здати ключ, опустити його у спеціальну готельну поштову скриньку в аеропорту або на вокзалі тощо. Видача ключів гостям готелю та туркомплексу повинна ретельно контролюватись, також як і їх повернення при виїзді. Втрата ключа передбачає заміну замка у номері в інтересах безпеки гостя, що викликає незаплановані витрати. Контрольні функції покладаються на портьє-ключовика. На житлових поверхах при проведенні прибиральних робіт користуються комплектом дублікатів ключів. Керівник готелю може мати єдиний ключ від приміщень готелю – так званий «мастер-кі».

З метою запобігання безпеки в надзвичайних ситуаціях сучасні готелі все частіше переходять на використання системи електронних ключів. Вони мають вигляд індивідуальних пластикових карток: перфорованих карток, карток зі штрих-кодом або найчастіше карток з магнітною стрічкою для кодування. У деяких готелях використовуються так звані proximity-картки (з дистанційним зчитуванням) або smart-картки (з вбудованим чипом), але вони є більш дорогими. Магнітні картки коштують значно дешевше ніж звичайні ключі, в разі їх утрати змінювати замок немає потреби, робиться звичайне перекодування, але при виїзді гостя їх бажано повертати до рецепції з огляду на можливість їх багаторазового використання. Деякі види електронних карток-ключів можуть мати також додаткове застосування – засіб вмикання теплоелектромережі в номері, внутрішня кредитна картка готелю тощо. Картки-ключі можуть програмуватися на певний термін, забезпечувати доступ на певний поверх або підйом ліфтом на запрограмований поверх. Такі картки можуть видаватися також тимчасовим відвідувачам готелю для доступу на певний поверх у певний час.



У деяких готелях встановлюють різні розрахункові години для поселення та виїзду гостей з метою посилення контролю за виїздом. Організація виїзду гостей з готелю передбачає наступні моменти:

1. Прийом номера від гостя, під час якого здійснюють контроль за збереженістю готельного майна та на предмет забутих речей гостя.

2. Контроль за своєчасним звільненням місць, що передбачає добре налагоджений контакт між вестибюльною та поверховою службами готелю. Якщо гість має намір залишитися в готелі довший термін, це треба залагодити заздалегідь. У такому разі номер не виставляється на бронь.

3. Контроль своєчасної оплати номера та наданих послуг. З метою отримання повної оплати за проживання Правилами користування готелями встановлено можливість погодинної оплати номера. Туристські фірми з метою уникнення додаткових витрат, що підвищують ціну по-дорожі, часто замовляють на групу так звані «штабні» номери, як правило, два на групу (для чоловіків і для жінок), куди збирають багаж групи і де туристи можуть вирішити свої побутові проблеми і перепочити перед виїздом, їх власні номери повинні бути звільнені до розрахункової години. Особливого контролю потребує оплата додаткових послуг, отриманих гостем – телефонні переговори, послуги мінібару тощо.

4. Збереженість ключового господарства. Перед остаточним виїздом гостей слід перевірити наявність у рецепції всіх зданих ключів від номерів, при необхідності попросити гостей перевірити, чи здали вони свої ключі. При виїзді групи це найкраще зробити через її керівника (гіда).

5. Контроль виносу й відправки багажу гостей.

6. Організація вільного часу гостей, що залишився до їх виїзду з готелю. Якщо гості не мають можливості перепочити, розважитись, нудьгують та почувають себе некомфортно після того, як залишили свої кімнати і очікують часу виїзду, це може зіпсувати загальне враження від перебування у готелі чи туркомплексі. Слід організувати роботу лобі-барів, кіосків, перегляд відеоматеріалів тощо.

#### 7. Підготовка номерів до наступного заселення.

Наприкінці робочої зміни здійснюють її передачу працівникам наступної зміни, що супроводжується підведенням підсумків зміни, передачею документів, незданої до бухгалтерії готівки, обміном інформацією про стан справ тощо.

Закінчується робота з організації прийому-розміщення-виїзду гостей підведенням підсумків робочої доби, складанням різноманітних звірок та звітів. Це може співпадати з передачею зміни, але найчастіше робиться наприкінці доби, для чого в сучасних готелях здійснюється так званий «нічний аудит».

Нічний аудит – це процедури, які мають на меті перевірку правильності та повноти обліку операцій, виконаних протягом минулої доби, та їх фінансових результатів, що відображуються у звітах, а також правильності обліку стану номерного фонду. Оскільки він потребує відповідної підготовки та кваліфікації виконавця, для його проведення в готелі існує окрема посадова особа – нічний аудитор. Робочий час аудиту припадає на кінець поточної робочої доби, вночі, умовно з 00 годин і до завершення всіх процедур. Операції, які здійснюються у готелі протягом робочого часу аудиту, відносять на наступну добу і враховують під час наступного аудиту.

Нічний аудит може здійснюватися вручну, через звірку первинних документів підрозділів готелю та облікових документів бухгалтерії, напівавтоматизовано за допомогою даних касових апаратів чи повністю автоматизовано через комп'ютерну систему (system update). Комп'ютерна

система самостійно виконує поточний аудит операційних записів і складає звіти, але може мати місце неправильність введення інформації до комп'ютера або збої в роботі самої системи, що теж вимагає перевірки та усунення у процесі нічного аудиту. Нічний аудитор повинен усунути допущені під час обліку поточних операцій помилки; перевірити, щоб усі записи по операціях були внесені у відповідні документи і при необхідності зробити це; усунути розбіжності у статусі номерів (вільний, зайнятий, на броні тощо), підвести баланс усіх рахунків й інформації по операціях підрозділів і служб готелю та усунути можливі розбіжності; перевірити правильність застосування тарифів для отримання доходу від продажу номерів, наявність та суму готівкового депозиту. Після підтвердження правильності підсумків обліку бухгалтерії та підрозділів і служб готелю нічний аудитор повинен скласти та систематизувати звіти для керівництва і облікової служби готелю: кінцевий детальний звіт по підрозділах та спеціальні звіти про рух і оплату номерів, баланс зареєстрованих гостей, звіт про операції, отриманий дохід, бухгалтерські звіти та ін.

Одним із завдань нічного аудиту є підтвердження правильності проведення розрахунків за послуги готелю чи туркомплексу, які є важливою ланкою технології прийому та обслуговування в готелі й туристському комплексі.

#### 7.4 РОЗРАХУНКИ ЗА ПРОЖИВАННЯ Й ПОСЛУГИ В ГОТЕЛІ ТА ТУРКОМПЛЕКСІ

Розрахунки за проживання і послуги в готелі та туркомплексі починаються в день заїзду гостя (якщо замовником не здійснювалась передоплата), виконують у процесі його проживання в готелі та туркомплексі і закінчують напередодні його виїзду з нього (або у визначений для замовника термін після виїзду гостя). Здійснення

розрахунків за проживання та інші послуги готелю та туркомплексу є функцією касира-розрахувальника (оператора механізованих розрахунків), у деяких готелях безпосередньо порт'є-рецепціоніста. Крім основної він здійснює також інші функції, такі як прийом, зберігання та передача грошей та платіжних документів до бухгалтерії як від платників, так і від окремих підрозділів і служб готелю; контроль за рухом номерів і місць та контроль їх оплати; ведення обліково-розрахункової документації. Робоче місце касира повинно бути обладнане сейфом, іноді спеціальною картотекою, необхідність якої відпадає у готелях, обладнаних комп'ютерною системою, засобами механізації розрахунків; у наявності повинна бути необхідна кількість бланків обліково-розрахункових документів, розмінних грошей.

Оплата за проживання та послуги може здійснюватись у готівковій або безготівковій формі.

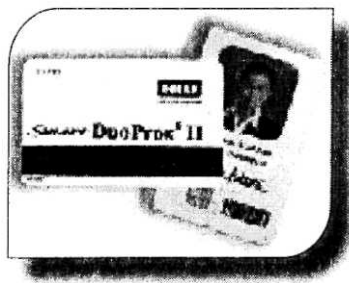
При готівковій формі розрахунків гроші надходять безпосередньо до каси готелю. Безготівковий розрахунок здійснюється перерахуванням коштів на розрахунковий рахунок готелю та туркомплексу замовником через банківську установу, що засвідчується певним платіжним документом.

Як і платіжні документи можуть виступати:

- туристський ваучер;
- банківська квитанція про оплату послуг;
- платіжне доручення;
- підтвердження виконання замовлення (листок з книжки виконання замовлень туристської фірми);
- чек лімітної книжки організації-замовника;
- у невеличких готелях навіть корінець прибуткового ордеру бухгалтерії.

Безготівковий розрахунок у готелі й туркомплексі може здійснюватись також за допомогою кредитної картки. Інформація про види

кредитних карток, що приймаються готелем як платіжний засіб, повинна розміщуватись на видноті. Картку необхідно перевірити на приналежність власнику та наявність кредитних коштів, для чого в готелі існують спеціальні пристрої. Так, у київському «Президент-готелі» діє система ідентифікації кредитних карток за допомогою автоматичного голосового розпізнавання зразків чотирма мовами з високим ступенем надійності. Система діє за допомогою супутникового зв'язку Інтелко Юкрейн (використовує супутник Інтелсат) і забезпечує доступ до Світової банківської мережі з автоматичним електронним здійсненням банківських розрахунків по кредитних картках за підтримки спецтехцентру в Нью-Йорку.



Кредитні картки

Картка може бути не чинною, це може бути також перевірено за допомогою спеціального пристрою або так званих «стоп-листів», де фіксуються номери карток, що вилучені з користування.

Картку прокатують у спеціальній машинці, куди вкладають «сліпи» — бланки розрахунків до відповідної картки, які зберігаються зброшурованими у спеціальні книжечки. На сліпі відбиваються реквізити картки й кліше готелю. Касиру залишається вписати суму оплати, проставити дату та підпис і віддати один екземпляр сліпу як рахунок гостю, залишивши собі один екземпляр (1-й екз.) на цупкому папері для звіту.

При виконанні розрахунків касир користується обліково-розрахунковими документами, серед яких основним є рахунок. Рахунок є документом строгої звітності. Бланки рахунків мають типографський номер, всі бланки зброшуровані у книжечки. Кожний бланк виконаний у трьох екземплярах (зараз вже рідко використовують). Книжка рахунків

зберігається у недоступному для сторонніх місці. Бланки можуть містити коди послуг для використання при механізованих формах розрахунку. Рахунок, що видається через автоматичні системи, теж має контрольні екземпляри або відображується на контрольній стрічці касового апарату. Зіпсований бланк рахунку не знищується, а зберігається у книжці рахунків з відповідною поміткою. Всі реквізити рахунку заповнюються чітко, акуратно, без виправлень. Окремими рядками вписуються сума оплати за проживання (відображується ціна номеру за добу помножена на кількість днів та сума погодинної оплати), оплата за бронь, за додаткове ліжко, додаткові послуги, податки та збори (наприклад, ПДВ). Курортний збір оформлюють на спеціальному бланку. Кінцева сума оплати проставляється прописом і завіряється датою видачі та підписом касира. Перший екземпляр рахунку видається платнику, другий залишається у касира і передається ним наприкінці зміни до бухгалтерії разом з реєстром оплачених рахунків. Якщо в готелі є картотека касира, третій екземпляр рахунку зберігається в ній до моменту виїзду гостя з готелю та туркомплексу і служить контрольно-обліковим цілям. Рахунок використовується як при готівкових, так і безготівкових розрахунках, в останньому випадку частіше користуються рахунком-фактурою.

Якщо гість оплатив проживання авансом, але змушений виїхати раніше, касир повертає йому невикористані гроші на підставі «Розписки на повернення невикористаного авансу», після того як гість повертає виписаний йому раніше рахунок. Розписка теж є бланком суворої звітності, оформлюється в одному екземплярі і разом з рахунком, в якому вказується сума повернених грошей, передається до бухгалтерії готелю та туркомплексу. При безготівковому розрахунку сума виписаних у рахунку грошей коригується за допомогою сторніровочного запису (допущений спосіб виправлення помилок у бухгалтерському обліку).

Основним документом для здійснення розрахунків з організацією-замовником при безготівковій формі оплати є «Карта підготовки та



заселення номерів» (інші варіанти документа «Наряд на бронь», «Заявка-розрахунок на поселення групи туристів», «Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та проживання за безготівковим рахунком» тощо). Цей документ відкриває особа, відповідальна за прийом замовлень на бронювання місць, вписуючи у його шапку основні дані про замовника і зміст замовлення, продовжує портъє (черговий адміністратор), який розміщує групу. Він проставляє у карту номери кімнат у відповідності з типом замовлення, а по прибутті групи – прізвища осіб, що заселяються по факту. Касир завершує оформлення карти, вписуючи до неї ціни номерів і суму оплати за проживання, додаткові послуги, визначає кінцеву суму, виписує на її підставі рахунок і передає документи до бухгалтерії для подальших розрахунків з організацією-замовником. Подібна опція може бути у комп'ютерній системі готелю та туристського комплексу.

Отримані в оплату за проживання та послуги гроші касир передає до бухгалтерії у супроводі касового звіту. До касового звіту вписуються номери рахунків, виписаних за добу, загальні суми по видах платежів, підводиться підсумок (цифрами та прописом). Загальна сума по видах платежів повинна співпасти із сумою по рахунках, що і складає загальну суму виручки готелю та туркомплексу за добу.

Документ виписують у двох екземплярах, він підбивається касиром і касиром-рахівником бухгалтерії, який прийняв виручку. Грошовий залишок після здачі звіту передається касиром по зміні разом з виписаними рахунками, що підкріплюється відповідним записом у книзі передачі змін.

У більшості країн оплата за проживання стягується подовово, для чого в готелях встановлюється єдина розрахункова година, різна в готелях різних країн і навіть в окремих конкретних готелях. У більшості випадків – це 12-та година дня. В Україні Правила користування готелями теж рекомендують вважати єдиною розрахунковою годиною 12-ту годину дня, але залишають це на розсуд адміністрації готелю, дозволяючи

застосовувати також погодинну оплату в разі потреби. Доцільним в комплексах, санаторіях та готелях є встановлення різних годин дня (найкраще 8 год. ранку) для розрахунків і поселення гостей.

Оплата за проживання здійснюється по тарифах, встановлених готелем на базі розрахунків його комерційної служби. Основним є базовий тариф – так званий «тариф стійки» (Rack Rate), який представляє повну вартість номеру без знижок і використовується для розрахунків з усіма пересічними клієнтами. Але готелі використовують також спеціальні тарифи, які визначають їх цінову політику. Перелік таких тарифів може бути досить різноманітним:

- агентські тарифи – пропонуються для турфірм, які активно користуються послугами готелю і сприяють його завантаженню;

- сезонні й святкові тарифи – використовуються для залучення клієнтів у неsezонний період, міжсезоння або у святкові дні, коли їх приплив до готелю значно зменшується;

- тарифи для постійних клієнтів, які часто користуються послугами готелю – у деяких готелях пропонуються на бонусній накопичувальній основі;

- тарифи для довготривалого проживання – подорова плата зменшується, коли термін проживання клієнта перевищує певну кількість днів;

- тарифи для дітей як правило, складають половину вартості проживання дорослої людини; дитячий вік у більшості країн визначається готельними правилами у межах 12 років. За проживання дитини до 2 років (Enfant) оплата не стягується; так само і для дитини до 12 років (Child), а в українських правилах до 5 років за умови, що їй не надається окремого ліжка;

- тарифи для пільгових категорій клієнтів та інші види тарифів, зі знижками на розсуд адміністрації конкретного готелю.

У готелях України раніше застосовували різні види тарифів для громадян України (найнижчі), громадян держав СНД (дещо вищі) та інших

зарубіжних країн (найвищі), що викликало різке незадоволення останніх. З 2002 р. цю практику було відмінено на державному рівні.

До 2004 р. в Україні існував готельний збір. Він стягувався на користь міського бюджету у розмірах, що не перевищують 10 % ціни номера за добу (Декрет Кабміну України «Про місцеві податки і збори» від 20.05.03 р.), але його конкретний розмір у встановлених межах визначався місцевою владою. Готельний збір існує і тепер у низці країн, його розмір, як правило, не перевищує 5-10 % за умови одноразової сплати зазначеної суми при поселенні гостя. У деяких країнах його розмір залежить від класу готелю. В Україні такий збір спочатку стягувався у розмірі 10 % від вартості кожного дня проживання, пізніше у деяких містах його почали варіювати у залежності від категорійності готелю. Все це значно підвищувало вартість проживання та не було економічно вигідно для готелів. Після розгляду на державному рівні різних варіантів зменшення готельного збору його було повністю скасовано. (Закон України «Про внесення змін до Декрету Кабінету Міністрів України «Про місцеві податки і збори» від 20 березня 2003 р. № 641-IV // [www. uapravo.net](http://www.uapravo.net)). В результаті готелі економічно виграли, хоча на цінах за проживання це позначилося мало, оскільки вони диктуються кон'юктурою ринку, але міський бюджет втратив значну частку надходжень, тому питання запроваджувати чи не запроваджувати готельний збір у майбутньому залишається дискусійним.

Гнучка цінова політика дозволяє готелю забезпечувати максимально повну завантаженість й високі фінансові результати діяльності.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Охарактеризуйте основні ланки технологічного процесу прийому та обслуговування гостя в готелі.

2. Розкрийте сутність і значення попереднього бронювання місць у готелі та наведіть основні правила, якими регулюється процес бронювання для різних типів замовників.

3. Назвіть основні ланки технології розміщення гостя в готелі. Як вони забезпечуються документально?

4. Назвіть складові організації виїзду з готелю.

5. Що є змістом операції «нічний аудит» в готелі і які цілі він переслідує?

6. Назвіть основні види платіжних та обліково-розрахункових документів, що використовуються в готелях та туркомплексах.

7. Які види тарифів на послуги готелів Ви можете назвати?

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Бронювання місць у готелях України для індивідуальних гостей нині найчастіше здійснюється:

- 1) телеграмою з оплаченою відповіддю;
- 2) телефоном;
- 3) електронною поштою.

2. «Румінг-лист» – це:

- 1) письмове замовлення;
- 2) список туристів з розбивкою за типами номерів;
- 3) вид гарантійного листа.

3. «Жорстка квота» надання місць замовнику передбачає:

- 1) можливість повернення готелю непроданих місць у встановлений термін;
- 2) разове замовлення;
- 3) повну оплату визначеної квоти місць незалежно від їх заповнення.

4. Документом, на основі якого гостя поселяють в готелі, є:

- 1) кредитна картка;
  - 2) страховий поліс;
  - 3) паспорт або документ, що його замінює.
5. Нічний аудит – це процедури, що мають на меті:
- 1) підготовку до заселення гостей;
  - 2) перевірку правильності обліку операцій минулої доби;
  - 3) передачу зміни.
6. При розрахунках за послуги готелю платіжним документом може виступати:
- 1) рахунок;
  - 2) касовий звіт;
  - 3) туристський ваучер.
7. Серед документів служби прийому бланком суворої звітності є:
- 1) анкета гостя;
  - 2) рахунок;
  - 3) касовий звіт.
8. При завчасному виїзді гостя йому повертаються гроші на підставі:
- 1) карти підготовки та заселення номерів;
  - 2) рахунку-фактури;
  - 3) розписки на повернення невикористаного авансу.
9. Знайти вільний номер для поселення гостя допомагає:
- 1) виключно карта обліку руху номерів і місць;
  - 2) виключно комп'ютерний список вільних номерів;
  - 3) один з двох попередніх варіантів у залежності від стану комп'ютеризації готелю.
10. Основним (базовим) тарифом на номери та місця в готелі є:
- 1) агентський тариф;
  - 2) сезонний тариф;
  - 3) тариф стійки.

## РОЗДІЛ 8 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ ТА ТУРКОМПЛЕКСУ

### 8.1 ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ ТА ТУРКОМПЛЕКСУ

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки в надзвичайних ситуаціях людей, що проживають у готелях, їхнього життя, здоров'я, майна тощо. Саме тому, необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів та туркомплексів.

Під час відпочинку люди найменше думають про власну безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я гостей.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелю є:

- формування вичерпної множини цілей і завдань із забезпечення безпеки готелю;
- аналіз переліку можливих загроз в надзвичайних ситуаціях, ранжирування ймовірностей ризику і потенційного збитку;
- реалізація комплексного підходу і взаємного сумісництва організаційних, технічних та кадрових заходів і рішень:
- мінімізація витрат за критерієм «ефективність/вартість»;
- забезпечення живучості, гнучкості і управління комплексу безпеки;
- можливість подальшого розвитку, модернізації і зміни конфігурації комплексу безпеки.

Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики затверджено національний Державний стандарт України «ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», який поширюється на засоби розміщення, що призначені

для проживання туристів. Розроблено та внесено даний стандарт Державним науково-дослідним інститутом метрології вимірювальних та управляючих систем (ДНДІ «Система»). Стандарт встановлює класифікацію засобів розміщення, загальні вимоги до засобів розміщення та послуг, які надають в засобах розміщення. Мінімальні вимоги безпеки викладено в розділі 7 даного стандарту.

До мінімальних вимог безпеки віднесено:

- забезпечення безпеки життя та здоров'я туристів, збереження їхнього майна;
- обладнання системами протипожежного захисту відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні;
- передбачення аварійних виходів, сходів, добре помітних інформаційних показників для забезпечення вільної орієнтації як за звичайної, так і за надзвичайної ситуаціях;
- знаходження у доступному для огляду місці планів евакуації та плани дій персоналу і туристів у надзвичайних ситуаціях (стихійне лихо, пожежі тощо).

Дотримання:

- а) вимог державних будівельних норм під час проектування та будівництва;
- б) вимог безпеки технічної експлуатації будинків, споруд і обладнання, регламентованих нормативними документами;
- в) вимог, встановлених правилами пожежної безпеки в Україні, і правилам експлуатації, що встановлені виробником у експлуатаційній документації на конкретне обладнання;
- г) заходів, що гарантують особисту безпеку туристів і збереженість їхнього майна.

Усе санітарно-технічне, технологічне та інше обладнання, прилади, меблі повинні бути у справному технічному стані, експлуатуватися та

відповідати вимогам нормативних документів чи інструкцій до їх експлуатації.

Персонал повинен бути підготовлений до дій у надзвичайних ситуаціях та проходити медичний огляд відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством.

Поняття безпеки містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще в більшому ступені створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю вимагає системного підходу, заснованого на аналізі функціонування об'єкта, виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і вироблення адекватних заходів протидії (рис. 15).

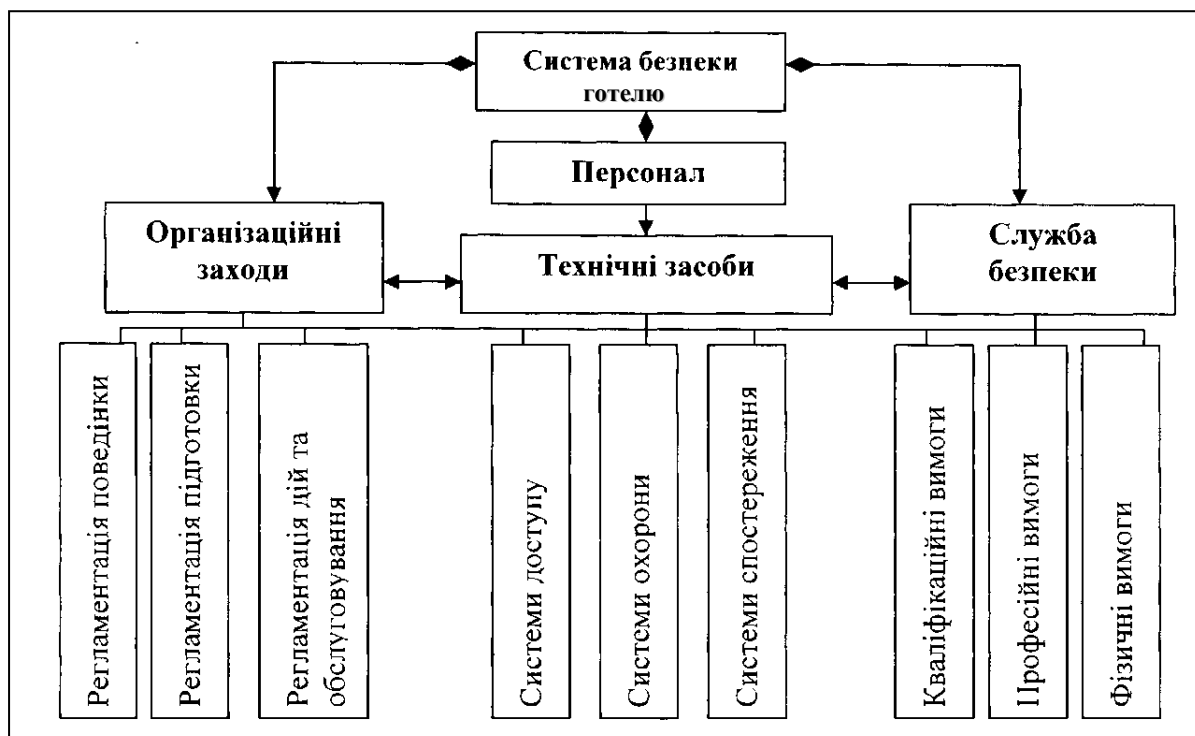


Рис. 15 – Система заходів із забезпечення безпеки готелю

Комплексний підхід передбачає оптимальне сполучення організаційних заходів, технічних засобів і служби охорони готелю, спрямованих на попередження і своєчасного реагування на будь-яку



небезпечну ситуацію. Ключового значення набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Традиційний метод посилення безпеки шляхом збільшення чисельності співробітників не дає бажаного результату як через економічні розуміння, так і малої ефективності такого підходу. Людина, що несе службу, піддана стомлюваності, неувважності, не виключена змова зі злочинцями, шантаж, залякування тощо. Єдине правильне рішення питання безпеки використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової.

До організаційних заходів належать: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних (надзвичайних) ситуаціях.

Технічні засоби. Сьогодні у розпорядження професіоналів готельної справи надані різноманітні засоби боротьби зі злочинами: системи електронних карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації та відеоспостереження тощо. Слід зазначити, що в сучасних умовах безпека готелю неможлива без системи технічних засобів безпеки. Заходи безпеки, що розробляють і впроваджують в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань:

- забезпечення охорони і безпеки постояльців та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;
- захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);

- забезпечення захисту готелю (самого будинку і всього, що в ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;
- забезпечення гостям спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі;
- забезпечення можливості негайного й ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності і чесності всього персоналу готелю;
- гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги.

Першорядним у забезпеченні безпеки клієнта під час перебування його в готелі є обмеження і контроль доступу в номер.

Вхідні двері всіх гостьових номерів мають обладнуватися доводчиками дверей, що монтуються зсередини, внутрішніми додатковими не ключовими запорами, одnobічними ширококутовими вічками, що монтуються на висоті 1,5 м від підлоги.

Пожежні виходи на всіх поверхах мають обладнуватися доводчиками і запірними пристроями, що забезпечують вільний вихід і вхід з використанням механічних ключів або карт-ключів.

Для забезпечення комфортного перебування клієнтів у готелі варто використовувати в номерах малі сейфи і/або централізоване сховище цінностей (депозитні скриньки).

Кожен готельний номер має обладнуватися міні-сейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом клієнта. Розмір сейфа визначається типом номера, однак варто надавати перевагу

сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання уповноваженими особами допомоги клієнтам у відкриванні сейфів в екстрених випадках має бути передбачений майстер-пристрій, що управляється спеціальним кодом, встановлюваним охороною готелю.

Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання постояльців щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

Централізоване сховище цінностей клієнтів (депозитні скриньки), розташовується поблизу стійки реєстрації. Клієнти можуть орендувати скриньку (або сейфи) у такому сховищі для зберігання особливо важливих і коштовних великогабаритних речей, як, наприклад, вогнепальна зброя, шуби, цінні папери тощо.

Кожен осередок сховища повинен відкриватися двома ключами: майстер-ключем, що зберігається в обслуговуючого персоналу й особистим ключем, переданим клієнтові. Централізоване сховище цінностей клієнтів обслуговує персонал служби прийому.

Приміщення сховища повинне:

- мати капітальні стіни;
- мати двері з металу (або міцного дерева). Допускається встановлення звичайних дверей і внутрішніх ґрат;
- мати механізм для автоматичного замикання дверей, що не дозволяє помилково залишити двері відкритими;
- мати контроль доступу (двері відкриваються за допомогою особистої кодованої картки і/або особистого коду) з можливістю передачі таємного сигналу небезпеки в тих випадках, коли двері відкриваються під примусом;
- мати систему охоронної сигналізації.

Вхід у сховище повинний проглядатися засобами відеоспостереження із записом зображення на відеомагнітофон.

Централізована система охоронної сигналізації в готелі є засобом забезпечення безпеки зон життєзабезпечення готелю, запобігання неконтрольованого проникнення усередину приміщення й окремих кімнат.

Для забезпечення постійного моніторингу сигналів тривоги прийнятно-контрольний прилад розташовується в місці цілодобової присутності персоналу (це може бути диспетчерська, приміщення охорони, прийомна стійка готелю або комутатор).

Забезпеченням охоронними оповісниками на відкриття підлягають:

- всі аварійні виходи з готелю;
- усі зовнішні двері, що звичайно закриті;
- двері службових приміщень з обладнанням, що звичайно працює без обслуговуючого персоналу (дизельна, трансформаторна, котельня, АТС тощо);
- двері ряду критичних приміщень готелю, захист яких має забезпечуватися в той час, коли вони активно не використовуються. Це комори спиртних напоїв, кімнат з електронним обладнанням (телецентр, сервер і т.п.), кабінети керівництва, бухгалтерія (каса).

Скрізь, де це можливо, магнітоконтактні оповісники відкриття мають бути потайними або врізаними.

У тих місцях, де потрібні особливі запобіжні заходи, через предмети, що там знаходяться, що представляють інтерес для зловмисників, необхідно встановити об'ємні оповісники руху.

Для схованої передачі сигналу тривоги оповісники тривожної сигналізації встановлюють в таких місцях:

- стійка адміністратора;
- каса прийому грошей у зоні реєстрації;
- каса готелю;
- інші приміщення, де може накопичуватися готівка;
- офіс керівництва.

Система охоронної сигналізації повинна бути обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації (зумер, сирена, строб-сигналізатори), що повинні привернути увагу персоналу до сигналізації тривоги.

Необхідно передбачити централізовану систему відеоспостереження. Система повинна забезпечувати можливість спостереження в реальному масштабі часу і запис того, що відбувається для подальшого вивчення. У ліфтових холах і на сходових клітках (на житлових поверхах) відеокамери варто розміщувати таким чином, щоб двері номерів не потрапляли в поле зору камер. Необхідно забезпечити запис усіх відеокамер на відеомагнітофон. Головні монітори спостереження, комутаційне обладнання і записуючі пристрої слід встановлювати в приміщенні служби безпеки або чергового адміністратора.

Необхідно передбачити й робоче місце для перегляду і документування відеоінформації. У сучасних готелях з великою кількістю співробітників доцільно обладнати спеціальний службовий вхід, а також передбачити автоматизовану систему контролю доступу й обліку робочого часу на службовому вході персоналу. Система повинна обмежувати прохід людей, що не мають доступу, за допомогою турнікета або дверного замка, вести реєстрацію проходу співробітників у режимі реального часу, забезпечувати формування і роздрукування звітів, у тому числі про кількість відпрацьованого часу співробітниками за день, місяць.

Як пропуски для системи контролю доступу й обліку робочого часу можна використовувати картки з нанесенням на них текстової, графічної і фотоінформації для використання як посвідчення.

Служба безпеки. Працівники служби безпеки готелю повинні відповідати кваліфікаційним та професійним вимогам, до яких відносять: рівень освіти, досвід, стан здоров'я, особистісні характеристики, мотивацію, ставлення до роботи, комунікативні якості. Особлива увага

приділяється необхідності постійного вивчення досвіду експлуатації готелів і роботи їх служб безпеки, ознайомленню з даними статистики правопорушень, консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Вищеописані положення можуть використовуватися як базові для побудови системи безпеки готелю. Проте, у кожному конкретному випадку вибір систем і засобів є строго індивідуальним.

Одними з найважливіших складових комплексної системи безпеки готелю є розробка і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів з пожежної безпеки, охорони праці і техніки безпеки в готелях. Ці організаційно-технічні заходи відзначаються великою (можливо, головною) небезпекою для готелю, внаслідок виникнення пожежі, випадкового або навмисного підпалу оснащення готелю, великої кількості різного обладнання, майна та значної кількості обслуговуючого персоналу і постійної зміни проживаючих.

Очевидно, що перехід до нової, сучасної концепції безпеки, що передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду тактичних аспектів у роботі різних служб готелю.

Необхідно реалізувати такі організаційні заходи: розробити детальні інструкції дій у всіх можливих позаштатних ситуаціях і довести їх до кожного співробітника; скласти короткі, барвисті, високоінформативні й інтуїтивно зрозумілі інструкції з користування апаратурою безпеки для гостей, у які повинні бути внесені короткі правила поведінки в екстремальній ситуації; регулярно проводити заняття з підвищення кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичної і бойової підготовки; провести навчання всього персоналу готелю правилам користування апаратурою комплексу безпеки; організувати для персоналу періодичну (не менш одного разу в рік) перевірку знань в області безпеки, проводити додаткове навчання в міру зміни кадрів і модернізації готелю; організувати нечисленну, але професійну інженерну службу (в рамках штату служби

безпеки), в обов'язки якої ввійшло б проведення технічного обслуговування комплексу автоматизації готелю, проведення навчання і консультування співробітників інших служб готелю; інші заходи (розробляються індивідуально для кожного конкретного готелю).

Застосування цих заходів безпеки не лише убезпечить клієнта під час його перебування в готелі, але і відгородить співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю і, як наслідок, збільшить його заповнюваність.

## 8.2 ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ СУЧАСНОГО ГОТЕЛЮ

Пріоритетними напрямми забезпечення безпеки сучасного готелю виступає комплекс технічних засобів безпеки, складовими якого, є:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відеоспостереження.

Встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливій загрозі, тобто засоби і системи мають бути розумно достатні (рис. 16).

Неможливо, та й недоцільно виключити будь-яку можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань.

Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, тому їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом можливих ризиків і збитку. Крім того, використовувана апаратура не повинна створювати додаткових перешкод і великих ускладнень для нормального функціонування готелю як для обслуговуючого персоналу, так і для гостей. Зайва таємничість, жорсткий режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрілості може відлякати частину клієнтів і позбавити готель іміджу «відкритого будинку».



Рис. 16 – Основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки й засоби їхньої інтеграції в єдину систему безпеки готелю

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються. Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати додаткової небезпеки здоров'ю і життю гостей та співробітників готелю. Це стосується в першу чергу забезпечення екстреної евакуації в надзвичайній ситуації.

Система пожежної безпеки має забезпечити виконання таких завдань:



- ефективно і своєчасне виявлення загоряння з точною вказівкою місця;
- автоматичне оповіщення служби безпеки, усіх співробітників і гостей готелю (а, можливо, і служби міської пожежної охорони) про загоряння;
- вжиття заходів щодо гасіння пожежі, запобігання поширенню вогню і диму, димовидалення;
- організація евакуації людей з будинку, що горить, включаючи розблокування всіх дверей і ліфтів, включення світлозвукових покажчиків, блокування ліфтів.

Призначення системи пожежної безпеки: ефективно і своєчасне виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання (подача сигналу на включення відключення) інших систем, документування інформації.

Побудована система для виявлення факту загоряння використовують різні типи пожежних датчиків (оповісників):

- димові (оптичні, іонізаційні, радіоізотопні, лінійні тощо). Використовуються в найбільш важливих, пожежонебезпечних зонах, а при можливості у всіх приміщеннях;
- теплові (магнітні, із застосуванням легкоплавких матеріалів, термометричні тощо). Використовуються в менш відповідальних зонах і як допоміжні;
- ручні сигналізатори пожежі. Розташовують, як правило, поблизу запасних пожежних виходів, у місцях паління тощо;
- комбіновані тепло-димові датчики.

Усі датчики можуть бути адресними (точне визначення місця загоряння) або безадресними (визначення місця з точністю до номера, або, як правило, кількох приміщень або цілого поверху).

Інформацію від датчиків збирає центральна станція пожежної сигналізації, яка виконує функції контролю стану і працездатності датчиків, виконавчих пристроїв, пристроїв оповіщення, передачі інформації, ініціювання і документування інформації.

Функції центральної станції можуть виконувати:

- спеціалізований пожежний приймально-контрольний прилад або багатофункціональний приймально-контрольний прилад системи пожежної, охоронної та тривожно-викличної сигналізації (при автономній або напівавтономній організації системи безпеки);
- модулі (концентрування інформації, відображення, інтерфейсу тощо) інтегрованої системи безпеки.

Система візуально-звукового оповіщення призначена для екстреного оповіщення гостей і співробітників готелю про виникнення пожежі або іншої екстремальної (надзвичайної) ситуації, вказання шляхів якнайшвидшої безпечної евакуації, подання іншої екстреної інформації.

Побудована система для оповіщення використовуються спеціалізовані гучномовці, світлові табло з фіксованими написами («Пожежа», «Вихід» тощо), піктограмами або світлодіодне табло. Сигнал на включення засобів оповіщення подається або автоматично центральною станцією пожежної сигналізації, або оператором системи безпеки. Так само передана через гучномовці аудіоінформація може або вимовлятися через мікрофон оператором, або бути попередньо записана на магнітофон, або в пам'яті комп'ютера і передаватися автоматично.

Сучасні потужні інтегровані системи пожежної безпеки включають розвинуті інтелектуальні системи оповіщення, що формують звукові і візуальні повідомлення залежно від конкретної ситуації (конкретного місця загоряння, розмірів території, охопленої вогнем, часу, що пройшов з моменту загоряння тощо), що забезпечує найбільшу ефективність евакуації і безпеку.

Система пожежогасіння призначена для автоматичного гасіння загоряння, запобігання поширенню пожежі.

Можливі варіанти будови:

1) за принципом пожежогасіння:

- спринклерне пожежогасіння (найдешевший варіант за умови повної реконструкції готелю);
- аерозольне або порошкове пожежогасіння;
- газове пожежогасіння (висока ефективність, не наносить шкоди інтер'єру);

2) за принципом організації системи:

- автономні пожежогасячі модулі з вбудованими пожежними датчиками;
- команда на включення пожежогасячого модуля подається центральною пожежною станцією або інтегрованою системою безпеки.

В іншому випадку за рахунок використання інтелектуальних можливостей системи зменшується ймовірність помилкової тривоги, можлива реалізація превентивного включення модулів, розташованих у сусідніх приміщеннях.

Управління системою вентиляції і димовидалення спрямоване на запобігання поширенню диму і вогню по ліфтових і вентиляційних шахтах і трубах, видалення диму з приміщень.

Включаються підсистеми:

- димовидалення (центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що запускають відповідні електродвигуни вентиляційної системи);
- запобігання поширенню диму (центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що управляють приводами засувки вентиляційної системи, запускає електродвигуни турбін, що створюють підвищений тиск у ліфтових шахтах).

Найбільш складні інтегровані комплекси (такі, як наприклад, система фірми Honeywell) цілком включає до свого складу системи вентиляції (електродвигуни, вентиляційні турбіни, засувки тощо), що підвищує ефективність протипожежного захисту.

Система розблокування виходів спрацьовує при виявленні системою пожежної сигналізації загоряння суворо необхідним є автоматичне розблокування всіх дверей, в тому числі готельних номерів, пожежних і інших виходів для забезпечення безперешкодної евакуації з готелю. Також необхідним, з погляду пожежної безпеки, є вимога автоматичного спуску ліфтів донизу і повне їхнє блокування при виникненні пожежі.

Центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що передаються головному контролеру (локальним контролерам) системи управління доступом, що забезпечує розблокування дверей. При цьому система розблокування повинна бути інтелектуальною, тобто, наприклад, при локальному загорянні окремої комори госпінвентарю на останньому поверсі немає потреби розблоковувати всі двері будинку, і, навпаки, при загорянні подібної комори, прилягаючої до центральної пультавої, реальною стає загроза виходу з ладу всієї системи в цілому, оскільки подальший розвиток подій найчастіше непередбачуваний, але розраховувати треба на гірше, може бути необхідне моментальне розблокування всіх дверей.

Сигнали також передаються контролерам, які управляють ліфтами (у багатьох системах доступу передбачені контролери ліфтів) для їхнього спуску і блокування.

Система охоронної сигналізації спрямована на ефективне і своєчасне виявлення факту несанкціонованого проникнення в охоронювані приміщення (майданчики, зони) з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міліції (позавідомчої охорони),

документування інформації. Захистові за допомогою засобів охоронної сигналізації підлягають:

- зовнішній периметр готельного комплексу;
- паркування автотранспорту;
- зовнішній периметр готелю;
- відповідальні службові приміщення, такі як каса, камера тимчасового зберігання коштовностей, комори, кабінети адміністрації готелю, різного роду апаратні і пультами;
- готельні номери;
- інші площадки, зони, приміщення.

З огляду на велику кількість точок охорони, складний і непередбачуваний режим функціонування об'єкту, необхідність дотримання принципу максимізації показника ефективність/вартість і наявність могутніх систем обмеження доступу і телевізійного спостереження, достатнім може вважатися принцип мінімального оснащення готельних номерів сигналізаційними засобами. З тих же причин необхідна реалізація децентралізованого принципу охорони, тобто встановлення і зняття з охорони, яку здійснює сам клієнт. Це не стосується деяких інших приміщень підвищеної важливості, таких, як сейфова, каса, комори тощо. При оснащенні цих приміщень необхідно дотримуватися принципу багаторубіжності, тобто застосування декількох концентричних кілець сигналізації, що оточують охоронюваний об'єкт.

Система тривожно-викличної сигналізації – це терміновий виклик (оповіщення про виникнення тривожної ситуації) служби безпеки. На додаток до цього завдання система тривожно-викличної сигналізації може також використовуватися для подання різних сигналів клієнтом готелю покоївкам, технікам тощо.

Система управління доступом спрямована на забезпечення безперешкодного санкціонованого доступу в приміщення і блокування несанкціонованого доступу, організація режиму доступу (за тимчасовим

розкладом, за ієрархією, залежно від сплачених клієнтом послуг тощо), облік робочого часу співробітників, документування інформації.

Більш перспективною (хоча і більш дорогою) на сьогоднішній день є ідея створення мережної (on-Line) системи з централізованим контролем. Така система дозволить оператору служби безпеки (а також менеджеру готелю, представникам інших служб) постійно тримати під контролем ситуацію на об'єкті, знати, які приміщення відкриті, закриті, дозволяти або забороняти доступ тощо, можна навіть дозволити або заборонити певним особам зупиняти ліфт на тому чи іншому поверсі.

Склад і принцип побудови мережної системи:

1. Індивідуальні пластикові картки, що використовуються як «електронний ключ», забезпечуючи доступ у приміщення за певним алгоритмом, існують таких типів:

- перфоровані (найдешевші, перезапис неможливий);
- магнітні (найбільш розповсюджені, дешеві);
- штрих кодові (надійні, дешеві, без перезапису);
- viégand (індуктивні) (перезапис неможливий, середньої вартості);
- proximiti (з дистанційним зчитуванням, відносно дорогі);
- smart (з вбудованим чипом) – найбільша кількість функцій, практично неможливо підробити, найдорожчі.

2. Зчитувачі пластикових карток призначаються для зчитування з них інформації.

3. Кодонабірні пристрої призначені для набору індивідуального коду; іноді поєднуються зі зчитувачем карт, у цьому випадку код служить для підтвердження факту санкціонованого використання картки.

4. Контролери зчитувальних пристроїв призначені для обробки інформації, що надходить від зчитувачів і кодонабірних пристроїв і передають її на центральну станцію (головний контролер), дозволяють або забороняють доступ відповідно до закладеного алгоритму, управляють замками.

5. Центральна станція системи управління доступом являє собою, як правило, персональний комп'ютер, сервер, іноді головний контролер або і те, і інше. В інтегрованих комплексах безпеки відповідні модулі або безпосередньо сервер комплексу використовуються для контролю, обробки, відображення і документування інформації, що надходить, управління режимом доступу, програмування локальних контролерів, організації взаємодії з іншими системами комплексу безпеки, прийому та передачі інформації.

Крім того, до мережної системи включаються:

- обладнання для виготовлення карт, записування інформації;
- замкові дверні пристрої (електромеханічні й електромагнітні замки, електрозасувки, дверні доводчики тощо);
- інші пристрої, що включають тамбури, шлюзи, прохідні кабінки, детектори металів (для умов готелю ці пристрої можуть застосовуватися з великими обмеженнями).

З погляду економії коштів як індивідуальні картки найдоцільніше використовувати звичайні пластикові картки з магнітним кодуванням. Для клієнтів класу VIP можуть бути рекомендовані proximity – картки (зчитуються дистанційно, навіть якщо знаходяться всередині гаманця в нагрудній кишені). Картка видається клієнтові при реєстрації. Система будується таким чином, що доступ клієнту до номера дозволяється рівно на оплачений термін перебування в готелі. Крім того, можливий дозвіл або заборона доступу до тих або інших приміщень (зон, поверхів) залежно від сплаченого комплексу послуг, класу тощо. Відвідувачам, які не є клієнтами готелю, можуть також видаватися індивідуальні картки, що дозволяють, наприклад, тільки доступ на певний поверх протягом певного часу.

Відзначимо, що можливі найрізноманітніші настройки системи на певну реакцію у випадку спроби несанкціонованого проходу. Наприклад, якщо зафіксовано спробу скористатися гостьовою картою в рамках

дозволеного маршруту, але поза заданим часом, система може або просто заборонити прохід, або дозволити його, негайно сповістивши службу безпеки.

Обслуговуючий персонал готелю, співробітники служби безпеки можуть мати персональні картки, що дозволяють доступ до певних або до всіх номерів. При кожному факту входу до номера центральна станція фіксує, хто і коли ввійшов.

Для більшої ефективності системи контролю доступу на особливо важливих об'єктах застосовуються шлюзові або тамбурні прохідні кабінки, що практично виключають будь-яку можливість несанкціонованого проходу і блокують порушника в замкнутому просторі кабінки. Однак застосування подібних пристроїв у готелях навряд чи доцільне, оскільки створює масу незручностей для клієнтів та їх гостей. Хоча для окремих приміщень (каса, сховище цінностей) воно може бути рекомендоване. Аналогічно, може бути рекомендоване локальне застосування пристроїв виявлення металів (зброї), вибухових речовин. Наприклад, стаціонарні детектори аркового типу можуть бути встановлені на вході в зони або окремі номери категорії люкс, а вже користуватися ними чи ні, вирішує господар номера або його особиста охорона. Крім того, рекомендується оснастити службу безпеки переносними детекторами зброї й вибухівки.

Система телевізійного спостереження забезпечує візуальний контроль за обстановкою на об'єкті, аналізує позаштатні ситуації, верифікує (перевіряє істинність) сигналів тривоги, що надходять, допомагає у прийнятті оперативних рішень, протоколюванні візуальної інформації.

У всіх сучасних концепціях безпеки загальновизнаним вважається висока ефективність застосування систем телевізійного спостереження. Саме тому практично всі комплекси технічних засобів безпеки великих готелів, що встановлюються в останні роки за кордоном, оснащуються потужними системами телевізійного спостереження. Такі системи



включають, як правило, від декількох десятків до сотень телевізійних камер, кілька постів спостереження, оснащених моніторами і винесеними пультами управління.

Взагалі при виборі типу установки потрібно враховувати таку обставину: відкрито встановлена камера, з одного боку, «відлякує» потенційного злочинця, з іншого боку, створює певний моральний дискомфорт для клієнтів.

Відеоінформація від камер надходить до центральної пультавої, де за допомогою різних відеокмутацийних пристроїв здійснюється обробка відеосигналів (накладення дати, часу, імені або номера камери, поєднання зображень тощо), виведення відеоінформації на монітори, запис на реєструючи пристрої, розподіл інформації між постами (пультовими), взаємодія з іншими системами комплексу безпеки.

Система захисту інформації.

Захистові підлягає така інформація:

- про клієнтів категорії VIP;
- про факт прибуття і вибуття, час проживання, розпорядок дня, відвідувачів і телефонних абонентів клієнта;
- про зміст переговорів, що ведуться клієнтом (у номері або в спеціально відведених кімнатах);
- інформація, що обробляється із застосуванням клієнтської або готельної оргтехніки (персональний комп'ютер, друкарська машинка, електронна записна книжка тощо);
- інформація, обговорювана або оброблювана із застосуванням технічних засобів під час нарад у спеціально виділених приміщеннях;
- комерційна таємниця.

Комерційну таємницю про діяльність готелю можуть складати відомості про окремі фінансові показники, про систему ділових зв'язків, відомості по клієнтах, дані щодо кадрів, відомості щодо організації охорони і протипожежної безпеки.

Захист відомостей здійснюють за допомогою певних організаційно-технічних заходів. До організаційних заходів варто віднести обмеження доступу до відомостей, що захищаються, і введення адміністративної і правової відповідальності за їх розголошення. Технічні заходи мають на меті виключити витік відомостей, що захищаються, по технічних каналах за рахунок прослуховування по акустичних і віброакустичних каналах, побічних електромагнітних випромінювань і наведень технічних засобів зв'язку, електроживлення, радіотелевізійної прийомної апаратури, електропобутових приладів, оргтехніки тощо; оптичним каналом; за рахунок засобів несанкціонованого зчитування інформації (закладок).

Протиаварійний контроль систем життєзабезпечення будинку (газ, вода, електрика).

Призначення системи, це контроль і блокування на випадок аварії (пожежі, стихійного лиха, загрози теракту) систем життєзабезпечення готелю.

Система оперативного зв'язку забезпечує оперативний зв'язок між пультовими і постами служби безпеки, окремими співробітниками служби безпеки й інших служб.

Усі пультові, пости охорони і спостереження оснащуються багатоканальними переговорними пристроями (бажано з трубками телефонного типу з розумінням конфіденційності), співробітники служби безпеки, інженерних служб забезпечуються портативними радіостанціями для забезпечення оперативного зв'язку.

Система організації технічної міцності будинку готелю призначена для створення фізичних бар'єрів, що перешкоджають несанкціонованому проникненню до готелю, шляхом руйнування (злому) його інженерних конструкцій.

Заходи підвищення технічної міцності будинку:

- встановлення металевих ґрат на вікнах першого і цокольного поверхів, обклеювання шибок зазначених вікон, а також вікон готельних номерів (усіх або лише категорії люкс) захисною плівкою;
- встановлення металевих дверей на входах до найбільш відповідальних приміщень і блоків приміщень;
- оснащення найбільш важливих дверей високоякісними замковими пристроями, встановлення турнікетів, прохідних кабін, шлюзів.

Створення комплексної інтегрованої системи безпеки дозволяє не лише значно підвищити ступінь забезпечення безпеки будинку і його мешканців, але і значно підвищити якість обслуговування клієнтів, полегшити роботу обслуговуючого персоналу. Наприклад, всі готельні номери можна оснастити спеціалізованими пультами, пов'язаними з загальним комплексом автоматизації будинку, що забезпечують управління освітленням, радіоприймачами, телевізорами, викликом покоївки, технікою, передачу тривожного сигналу до служби безпеки, прохання про медичну допомогу тощо. Виносне табло такого пульта може висвітлювати напис типу «Прохання не турбувати» або «Приберіть, будь ласка, мій номер». Такий пульт, що має, однак, менший набір функцій, може бути використано, наприклад, кодонабірний пристрій системи управління доступом.

Крім того, менеджер готелю, покоївки, техніки завжди зможуть мати повну інформацію про життєдіяльність будинку: вільний або зайнятий той чи інший номер, в якому стані знаходиться система життєзабезпечення тощо, що значно полегшить їхню роботу.

Повна комп'ютеризація допоможе автоматизувати багато процесів обліку.

Можливі інші варіанти застосування систем комплексу технічних засобів безпеки з метою підвищення якості готельного обслуговування, полегшення праці співробітників готелю.

Отже, переваги побудови інтегрованого комплексу технічних засобів безпеки безперечні: повний взаємозв'язок усіх систем забезпечує високий ступінь автоматизації багатьох процесів управління готелем, полегшує і прискорює процес прийняття рішень оператором служби безпеки в екстремальній ситуації, надаючи оператору повну інформацію від усіх систем, автоматизуючи деякі дії; за рахунок передачі інформації іншим службам готелю полегшується робота покоївок, техніків, адміністраторів тощо; підвищується рівень готельного обслуговування, гості почувують себе більш комфортно і спокійно.

Існує два шляхи побудови інтегрованого комплексу. Перший — звертання до могутньої спеціалізованої фірми, що має все необхідне для проведення такої роботи і досить солідний стаж роботи в цій області. Це гарантує повну взаємну сумісність усіх систем, функціональну закінченість, надійність. Однак у цьому випадку фірма-інстальатор схильна нав'язувати замовникові свої правила і пристрасті, а в ряді випадків і завищувати вартість проведення робіт.

Другий – вибір оптимального набору технічних засобів від різних виробників за допомогою фірми консультанта та інтеграція підсистем за допомогою комп'ютерних засобів. У цьому випадку вдається краще врахувати специфіку готелю, врахувати вже наявне обладнання, заощадити значні кошти. Але цей шлях вимагає більшої уваги керівництва готелю, уважного розглядання і вирішення питань взаємної сумісності підсистем, розробки матеріального забезпечення тощо.

У будь-якому разі перед прийняттям рішення рекомендується провести конкурс – тендер декількох фірм-інстальаторів з розглядом пропонувананих ними техніко-економічних обґрунтувань.

У разі, коли готель уже має досить сучасні підсистеми безпеки, що добре себе зарекомендували, наприклад телевізійного спостереження або пожежогасіння та їх демонтаж з метою заміни недоцільний, припустима часткова інтеграція старого і нового обладнання з метою модернізації

комплексу шляхом зміни його конфігурації і додання йому нових функціональних можливостей. Взагалі, говорячи про принципи організації комплексу, необхідно враховувати характерні риси і конкретні умови функціонування об'єкта, а також, наявні фінансові можливості.

### 8.3 ПРОЖИВАННЯ ТА ЗБЕРЕЖЕННЯ МАЙНА, РОБОТА З БАГАЖЕМ ГОСТЕЙ

Забезпечення безпеки гостя та його майна під час проживання у готелі та туркомплексі, а також безпеки самого готелю є одним з найважливіших завдань готельно-туристського підприємства. Адміністрація готелю несе відповідальність за майно проживаючих з моменту їх прибуття в готель. Збереженість майна гостя забезпечує зокрема правильна організація роботи з його багажем.

Гостя, який прибуває індивідуально, зустрічає посильний готелю та туркомплексу, швейцар або спеціально призначений черговий піднощик з бригади піднощиків багажу. Після визначення номера, він доставляє туди багаж гостя (номер кімнати може бути вказаний на багажній бирці, яку піднощик чіпляє до валізи гостя).

Багаж гостей, що прибувають у групах, може транспортуватися в багажному відсіку автобуса, де їдуть туристи, або окремо у спеціальному багажному фургоні. Фургон має бути опломбованим, номер пломбатора разом з кількістю місць багажу вказують у спеціальному документі – «Супроводжувальній відомості на багаж», яка знаходиться у водія. Під час транспортування багажу відповідальність за його збереження несе власник транспортного засобу. По прибутті фургону у готель чи туркомплекс піднощики багажу повинні звірити номер пломбатора, перевірити кількість багажу та його стан. У разі пошкодження багажу про це складається акт спільно з водієм фургона, де вказується вид і ступінь пошкодження. Тільки після перевірки уповноважений представник готелю та туркомплексу може засвідчити підписом, що багаж прийнято готелем або

туркомплексом. З цього моменту відповідальність за речі гостей бере на себе готель або туркомплекс.



Піднощик багажу в готелі

Згідно з діючими в Україні Правилами користування готелями адміністрація готелю відповідає за збереженість усіх речей гостя, що передані працівникам готелю або знаходяться в його номері, крім грошей та цінностей. Їх слід передавати на окреме зберігання.

Багаж гостей доставляють в номери піднощики згідно з багажними бирками на валізах, що кріпляться на них самими туристами або керівником (гідом) групи. Як допоміжний документ використовують «Відомості про заїзд гостей» на поточну добу. Документ виписує портье (черговий адміністратор) і вручає заздалегідь особі, відповідальній за піднос багажу. Згідно із світовими стандартами багаж повинен бути в номері на момент прибуття до нього гостя, за вітчизняними стандартами час доставки багажу у номер не повинен перевищувати 30 хвилин з моменту, коли гість опинився в номері. Якщо піднощик доставив багаж завчасно, він може зайти у номер у супроводі працівника поверхової служби і поставити валізу на підбагажник.

Якщо багаж гостя втрачено при перевезенні, готель чи туркомплекс може вживати заходів, що сприяють його пошуку, але в основному цим переймаються транспортний заклад, який забезпечував перевезення, і приймаюча туристів організація. Щодо цього теж складається відповідний

акт при прийомі багажу у готель, туркомплекс. Якщо ж навпаки, буде виявлено багаж понад зазначену кількість, служба прийому передає його на зберігання до камери схову, попередньо також оформивши актом, і вживає заходів щодо пошуку власника.

Забезпечення безпеки проживання і роботи в готелі, збереженості майна передбачає створення комплексної системи техніко-організаційних заходів: спеціалізовану службу безпеки (як технічної, так і кримінальної), розробку відповідних інструкцій і правил роботи персоналу та його дій в екстремальних (надзвичайних) ситуаціях, проведення навчань з техніки безпеки, протипожежну профілактику, а також наявність у готелі спеціально обладнаних приміщень та комплексу сучасних технічних засобів безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки в готелі найчастіше представлений системою управління доступом, охоронною сигналізацією, системами відеоспостереження та протипожежної безпеки.

Система управління доступом регулює доступ до готелю, в номери, а також у спеціально визначені приміщення готелю, куди доступ дозволено тільки уповноваженим особам з числа готельного персоналу. Ця система представлена електронними картками-ключами, замковими дверними пристроями зі зчитувачами інформації, пристроєм для кодування, контролерами зчитувальних пристроїв, у тому числі головним контрольним центром управління доступом. Персонал готелю може мати персональні електронні картки для входу у визначені приміщення, по них також може фіксуватись час приходу на роботу та виходу з готелю.

Як додаткові заходи для безпеки проживання гостей вхідні двері номерів можуть обладнуватися довідниками дверей, додатковими неключовими запорами, дверними вічками.

Система охоронної сигналізації має на меті запобігання неконтрольованого проникнення до приміщень готелю, у тому числі до житлових номерів. Вона включає мережу охоронних оповісників для передачі сигналу тривоги, які монтуються в місцях доступу, обладнану

звуковою та візуальною сигналізацією, та приймально-контрольний прилад, що знаходиться, як правило, у приміщенні охорони, спеціальному диспетчерському пункті або на стійці адміністратора. Для проведення прибиральних робіт у номерах, обладнаних сигналізацією, покоївки користуються спеціальними ключами для її блокування. У місцях особливої кримінальної небезпеки можуть встановлюватися спеціальні оповісники для прихованої подачі сигналу.

Система відеоспостереження забезпечує контроль ситуації в готелі у реальному часі та в записі. Головні монітори спостереження, пульти управління та обладнання для відеозапису розташовують у приміщенні охорони. Сюди сходяться сигнали усіх камер спостереження, встановлених переважно у коридорах та вестибюлі готелю, тут вони обробляються та аналізуються.

Серйозною небезпекою для життя проживаючих і персоналу готелю та їх майна є можливість виникнення пожеж. З метою запобігання пожежам у готелях встановлюються системи пожежної безпеки, які повинні своєчасно виявити місце загоряння, оповістити про небезпеку гостей і персонал готелю, а також міську пожежну охорону, запобігти поширенню пожежі та вжити заходів щодо її гасіння, створити умови для евакуації людей з готелю. Відповідно у складі системи пожежної безпеки передбачаються пристрої пожежної сигналізації, візуально-звукового оповіщення, пожежегасіння, димовидалення, розблокування входів та блокування ліфтів, вмикання світлових показників тощо. Для запобігання аварій у готелях може бути встановлений також протиаварійний контроль систем газо-, електро-, водопостачання та ін.

У готелях може бути встановлена комплексна інтегрована система безпеки, яка підвищує рівень контролю за безпекою проживання, а також рівень обслуговування гостей. Установлені в номерах автоматичні пульти через центральну систему автоматизації дозволяють управляти освітленням, телевізором, радіоустановкою та іншою технікою в номері,



виставляти будильник на потрібну годину, викликати покоївку чи подавати сигнал у рецепцію, передавати або приймати сигнал тривоги тощо. Такі інтегровані системи пропонуються спеціалізованими фірмами «під ключ» або створюються на базі інтеграції спеціалістами різних технічних систем. Збереження майна гостя та готелю забезпечується підтриманням належного технічного стану номерів та інших приміщень готелю, наявністю спеціально обладнаних камер схову (обов'язкова вимога для готелів усіх категорій), міні-сейфів у номерах або сейфів біля стійки адміністратора, що орендуються клієнтами. Сейфи у номерах управляються персональним кодом клієнта. Для закриття або відкриття сейфу, розташованого на рецепції, використовують два ключа, один з яких зберігається у порт'є, другий передається клієнту. Готель має забезпечити також спеціальне зберігання автотранспорту гостя – криту чи відкриту автостоянку, що охороняється.

З метою забезпечення безпеки гостей та їх майна в деяких готелях установлюють пропускний режим або застосовують внутрішнє страхування. В останньому випадку гість платить при поселенні невелику додаткову суму, яка забезпечує його страховий захист на час проживання в готелі. Для цього готель укладає відповідний договір зі страховою компанією або медичним закладом.

Для виносу і відправки багажу туристів на день їх від'їзду службою порт'є оформлюється допоміжний документ («Відомість виносу та відправки багажу», «Наряд на відправку багажу»). Користуючись інформацією, викладеною в цьому документі, піднощики багажу виносять його з номерів, концентрують у вестибюлі, організовують завантаження в автобус (фургон) і відправку. У разі, якщо багаж відправляють окремо (у багажному фургоні), на нього слід виписати супроводжувальну відомість.

Якщо після виїзду гостя в номері виявлено забуті ним речі, слід передусім вжити заходи для їх термінового повернення гостю. Якщо це неможливо, речі актуються та зберігаються в готелі. При складанні акту

детально описують річ, уникаючи прямих характеристик матеріалу: замість «золото» – «метал жовтого кольору» і т. ін. Якщо забуто валізу – окремо описують речі в ній та екземпляр опису вкладають усередину. Одночасно вживаються заходи для повідомлення гостя про забуті ним речі через фірму, що замовляла для нього місце, або безпосередньо, надсилаючи йому листівку-повідомлення. У висококласних готелях за кордоном існує така практика, коли гостю пересилають забуте, іноді навіть з компліментарним подарунком. У вітчизняних готелях речі зберігають у готелі і повертають власнику або уповноваженій ним особі особисто, на їх вимогу. Речі, що не були затребувані протягом півроку або власник яких не був визначений і не звернувся до готелю, по акту передаються для реалізації через держторгівлю або знищуються. У складанні акту на цінні речі вимагається участь представника держадміністрації.

Якщо під час проживання в готелі речі гостя зазнали пошкодження або були втрачені, наприклад, у результаті крадіжки з номеру, готель має відшкодувати гостю втрачене згідно вимог законодавства. Це не стосується цінних речей, не зданих гостем на спеціальне зберігання: у випадку їх втрати готель надає допомогу гостю за його бажанням у виклику міліції, яка й займається пошуками втраченого. Якщо ж готельне майно зазнало ушкодження з вини гостя, він має відшкодувати завдану шкоду. Для цього складають відповідний акт із зазначенням обставин та розміру шкоди (суми відшкодування). Це може бути вартість речі (у тому числі з урахуванням амортизації) або її деталі (якщо можна замінити тільки пошкоджену деталь для подальшого використання речі). Якщо масштаби шкоди вимагають ремонту номера, враховується також вартість його простою. Згідно акту, в якому гостю слід проставити свій підпис, він оплачує шкоду через касу готелю. У разі відмови гостя, про це слід зазначити в акті. Від гостя не завжди вимагають грошового відшкодування, про це можна повідомити організацію-замовника або, якщо для готелю можливість у подальшому втратити гостя є більшою

неприємністю, ніж втрата від спричиненої ним шкоди, останню можна списати згідно встановленого в готелі порядку.

Сучасний технічний прогрес дозволяє вирішити проблему крадіжок з номера за допомогою крихітних комп'ютерних чипів, вмонтованих в усі предмети в номері, що вже має місце в американських готелях.

#### 8.4 ЕКОНОМІЧНІ ПІДХОДИ ДО ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ

Витрати на забезпечення безпеки є продуктивними, вони створюють додатковий дохід у сьогоденні або майбутньому, адміністрація готелю прагне підвищити рівень безпеки.

Для обрання економічного підходу для підвищення рівня безпеки певного готелю ставляться такі завдання:

- провести аналітичний огляд уявлень ряду дослідників про проблему забезпечення безпеки, опублікованих у сучасній літературі;
- оцінити ефективність деяких моделей прийняття рішень у сфері забезпечення безпеки;
- виявити економічні стимули підвищення рівня безпеки.

При вирішенні питань підвищення рівня безпеки готелю необхідно розглянути:

1. Як готель в даний час використовує ресурси для підвищення рівня безпеки.
2. Як варто використовувати ресурси для досягнення достатнього рівня безпеки при мінімумі витрат, тобто знайти модель оптимального використання ресурсів.

Виділяють декілька економічних підходів до забезпечення безпеки готелю заснованих на принципах:

1. Мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки.

Розробка і реалізація превентивних заходів дозволяє знизити частоту негативних подій і важкість наслідків і скоротити загальні витрати на забезпечення безпеки.

Прихильники даного підходу вважають, що підприємство, яке мінімізує витрати, повинне прагнути до того, щоб маржинальні витрати превентивних заходів були рівні маржинальним витратам ліквідації наслідків негативних подій, що відбулися за надзвичайних ситуацій: аварій, катастроф, нещасних випадків, збоїв у процесі виробництва і реалізації продукції готелю тощо. Іншою мовою, на розробку і реалізацію превентивних заходів варто направляти ресурси доти, поки сумарні/загальні витрати на забезпечення безпеки не виявляться мінімальними.

Превентивні заходи покликані підвищити рівень безпеки готелю. Практика показує, що співвідношення витрат, здійснених до моменту настання негативної події і різних витрат готелю, і витрат на ліквідацію наслідків небезпеки та відновлення майна і ресурсів дорівнює 1/15. Необхідність проведення превентивних заходів очевидна; але якого розміру мають бути ці заходи з матеріальної, трудової, фінансової точки зору оцінити складно. Проблема полягає в тому, що превентивні витрати відносяться до поточного періоду і легко піддаються оцінці; ліквідаційні витрати – це витрати майбутніх періодів, що носять імовірнісний характер і залежать від частоти виникнення і реалізації негативних подій за надзвичайних ситуацій, а також масштабу завданих збитків. Таким чином, ці два види витрат важко зіставити. Негативні події поодинокі й непередбачувані, тому побудувати криву ліквідаційних витрат готелю на практиці досить складно. З упевненістю можна лише сказати, що знизити до нуля число негативних подій неможливо.

Крім цього, принцип оптимальних загальних витрат на забезпечення безпеки має ряд недоліків.

По-перше, деякі витрати важко однозначно кваліфікувати як превентивні, або як ліквідаційні. Наприклад, витрати на розслідування й аналіз наслідків негативної події. З одного боку, момент здійснення витрат настає відразу після реалізації негативної події і процес розслідування та його фінансування включений у програму ліквідації наслідків. З іншого боку, мета розслідування полягає в зборі даних про причини й умови виникнення негативної події; нагромадженні досвіду і недопущенні виникнення подібних подій у майбутньому. Таким чином, витрати на дослідження негативної події можна віднести як до превентивних, так і до ліквідаційних.

По-друге, цей принцип не бере до уваги вплив таких факторів підвищення безпеки готелю, як підвищення продуктивності готелю, економію ресурсів, зниження відходності виробництва, підвищення якості продукції тощо, тобто факторів, які необхідно враховувати при розробці моделі забезпечення безпеки готелю.

## 2. Оцінювання вартості негативної події за надзвичайних ситуацій.

До цієї групи включають різні підходи, в рамках яких оцінюються поствитрати.

Теоретичною базою цих підходів є класична модель ринкової рівноваги, що припускає рівність умов функціонування готелів у країні і стовідсоткове використання ресурсів у процесі виробництва та реалізації продукції. Дана модель розглядається у всіх підручниках з економіки готелю.

«Поствитратні» підходи припускають, що простоювання готелю в одиницю часу обертається для суспільства втратою частини внутрішнього національного продукту (ВНП), яка могла б бути створена в цю одиницю часу.

Прихильники цих підходів поділяють поствитрати на прямі й непрямі. До прямих поствитрат відносяться фінансові і матеріальні витрати на ліквідацію наслідків негативної події. Непрямі витрати

включають витрати часу на ліквідацію наслідків негативної події: вартість продукції, нествореної через простоювання номерів, заробітну плату працівників готелю, зайнятих у заходах щодо ліквідації наслідків негативної події за надзвичайних ситуацій. Отримана величина дозволяє наочно продемонструвати економію витрат у майбутньому.

Проблема застосування підходів, заснованих на оцінці вартості негативних подій, полягає в трудомісткості визначення непрямих витрат і, відповідно, співвідношення прямих і непрямих витрат, необхідного для прийняття рішення в майбутньому.

Окремою групою виступають «зовнішні» методи стимулювання підвищення рівня безпеки готелю.

До цих методів відносяться:

1. Механізми економічної відповідальності готелю. Ця група механізмів включає систему стандартів (норм, нормативів, квот), відхилення від яких веде до певних економічних санкцій для готелю (від штрафів до заборони діяльності). Важливий клас складають механізми відшкодування збитку, у яких економічна відповідальність готелю прямо пов'язана з величиною збитку від виникнення негативної події (надзвичайної ситуації), викликаній діяльністю готелю.

2. Механізми перерозподілу ризику. Це механізми страхування.

3. Механізми стимулювання підвищення рівня безпеки (зниження очікуваного збитку). Сюди відносяться механізми пільгового оподаткування, а також пільгового кредитування заходів щодо підвищення рівня безпеки (зниження ризику).

4. Механізми стимулювання повідомлення контрольному і наглядовому державному органам (наприклад, Держміськнагляду) даних про дійсний рівень безпеки готелю на звітний період.

Дані «зовнішні» методи стимулювання мають істотні недоліки: вони засновані або на інформації, наданій самим готелем контролюючому органу, або на даних, отриманих зовнішнім контролюючим органом

самостійно. Як показує практика, домогтися точності й об'єктивності оцінки ситуації при такому підході досить важко.

Принцип оптимізації загальних витрат на забезпечення безпеки слід розглядати як основу побудови ідеалізованої моделі балансу готелю в умовах обмежених ресурсів. Будь-який готель прагне досягти оптимального балансу витрат ресурсів на забезпечення безпеки і прибутку та економії коштів, одержуваних в результаті зниження частоти негативних подій за надзвичайних ситуацій.

Безумовним плюсом цього підходу є ілюстрація продуктивності передвитрат, що стимулює готель платити за підвищення рівня безпеки і зниження ризику.

Як показує практика, «поствитратний» підхід не знайшов широкого застосування в деяких готелях через складність і трудомісткість процесу оцінки. Крім цього, цей підхід заснований на ретроспективній оцінці наслідків негативних подій, що викликає суперечки в науковому середовищі з приводу ефективності застосування отриманих даних у запобіганні майбутнім негативним подіям.

Бухгалтерський підхід схожий на «поствитратний», але неетичний з погляду суспільства, оскільки дозволяє, у деяких випадках, показати додатковий прибуток від негативної події і відіграє роль «антистимулу» проведення превентивних заходів.

У результаті аналізу існуючих підходів до оцінки процесу забезпечення безпеки виявлено, що на даний час залишається актуальною проблема пошуку комплексних економічних стимулів підвищення рівня безпеки готелю.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Визначте особливості організації та технології забезпечення безпеки в готелях і туркомплексах.

2. Охарактеризуйте пріоритетні напрями забезпечення безпеки сучасного готелю.

3. Хто несе відповідальність під час транспортування багажу?

4. Визначте правила роботи з багажем гостя.

5. Що роблять з речами гостя, забутими в готелі?

6. Які заходи регулюють безпеку проживання гостей в готелі?

7. Які задачі вирішують системи пожежної безпеки?

8. Охарактеризуйте комплексну систему безпеки в готелі. Що до неї включено?

9. Визначте основні вимоги до введення ключового господарства готелю. Які види електронних ключів є найбільш зручними для сучасного готелю і чому?

10. Визначте економічні підходи щодо підвищення рівня безпеки готелю.

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Система відео спостереження забезпечує:

- 1) звукову сигналізацію;
- 2) приховану подачу сигналів;
- 3) контроль в реальному часі та в запасі.

2. Комплексна інтегрована система безпеки забезпечує:

- 1) контроль за безпекою приживання;
- 2) збереження майна гостя;
- 3) збереження приміщень готелю.

3. Внутрішнє страхування готелі застосовують з метою:

- 1) забезпечення безпеки гостей;
- 2) плати додаткової суми при поселенні;
- 3) укладання договору зі страховою компанією.

4. Якщо готельне майно зазнало ушкодження з вини гостя, то:



- 1) гість має відшкодувати завдану шкоду;
- 2) повідомити організацію-замовника;
- 3) підписати акт про сплату відшкодування.

5. Наявність у готелі камери схову за стандартом є:

- 1) обов'язковою вимогою до готелів усіх категорій;
- 2) вимогою для готелів категорії 3-4 зірки;
- 3) вимогою для готелів категорії 1-2 зірки.

6. Забуті речі гостя в разі неможливості термінового повернення власнику:

- 1) актують і зберігають в готелі до запитання;
- 2) передають через наступних гостей для повернення власнику;
- 3) знищують за актом.

7. Електронні картки-ключі є інструментом:

- 1) системи відеоспостереження;
- 2) системи управління доступом;
- 3) системи протипожежної безпеки.

8. Єдиний ключ від усіх приміщень готелю носить назву:

- 1) головний ключ
- 2) мастер-кі;
- 3) лідер-кі.

9. Найбільш уживаною формою електронних ключів в українських готелях нині є:

- 1) перфорована картка;
- 2) картка зі штрих-кодом;
- 3) картка з магнітною стрічкою для кодування.

## РОЗДІЛ 9 ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ

### 9.1 ПОНЯТТЯ І ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ, ФОРМИ ЇХ НАДАННЯ

Сучасний готель уже вийшов за рамки поняття просто виду «тимчасового житла», нині він є тим центром, в якому гість може отримати максимально повне задоволення потреб своєї життєдіяльності під час перебування поза межами свого звичного місця проживання. Надання гостю необхідних послуг у готелі є власне змістом готельного сервісу. Первісне значення слова «сервіс» – «обслуговування» (від англ. «service» – послуга, служба, обслуговування), у готельному господарстві теж переросло свої рамки і означає нині систему заходів, що забезпечують гостю необхідний рівень задоволення його різноманітних побутових, господарських, культурних запитів в умовах швидкого, чіткого, ввічливого та послужливого обслуговування.

У визначенні поняття «основних» та «додаткових» послуг готелю у теоретиків та практиків готельної справи немає єдності. Багато з них пропонують вважати основними послугами проживання та харчування. Таке трактування має сенс з огляду на спільний історичний розвиток цих видів послуг. Крім того, тепер більшість великих готелів включають послугу харчування (сніданок) у вартість проживання як обов'язкову. Але поряд з цим існують готелі, де послуги харчування не пропонують взагалі. Деякі дослідники й практики готельної справи вважають основними послугами готелю ті, які надаються в ньому безкоштовно, що найчастіше залежить від призначення конкретного готелю. Так, у туристських комплексах можуть безплатно надаватись деякі побутові послуги, у рекреаційних закладах послуги прокату спортінвентарю, користування сауною, басейном тощо. Але таке трактування не дозволяє розробити єдиний підхід до класифікації послуг, залишаючи її на рівні кожного конкретного готельного підприємства.

Тому найбільш доцільним є науковий підхід, який визначає основною послугою готелю проживання, а всі інші відносить до поняття додаткових.

Кількість додаткових послуг у готелі може бути дуже великою, а їх асортимент різноманітним. Це залежить від рівня комфорту готелю і водночас визначає його категорійність. Підвищення рівня готельного сервісу передбачає, з одного боку, розширення видів, асортименту послуг, з іншого удосконалення форм їх надання.

Додаткові послуги готельного підприємства можна класифікувати за метою задоволення потреб гостя, частотою попиту, економічною ознакою, за формою організації їх надання.

За метою задоволення потреб гостя на перше місце слід поставити послуги харчування від звичайного буфету на поверсі та організації сніданків, до розвиненої системи закладів харчування, у тому числі розважального (ресторани, кафе, бари, винні льохи, вар'єте тощо), що презентують європейську та національні кухні, різноманітні напої, організовують банкети та дегустації, шоу та танцювальні програми, забезпечують обслуговування в номерах. На другому місці послуги побутового характеру, яких у готелі існує велика кількість відповідно до потреб гостя. Вони включають прання та прасування, чищення та дрібний ремонт одягу гостя, зберігання його речей, прокат необхідного інвентарю, заміну постільної білизни тощо. Далі послуги культурного та спортивно-оздоровчого характеру, послуги зв'язку та інформації, транспортні, торговельні, медичні, банківські тощо. Звичайно, такий поділ послуг є дещо умовним. Одні й ті самі послуги можна віднести до різних видів. Так, наприклад, виклик таксі – до послуг транспортних або побутових, подання їжі у номер – до послуг харчування або побутових тощо.

За частотою попиту можна виділити послуги стандартні, послуги розширеного попиту й унікальні. Стандартні послуги є практично у кожному готелі й не залежать від його призначення та класності. Це такі послуги як прання білизни гостя, побудка, доставка кореспонденції, зберігання речей у

камері схову тощо. Послуги розширеного попиту часто залежать від призначення готелю. Так, у туристських комплексах попитом можуть користуватись послуги екскурсійного характеру, у бізнес-готелях – прокат автомашини, послуги швидкого зв'язку тощо. Унікальні послуги характерні для конкретного готелю і зазвичай є частиною політики готельної концептуалізації: найекологічніший готель, що пропонує продукти з власного господарства та воду з власних свердловин; прогулянка морем на катері, що належав Сталіну, у готелі «Юсупівський палац» на південному узбережжі Криму тощо.

За економічною ознакою послуги поділяють на безплатні, платні й компліментарні. Перелік безплатних послуг визначається Правилами користування готелем. Практично в усіх готелях світу на безоплатній основі надаються послуги побудки гостя на визначену годину, доставка йому кореспонденції, виклик швидкої допомоги та користування готельною аптечкою, надання у номер кип'ятку, ниток і голок для дрібного ремонту тощо. У визначенні асортименту платних послуг готель керується існуючими стандартами, зважаючи на призначення та категорію підприємства. Перелік платних послуг повинен доводитися до відома гостя через рекламу готелю, вміщуватись у рекламно-інформаційних папках у номерах. Компліментарні послуги не входять до переліку безплатних послуг готелю, хоча й не оплачуються гостем. Такі послуги використовуються готелем для виявлення гостю підвищеної уваги і надаються з певною метою, найчастіше – зробити рекламу готелю, утримати гостя серед постійних клієнтів. Привітальні напої, цукерка чи шоколадка на ніч біля ліжка, анімаційна програма на зустріч-проводі гостя є проявом політики гедонізації відпочинку та сприяють створенню позитивного іміджу готелю в очах клієнта.

За формою організації надання послуг у готелі виділяють послуги, що надаються безпосередньо готелем або туристським комплексом, послуги підприємств, які орендують приміщення та площі в готелі, та послуги підприємств, що надаються ними на основі договору, укладеного з готелем.

У свою чергу послуги, що надаються готелем безпосередньо, включають такі, що надаються на основі самообслуговування, автоматики, власне працівниками готелю (у тому числі на житловому поверсі та у номерах, а також посередницькі послуги) та підприємствами, що входять у готельний комплекс.

Як правило, послуги на основі самообслуговування характерні для готелів середньої категорії та концентруються у спеціальному приміщенні – кімнаті самообслуговування (кімнаті побутового обслуговування). Така кімната обладнується на кожному поверсі або одна на 2-3 поверхи з розрахунку на 50 проживаючих. Вона повинна бути обладнана столом (дошкою) для прасування, вішалкою з плічками для випрасуваного одягу, дзеркалом, шафою-стелажем з набором галантерейної фурнітури (нитки щонайменше двох кольорів чорного та білого, голки, ножиці, набір гудзиків, кнопок, гапликів з петельками, щітки та засоби для чищення одягу і взуття тощо), раковиною з гарячою та холодною водою. На прасувальному столі, крім праски, повинен бути флакон для збризкування білизни під час прасування та чистий шмат тканини для прасування одягу з вовни. У цьому немає потреби, якщо праска має відповідні функції.

Типовими підприємствами розміщення, в яких більшість послуг надається на основі самообслуговування, є кемпінги.



Все частіше в готелях упроваджують послуги, що надаються на основі автоматизації: автоматизовані камери схову; автомати для продажу газет, листівок, цигарок, напоїв та кондитерських виробів, для приготування кави,

чаю та інших гарячих напоїв, соків; автоматичне чищення взуття; автоматизована система побудки гостя; автоматичні праски та прасувальні дошки та ін. Існують готелі, де автоматизовано всю систему надання як основних, так і додаткових послуг. Але в готелях високих категорій надається перевага участі персоналу в обслуговуванні гостя.

Останнім часом прослідковується тенденція максимізації обслуговування гостя на житловому поверсі та в номері. Так, гість, не виходячи за межі свого номеру, може отримати велику кількість послуг як на основі самообслуговування – користування чайником та кавоваркою, холодильником і мікрохвильовою пічкою, телевізором, факсом, комп'ютером з виходом в Інтернет тощо, так і через посередництво персоналу – свіжа преса у номер, чищення взуття, виставленого на ніч перед номером і т. ін. Вартість більшості таких послуг входить у вартість номеру, але є й такі, що надаються на платній основі. Персонал поверхів в основному забезпечує надання побутових послуг, таких як прокат білизни, посуду і дрібного інвентарю, прання та прасування білизни тощо. Технологія прийому замовлень на прання, чищення, ремонт та прасування одягу та білизни гостя передбачає можливість зробити це без особистого контакту з обслуговуючим персоналом. Для цього у ванній кімнаті номера вивішують спеціальні пакети, а в рекламній папці вміщують прейскурант цін та бланки замовлень, в яких гість вказує вид послуги і бажаний термін виконання.

У деяких готелях невисоких категорій на поверсі можна замовити чай, каву, купити буфетну продукцію (персонал поверхів отримує її з ресторану або складу під звіт і передає по зміні). Але такі послуги все частіше замінюються послугами «room-service» – подання їжі в номер з ресторану, бару або буфету на поверсі із замовленням по телефону. У готелях високих категорій, де практикується подання сніданків у номери, на поверсі можуть бути спеціальні сервісні кімнати, де їжу порціонують перед доставкою у номери. У номерах гостям надають послугу міні-бару. Міні-бар – невелика шафа-холодильник з набором напоїв і буфетної продукції у дрібній упаковці.

Рух товару у міні-барах контролюється службою поверхів, оплата здійснюється через касу готелю. У рекламній теці номеру, в якому встановлено міні-бар, обов'язково має бути присутній прейскурант цін на його продукцію.

Послуги, що надаються персоналом готелю, мають широкий спектр – від побутових, у числі яких замовлення таксі, виклик швидкої допомоги, замовлення телефонних переговорів (якщо в готелі немає власної телефонної станції або автоматичного міжміського (міжнародного) зв'язку безпосередньо з номера), доставка ліків і дрібних товарів, квітів, доставка і відправлення кореспонденції, підноски багажу, зберігання речей та цінностей тощо, до послуг культурно-розважального, ділового характеру, транспортних, медичних, організації дозвілля тощо. Велика кількість послуг готелю має посередницький характер – прийом, оформлення та контроль за виконанням замовлення гостя, яке виконується підприємствами, що мають угоду з готелем, орендують площі в ньому, або підприємствами, що входять до складу готельного (туристського) комплексу. У цьому випадку прейскурантна вартість такої послуги є власне комісійною винагородою за посередництво, що стягується понад вартість замовлення.

Послуги підприємств, що входять у готельний комплекс, включають послуги закладів харчування, рекреаційних, СПА та фітнес-комплексів, конференц-залів та підприємств побутового обслуговування – перукарень, пралень, ремонтних і фотомайстерень, автостоянок та камер схову та ін. Подібні заклади можуть працювати в готелі також на умовах оренди площ і приміщень.

Послуги на умовах оренди приміщень і площ у готелі надають підприємства харчування, служби побуту, транспорту, торгівлі, зв'язку, банки, аптечні заклади та ін. Договір оренди укладають на підставі типового договору про оренду нежитлових приміщень у будинках місцевих органів самоврядування, державних, кооперативних та громадських організацій, він включає такі розділи:

- загальні умови – термін оренди, характеристика приміщення, що орендується, його площ (основної та допоміжної);

- обов'язки сторін – взаємні обов'язки орендаря та орендодавця щодо утримання приміщення, його використання, проведення прибирань і ремонтів, забезпечення пожежної безпеки;

- платежі та розрахунки за договором – розмір та умови внесення орендної плати, розрахунок участі сторін в експлуатаційних витратах та витратах на утримання приміщення;

- відповідальність сторін – види та розміри матеріального відшкодування за порушення певних умов договору: несвоєчасне надання приміщення, прострочені платежі і т. ін.;

- умови припинення дії договору та його пролонгації – як правило, орендар має переважне право на поновлення дії договору оренди;

- інші (додаткові, особливі) умови.

Такі підприємства, як правило, обслуговують як гостей готелю, так і місцеве населення, але при цьому гості готелю мають переважне право на обслуговування. Режим роботи таких підприємств узгоджується з керівництвом готелю.

Переваги такої форми організації обслуговування очевидні:

- розширюється асортимент послуг, підвищується готельний комфорт без зусиль з боку самого готелю;

- готель отримує додаткові грошові-надходження від орендної плати;

- готель може виступати як посередник при замовленні послуг підприємств-орендарів і включати комісійну винагороду за посередництво у перелік власних додаткових послуг.

Але є й недоліки:

- при високих темпах інфляції у країні орендна плата може відставати і оренда стає не вигідною;

- іноді готель може мати більші доходи, якщо організує у приміщенні своє структурне підприємство, ніж отримуючи орендну плату;



- деякі види послуг можуть негативно впливати на рівень комфорту готелю, знижуючи його (наприклад, ігрові автомати у вестибюлі над головами відпочиваючих гостей).

Тому керівництву готелю слід зважено підходити як до визначення послуг, що будуть надаватись орендарями, так і до самих орендарів, виходячи з існуючих у готелі умов.

Сучасні готелі все частіше звертаються до ідеї комплексного продажу послуг, пропонуючи гостям як спеціально скомпоновані пакети додаткових послуг, так і цілі програми обслуговування, що включають як основну, так і додаткові послуги. Головними цілями, які в такому випадку переслідуються готелями, є примусити клієнта скористатися послугами і витратити якомога більше грошей у готелі, інтенсифікувати просування і продаж свого продукту, вийти на певний споживчий сегмент на ринку готельних послуг, завоювати постійного клієнта тощо. Іноді такі програмні пакети стають основою клубного обслуговування. Так, у готелях рекреаційного типу пропонуються пакети послуг спортивно-оздоровчого характеру, що включають певну кількість відвідань сауни, басейну та фітнес-центру. Подібні пакети користуються популярністю також у готелях ділового типу. Пакет послуг «Романтичний уїкенд» може включати, крім ночівлі, ранковий сніданок у номер, відвідання СПА-центру, романтичну вечерю в ресторані при свічках. Схожі пакети послуг пропонуються, наприклад, молодятим і можуть включати також лімузин на зустріч-проводи, екскурсію, квіти та шампанське у номер.



Спортивно-оздоровчі послуги

Наприклад, готель «Опера», м. Київ пропонує гостям наступні види програмних пакетів.

Пакет вихідного дня «Люкс», який включає:

- проживання в номері категорії «Люкс»;
- трансфер «аеропорт-готель-аеропорт»;
- свіжі фрукти та шампанське в номер по приїзді;
- сніданок у ресторані «La Scala» або в номері;
- можливість раннього заїзду та пізнього виїзду;
- відвідування СПА-центру Diva (тренажерний зал, аквазона та сауна).

Пакет вихідного дня «Бізнес», до складу якого входять:

- проживання в номері категорії «King Superior»;
- свіжі фрукти в номер по приїзду;
- сніданок у ресторані «La Skala» або в номері;
- можливість раннього заїзду та пізнього виїзду;
- відвідування СПА-центру Diva (тренажерний зал, аквазона та сауна).

Пакет вихідного дня «Оптимальний», який включає:

- проживання в номері категорії «King Standard»;
- свіжі фрукти в номер по приїзду;
- сніданок у ресторані «La Skala»;
- можливість раннього заїзду та пізнього виїзду;
- відвідування Spa-центру Diva (тренажерний зал, аквазона та сауна).

Своїм гостям готель «Опера» також пропонує стати членами ексклюзивного клубу постійних клієнтів DP Club, що дає їм можливість отримати низку привілеїв, серед яких:

- спеціальні умови бронювання номеру ( пріоритетне резервування, номер на категорію вище, ранній заїзд, пізній виїзд, подарунок при поселенні);
- день процедур в одному з центрів краси й здоров'я Diva у подарунок;
- ніч у номері «Люкс» у готелі «Опера» в Києві або «Донбас Палац» у Донецьку для двох осіб у подарунок;

- подарунки від фірми MONTBLANC – ювелірні прикраси або ексклюзивне канцелярське приладдя;
- оперативна інформація про всі заходи та спеціальні пропозиції в готелі.

При клубному обслуговуванні програми послуг оформлюються спеціальними клубними картками та, як правило, мають кілька рівнів, відповідно до підвищення яких збільшується й обсяг пільгових послуг. Основою для підвищення рівня клубної картки може бути кількість проведенних у готелі ночей або витрачених на оплату його послуг грошей. Програми клубного обслуговування в готелях – це найчастіше клуби для ділових людей (бізнес-клієнти) або клуби постійних гостей, які існують при великих готелях високого класу або при готельних ланцюгах – «Клуб шести континентів» (мережа «ІнтерКонтинентал»), «Hilton Club», програма постійного гостя мережі готелів «Pretier Hotels International») та ін. У «Hilton Club» гостям надається безкоштовний трансфер, користування фітнес-центром. У готелі «Одеса» м. Одеса постійним гостям пропонується програма «Private Concierge», згідно якої такий гість може отримати не тільки певні пільги при поселенні (персональний «чек-ін» і ранній «чек-аут» – відповідно розміщення і виїзд, upgrade – розміщення в номері класом вище замовленого, безплатне додаткове місце), але й велику кількість додаткових послуг – газети в номер щоранку за вибором, один фільм у ніч безкоштовно, цілодобові послуги консьєржа, 15 % знижки при замовленні напоїв та обслуговуванні у торговельних точках у готелі і навіть додаткову безплатну клубну картку для дружини.

Часто готелі пропонують постійним гостям бонусну систему для застосування подальших знижок на номери або надання безкоштовних ночівель. У київських готелях «Прем'єр Палац» та «Опера» бонуси нараховуються на кількість ночівель у готелі, у мережі готелів «Маріотт» – на кожний витрачений у готелі долар. В обслуговуванні постійних гостей

використовують компліментарні послуги – привітальний чай або коктейль, подарунок у номер і т. ін.

Комплексне програмне обслуговування може бути також складовою політики концептуалізації в готельному підприємстві.

## 9.2 СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ ТА ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

Крім підприємств обслуговування, що входять до готельного або туристського комплексу, підприємств обслуговування та туристсько-екскурсійних закладів, які працюють у ньому на умовах оренди або за договором, спеціалізованих представництв турфірм і організацій, що обслуговують свій контингент гостей, які проживають у готелі, більшість сучасних готелів мають власну службу обслуговування. Служби обслуговування готелів мають різну структуру, що великою мірою залежить від призначення та класності готелю.

Так, у великих готелях високого класу першим гостя зустрічає працівник гаражної служби. Його основне завдання – запаркувати автомобіль гостя, забезпечити його збереженість. Тому така служба найчастіше існує в готелях, що знаходяться у центрі великого міста або курорту, де паркування утруднене. Працівник гаражної служби першим вітає гостя, допомагає йому вийти з машини, розмістити його багаж на візку. Саме тому, що він першим представляє готель, він може бути своєрідною візитною карткою готелю – одягнений в уніформу, часто досить імпозантного вигляду, представницької статури, усміхнений та приязний. Те саме навіть ще більшою мірою стосується швейцара готелю.

Служба швейцарів теж є не в кожному готелі, переважно у висококласних готелях, але вона активно сприяє створенню їх позитивного іміджу. Швейцар відчиняє двері готелю для гостя, допомагає внести багаж, викликати таксі, може надати йому необхідну інформацію щодо перебування

у готелі та у місті і навіть пораду. Іноді швейцар використовується у готелі також як піднощик багажу, але у сучасних готелях існує для цього спеціальна служба піднощиків багажу. Цю послугу може виконувати в готелі також служба посильних (коридорні, белл-бої).



Служба швейцарів у готелі

Ця служба є теж дуже важливою для готелю. Завдання посильного не тільки доставити багаж гостя, але й перекомплектність номера, його чистоту, ознайомити з номером гостя, надати йому необхідну інформацію, водночас зробити рекламу готельних послуг і ненав'язливо запропонувати гостю ними скористатися. Посильний повинен створити у гостя враження максимальної гостинності та приязності, тому він люб'язно вітає гостя, намагається бути йому максимально корисним, виявити його потреби і уподобання, а також його незадоволення і попередити назріваючий конфлікт. Служба посильних виконує різні замовлення гостя під час його перебування в готелі, а в невеликих готелях також залучається до виконання робіт, безпосередньо не пов'язаних з обслуговуванням гостя – прибирання у холі, кур'єрські послуги,

послуги водія готельного мікроавтобуса, ліфтера тощо. При виїзді гостя посильний доставляє його багаж у хол, стежачи, щоб не було забутих речей, допомагає завантажити багаж в автомобіль, при необхідності пропонує викликати таксі. Крім основної зарплати посильні, як і швейцари, отримують від гостей чайові, загальний розмір яких може бути більшим за ставку оплати, а в деяких країнах чайові власне і складають їх зарплату. Як правило, кожний посильний має свій порядковий номер, працюють вони у чергу, де кожний посильний, щойно обслуживши гостя, переходить у її кінець. Черга рівномірно рухається, але її послідовність може змінюватись у разі, якщо гість замовив певного посильного або посильний отримав завдання, виконання якого потребує більше часу. Служба посильних є однією з найбільш мобільних у готелі, тому її робота повинна уважно відслідковуватися, для чого існують спеціальні журнали реєстрації замовлень із зазначенням часу, витраченого на їх виконання.

У деяких готелях високого класу, що пропонують персоналізоване обслуговування, більшу частину завдань посильних бере на себе служба дворецьких (батлерів), кожен з яких прикріплюється до певного номера (номерів) або до конкретного гостя. На відміну від посильних дворецький має гарну освіту, вишукані манери, знає кілька мов. Крім загальної освіти дворецькі проходять спеціальну підготовку на курсах або у профільному навчальному закладі, наприклад, Міжнародному інституті сучасних дворецьких (International Institute of Modern Butlers) у Швейцарії. Дворецький не тільки вирішує всі побутові питання перебування гостя: організовує його зустріч-проводи, опікується його багажем (доставляє, розпаковує і збирає валізи), подає сніданки, напої і готує каву, доглядає за його одягом, взуттям, особистими речами, доставляє і відправляє кореспонденцію, свіжу пресу, купує потрібні гостю товари, робить необхідні замовлення. Він також виконує обов'язки секретаря – планує робочий день гостя і його дозвілля, організовує ділові зустрічі, виступає як перекладач і навіть гід. Професія дворецького достатньо складна і престижна, найдосвідченіших з них об'єднує

світова професійна спілка – Міжнародна гільдія дворецьких (International Butlers Guild). В Україні одними з перших запровадили службу дворецьких готелі «Прем'єр Палац» у Києві та «Донбас Палац» у Донецьку.

У готелях усіх категорій мінімально необхідний обсяг побутових послуг гостям забезпечує служба поверхів – покоївки, чергові на поверсі. Але натеper персонал поверхів все більше переходить на безконтактні форми обслуговування, залишаючи послуги, що вимагають контакту з гостем, вестибюльній службі. При традиційній організації СПО у службі чергового адміністратора обов'язок надавати гостю обмежене коло побутових послуг покладається на портьє на ключах, оскільки він найчастіше контактує з гостем. Він видає гостю його кореспонденцію, передає повідомлення, викликає швидку або таксі, приймає замовлення на побутові послуги (прання, чищення, прокат), надає інформацію стосовно готелю та міста тощо. У службі портьє, при єдиній формі організації СПО, коло цих послуг може бути розширене, виконавцем може бути будь-хто з портьє зміни або спеціально уповноважені портьє з послуг, які можуть мати спеціалізацію: портьє з побутових послуг, портьє з туристських послуг (транспортних, культурно-видовищних, екскурсійних) тощо. У великих готелях створюють спеціальні групи з обслуговування гостей: бюро обслуговування, service-бюро, служби інформації та послуг, в яких працюють портьє-перекладачі. Їх робота може бути побудована як на основі повної спеціалізації функцій, так і взаємозамінності. Замовлення на послуги можуть надходити по телефону, номер якого доводиться до відома гостя через довідкові матеріали рекламної теки-підбірки у його кімнаті, або гість може безпосередньо зробити замовлення, завітавши до приміщення служби. Останній варіант переважає з огляду на те, що при особистому візиті гостю можна надати більше інформації про послуги готелю, зробити їм належну рекламу, при цьому запропонувати каву, сувеніри чи рекламні матеріали і таким чином розширити коло продажів готельної продукції. Все це вимагає відповідного обладнання приміщення служби обслуговування та оснащення його

товарною продукцією. Подібні служби теж можуть мати спеціалізацію: service-room – побутові послуги; room-service – доставка їжі в номер; бізнес-центр – послуги ділового характеру (факс, ксерокс, комп'ютери з виходом в Інтернет та електронною поштою, послуги перекладача, стенографістки, прокат автотранспорту і т. ін.), СПА-центр – всі види рекреаційних послуг тощо.

Сьогодні готелі вище середньої категорії все частіше упроваджують для обслуговування гостей службу консьєржа. В основу її організації покладено американський досвід. У готелях Європи слово «консьєрж» первісно було назвою портьє на ключах (франц. concierge). У США консьєржі з'являються у 30-х роках XX ст. як особи, що надають додаткові послуги гостям готелю, і початково навіть не є службовцями готелю, а працюють за угодою з ним. Вони працюють одноосібно або наймають штат посильних, роботу яких оплачують самі. Їх появу зумовив готельний бум, коли готелі стають великими підприємствами і їх власники або управляючі вже не можуть особисто приділяти увагу кожному гостю. Нині консьєржі, що надають різноманітні послуги гостю, є у багатьох великих готелях світу. Існує міжнародна професіональна організація консьєржів UPRGH (Union Professionnelle des Portiers des Grand Hotels), до якої входять 4000 членів з 24 країн. Коло послуг, які надає гостям консьєрж висококласного готелю, може бути практично необмеженим: це передусім вичерпна інформація про можливості міста, культурні і спортивні події, заклади дозвілля тощо; придбання квитків на видовищні заходи, проїзних документів; замовлення столика в ресторані; придбання квітів і товарів; послуги ділового характеру та ін. Іноді послуги, які виконують консьєржі на прохання гостя, виходять за рамки звичайного. Американський автор Дж. Уокер у своїй книзі «Вступ до гостинності» наводить такі приклади:

1. Група японських туристів зупинилася у Palace Hotel Мадрида. Переглянувши бій биків, вони вирішили організувати подібне видовище в



себе вдома. Консьєрж купив для них підходящих биків, найняв тореадорів і організував їх відправку до Токіо.

2. Консьєрж одного з лондонських готелів звернув увагу на гостя, який нервово походжав вестибюлем. Він спитав його, чи не може йому допомогти. Гість відповів, що менше ніж за годину він повинен вступати в шлюб, а свідка все немає. Консьєрж погодився замінити свідка, який спізнився.

3. Гостю лондонського готелю Sheraton Park Tower були потрібні запчастини для двигуна його яхти, на якій він збирався наступного ранку вирушати у подорож. Консьєрж не знайшов потрібних запчастин у Лондоні (двигун був вироблений фірмою «Вольво») і передзвонив до Швеції на завод-виробник, домовився про купівлю деталей і направив туди літаком посильного, щоб той доставив їх у Лондон того ж вечора.

4. Вбираючись до званого обіду, гість готелю Phoenician м. Скотсдейл (штат Аризона, США), виявив, що не має відповідних туфель. На щастя, консьєрж мав такий самий розмір взуття і позичив гостю свої туфлі.

5. Чотири вчених слони з чиказького Lincoln Park Zoo прибули до Нью-Йорка, де їх мали фотографувати для реклами, але гість готелю Royalton, який організував транспортування слонів, не попідкувався про їх розміщення. Улагоджувати справу довелося консьєржу і т. ін.

Наведені приклади показують, що робота консьєржа вимагає неабиякої кмітливості та вправності, широких знань та зв'язків, послужливості та товариського характеру. В українських готелях служба консьєржів робить перші кроки і коло послуг, які вони надають клієнтам, поки що досить обмежене.

Найбільш відповідну структуру служби послуг готель обирає сам. Але у висококласному готелі гість може звернутись до будь-кого з персоналу навіть до покоївки або швейцара, з будь-яким проханням і гарантовано отримати послугу. Це є можливим, зокрема, зважаючи на технологію надання додаткових послуг у готелі.

Технологія надання додаткових послуг у готелі складається з наступних ланок:

- організація реклами послуг та інформації про послуги;
- організація прийому замовлення, його виконання або найчастіше контролю за його виконанням, доставка замовленого;
- організація розрахунків.

Для надання необхідної гостю інформації у готелі може бути створене інформаційно-довідкове бюро. Але в переважній більшості готелів ці функції виконують порт'є, консьєржі, персонал service-бюро, посильні, а також практично кожен працівник СПО, який має контакт з гостем. До усної реклами долучаються й інші її види.

Друкована реклама – різноманітні листівки, буклети, фолдери, довідники, журнали й каталоги, які розмішують на столах у вестибюлі, холах, центрах обслуговування, у яскравій та доступній формі рекламують послуги готелю та підприємств-партнерів. Комплекти друкованої реклами вміщуються у гостьових номерах у рекламній теці-підбірці. Вона може мати вигляд власне теки, яскраво оформленої, з логотипом готелю, виготовленої з різних матеріалів, а може представляти собою художньо виконаний рекламний альбом. У теці розмішуються рекламний буклет готелю, правила користування готелем і надання готельних послуг, телефонний довідник готельних служб і номерів готелю, інструкції з користування приборами в номері, протипожежної безпеки (може бути план евакуації з номера), інформація щодо режиму роботи служб готелю, друковані рекламні матеріали, картки для передачі замовлення й прейскуранти цін на послуги, фірмовий поштовий папір і конверти, багажні бирки, наклейки та ін.

Наочна реклама скрізь супроводжує гостя – спеціальні таблички на столах у вестибюлі та в номерах готелю, афіші, настінні, підлогові та підвісні рекламні щити, вітрини й постери тощо. Важливою є наявність у готелі так званої «німої довідки» – так називають різноманітні написи та покажчики, що допомагають гостю орієнтуватись в готелі. Особливий вид наочної

реклами становить реклама світлова та автоматизована, наприклад, так званий «бігаючий рядок», що використовується для передачі різноманітної інформації, комп'ютерні монітори-довідники тощо.



Друкована сувенірна реклама

Популярною формою номерної реклами є реклама сувенірна. Як сувеніри можуть використовуватись наклейки, ручки та блокноти, запальнички, сірникові коробки та попільнички з логотипом готелю та інші приємні дрібниці, що нагадуватимуть гостю про перебування в готелі.

Аудіо-відео реклама в готелі представлена як у приміщеннях громадського користування, так і у житлових номерах. Вона подається через внутрішньоготельні радіо- та телеканали, часто у супроводі приємної музики.

Усі названі види і форми готельної реклами належать до так званої внутрішньої реклами готелю. Зовнішня реклама в готелі представлена його вивіскою, рекламними щитами та біллбордами, яскраво оформленими вітринами, світловою рекламою з ефектом руху, лазерними композиціями та ін.

Від якості реклами залежить інтенсивність продажів, тому великі готелі можуть мати у своєму складі спеціальну рекламну службу як окрему структурну одиницю або у складі маркетингового відділу, у деяких готелях у штаті є художник з реклами. Але найчастіше у питаннях організації реклами

послуг готелі звертаються до спеціалізованих закладів – видавництв, рекламних компаній тощо.

При прийомі замовлення, якщо воно не передбачає негайного виконання безпосередньо службовцем готелю, який його отримав, слід обов'язково його зареєструвати – для цього існують спеціальні бланки (як правило, суворої звітності, оскільки надалі вони часто використовуються для оплати послуг) або журнали обліку. Оскільки більшість готельних послуг має посередницький характер, до обов'язків персоналу готелю входить правильно оформити замовлення, передати його виконавцю, прослідкувати за якістю та своєчасністю виконання та забезпечити отримання гостем замовленого.

Розрахунки виконують за діючими преїскурантами, затвердженими керівництвом готелю або погодженими з ним, через касу готелю, найчастіше в розрахунковій частині вестибюльної служби з видачею гостю відповідної квитанції-рахунку. Розрахунки можна проводити за допомогою внутрішньої готельної кредитної або депозитної картки, роль якої часто виконує електронна візитна картка-ключ. У першому випадку всі витрати гостя, зроблені в готелі, накопичуються на його рахунок і сплачуються ним при виїзді. У другому гість вносить на свій рахунок певну суму, яку потім витрачає на послуги готелю, користуючись картою. В обох випадках картка є не тільки зручною формою оплати, але й стимулює гостя витратити гроші у готелі. Готелі можуть приймати також картки інших організацій, що виплачують їм комісійні на основі відповідного договору.

Вигідною формою продажу готельних послуг є абонементи послуг, які купуються гостем як пакет. Роздрібна ціна таких послуг завжди є вищою за їх ціну в комплексі, що, з одного боку, є вигідним для гостя, а з іншого для готелю, оскільки збільшується загальна виручка від продажу послуг.

Якість додаткових послуг і культура їх надання є складовою частиною якості готельного сервісу в цілому.

### 9.3 ЯКІСТЬ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ І КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ

Культура обслуговування означає сукупність умов, у яких відбувається процес надання послуг і які зумовлюють їх якість.

У свою чергу культура готельного виробництва визначається рівнем технічної культури, культури праці та організаційно-управлінської культури.

Технічна культура у готельному підприємстві забезпечується якістю матеріальної бази. Це якість будинку, його архітектурно-будівельні стандарти, раціональна організація внутрішніх приміщень, їх функціональних зв'язків, якість інженерно-технічного та санітарного обладнання, оснащення номерного фонду, наявність засобів «малої механізації» та автоматизації трудових процесів. Нині забезпечення високої якості технічної та управлінської культури в готелі неможливе без використання автоматизованих систем управління, у тому числі автоматизації робочих місць персоналу, комп'ютерної техніки та спеціальних комп'ютерних програм. Підвищення рівня технічної культури готельного підприємства відбувається на основі використання сучасних досягнень суміжних сфер виробництва та науково-технічного прогресу.

Культура праці визначається в першу чергу рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів, їх загальноосвітньою підготовкою і передбачає достатній рівень їх особистої загальної і професійної культури, етикету, етики та естетики праці. Нині від працівників готелю вимагається наявність фахової освіти або спеціальної підготовки, спеціальних знань, умінь та навичок роботи, доведених до автоматизму, абсолютної дисципліни у виконанні професійних обов'язків, високого загальнокультурного рівня, дотримання правил службового та професійного етикету. Для етики службових відносин важливими є такі якості як взаємоповага і взаємодопомога, виконавча дисципліна та творчий підхід до справи, сумлінність та відповідальність, уміння працювати у команді. Професійна

етика лежить в основі взаємовідносин з клієнтами і вимагає від працівника ввічливості та коректності, тактовності, доброзичливості, чуйного ставлення до гостя. На жаль, багатьма працівниками сфери обслуговування тепер не враховується, що саме слово «обслуговування» походить від слова «служити» гостю, що неможливо без щирого бажання прислужитися йому, бути йому корисним. У паризькому готелі «Цезар Рітц» зберігається історія про офіціанта, який, працюючи в ресторані готелю більше 25 років, завжди вмів догодити клієнтам. Причому весь цей час ніхто з них не здогадувався, що той був глухим і бездоганним виконанням замовлень гостей був зобов'язаний умінню їх угадувати і передбачати. Тобто висока майстерність гостинності передбачає вміння вгадати бажання гостя, випередити його очікування. Естетична культура праці базується на дотриманні законів естетики – науки про красу. Вона полягає не тільки у створенні естетичного середовища, в якому проходить процес обслуговування – гарний інтер'єр, відсутність подразників, що заважають емоційному комфорту, але й включає естетику зовнішнього вигляду працівника, особисту гігієну, формений одяг, наявність смаку у використанні косметики, прикрас та аксесуарів, естетику поведінки (гарні манери, жести, культура мовлення, привітний вираз обличчя, посмішка). Це дозволяє створити обстановку максимальної сприятливості, емоційної рівноваги, комфорту. Підвищення рівня культури праці передбачає правильний підбір кадрів, наявність постійної системи навчання та підвищення їх кваліфікації, рівня загальної культури та зацікавленості у спільних результатах діяльності через ефективну мотивацію.

Важливим моментом є визначення мети готельного виробництва, що полягає у виробництві якісних і затребуваних послуг і одночасно у забезпеченні прибутковості діяльності підприємства та його пріоритетів. Цікаву модель готельного менеджменту запропоновано американськими спеціалістами на прикладі перевернутого трикутника пріоритетів (рис. 17).

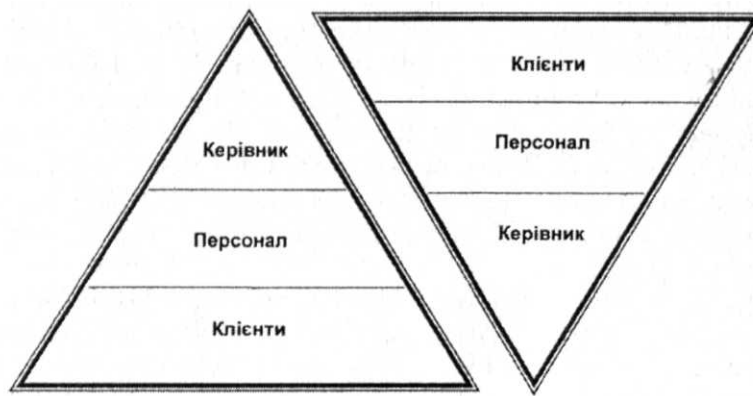


Рис. 17 – Модель пріоритетів готельного менеджменту

Таким чином, на верхньому рівні пріоритетів готельного менеджменту стоїть потреба клієнтів, на що спрямовується праця персоналу, керована управлінською верхівкою.

Підвищення організаційно-управлінської культури передбачає постійне використання досягнень наукової організації праці, упровадження нових прогресивних форм і методів організації та стимулювання праці, удосконалення готельного менеджменту.

Наукова організація праці (НОП) є системою заходів, постійно впроваджуваних в організацію праці персоналу з метою її удосконалення на основі досягнень науки та передового досвіду. НОП вирішує в комплексі виробничі (підвищення ефективності праці й використання матеріально-технічних засобів виробництва, удосконалення засобів праці тощо) та соціальні завдання (створення сприятливих умов праці, зміна її характеру, збереження здоров'я працюючих). Вона передбачає науково обґрунтоване нормування і планування праці, її розподіл та кооперацію, правильну організацію режиму праці та відпочинку, раціональну організацію й обслуговування кожного робочого місця, а також створення найбільш сприятливих умов праці (санітарно-гігієнічні та побутові умови, психологічна атмосфера, охорона праці й техніка безпеки).

Управління якістю продукції в різних галузях господарства здійснюється на основі розробки стандартів. У сфері обслуговування, як і в

сфері матеріального виробництва, можливе застосування деяких загальних принципів, сформульованих у вигляді сукупності критеріїв, умов обслуговування, обов'язкових для виконання, що і пропонуються у вигляді стандарту. Стандарт – це типовий вид виробу, що відповідає всім необхідним вимогам, взірець, еталон, мірило якості продукції.

У галузі готельного господарства такими еталонами можуть служити стандарти прийому й обслуговування проживаючих, розроблені на основі оптимальних показників якості обслуговування. Базою розробки таких стандартів є нормативні документи, що регламентують готельну діяльність. Вихідними стандартами є міжнародні стандарти серії ISO-9000 (9001, 9002 і т. ін.) Міжнародної організації стандартизації. На їх основі розробляються стандарти національні. Є стандарти державні, обов'язкові для виконання всіма підприємствами, організаціями та закладами держави; стандарти галузеві, обов'язкові для всіх підприємств і організацій певної галузі; стандарти підприємств, обов'язкові до застосування на підприємствах і в організаціях, що їх затвердили.

Тому основними нормативними документами, що регламентують функції як для структурних підрозділів, так і для безпосередніх виконавців послуг, повинні стати внутрішні стандарти підприємства, які в сукупності складають систему якості послуг підприємства. Державним законодавством України передбачено сертифікацію систем якості готельних підприємств, але поки що такі системи в українських готелях відсутні. Деякі з них мають окремі внутрішні стандарти якості, але здебільшого це поведінкові стандарти для обслуговуючого персоналу.

Розробляючи систему якості готелю, слід детально продумати механізми контролю й оцінювання якості.

Стрімкий ритм сучасного життя змушує постійно коригувати і змінювати існуючі стандарти. Але попри все система стандартизації та сертифікації готельних послуг є дієвим механізмом забезпечення їх належної якості.



## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ Й ЗАВДАННЯ

1. Дайте визначення поняття готельного сервісу.
2. Які послуги готелю можна віднести до основних, а які до додаткових?
3. Як можна класифікувати додаткові послуги готелю?
4. Дайте характеристику різних видів готельних послуг згідно форм організації їх надання.
5. Наведіть приклади комплексних програм готельного обслуговування.
6. Охарактеризуйте різні варіанти організації служб обслуговування у готелі та назвіть посадових осіб, які входять до них.
7. Що є основними ланками технології надання додаткових послуг гостям готелю?
8. Дайте визначення понять «якість послуг» та «культура обслуговування».
9. Охарактеризуйте основні складові культури готельного виробництва.
10. Визначте доцільність застосування різних видів стандартів у справі підвищення якості послуг готельного підприємства.

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ Й САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Підвищення рівня готельного сервісу передбачає:
  - 1) розширення асортименту послуг;
  - 2) удосконалення форм надання послуг;
  - 3) обидві відповіді вірні.
2. За метою задоволення потреб гостя виділяють такі види послуг:
  - 1) харчування, побутові послуги, торговельні, медичні тощо;
  - 2) основні та додаткові;
  - 3) платні та безплатні.

3. Послуги стандартні, розширеного попиту та унікальні виділяються за:

- 1) економічною ознакою;
- 2) частотою попиту;
- 3) формою організації надання.

4. За формою організації надання виділяють послуги:

- 1) стандартні, розширеного попиту та унікальні;
- 2) платні, безплатні та компліментарні;
- 3) послуги власне готелю, підприємств, що орендують площі в

готелі, та підприємств, що мають договір з готелем.

5. Максимізація обслуговування гостя в номері проявляється у:

- 1) збільшенні кількості послуг для гостя в номері;
- 2) збільшенні додаткових послуг у готелі в цілому;
- 3) автоматизації надання готельних послуг.

6. Комплексний продаж послуг знаходить відображення у:

- 1) розширенні асортименту послуг;
- 2) створенні пакетів і програм послуг;
- 3) наданні проживання та додаткових послуг.

7. Однією з найбільш мобільних служб готелю, що відіграє велику роль в обслуговуванні гостей, є:

- 1) служба чергового адміністратора;
- 2) служба безпеки;
- 3) служба посильних.

8. Вирішення усіх ділових та побутових питань гостя у висококласних готелях здійснює:

- 1) служба посильних;
- 2) служба дворецьких;
- 3) служба поверхів.

9. Room-service – це служба:

- 1) інформації;

- 2) доставки їжі у номер;
- 3) побутових послуг.

10. Основна інформація для гостя про служби готелю концентрується у:

- 1) рекламній теці-підбірці в номері;
- 2) холах на житлових поверхах;
- 3) вестибюлі готелю.

11. Технічна культура готельного підприємства визначається:

- 1) кваліфікацією персоналу;
- 2) організацією управління готелем;
- 3) якістю матеріальної бази.

12. Культура праці в готелі визначається:

- 1) станом матеріальної бази;
- 2) характеристикою будинку готелю;
- 3) рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів.

13. Організаційно-управлінська культура в готелі визначається:

- 1) станом матеріальної бази;
- 2) естетикою праці;
- 3) раціональним менеджментом.

14. Взірєць, еталон, мірило якості продукції – це:

- 1) наукова організація праці;
- 2) стандарт;
- 3) пріоритет.

15. Базою розробки готельних стандартів є:

- 1) міждержавні угоди;
- 2) нормативні документи готелю;
- 3) наукова література з проблем галузі.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.95 р.
2. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. - К.: Атака, 2004. - С. 3-29.
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.09.91 р.
4. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.94 р.
5. Правила пожежної безпеки в Україні, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 14.06.95 р. № 400 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 14.07.95 р. за №219/755.
6. Правила користування готелями й аналогічними засобами-розміщування та надавання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. за № 19 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 р. за № 413/9012.
7. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затверджений наказом Держстандарту України від 30.08.2002 р. за № 498.
8. Агафонова А. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний і ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. - К.: Знання України, 2002. - 360 с.
9. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - К.: Дакор, 2006. - 288 с.
10. Бойко М. Г., Гопкало А. М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. -448 с.
11. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 348 с.
12. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. -Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.

13. Габович Р. Д. Гигиена. - М.: Медицина, 1977. - 384 с.
14. Герасименко В. Г. Основы туристического бизнеса. - Одесса: Черноморье, 1997. - 160 с.
15. Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2000-2004. - № 1-6.
16. Гостиничный и ресторанный бизнес / Под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Тандем, 1998. - 352 с.
17. Готелі ті інші місця для тимчасового проживання: Статистичний бюлетень. - К.: Державний комітет статистики України, 2007.
18. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
19. Ефимова О. П., Ефимова Н. А. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2004. - 391 с.
20. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - Минск: Новое знание, 2000. - 215 с.
21. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: АСАДЕМА, 2002. - 207 с.
22. Ладиженська Р.С. Економіка туризму: Навч.посібник. – Х.: Харк. держ. акад. міськ. госп-ва, 2002. – 224 с.
23. Мунін Г. В., Змійов А. О., Зінов'єв Г. О. та ін. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник / За ред. члена-кор. НАН України, д. е. н., професора С. І. Дорогунцова. - К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.
24. Новости турбизнеса. - 2004. - № 1-5.
25. Роглев Х. Й. Основы готельного менеджменту. - К.: Кондор, 2004.- 405 с.
26. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
27. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

28. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. - 304 с.
29. Туризм в Україні: Статистичні збірники. - 2000-2005.
30. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. Л. П. Шматько. М-Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. - 346 с.
31. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Тандем, 2000. - 396 с.
32. Цивільний кодекс України: Офіційний текст / Міністерство юстиції України. - К.: Юрінком Інтер, 2004. - 464 с.
33. Яковлев Г. А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: РДЛ, 2006. - 328 с.
34. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
35. James E. Lattin, Thomas W. Lattin. The Lodging and Food Service Industry. - E I of AHMA, USA, 1997. - 354 p.
36. Stutts A. T. Hotel and Lodging Management: An Introduction. -New York, 2001.-350 p.
37. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
38. [www.1001hotels.ru](http://www.1001hotels.ru)
39. [www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
40. [www.hotel-bristol.com](http://www.hotel-bristol.com)
41. [www.hotels.net](http://www.hotels.net)
42. [www.lhw.com](http://www.lhw.com)
43. [www.mfa.gov.ua](http://www.mfa.gov.ua)
44. [www.premier-hotels.com.ua](http://www.premier-hotels.com.ua)
45. [www.rada.kiev.ua](http://www.rada.kiev.ua)
46. [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
47. [www.utis.com.ua](http://www.utis.com.ua)
48. [www.worldhotel.com](http://www.worldhotel.com)

# ДОДАТКИ

## ВИМОГИ ОХОРОНИ НАВКОЛИШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ДО ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

1. Засоби розміщування мають функціювати відповідно до вимог охорони навколишнього середовища (щодо утримування території, технічного стану і утримування приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації згідно з чинними нормативними документами (ГОСТ 2874, ДБН В.2.2-9, ДБН 360. СНиП 2.04.01, СанПіН 42-128-4690, ГОСТ 17.1.3.13 тощо).

2. У засобах розміщування має бути передбачено систему санітарного очищення та прибирання території (раціональне збирання, тимчасове зберігання, швидке видалення, регулярне вивезення твердих та рідких побутових відходів, їх надійне знешкодження та доцільна утилізація) згідно з СанПіН 42-128-4690.

Господарчі та підсобні будівлі, сміттєзбірники потрібно розмістити та облаштувати з дотриманням санітарних вимог і правил.

3. Під час функціонування засобів розміщування і надавання послуг не повинно бути шкідливих впливів на навколишнє середовище.

4. Засоби розміщування повинні мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, що підтверджує відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище, та довідку щодо екологічного стану навколишнього середовища.

## МЕТОДИ КОНТРОЛЮВАННЯ

1. Органи державного управління у межах їхньої компетенції контролюють дотримання вимог до послуг засобів розміщування відповідно до вимог чинних нормативних документів.

2. Методи контролювання якості послуг, що надають засоби розміщування, застосовують згідно з ГОСТ 28681.2 і ГОСТ 28681.3.



ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ГОТЕЛЯМИ Й АНАЛОГІЧНИМИ  
ЗАСОБАМИ РОЗМІЩЕННЯ ТА НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної  
туристичної адміністрації України  
16.03.2004 р. № 19

Зареєстровано

в Міністерстві юстиції України  
2 квітня 2004 р. за № 413/9012

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення (далі - готелі) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг.

1.2. У своїй діяльності готелі керуються чинним законодавством України та цими Правилами.

1.3. У Правилах терміни вживаються в такому значенні:

готелі та аналогічні засоби розміщення – майнові комплекси, що складаються із 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку надаваних послуг та наявного обладнання;

готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів;

аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів;

споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб;

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

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

основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором;

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

місце (ліжко-місце) – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи;

номер – окреме вмебльоване приміщення, ще складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

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

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

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

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

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

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

пізнє анулювання – анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду, або в обумовлені договором терміни;

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

дата заїзду – дата прибуття споживача до готелю;

дата виїзду – дата виїзду споживача із готелю;

ранній заїзд – заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

пізній виїзд – виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

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

1.4. Категорія готелю встановлюється відповідно до чинного законодавства України.

1.5. Використання «зірок» як знака відповідності готелю певній категорії без підтвердження її у встановленому чинним законодавством порядку забороняється.

1.6. Посадові особи, які безпосередньо здійснюють керівництво готелем та його персоналом, повинні мати вищу фахову освіту або вищу освіту та спеціальну професійну підготовку чи стаж керівної роботи у сфері надання готельних послуг не менше трьох років.

1.7. Режим роботи готелю цілодобовий.

1.8. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, дотримуватись правил службового етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

1.9. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен проходити медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

1.10. У готелі повинні використовуватись мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

1.11. Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії «одна зірка».

1.12. Готель повинен мати внутрішні правила проживання у готелі, які не суперечать цим Правилам, а також книгу відгуків та пропозицій.

1.13. Готель повинен мати журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

## 2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГИ

2.1. Готель зобов'язаний довести до відома споживача найменування та місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю при її наявності.

Фізична особа суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу інформацію про свою державну реєстрацію та найменування органу, що його зареєстрував.

2.2. Готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

ці Правила;

свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);

копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;

копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;

ціну номера (місця в номері);

перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);

перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;

відомості про форму та порядок оплати послуг;

перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;

відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи

найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;

відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.

Зазначена інформація повинна доводитись до відома споживачів українською мовою і, в залежності від категорії підприємства, іноземними мовами (на розсуд готелю).

2.4. Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.

### 3. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ (МІСЦЬ), УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ НА ГОТЕЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ОПЛАТИ ПОСЛУГ

3.1. Готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі по всіх істотних умовах.

3.2. При бронюванні номера (місця) готель може запросити передплату за надання готельних послуг. У разі відмови споживача оплатити броню, його розміщення у готелі проводиться у порядку загальної черги.

Передплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником договором.

При неприбутті споживача до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття, замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено.

Якщо заброньовані номери (місця) не були підготовлені вчасно до заселення, плата за їх бронювання не стягується.

3.3. Договір на надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього.

3.4. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

3.5. Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т. ч. бронювання, встановлюється готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

Готель може застосовувати добову або погодинну оплату готельних послуг.

Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

3.6. Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця – прізвище, ім'я, по батькові, інформацію про державну реєстрацію);

прізвище, ім'я та по батькові споживача;

інформацію про номер (місце в номері), що надається;

ціну номера (місця в номері);

інші необхідні дані на розсуд готелю.

3.7. Договір на надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на

невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило, одна доба; дія договору у такому випадку завершується о 12:00 дня, наступного за днем прибуття споживача.

3.8. Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

Готель з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину.

При проживанні в готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг.

3.9. При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується.

#### 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та візи на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особового посвідчення або військового квитка, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка.

4.2. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

Порядок розірвання договору на надання готельних послуг з замовником визначається договором та чинним законодавством.



4.3. Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

4.4. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

4.5. За бажанням споживача, йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

4.6. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.

4.7. У закладах (підприємствах) громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування, розміщених у готелях, особи, які проживають у готелі, мають право на обслуговування у першу чергу.

4.8. Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

виклик швидкої допомоги;

доставка в номер кореспонденції;

побудку у визначений час;

надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

4.9. Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

4.10. Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.

4.11. Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до

готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні.

Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання.

У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

4.12. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий).

Збуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленної форми.

4.13. Споживач зобов'язаний дотримуватись цих правил, внутрішніх правил проживання у готелі та правил пожежної безпеки.

Якщо споживач неодноразово порушує внутрішні правила проживання у готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ І СПОЖИВАЧІВ ЗА НЕВИКОНАННЯ ОBOB'ЯЗКІВ ПІД ЧАС НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства, цих Правил та договору.

Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.

5.2. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

5.3. При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг, готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

5.4. Споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати:

усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;  
відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю з ним, але не пізніше ніж протягом 7 днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

5.5. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначається відповідно до чинного законодавства.

5.6. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з утратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

## 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПРАВИЛ

6.1. Контроль за дотриманням готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

6.2. За порушення санітарних вимог або надання готельних послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя і здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, готель несе відповідальність згідно із чинним законодавством.

6.3. Готель зобов'язаний здійснювати контроль за додержанням персоналом цих Правил. У разі порушення Правил винні особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

## ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ТИМЧАСОВОГО РОЗМІЩЕННЯ (ПРОЖИВАННЯ)

### ЗАТВЕРДЖЕНО

Постановою Кабінету Міністрів України

від 15 березня 2006 р. № 297

1. Цей Порядок регулює питання надання юридичними та фізичними особами послуг з тимчасового розміщення (проживання).

2. Готелі та інші об'єкти, призначені для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), поділяються на:

- колективні – засоби розміщення загальною кількістю місць 10 або більше, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні і за які справляється плата за встановленими цінами;

- індивідуальні – житло, в якому за плату або безоплатно надається обмежена кількість місць (менше 10). У такому засобі одиниці розміщення (кімнати, житло) повинні бути відокремлені одна від одної.

3. Послуги з тимчасового розміщення (проживання) – це діяльність юридичної та фізичної особи з надання місця для ночівлі у засобі розміщення за плату, а також інша діяльність, пов'язана з тимчасовим розміщенням (проживанням), передбачена законом.

4. До послуг з тимчасового розміщення (проживання) не належать:

- розміщення юридичною особою своїх працівників у засобі розміщення, що йому належить;

- розміщення осіб, з якими укладається договір про наймання житла на строк, що перевищує один місяць (для курортів строк визначається місцевими органами виконавчої влади);

- розміщення осіб, які навчаються у навчальному закладі, у засобі розміщення, що належить цьому закладу;
- безоплатне розміщення фізичною особою членів своєї сім'ї або інших осіб.

5. Юридичні та фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання) у колективних засобах розміщення, зобов'язані вести книгу відгуків і пропозицій, яка зберігається у доступному для споживачів місці, своєчасно надавати повну та достовірну інформацію про документи, якими вони керуються під час надання послуг, перелік послуг, їх вартість та умови одержання, правила ефективного і безпечного користування засобом розміщення, найменування та адресу виконавця послуг, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують державний захист прав споживачів.

6. Фізичні особи – власники або орендарі колективних засобів розміщення надають послуги з тимчасового розміщення (проживання) за умови державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності.

7. Фізичні особи – власники або орендарі індивідуальних засобів розміщення надають послуги з тимчасового розміщення (проживання) без державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності.

Фізичні особи – власники або орендарі індивідуальних засобів розміщення зобов'язані подавати у визначений законодавством строк органу відповідної податкової служби декларацію за встановленою формою про дохід, отриманий від надання таких послуг, вести книгу реєстрації, в якій зазначається прізвище, ім'я та по батькові мешканця, рік народження, місце проживання (перебування) та документ, який посвідчує особу, дата прибуття та вибуття, вартість наданих послуг. Статистичні відомості подаються до місцевих органів виконавчої влади за встановленою ними формою.

8. Послуги з тимчасового розміщення (проживання) підлягають обов'язковій сертифікації стосовно безпеки для життя та здоров'я людей,

захисту їх майна та охорони довкілля в порядку, встановленому законодавством.

9. Плата за надані послуги з тимчасового розміщення (проживання) справляється на 12 годину поточної доби за місцевим часом.

10. Типи та характерні ознаки засобів розміщення, правила користування ними визначаються МКТ.

11. Державна класифікація засобів розміщення на відповідність певній категорії проводиться відповідно до законодавства.

12. Для проведення державних статистичних спостережень юридичні та фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання) у колективних засобах розміщення, складають звіт відповідно до законодавства.

Зразки форми документів первинного обліку у сфері надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) розробляє і затверджує МКТ.

13. Відповідальність за надання споживачам достовірної інформації стосовно послуг з тимчасового розміщення (проживання) та їх якості несуть юридичні та фізичні особи, що надають ці послуги, відповідно до закону.

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

Послуги туристичні

ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ

Терміни та визначення

ДСТУ 4527:2006

Видання офіційне

Київ

ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ

2006

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

ПОСЛУГИ ТУРИСТИЧНІ

ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ

Терміни та визначення

УСЛУГИ ТУРИСТИЧЕСКИЕ

СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

Термины и определения

TOURISM SERVICES

TOURISM ACCOMMODATION

Terminology

Чинний від 2006-10-01

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Терміни, встановлені цим стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання); для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування. Для наукової,



навчально-методичної та публіцистичної літератури терміни цього стандарту – рекомендовані.

## 2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому стандарті є посилання на такі нормативні документи: ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

ДСТУ 4281 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

## 3. ЗАГАЛЬНІ ПОЯСНЕННЯ

3.1. Для кожного поняття встановлено один, а в окремих випадках – два застандартизовані терміни. Проте, використовуючи застандартизовані терміни, у межах одного документа треба вживати лише один із термінів-синонімів.

3.2. Подаючи встановлені цим стандартом визначення понять у інших нормативних і ненормативних документах, у разі потреби їх можна змінювати, вводячи до них похідні ознаки, розкриваючи зміст поняття, зазначаючи об'єкти, що належать обсягові визначуваного поняття. Зміни не повинні порушувати обсягу і змісту понять, визначених у стандарті.

3.3. Терміни, встановлені цим стандартом, вжиті у визначеннях, виділено підкресленням.

3.4. Застандартизовані терміни, терміни-синоніми та терміни термінологічного додатка набрано напівгрубим шрифтом. Слова і словосполучення до застандартизованих термінів, що пояснюють сферу їх застосування, подано в круглих дужках і набрано прямим світлим шрифтом.

3.5. Терміни та визначення загальнотехнічних понять, необхідних для розуміння тексту стандарту, подано в додатку.

3.6. У стандарті, як довідкові, подано німецькі (de), англійські (en), французькі (fr), російські (ru) терміни-відповідники застандартизованих термінів, узяті з міжнародних та національних стандартів, словників чи науково-технічної літератури, де їх пояснено.

3.7. У стандарті наведено абетковий показчик установлених українських термінів та абеткові показчики їхніх іншомовних термінів-відповідників кожною мовою окремо: німецькою англійською, французькою та російською.

3.8. Бібліографію термінологічних джерел подано в додатку.

## 4. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

### 4.1 виконавець

Підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виконують роботи або надають ПОСЛУГИ (1).

### 4.2 готельна послуга

Дії виконавця з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера або місця для ночівлі, а також надання інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у готелі або в аналогічному засобі розміщення.

Примітка. До інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням, належать послуги з обслуговування в номері, харчування, збереження майна і багажу, а також інші, що надають споживачу відповідно до категорії готелю згідно ДСТУ 4269.

### 4.3 заклад ресторанного господарства

Організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів (ДСТУ 4281).

### 4.4 засіб розміщення

Будь-який об'єкт, в якому виконавець регулярно або

ru Средство  
размещения (10)

час від часу надає споживачеві послугу з тимчасового розміщення (див. також ДСТУ 4268).

#### 4.5 індивідуальний засіб розміщення

Засіб розміщення, в якому за плату або безоплатно надають обмежену кількість місць; у цьому випадку всі одиниці розміщення (кімната, житло) є незалежні і їх займають туристи або господарі, які використовують це житло протягом обмеженого проміжку часу як другий будинок для відпочинку (дачу) (див. також ДСТУ 4268).

#### 4.6 колективний засіб розміщення

Засіб розміщення, в якому надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, де кількість місць повинна перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін (див. також ДСТУ 4268).

#### 4.7 мінімальні зручності

Обладнання та оснащення санітарного вузла та (або) санітарного об'єкта для задоволення першочергових санітарно-гігієнічних потреб.

Примітка. Перелік мінімальних зручностей в засобах розміщення – згідно з ДСТУ 4268.

#### 4.8 номер (готелю)

та номер (4)

Окреме мебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення. Примітка. Мінімальна площа номерів в готелях і мотелях – згідно з ДСТУ 4269.

4.9 номерний фонд	ru	номерной фонд (4)
Загальна кількість номерів (місць) в засобі розміщення.		
4.10 послуга	ru	услуга (4)
Наслідок безпосередньої взаємодії між виконавцем та споживачем і внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача.		
4.11 послуга з тимчасового розміщення		
Діяльність виконавця з надання місця для ночівлі та санітарно-технічних зручностей споживачу.		
4.12 регламентований режим		
Установлений в засобі розміщення розпорядок проживання за певними правилами. Примітка. Регламентуванню у засобі розміщення підлягає чергування харчування, відпочинку, сну, лікування, інших видів діяльності.		
4.13 ресторанне господарство		
Вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього (згідно з ДСТУ 4281).		
4.14 розміщення	De	Unterkunft (5)
Забезпечування принаймні місцями для ночівлі та санітарно-технічними зручностями.	en	accommodation (5)
	fr	hebergement (5)
	ru	размещение (10)
4.15 споживач	ru	потребитель (10)
Громадянин, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб (1).		

#### 4.16 тип засобу розміщення

Сукупність загальних характерних ознак, притаманних засобу розміщення

#### 4.17 тип номера

Сукупність загальних характерних ознак, притаманних номеру

4.18 умови для самостійного готування їжі	de	Selbstferpflegung
дають змогу споживачеві самостійно готувати їжу та	en	seinrichtungen (5)
харчуватися.	fr	self-catering facilities (5)
		equipements de cuisine (5)

### 5. КОЛЕКТИВНІ ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ

5.1 готель	de	Hotel (5)
І Засіб розміщення, який має номерний фонд, службу	en	hotel (5)
приймання, інші служби, які забезпечують надавання	fr	hotel (5)
готельних послуг.	ru	гостиница (10)

Примітка 1. До готелів та аналогічних засобів розміщення належать колективні засоби розміщення, що містять більш ніж сім номерів – згідно з ДСТУ 4268

Примітка 2. Мінімальна кількість номерів певних типів.

структура номерного фонду, інші вимоги до матеріально-технічного оснащення, номенклатури і якості надаваних послуг, рівня обслуговування у готелі – згідно з ДСТУ 4269.

#### 5.2 агроготель

Готель, розташований у сільській місцевості, який має умови для сільськогосподарської діяльності під час відпочинку.

### 5.3 акватель

ru акватель (7)

Готель, облаштований на кораблі, вилученому з експлуатації як транспортний засіб, який перебуває на стаціонарній стоянці.

### 5.4 апартамент-готель; апарт-готель

de Aparthotel,  
Apartament-hotel (5)  
en apartament-hotel,  
fr aparthotel (5)  
appartament-hotel,  
aparthotel (5)  
ru апарт-отель (7)

Готель, у якому номерний фонд представлений житловими кімнатами, у складі яких є кухня або функціональна зона з умовами для самостійного готування їжі.

### 5.5 база відпочинку

Аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку

### 5.6 ботель

ru ботель (7)

Готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту.

Примітка. Найпоширенішими плавзасобами для облаштування ботелю є дебаркадер, понтон, спеціально переобладнане судно, тимчасово вилучене з експлуатації

### 5.7 будинок відпочинку

ru дом отдыха (10)

Аналогічний готелю засіб розміщення, зазвичай цілорічного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку з надаванням послуг оздоровчо-

профілактичного характеру у регламентованому режимі.

#### 5.8 гостьовий будинок

de Gasthof (5)

Аналогічний готелю засіб розміщення з

en guest house (5)

umeбльованими кімнатами та з мінімальними

fr auberge (5)

зручностями; здебільшого пропонують сніданок

ru гостевой дом (7)

#### 5.9 готельно-офісний центр

Готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, а спеціально обладнана і використовується як офіси

#### 5.10 гуртожиток

Засіб розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, до якого належать житлові кімнати, розташовані за коридорною (блочною) системою, має умови для самостійного готування їжі з надаванням кухонного обладнання у спільне користування на поверсі.

#### 5.11. дитячий табір

de Ferienheim, Kinder-  
erholungsheim (5)

Засіб розміщення, як правило, сезонного функціонування для активного відпочинку та оздоровлювання дітей у регламентованому режимі.

en children's camp (5)  
fr maison d'enfants (5)

#### 5.12 кемпінг

de Campingplatz, Ferien-  
park, Wohnwagen-  
park, Ferienlager (5)

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

en camping site, touring  
camp, holiday park,  
touring park (5)  
fr terrain de camping,  
village de caravanes,  
village vacances,

		pare residentiel de vacances, hotelerie de plein air (5)
5.13 клуб-готель	ru	кемпинг (7); отель-клуб (8)
Готель, розташований при клубі, в якому організують дозвілля та надають інші послуги переважно членам клубу.		
5.14 конгрес-готель	ru	конгрессная гостиница (10)
Готель, який має умови для організовування і провадження конгрес-заходів.		
Примітка. Найпоширенішими видами конгрес-заходів є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари, ділові зустрічі, переговори.		
5.15 конгрес-центр; бізнес-центр	ru	конгресс-центр(10)
Заклад, який спеціалізується на організовуванні та проведенні конгрес-заходів та надає готельні послуги лише учасникам конгрес-заходів.		
Примітка. Найпоширенішими видами конгрес-заходів є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари, ділові зустрічі, переговори		
5.16 круїзне судно	de	Kabinenkreuzer (5)
Транспортний засіб, на якому надають послуги з тим часового розміщення у каютах, а також послуги харчування і розваги під час круїзу	en	canal barge (5)
	fr	peniche, coche de plaisance (5)
5.17 курортний готель	de	Kurhotel (5)
Готель, розташований на території курорту, який має умови для відпочинку та оздоровлювання.	en	hotel spa (5)
	fr	hotel thermal (5)
	ru	курортная гостиница (10)



5.18 мотель de Motel (5)  
 Готель, розташований за межами міста вздовж en motel (5)  
 автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі fr  
 або в частині будівлі з окремим входом, який має ru мотель (7)  
 умови для паркування й технічного обслуговування  
 автомобілів.

5.19 готель-люкс de All-Suite-Hotel (5)  
 Готель, який має тільки номери типу «люкс» та (або) en all-suite hotel (5)  
 апартамент, президентський апартамент. fr hotel en suite (5)  
 ru отель (8)

#### 5.20. готель-резиденція

Готель-люкс закритого типу, призначений для обслу-  
 говування державних посадових осіб.

#### 5.21 палац-готель

Готель, розташований у будівлі, яка є історико-архі-  
 тектурною пам'яткою палацової або замкової архі-  
 тектури.

Примітка. В окремих країнах цей тип має характерну  
 назву, наприклад, у Франції – шато, в Іспанії – парадор.-

#### 5.22 пансіонат

Аналогічний готелю засіб розміщення оздоровлю-  
 вального призначення, розташований у заміській або  
 у рекреаційній зоні з регламентованим режимом  
 харчування та відпочинку.

Примітка. Пансіонат із лікуванням – пансіонат, який  
 має умови для надавання медичних і профілактичних  
 послуг та лікування.

### 5.23 профілакторій

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

### 5.24 санаторій

ru санаторий (10)

Готель, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надавання послуг лікування у регламентованому режимі.

Примітка. Види санаторіїв: дитячий – для дітей під 8 до 18 років, для дітей з батьками (3); однопрофільний, багатoproфільний, спеціалізований.

### 5.25 табір праці та відпочинку

de Ferienanlage,

Засіб розміщення сезонного функціонування, який має умови для здійснювання у регламентованому режимі певної діяльності під час відпочинку. fr

Ferienzentrum,  
Feriendorf (5)

Примітка 1. Дитячий табір праці та відпочинку – табір праці та відпочинку для дітей віком від 14 до 18 років (3).

holiday camp,  
holiday centre,  
holiday village (5)

Примітка 2. У таборах праці і відпочинку найпоширенішими видами діяльності є сільськогосподарська, археологічна, екологічна.

en camp vacances, centre  
de vacances, village de  
vacances (5)  
ru лагерь труда и  
отдыха (10)

### 5.26 туристична база

туристская база (10)

Аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристичному маршруті з активними способами пересування туристів і має умови для харчування та організування активного відпочинку у регламентованому режимі.

Примітка. Туристичними маршрутами з активними способами пересування туристів є гірський, лижний, водний, пішохідний.

### 5.27 туристичний комплекс

ru туристский

Аналогічний готелю засіб розміщення з двох або більше будівель, в якому забезпечують надавання комплексу послуг; у більшості випадків надають послуги харчування, торгівлі, зв'язку та розважання.

комплекс (10)

Примітка. Види туристичних комплексів: туристично-оздоровчий комплекс, спортивно-оздоровчий комплекс, дитячий оздоровчий комплекс, лікувально-оздоровчий комплекс.

### 5.28 туристичний потяг

Транспортний засіб, на якому під час подорожі за туристичним маршрутом забезпечують розміщення у купе залізничних вагонів, а також послуги харчування у спеціально обладнаному вагоні-ресторані.

### 5.29 гірський притулок

de Berghutte (5)

Засіб розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті з активними способами пересування, призначений для короткочасного перебування та відпочинку.

en mountain refuge (5)

fr refuge de montagne (5)

ru горное

Примітка 1. Гірський притулок може бути з охороною або без неї.

пристанище (8)

Примітка 2. Для сільської місцевості вживається термін «туристський притулок».

#### 5.30 флотель

ru флотель (10)

Спеціально обладнане комфортабельне судно яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надавання послуг активного відпочинку і розважання; може мати умови для проведення конгрес-заходів.

Примітка. Найпоширенішими видами конгрес-заходів є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари.

#### 5.31 хостел; молодіжний готель

de Jugendherberge (5)

Готель, у якому номери, розташовані зазвичай за коридорною або блочною системою, має умови для самостійного готування їжі та санітарно-технічні зручності на поверсі або у блоці; може організовувати харчування у закладі ресторанного господарства.

en youth hostel (5)

fr auberge de  
jeunesse (5)

ru молодежная  
гостиница,  
хостел(4)

### 6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ

#### 6.1 бунгало

de Bungalo (5)

Обладнаний засіб розміщення, виготовлений з легких будівельних матеріалів, оснащений інвентарем для самостійного готування їжі.

en bungalow (5)

fr bungalow (5)

ru бунгало (10)

#### 6.2 гостьова квартира

Засіб розміщення в окремому мебльованому приміщенні житлового будинку з однієї або кількох кімнат, кухні та санітарно-технічного вузла.

#### 6.3 гостьова кімната

de Privatunterkunft,

Засіб розміщення в окремому мебльованому приміщенні гостьової квартири у житловому будинку, де

Privatquartier (5)  
chambers d'hote (5)

надають мінімальні зручності та здебільшого пропонують сніданок.

#### 6.4 дача

ru дача (10)

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

#### 6.5 караван

de Caravan (5)

Мобільний автопричіп, обладнаний для розміщення та готування їжі.

en caravan (5)

fr caravane (5)

#### 6.6 збірно-розбірний караван

de Zusammenklapbarer Caravan (5)

Караван, який можна монтувати, демонтувати на місці та перевозити автотранспортним засобом.

en folding caravan (5)

fr caravane pliante (5)

#### 6.7 караван-будиночок

de Ferienreisemobil, feststehender Wohnwagen, mobiles Zuhause (5)

Караван, використовуваний переважно у стаціонарному режимі, або пересувний, розташований переважно на території кемпінгу; може бути під'єднаний до інженерної мережі забезпечування життєдіяльності.

en caravan holiday home, holiday caravan, static caravan, mobile home (5)

Примітка. В практичній діяльності поширеними є терміни «стаціонарний караван», «мобільний пересувний будиночок», «караван для відпочинку».

fr caravane résidentielle, caravane de vacances, caravane stationnaire, résidence mobile (5)

#### 6.8 котедж

en gîte rural (5)

Заміський засіб розміщення із однієї або кількох кім-

fr gîte rural (5)

нат для тимчасового проживання однієї чи кількох гу коттедж (10)  
сімей або осіб, з окремими входами для кожної з них.

6.9 намет de Zelt (5)

Укриття, вироблене з тканини, яке можна монтува- en tent (5)

ти і демонтувати на місці, переносити та перевозити fr tente (5)

транспортним засобом. ru палатка (8)

6.10 намет-причіп de Anhanger-Zelt (5)

Намет, змонтований на автопричепі. en trailer tent (5)

fr tente remorque (5)

6.11 сільський будинок fr charnbre d'hote

Приватний будинок на території особистого селянсь- rurale (5)

кого господарства, де можуть надавати послуги хар-  
чування або умови для самостійного готування їжі  
переважно із продуктів особистого селянського гос-  
подарства.

6.12 фермерський будинок de Bauernhof (5)

Сільський будинок, розташований на території фер- en farm house (5)

мерського господарства. fr logernentalafirme(5)

## 7. ТИПИ НОМЕРІВ

### 7.1 президентський апартамент

Номер з трьох і більше житлових кімнат, міні кухні  
або кухонної ніші, одного повного та одного чи  
більше додаткових санвузлів для гостей,  
розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка 1. Номер типу «президентський  
апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня,  
кабінет, вітальня або їдальня.

Примітка 2. Номер типу «президентський  
апартамент» повний санвузол містить умивальник,  
ванну або джакузі, душ, унітаз, біде.

7.2 апартамент	de	Apartment (5)
Номер з двох і більше житлових кімнат, кухонної	en	apartment (5)
ніші, одного повного та одного додаткового	fr	appartement (5)
санвузлів для гостей; розрахований на проживання однієї-двох осіб.		
Примітка 1. Номер типу «апартамент» містить такі	ru	«апартамент» (4)
житлові кімнати: спальня, вітальня або їдальня, або кабінет.		
Примітка 2. У номері типу «апартамент» повний санвузол містить: умивальник, ванну, душ, унітаз.		
7.3 люкс	de	Suite (5)
Номер з двох і більше житлових кімнат та повного		
санвузла, розрахований на проживання однієї-двох	en	suite (5)
осіб.	fr	suite (5)
Примітка 1. Номер типу «люкс» містить такі житлові	ru	«люкс» (4)
кімнати: спальня, вітальня або кабінет.		
Примітка 2. У номері типу «люкс» повний санвузол містить: умивальник, ванну або душ, унітаз.		
7.4. дуплекс		
Двоповерховий номер з двох і більше житлових	de	Duplex (5)
кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами та	en	duplex (5)
повним санвузлом; розрахований на проживання	fr	duplex (5)
однієї-двох осіб.		
Примітка. У номері типу «дуплекс» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз.		
7.5 напівлюкс; студіо	de	Studio (5)
Номер з однієї житлової кімнати з плануванням, яке	en	studio (5)
дає змогу використовувати частину приміщення як	fr	studio (5)
вітальню або місце для готування та приймання їжі,	ru	«студия» (4)

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

Номер з однієї житлової кімнати та повного санвузла, розрахований на проживання однієї-двох осіб.

7.7 номер другої категорії	ru номер второй
Номер з однієї житлової кімнати та неповного сан-	категории (4)

Примітка. У номерах другої категорії неповний санвузол містить умивальник та унітаз.

Номер з однієї житлової кімнати і неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб.

7.9 номер четвертої категорії	гн	номер четвертой
Номер з однієї житлової кімнати з умивальником;		категории (4)

7.10. номер п'ятої категорії	ru	номер пятой
Номер з однієї житлової кімнати без санітарно-тех-		категории (4)

248



Примітка. У готелях та аналогічних засобах розміщення, що мають номери п'ятої категорії, санвузол розміщено на коридорі.

#### 7.11. суміжні номери

de Verbundene  
Zimmer (5)

Два і більше номерів сполучені між собою дверима, можуть мати спільний передпокій, спільний чи окремі санвузли.

en connected rooms (5)  
fr chambres  
communicantes (5)  
ru смежные номера (6)

#### 7.12. одномісний номер

de Einzelzimmer (5)

Номер, призначений для розміщування однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком.

en single room (5)  
fr chambre

Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру SNGL, яка походить від англійського слова «single».

individuelle (5)  
ru одноместный  
номер (8)

Абревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці.

#### 7.13 двомісний номер з одним двоспальним ліжком

de Doppelzimmer (5)

Номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.

en double room (5)  
fr chambre double (5)

Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру DBL, яка походить від англійського слова «double».

ru двухместный номер  
с двуспальной  
кроватью (8)

Абревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці.

7.14 двомісний номер з двома односпальними de Zweibettzimmer(5)  
ліжками en twin room (5)

Номер, призначений для розміщування двох осіб, fr chambre a deux  
оснащений двома односпальними ліжками. lits (5)

Примітка. У спеціальній літературі та практичній ru двухместный  
діяльності широко застосовують аббревіатуру TWN, номер (8)

яка походить від англійського слова «twin».

Абревіатуру рекомендовано використовувати в  
юридичних та інших документах як  
загальноприйняту в світовій практиці.

7.15 багатомісний номер de Mehrbettzimmer

Номер, призначений для розміщування трьох і біль- en multiple bedded room (5)  
ше осіб, оснащений односпальними ліжками за кіль- fr chambre a plusieurs  
кістю осіб, які проживають. lits (5)

## 8. ТИПИ ТАРИФІВ

8.1 «лише номер»; «розміщення без харчування» de «nurZimmer» (5)

Тариф, до якого включено лише вартість послуг з en «room only» (5)

тимчасового розміщення. fr «chambre seule» (5)

Примітка. У спеціальній літературі та практичній ru «размещение без  
діяльності широко застосовують аббревіатуру ОА, яка питания» (6)

походить від англійського слова «only  
accommodation». Абревіатуру рекомендовано

використовувати в юридичних та інших документах  
як загальноприйняту в світовій практиці.

8.2 «ліжко та сніданок» de «Ubernachtung mit

Тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасо Fruhstuck» (5)

вого розміщення та сніданку. en «bed and breakfast» (5)

Примітка 1. Сніданок організовують, як правило, за  
типом «шведський стіл».

Примітка 2. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру B&B, яка походить від англійського слова «bed and breakfast»

Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці

«chambre avec petit déjeuner» (5)

«размещение и завтрак» (6)

### 8.3 напівпансіон

de Halbpension (5)

Примітка 1. Тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та дворазового харчування на вибір – сніданок, обід або вечеря.

en half board (5)

fr demi-pension (5)

Примітка 2. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру НВ, яка походить від англійського слова «half board».

ru полупансион (8)

Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці.

### 8.4 повний пансіон

de Vollpension (5)

Тариф, до якого включено ціну послуг з тимчасового розміщення та не менше як триразового харчування – сніданок, обід, вечеря.

en full board (5)

fr pension complete (5)

Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру FB, яка походить від англійського слова «full board».

Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці.

ru полный пансион (6)

### 8.5 «усе включено»

de «All inclusive» (5)

Тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення, харчування та напоїв, а також користування усіма іншими послугами.

en «all inclusive» (5)

fr «tout compris» (5)

Примітка. У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру AL, яка походить від англійського слова «all inclusive».

Абревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці.

## 9. ТИПИ ЛІЖОК

### 9.1. односпальне ліжко

Ліжко для однієї особи.

ru односпальная  
кровать (6)

### 9.2. двоспальне ліжко

Ліжко для двох осіб з одним або двома матрацами.

de Doppelbett (5)  
sn double bed (5)

Примітка. Два односпальних ліжка, з'єднані разом, є не двоспальним ліжком.

fr lit double (5)  
ru двуспальная  
кровать (10)

### 9.3. дитяче ліжко

Ліжко для немовляти або маленької дитини з високими боковими стінками.

de Kinderbett,  
Babybett (5)  
en cot, baby bed (5)

Примітка. Маленькою вважають дитину до двох років.

fr lit a barreaux,  
lit de bebe (5)

### 9.4. двоярусне ліжко

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

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ЗАГАЛЬНОТЕХНІЧНИХ ПОНЯТЬ,  
НЕОБХІДНИХ ДЛЯ РОЗУМІННЯ ТЕКСТУ СТАНДАРТУ

А.1 круїз	ru	круиз (10)
Подорож по морю по замкненому маршруту або з радіальними поїздками з портів у внутрішні райони країни.		
А.2 курорт	de	Kurort (5)
Освоєна природна територія на землях оздоровчого призначення, що має природні лікувальні ресурси, потрібні для їх експлуатації будівлі та споруди з об'єктами інфраструктури, використовується з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань та для рекреації й підлягає особливій охороні (2).	en	spa (5)
	fr	station thermale (5)
	ru	курорт (10)
А.3 міні-кухня	de	Kochnosche (5)
Невелика кухня або частина житлового приміщення (кухонна ніша), обладнана для готування їжі.	en	kitchenette (5)
	fr	cuisinette (5)
А.4 офіс	ru	офис (9)
Контора, канцелярія, адміністративний відділ підприємства; службове приміщення (9).		

Навчальне видання

**ЛАДИЖЕНСЬКА** Раїса Семенівна

**ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ**

Конспект лекцій

для студентів 4 курсу усіх форм навчання  
за напрямом підготовки «Менеджмент»

Редактор *Аляб'єв М.З.*

Комп'ютерний набір і верстання *Ладигженська Р. С.*

План 2010, поз. 159Л

---

Підп. до друку 09.06.2010	Формат 60x84 /16	Друк на різнографі
Ум.-друк.арк. 12,0	Тираж 50 пр.	Зам. №

---

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002.

Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК № 731 від 19.12.2001