**ТЕМА 4.**[**КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ТИПІЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ Й ІНШИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259305)

**Мета заняття:**Розуміти сутність класифікації готелів. Знати критерії класифікації. Вміти розрізняти міжнародні системи класифікації готелів. Знати готельні піктограми, вимоги до готелів відповідно до зірковості. Володіти методикою оцінки відповідності готелів та інших засобів розміщення категоріям

**План роботи**

1. Вимоги до готелів та інших засобів розміщення різних категорій.
2. Критерії бальної оцінки готелів та інших засобів розміщення різних категорій
3. Методика оцінка номерів готелів та інших засобів розміщення на відповідність категоріям

**Хід роботи**

Вивчення цієї теми слід почати із засвоєння того, що в основу типізації підприємств готельного господарства покладено його функціональне призначення, а вирішальними факторами для типізації підприємств є:

—    місцезнаходження;

—    контингент;

—    мета подорожі;

—    місткість;

—    строк перебування;

—    режим експлуатації;

—    соціальна орієнтація.

При цьому слід дослідити зміст кожного вищенаведеного фактора.

Важливим аспектом у вивченні теми с питання щодо закордонного досвіду типізації підприємств готельного господарства з можливістю його гармонізації до вітчизняних засобів розміщення. Слід приділити увагу засвоєнню понять:

—    послуга;

—    сфера послуг;

—    рівень комфорту';

—    місткість номерного фонду;

—    гостинність;

—    процес обслуговування;

—    функціональне призначення підприємства;

-     тривалість діяльності;

-     тривалість перебування гостей;

-     рівень цін.

Під час вивчення теми слід приділити увагу ознайомленню із положеннями основних законодавчих та нормативних актів, на яких базується типізація підприємств готельного господарства України.

Слід усвідомити, шо на формування типів готельних підприємств значною мірою впливає, мета подорожі. Далі слід розглянути основні вимоги до організації підприємств готельного господарства [транзит](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198906&displayformat=dictionary)ного та ділового призначення, загальні та специфічні функціональні вимоги до цих типів засобів розміщення.

У сучасних умовах важливим завданням підприємств готельного господарства є задоволення потреб та вимог споживачів щодо пасивного та активного відпочинку шляхом постійного підвищення якості послуг. Вивчаючи тему, студенти мають ознайомитися зі струк[тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)ою готелів для відпочинку:

-       курортні;

-       [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичні;

-       готелі для масового туризму;

-       готелі для сімейного відпочинку;

-       спеціалізовані туристичні.

Особливої уваги потребує питання щодо вивчення специфічних функціональних характеристик та вимог до підприємств цих типів.

Тема вимагає ознайомлення з:

-       особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг;

-       організацією харчування;

-       послугами торгівлі;

-       можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;

-       особливостями організації приміщень для ігор дітей.

Перед вивченням основних питань теми студент повинен усвідомити необхідність систематизації підприємств готельного господарства за класами. Для вирішення цього завдання доцільно проаналізувати історичні підходи до класифікації засобів розміщення.

При цьому слід засвоїти основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Заслуговують на глибокий аналіз рекомендації ВТО щодо створення пропозиції про існування декількох систем класифікації підприємств готельного господарства.

При розгляді класифікації засобів розміщення належить розгляну їй підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, притаманні міжнародній та вітчизняній практиці.

Важливим аспектом у вивченні теми є усвідомлення основних принципів та загальних вимог до підприємств готельного господарства.

На особливу увагу під час вивчення теми заслуговують питання щодо вивчення та засвоєння мінімальних вимог до підприємств готельного господарства різних категорій, що зафіксовані в законодавчій базі.

**Рекомендовані джерела:**

*Основна література: 2, 11, 12, 13, 15, 16, 20*

*Додаткова література. 32, 33*

*Internet-ресурси: 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42*

**Завдання для студентів (обрати одну із тем та підготувати презентацію)**

**1. Готелі ділового призначення**

Обрати країну або локальну місцевість (місто, область, регіон), вибрати 3-4 підприємства готельного господарства ділового призначення та презентувати їх особливості, що дозволяють їхвіднести до досліджуваної групи.Виступити з презентативною доповіддю.

## 2. "Світовий досвід типізації підприємств готельного госопдарства""

Оберіть на мапі світу країну та визначіть які типи підприємств готельного господарства функціонують на її території. Підготуйте коротку доповідь-презентацію.

## 3. "Спеціалізовані підприємства готельного господарства"

Обрати один з типів підприємства готельного господарства групи "Спеціалізовані" та підготувати презентативну доповідь щодо особливостей їх організації. Презентація завантажити у папку, як виконане завдання

**Завдання для практичного заняття**

**Практичне заняття 6**

### ****Ситуація 1: Неочікувана перевірка****

Власник готелю категорії ★★★ дізнався, що найближчим часом приїде перевірка від Держтурінспекції для підтвердження відповідності категорії.

**Завдання**:

* Назвіть мінімум **5 критеріїв**, які можуть стати підставою для **пониження категорії**.
* Що потрібно **перевірити в першу чергу** перед візитом інспекції?

### ****Ситуація 2: Готель з амбіціями****

Готель категорії ★★★★ хоче отримати п'яту зірку. Він має: 80 номерів, ресторан, SPA-зону, басейн, бізнес-центр. Проте відсутній **персональний сервіс** (консьєрж, доставка багажу, послуги лакея тощо).

**Завдання**:

* Яких **елементів не вистачає** до рівня ★★★★★?
* Які **послуги** є обов’язковими для п’ятизіркового готелю?

### ****Ситуація 3: Готель чи апарт-готель?****

Установа надає для туристів номери з кухнею, міні-пральнею, індивідуальним входом. Прибирання – 1 раз на 3 дні. Рецепції немає – лише кодовий вхід.

**Завдання**:

* До якого **типу засобів розміщення** відноситься ця установа?
* Чи може вона класифікуватися як готель? Чому?

### ****Ситуація 4: Клієнт просить пояснення****

Іноземний турист забронював готель ★★★★, але був здивований, що в номері не було халату, тапочок і кавомашини.

**Завдання**:

* Поясніть туристу, **чому деякі послуги відсутні**, незважаючи на 4 зірки.
* Що обов’язково має бути в номері готелю категорії ★★★★?

### ****Ситуація 5: Побудуй профіль готелю****

Ви отримали короткий опис об’єкта:

* 25 номерів, є сніданок, телевізор, душ, Wi-Fi, рецепція працює з 08:00 до 22:00, відсутній ліфт.

**Завдання**:

* Складіть **ймовірну категорію** (★-★★-★★★?)
* Що потрібно **додати або змінити**, щоб підвищити категорію?

### ****Ситуація 6: Новий формат – еко-готель****

Готель планує позиціонувати себе як **еко-готель**. Будівля – енергоефективна, сортування сміття, органічні продукти, велопрокат. Але готель має тільки 2 зірки.

**Завдання**:

* Чи може еко-концепція вплинути на **категорію готелю**?
* Чи обов’язково еко-готелю мати високу зірковість? Чому?

### ****Ситуація 7: Проблема класифікації в країні****

В країні Z існує **кілька систем класифікації**, частина готелів не проходила офіційної оцінки, а просто «встановили собі зірки».

**Завдання**:

* Які **ризики виникають для туристів** і туристичних агентств?
* Що потрібно зробити на державному рівні для **уніфікації системи класифікації**?

### ****Ситуація 8: Готель для подорожуючих з дітьми****

Готель ★★★ хоче зробити акцент на **сімейний відпочинок**: дитячі ліжка, ігрова кімната, мультики в ресторані, няня.

**Завдання**:

* Чи впливають такі послуги на **категорію готелю**?
* Як правильно подати цю інформацію в маркетингу, щоб залучити цільову аудиторію?

**Ситуація 9.**

Ви – експерт з класифікації готелів. До вас звернувся власник нового готелю з проханням визначити, на яку категорію він може претендувати. Ось дані:

* Готель має 40 номерів, усі з окремими ванними кімнатами
* Прийом гостей цілодобовий
* Є ліфт, кондиціонери, телевізори, міні-бари
* Наявний ресторан, басейн, конференц-зал
* Прибирання – щоденне
* Додаткові послуги: трансфер, пральня, SPA

**Завдання**:

1. Визначте, яку кількість зірок може мати цей готель (відповідно до європейської або української системи).
2. Які додаткові елементи потрібні, щоб підвищити категорію?
3. Назвіть щонайменше 3 критерії, які найбільше впливають на категорію готелю в цьому випадку.

**Практичне заняття 7**

**Тестові завдання**

1. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. встановлює:

А. Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення

В. Терміни та визначення обов`язкові для застосування в усіх категоріях готелів

С. Відносини між споживачами готельних послуг та готелем

2. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в закладах розміщення має бути опалення що забезпечує температуру у межах:

А. 18 – 24С

В. 18-22С

С. 18- 20С

3. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях має бути гаряче і холодне водопостачання:

А. Цілодобово

В. з 08 до 24 години

С. з 06 до 24 години

4. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях має бути електропостачання:

А. Цілодобово

В. з 08 до 24 години

С. з 06 до 24 години

5. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях має бути телефонний зв`язок:

А. В номерах люкс

В. В усіх номерах

С. В номерах високої типізації

6. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях категорію готелю зазначають:

А. На вивісці готелю та рекламних документах

В. На квитанціях та реєстрацій картці гостя

С.Всі відповіді вірні

7. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях, що займають частину приміщення:

А. Має бути окремий вхід

В. Достатньо вивіски над входом

С. Має вивіску над входом та окремий вхід

8. Постільна білизна та рушників повинні бути якісні, без пошкоджень відповідає категорії готелю:

А. 5\*

В. 3\*

С. 1\*

9. Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин з вишитою або витканою емблемою відповідає категорії готелю:

А. 5\*

В. 3\*

С. 1\*

10. Меблі та оснащення можуть бути з матеріалів середньої вартості, але добре оформлені, відповідати єдиному стилю відповідає категорії готелю:

А. 5\*

В. 3\*

С. 1\*

11. Меблі випущені серійно, справні, функційні відповідають категорії готелю:

А. 5\*

В. 3\*

С. 1\*

12. Будинок готелю повинен органічно вписуватись в архітектурний ансамбль вулиці, фасади в чітко вираженому архітектурному стилі – відповідає категорії готелю:

А. 3-2\*

В. 4-5\*

С. 1-2\*

13. Меблі випущені серійно, справні, функційні відповідають категорії готелю:

А. 5\*

В. 3\*

С. 1\*

14. Будинок готелю повинен органічно вписуватись в архітектурний ансамбль вулиці, фасади в чітко вираженому архітектурному стилі – відповідає категорії готелю:

А. 3-2\*

В. 4-5\*

С. 1-2\*

15. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях категорію готелю зазначають:

А. На вивісці готелю та рекламних документах

В. На квитанціях та реєстрацій картці гостя

С.Всі відповіді вірні

16. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях, що займають частину приміщення:

А. Має бути окремий вхід

В. Достатньо вивіски над входом

С. Має вивіску над входом та окремий вхід

17. Постільна білизна та рушників повинні бути якісні, без пошкоджень відповідає категорії готелю:

А. 1\*

В. 3\*

С. 5\*

18. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. встановлює:

А. Терміни та визначення обов`язкові для застосування в усіх категоріях готелів

В. Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення

С. Відносини між споживачами готельних послуг та готелем

19. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в закладах розміщення має бути опалення що забезпечує температуру у межах:

А. 18 – 24С

В. 18- 20С

С. 18-22С

20. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях має бути гаряче і холодне водопостачання:

А. Цілодобово

В. з 08 до 24 години

С. з 06 до 24 години

21. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях має бути електропостачання:

А. Цілодобово

В. з 08 до 24 години

С. з 06 до 24 години

22. Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин з вишитою або витканою емблемою відповідає категорії готелю:

А. 1\*

В. 3\*

С. 5\*

23. Меблі та оснащення можуть бути з матеріалів середньої вартості, але добре оформлені, відповідати єдиному стилю відповідає категорії готелю:

А. 5\*

В. 1\*

С. 3\*

24. Згідно Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях має бути телефонний зв`язок:

А. В номерах люкс

В. В номерах високої типізації

С. В усіх номерах

25. Відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів житлова площа однокімнатних двомісних номерів (без площі сан.вузла, коридору та балкона) в готелях категорії 1\*має бути не менше ніж:

А. 10 м2

В. 12 м2

С. 14 м2

D. 15 м2

26. Відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів в готелях категорії 4\* вимога до вивіски готелю

А. із зовнішнім освітленням або що світиться

В. що світиться з емблемою

С. вивіска не потрібна

27. Відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів житлова площа двомісних номерів (без площі сан.вузла, коридора та балкона) в готелях категорії 5\* має бути не менше ніж:

А. 10 м2

В. 12 м2

С. 16 м2

D. 15 м2

28. Відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів житлова площа двомісних номерів (без площі сан.вузла, коридора та балкона) в готелях категорії 4\* має бути не менше ніж:

А. 10 м2

В. 12 м2

С. 16 м2

D. 15 м2

29. Відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів житлова площа однокімнатних одномісних номерів (без площі сан.вузла, коридора та балкона) в готелях категорії 3\* має бути не менше ніж:

А. 10 м2

В. 12 м2

С. 16 м2

D. 15 м2

30. Відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів житлова площа однокімнатних одномісних номерів (без площі сан.вузла, коридора та балкона) в готелях категорії 5\* має бути не менше ніж:

А. 14 м2

В. 12 м2

С. 16 м2

D. 15 м2

**Завдання 1.** Аналіз типів готельних підприємств за призначенням.

Методичні рекомендації.

Проаналізуйте типи готельних підприємств за призначенням, користуючись ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. Дані занести в таблицю.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тип готельного підприємства | Характеристика |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Завдання 2.** Аналіз типів номерів за рівнем комфорту.

Методичні рекомендації

Проаналізуйте типи готельних номерів за рівнем комфорту, користуючись ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розмішування. Терміни та визначення. Дані занести в таблицю.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тип готельного підприємства | Характеристика |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Завдання 3.** Розв’язання ситуації.

Ситуація. Проектується будівництво 4-х «зіркового» готелю на 150 номерів, враховуючи мінімальні вимоги до категорійності готелю передбачити кількість номерів апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інші, а також їх мінімальну площу.

**Методичні рекомендації**

Користуючись ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення., ДСТУ4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів., визначте кількість номерів, місць і мінімальну площу. Результати розрахунків звести в таблицю:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Найменування номера | Кількість номерів | Кількість місць | Площа одного номеру, м2 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |