**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**

1. Користуючись ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» визначити категорію готелів за наступними умовами:

***Задача 1***

Готель має загальну площу двомісного номера 14 м2, окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері із внутрішнім запобіжником. Освітлення: від стельового світильника, приліжкового світильника, настільної лампи; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті. Оснащеність меблями: односпальне ліжко – 90x200 см, двоспальне – 160x190 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100% номерів.) Санвузол – у 100 % номерів.

***Задача 2***

Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номера готелю оснащені: двоспальними ліжками розміром 160x200 см, килимами  або килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. У готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

***Задача 3***

Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері і замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. У готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний зв'язок у 100% номерів, санвузол, розташований не менш ніж у 50% номерів.

***Задача 4***

Відповідно до національного стандарту України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», в Україні існує 15 типів номерів, однак у статистичних щорічниках для зручності проведення аналізу всі номери підрозділяються на основні п'ять категорій: люкси, напівлюкси, одномісні, двомісні й багатомісні номери. Користуючись даними статистичного бюлетеня по засобах розміщення, провести дослідження структури номерного фонду підприємств готельного господарства певної адміністративно-територіальної одиниці України, заповнивши табл. 1.

Таблиця 1.

Структура номерного фонду підприємств готельного господарства досліджуваного регіону України по типах номерів за поточний рік (одиниць / відсотків)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Типи засобів розміщення | Усього | Категорія | | | | |
| 5\* | 4\* | 3\* | 2\* | без категорії |
| Готелі | од. | 15 | 10 |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Мотелі | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Кемпінги | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Молодіжні турбази | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Гуртожитки для приїжджих | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Усього | од. | 158 |  |  |  |  |
| % | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

На підставі даних табл. 1 потрібно:

− визначити питому вагу всіх типів номерів підприємств готельного господарства в їх загальній кількості;

− дослідити структуру номерного фонду підприємств готельного господарства досліджуваного регіону та зробити певні висновки.

**Тестові завдання**

***1.   У статистиці туризму засіб розміщення – це:***

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

2)   підприємство, яке надає послуги проживання;

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

***2.***[***Готелі ділового призначення***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/resource/view.php?id=375230)***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)   апарт-готель;

2)   Bed and Breakfast;

3)   таймшер.

***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.   Серед статичних показників готельного комфорту:***

1)   площа номерів;

2)   умеблювання номерів;

3)   асортимент додаткових послуг.

***9.   Основою якісного типу класифікаційної оцінки є класифікація:***

1)   французька;

2)   індійська;

3)   гонконгівська.

***10.*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 підприємництва.

***11.   В Україні сертифікація готельних послуг здійснюється на засадах:***

1)   добровільності;

2)   обов'язковості;

3)   по-різному для різних готелів.

***12.   Обов'язковою є сертифікація готелів України за схемою:***

1)   відповідності вимогам нормативних документів;

2)   відповідності категорії зірок;

3)   оцінювання системи якості.

***13.   Нині в Україні діє стандарт класифікації готелів:***

1)   UN WТО;

2)   міждержавний;

3)   національний.

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

а) експлуатаційної;

б) туристської;

в) нормативної.

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

а) адміністрації та персоналу готелю;

б) готельного підприємства та вищого органу;

в) адміністрації готелю та проживаючих (замовників).

***15.   З***[***гід***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)***но з Правилами користування готелем та надання готельних послуг оплата за проживання в готелі здійснюється:***

а) подобово та погодинно;

б) подобово з оплатою додатково за півдоби при виїзді після 12 до 0 годин;

в) подобово з оплатою додатково за півдоби при заїзді з 0 до 12 годин і при виїзді після 12 до 0 годин.

***16.   Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг готель гарантує гостям зберігання їх речей:***

а) усіх, що знаходяться в номері;

б) усіх, що знаходяться в номері, крім цінних, які слід здавати на окреме зберігання;

в) усіх речей без винятку.

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

а) тільки записати скаргу у Книгу скарг і пропозицій;

б) тільки скаржитись у вищі органи;

в) розірвати договір з готелем і вимагати відшкодування збитків.

***18. Одним із авторів концепції «Індустрія гостинності» є:***

а) британський вчений Дж. Торкилдсен;

б) німецький вчений В. Фрейєр;

в) російський вчений А. С. Кусков;

г) американський вчений Дж. Гриффин.

***19. Документом, згідно з яким готель має бути «підприємством будь-якої організаційно-правової форми», є:***

а) Закон України «Про туризм»;

б) Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»;

в) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;

г) ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

***20. Відповідно до статистичних даних, одноразова місткість засобів розміщення гостинного типу в умовах сьогодення складає:***

а) менше ніж 50 тис.;

б) майже 100 тис.;

в) майже 530 тис.;

г) понад 800 тис.