**ЗАКЛАДИ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ**

***Мета:*** *набути знань про типи закладів розміщення, системи їх класифікації, режими експлуатації, службу управління номерним фондом, вимоги до персоналу.*

***Теоретичні відомості***

*Закладами розміщення туристів є будь-які об’єкти, в яких туристам епізодично чи регулярно надають місце для ночівлі. Заклади розміщення поділяють на два основні типи:*

* 1. основні або традиційні (готелі, пансіонати, турбази, мотелі тощо), до яких належать підприємства, що цілорічно надають комплекс послуг гостинності, поєднуючи в процесі обслуговування капітальні основні фонди та кваліфіковану працю;
	2. додаткові (кемпінги, молодіжні табори та туристичні села, студентські гуртожитки, тимчасові орендовані помешкання тощо), що працюють сезонно і надають обмежену номенклатуру послуг, використовуючи переважно некапітальні будівлі або пристосовані приміщення.

Комплекс послуг гостинності гарантованої якості надає готель – комерційне підприємство, спеціалізоване на наданні послуг розміщення, харчування та інших додаткових послуг, що забезпечують безпечну й комфортну життєдіяльність людині, яка тимчасово перебуває поза місцем постійного проживання.

Єдиної системи класифікації готелів не вироблено. У різних країнах використовують різні системи, яких на сьогодні існує понад тридцять. Найпоширенішими системами класифікації є:

* система зірок, що застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні та інших країнах (від \* до \*\*\*\*\*);
* система букв, що використовується в Греції (А, В, С, D);
* система «корон», чи «ключів», характерна для Великої Британії;
* система розрядів та ін. За режимом експлуатації розрізняють готелі цілодобової, сезонної та змішаної дії.

За місцем розташування виділяють готелі, розміщені в місті, готелі, розміщені за містом, придорожні готелі (мотелі), готелі на воді (готелі) та ін.

За кількістю спальних місць (місткістю) розрізняють готелі: малі – менше 100 місць, середні – від 100 до 250 місць, великі – 250-500 місць, дуже великі – до 1000.

За рівнем, асортиментом і вартістю послуг готельні підприємства поділяють на: – дешеві готелі, чи готелі з обмеженим сервісом, пропонують мінімум послуг, хоча деякі підприємства надають досить широкий набір послуг, але середнього рівня обслуговування;

– готелі «люкс» мають фешенебельний декор і ексклюзивні меблі, добре обладнані салони і громадські приміщення, численний персонал (його співвідношення з кількістю номерів іноді досягає 1:1).

**Готель «люкс»** налічує в середньому від 100 до 400 номерів (є й малі готелі такого класу), розташований, як правило, у центрі міста, характеризується високим рівнем обслуговування добре навченого персоналу, високою ціною за проживання, має дорогий декор приміщень, комфортні умови для проживання. Гостями таких готелів, як правило, є керівники великих підприємств, професіонали високого рівня, учасники конференцій тощо.

**Готель високого класу** може включати від 400 до 2000 номерів, розташований у межах міста, пропонує широкий набір послуг, наданий навченим персоналом за цінами, вищими за середні, й орієнтований здебільшого на прийом бізнесменів, індивідуальних туристів, учасників конференцій тощо.

**Готелі середнього рівня** можуть бути різного розміру і місця розташування, вони прагнуть максимально використовувати сучасну технологію, знижуючи експлуатаційні витрати, отже, і ціни, дотримуються середнього в регіоні рівня цін.

**Апарт-готель** має від 100 до 400 номерів (квартирного типу з кухнею) з умовами, аналогічними умовам мебльованих кімнат із варіантом самообслуговування, і орієнтований переважно на бізнесменів і сімейних туристів, що зупиняються на тривалий термін.

**Готель економічного класу** може мати від 10 до 150 номерів, розташований, як правило, поблизу міста, штат персоналу є невеликим, пропонує невисокі ціни і сучасні, добре обладнані номери, але без послуг харчування. Споживачами е переважно ділові люди й індивідуальні туристи, які не потребують повного пансіону і прагнуть фактичної оплати за спожиті послуги.

**Мотель**, чи готель для туристів, які подорожують автомобілем, має від 150 до 400 номерів, розташований у передмісті, на автодорогах при в'їзді в місто, пропонує середній рівень обслуговування за середньою ціною при невеликому штаті персоналу і з наданням послуг харчування, як правило, у кафетерії чи їдальні.

**Курортний готель** зазвичай має 100-500 номерів, розташований на березі моря, озера, океану, поблизу гір, пропонує повний набір послуг, більший, ніж у міському готелі, за цінами, вищими за середні. Має велику кількість спортивних споруд, дорогі ресторани, банкетні зали, приміщення для зустрічей і орієнтований на різні категорії туристів.

**Готель типу кондомініуму**. Його місткість – від 50 до 500 номерів, можуть бути й окремі будівлі на 4-5 номерів. Номери типу квартир і спортивних споруд є аналогічними курортним готелям. Квартири в цих готелях призначені для обслуговування клієнтів, які перебувають у відпустках і на канікулах.

За функціональним призначенням у готелі виділяють групу приміщень вестибюля, житлову частину, приміщення для харчування гостей, приміщення торгово-побутового обслуговування, приміщення для розваг, приміщення для занять спортом, службові та побутові приміщення, технічні приміщення.

До основних служб, які є в будь-якому готелі, належать: 1) служба управління номерним фондом, 2) адміністративна служба, 3) служба ромадського харчування, 4) комерційна служба, 5) інженерні служби, 6) допоміжні та 7) додаткові служби.

**Служба управління номерним фондом** займається бронюванням номерів, прийомом туристів, їхньою реєстрацією та розміщенням у номерах, обслуговуванням туристів у номерах, підтриманням належного санітарно-гігієнічного стану номерів, надає клієнтам побутові послуги.

**Адміністративна служба** відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу. Ця служба вирішує питання фінансів, кадрового забезпечення, створює та підтримує належні умови праці для персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і правил з охорони праці, техніки безпеки, протипожежної та екологічної безпеки.

**Служба громадського харчування** забезпечує обслуговування клієнтів у ресторанах, барах чи кафе готелю, організовує та обслуговує банкети, презентації тощо.

**Комерційна служба** аналізує результати господарської та фінансової діяльності, провадить оперативне та стратегічне планування.

**Інженерні служби** створюють умови для функціонування систем кондиціювання, тепло-забезпечення, електротехнічного устаткування, служб ремонту, систем телебачення та зв’язку.

**Допоміжні служби** – це пральні, служби білизни, служби прибирання приміщень тощо.

**Додаткові служби** надають платні послуги, до яких входять перукарня, басейн, сауна, солярій та інші підрозділи. Вимоги до персоналу готелів можна умовно поділити на групи:

1) кваліфікація, 2) поведінка, 3) медичні вимоги, 4) уніформа.

Обслуговуючий персонал повинен бути професійно підготовленим. Ступінь підготовки має відповідати рівневі тих послуг, які вони надають. Залежно від категорії готелю працівники повинні володіти іноземними мовами. У п’ятизіркових готелях усі працівники, які контактують із клієнтами, повинні володіти трьома іноземними мовами.

Персонал готелів усіх категорій повинен уміти створювати атмосферу гостинності, добросовісно виконувати прохання клієнтів, бути ввічливим, уважним, толерантним, стриманим.

Персонал усіх категорій готелів, який безпосередньо пов’язаний із обслуговуванням клієнтів, повинен проходити медичне обстеження в установленому порядку, результати якого відображаються в особистих медичних книжках(їх пред’являють на вимогу представників органів контролю).

Персонал усіх категорій готелів повинен носити уніформу, а в деяких випадках і бейджик, на якому вказано посаду, ім’я та прізвище працівника. Форма завжди повинна бути чистою та охайною.

У готельних комплексах будь-якої категорії повинні бути створені окремі умови для відпочинку та харчування персоналу.

**ЗАВДАННЯ**

1. Надайте характеристику категоріям готелей певної країни.
2. Проведіть порівняльний аналіз п’яти готелей різного рівня за типами номерів, пляж, технологіями мережі, розвагами, харчуваннмя, інфраструктурою, послугами для дітей, спортивним обладнанням, наявністю басейнів, тощо та вартістю послуг у них (за варіантами, табл. 8).

*Таблиця 8*

**Перелік країн**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Країна** |  | **Країна** |
| 1 | Словенія | 12 | Індія |
| 2 | Єгипет | 13 | Мексика |
| 3 | Австрія | 14 | Шрі-Ланка |
| 4 | Китай | 15 | Таїланд |
| 5 | Греція | 16 | Норвегія |
| 6 | Великобританія | 17 | Португалія |
| 7 | США | 18 | Бразилія |
| 8 | Італія | 19 | Саудівська Аравія |
| 9 | Ізраїль | 20 | Марокко |
| 10 | Іспанія | 21 | Аргентина |
| 11 | Швейцарія | 22 | Україна |

**ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Які засоби розміщення відносять до основних?
2. В чому різниця між готелем класу «люкс» та апарт-готелем?
3. За функціональним призначенням які групи приміщень виділяють у готелі? 4. Які основні служби є у будь-якому готелі?
4. Назвіть основні вимоги до персоналу готелів.