## ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ РОЗМІЩЕННЯ В ТУРИЗМІ

### Класифікація засобів розміщення

Розміщення займає центральне місце в комплексі туристських послуг, що надаються туристам у подорожі, є невід’ємною частиною кожного туру.

**Засіб розміщення** – будь-який об’єкт, який регулярно або епізодично на- дає місця для ночівлі.

На рис.20.1 наведена класифікація засобів розміщення, запропонована UNWTO [90, с. 216]. Класифікація засобів розміщення в Україні визначається Державним стандартом ДСТУ 4268 – 2003 "Послуги туристичні. Засоби розмі- щення. Загальні вимоги” [58]. Згідно з цим стандартом засоби розміщення поді- ляються на колективні й індивідуальні.

**Колективні засоби розміщення** включають:

* готелі й аналогічні засоби розміщення;
* спеціалізовані засоби розміщення (оздоровчі засоби розміщення, табо- ри праці та відпочинку, громадські транспортні засоби. конгрес-центри);
* інші колективні засоби розміщення (помешкання, призначені для від- починку, майданчики для кемпінгу. стоянки морського й річкового транспорту, інші колективні засоби розміщення).

**Індивідуальні засоби розміщення** туристів включають:

* орендовані засоби розміщення (кімнати, орендовані в сімейних будин- ках; житло, орендоване у приватних осіб або через агентства);
* інші типи індивідуальних засобів розміщення (неосновне власне житло; житло, що надається безоплатно родичам і знайомим; інші індивідуальні засоби розміщення туристів).

### Стисла характеристика засобів розміщення

Розглянемо характеристику засобів розміщення згідно з ДСТУ 4268 – 2003 [58].

До **колективних засобів розміщення** відносять засоби розміщення, що надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, в яких число місць повинно перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті згідно з встановленими ці- нами. Діяльність колективного засобу розміщення може не мати на меті отри- мання прибутку, наприклад, студентські й шкільні гуртожитки, табори пласту- нів (скаутів) тощо.

До **готелів і аналогічних засобів розміщення** відносять колективні за- соби розміщення, що складаються більше ніж з 7 номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, які включають обслуговування в номе- рах, щоденне заправляння ліжок та прибирання кімнат і санвузлів; згруповані в класи і категорії відповідно до переліку надаваних послуг і наявного обладнан- ня і не входять до категорії спеціалізованих закладів.

402

Туристські бази

Гуртожитки для молоді

Туристські села

Кемпінги Бунгало

Інші (ботель, ботокемпінг, флотель, флотокемпінг)

Інші

Засоби розміщення

Колективні

Розміщення у родичів та знайомих

Інші

Приватне житло (квартири, вілли, котеджі)

Орендовані кімнати в приватних домах

Орендовані примі- щення у приватних агентів

Приватні

Індивідуальні

|  |  |
| --- | --- |
| Готельного типу |  |
|  |  |
|  | Готелі |
|  |
| Мотелі |
|  |
| Пансіонати |
|  |
| Пляжні готелі |
|  |
| Клубні номери |
|  |
| Гостеві дома |
|  |
| Інші |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Спеціалізовані |  |
|  |  |
|  | Готелі при лікувальних закладах |
|  |
| Табори праці й відпочинку |
|  |
| Транспортні засоби розміщення (потяг, теплохід) |
|  |
| Притулки, хижі |
|  |
| Конгрес-центри |
|  |
| Інші |
|  |

До **готелів** відносять засоби розміщення, які надають готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів (наприклад, готелі, готелі квартирного типу, мотелі, до- рожні готелі, клуби з проживанням, готелі в пристосованих транспортних за- собах тощо).

До **аналогічних засобів розміщення** відносять засоби розміщення, які складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоден- ним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів (наприклад, пансіона- ти, будинки відпочинку, туристські бази тощо).

До **інших колективних засобів розміщення** відносять засоби розміщен- ня, що можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають міні- мум послуг (що не включають щоденне заправляння ліжок), не обов'язково складаються з номерів, а можуть мати окремі одиниці житлового типу, майдан- чики для кемпінгу або колективні спальні приміщення.

До **помешкань, призначених для відпочинку** відносять колективні за- соби розміщення, що мають єдине керівництво і надають обмежені готельні послуги, які не включають щоденне заправляння ліжок та прибирання житло- вих приміщень (комплекси будинків, організовані як житло, або бунгало).

**Бунгало** – це заміські окремо розташовані будівлі, що мають окремий вихід, містять одну чи декілька кімнат та розраховані на розміщення однієї або двох сімей (пар).

До **майданчиків для кемпінгу** відносять колективні засоби розміщення на закритих майданчиках, призначені для розташування наметів, автофургонів, автопричепів та будинків на колесах, що мають єдине керівництво і надають певні туристські послуги (інформаційні, продаж товарів в магазинах, відпочи- нок та розваги).

До **стоянок морського та річкового транспорту** відносять гавані для суден, призначені для оренди власниками суден стоянки на водній поверхні або місця на березі, а також порти для транзитних суден з оплатою швартуван- ня на ніч, обладнані санітарно-технічними системами життєзабезпечення.

До **інших колективних засобів розміщення** відносять засоби розміщен- ня, які підлягають єдиному керівництву, мають соціальне значення, у багатьох випадках субсидуються (наприклад, гуртожитки для молоді, туристські гурто- житки, будинки відпочинку для людей похилого віку, будинки відпочинку для робітників підприємств, готелі для робітників, студентські й шкільні гуртожит- ки тощо).

До **спеціалізованих засобів розміщення** відносять засоби розміщення, які можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг (не включаючи щоденне заправляння ліжок), не обов'язково складаються з номерів, а можуть мати одиниці житлового типу або колективні спальні приміщення, і крім надання розміщення виконують ще яку-небудь фун- кцію (наприклад, лікування, оздоровлення, соціальну допомогу, транспорту- вання тощо).

До **оздоровчих засобів розміщення** відносять лікувальні й оздоровчі заклади, що надають послуги розміщення (санаторії, будинки реабілітації,

оздоровчі ферми тощо). Оздоровчі засоби розміщення, які надають готельні по- слуги, що включають як мінімум щоденне заправляння ліжок, прибирання но- мерів та санвузлів, класифікують як готелі.

До **таборів праці й відпочинку** відносять табори, що надають послуги розміщення для осіб, які займаються певною діяльністю під час відпочинку (наприклад, сільськогосподарські, археологічні та екологічні табори праці, та- бори відпочинку, табори пластунів (скаутів), гірські притулки, хижки тощо).

До цієї групи відносяться також дитячі табори, засоби розміщення при спортивних центрах, що не надають готельні послуги.

До **громадських транспортних засобів** відносять засоби розміщення зі спальними приміщеннями, які належать до колективного громадського тран- спорту і не відокремлені від нього в плані оплати, що стосується в основному поїздів, суден та яхт.

Громадські транспортні засоби відрізняються від інших засобів розмі- щення тим, що вони не призначені безпосередньо для розміщення туристів (го- тель, розташований на судні, яке постійно закріплене на одному місці, а не пе- ресувається водними шляхами, класифікують як готель)

До **конгрес-центрів** відносять заклади, які надають розміщення, і спеціа- лізуються на наданні обладнання та послуг для проведення конгресів, конфере- нцій, курсів, професійних навчань, медитацій та релігійних заходів, а також освіти молоді, при цьому спальні приміщення надаються тільки учасникам спе- ціалізованих заходів, які організовані цим закладом або проводяться в його приміщеннях.

До **індивідуальних засобів розміщення** туристів відносять власне жит- ло, в якому за плату або безоплатно надається обмежена кількість місць, при цьому всі одиниці розміщення (кімната, житло) є незалежними, їх займають ту- ристи або господарі, які використовують це житло протягом обмеженого термі- ну як другий будинок або будинок для відпочинку (дачу).

До **кімнат, орендованих в сімейних будинках**, відносять засоби розміщення, в яких турист живе разом з сім'єю, яка проживає в цьому будинку, і сплачує орендну плату.

До **житла, орендованого у приватних осіб** або за посередництвом агентств, відносять індивідуальні засоби розміщення (квартири, вілли, буди- нки, котеджі тощо), які на тимчасових засадах здають в оренду як повністю обладнані одиниці для проживання туристів на підставі угод між домашніми господарствами.

До **неосновного власного житла** відносять засоби розміщення (квартири, вілли, будинки, котеджі тощо), які використовують під час турист- ської подорожі відвідувачі, що є членами родини власника. Ця група містить також помешкання, які використовують по черзі (“тайм-шерінг”).

До **житла, що надається безкоштовно** родичам і знайомим, відносять засоби розміщення, в яких туристам їх родичі чи знайомі безоплатно дозволя- ють повністю або частково використовувати свій будинок для розміщення.

До **інших індивідуальних засобів розміщення** туристів відносять засоби розміщення туристів, які не зовсім відповідають вимогам до індивідуа-

льних засобів розміщення, і складаються з наметів на неорганізованих майдан- чиках і суден на неофіційних стоянках.

### Загальні вимоги до засобів розміщення

Загальні вимоги до засобів розміщення визначаються тим же Державним стандартом ДСТУ 4268 – 2003 [58]. Проектування і будівництво засобів розмі- щення слід виконувати згідно з будівельними нормами й правилами, що має бути підтверджено актом приймання в експлуатацію або висновком уповнова- женої організації.

Засоби розміщення повинні мати зручні під'їзні шляхи **з** необхідними дорожніми знаками й вимощеними пішохідними доріжками. Прилегла до засо- бів розміщення територія повинна бути упорядкована та озеленена, добре осві- тлена; мати майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування автотранспорту, необхідні довідково-інформаційні покажчики, ємкості для сміття.

Засоби розміщення повинні мати вивіску із зазначенням їх виду й назви. Інформація стосовно виконавців послуг засобів розміщення, режим їх роботи, перелік послуг, що надаються, повинна бути розміщена при вході на територію або в приміщенні.

У засобах розміщення повинні бути: освітлення в житлових і громадсь- ких приміщеннях (природне й штучне, в коридорах – цілодобове); систему еле- ктропостачання з підведенням до житлових приміщень; холодне й гаряче водо- постачання і каналізацію (у сільських районах та в районах з перебоями у водо- постачанні необхідно забезпечити мінімальний запас води не менше ніж на до- бу й підігрів води); опалення, що підтримує температуру повітря у житлових приміщеннях у межах 18 - 22 ° С; вентиляцію (природну або примусову), що забезпечує циркуляцію повітря виключає проникнення сторонніх запахів у жи- тлові приміщення; телефонний зв'язок; мережу радіомовлення або незалежні від мережі радіоприймачі; пасажирський ліфт (за необхідністю).

У житловій кімнаті засобу розміщення повинні бути: меблі (ліжко, тум- бочка, стіл, стілець, шафа або ніша для одягу), килимок біля ліжка, дзеркало тощо), постільні речі (матрац, дві подушки, наволочки, ковдра, покривало на ліжко, простирадло, підковдра) за кількістю проживаючих і рушники (не менше двох на одного туриста); завіси або жалюзі, що забезпечують затемнення при- міщення, й прозорі завіси на вікнах; світильники на стелі (на стіні); замки в дверях з внутрішнім запобіжником; відповідний інвентар (попільничка-крім за- собів розміщення для дітей та юнацтва, ключ комбінований для відкривання пляшок, набір посуду для питної води, тощо).

У номері повинен бути обладнаний санвузол з умивальником, унітазом, ванною або душем. За відсутності санвузла в номері засоби розміщення пови- нні мати санітарні об'єкти загального користування (з розрахунку один унітаз, один умивальник і один душ не більше ніж на 10 чоловік, окремо для жінок і чоловіків).

У засобах розміщення має бути передбачено: кімната побутового обслу- говування з праскою та прасувальною дошкою, щітками для одягу й взуття – в колективних засобах розміщення, надання праски та прасувальної дошки – в індивідуальних засобах розміщення; місце для прання та сушіння одягу з не- обхідним обладнанням та інвентарем; приміщення або частина приміщення для перегляду телепередач та інших культурно-масових заходів; камера збері- гання (за потреби); приміщення для надання послуг харчування та/або кухня для самостійного приготування їжі, обладнана холодильником, електричною (газовою) плитою або пічним опаленням; пристрої для зручного користування інвалідами засобами розміщення: нахилені пандуси біля вхідних дверей для проїзду інвалідного візка, ліфти, спеціально обладнані номери і туалети та ін- ше (у новозбудованих колективних засобах розміщення). Під новозбудовани- ми розуміють засоби розміщення, введені в експлуатацію або реконструйовані після 2004 р.

Обслуговуючий персонал, який надає послуги в колективних засобах розміщення, повинен мати відповідну освіту й кваліфікацію, що відповідає виконуваній роботі. Персонал повинен створювати атмосферу гостинності, комфорту, виявляти доброзичливість та ввічливість. У колективних засобах розміщення повинні бути розроблені й затверджені посадові інструкції для персоналу.

Засоби розміщення, зобов'язані надавати мінімальний перелік послуг, а саме: цілодобове приймання; послуги громадського харчування або умови для самостійного приготування їжі; щоденне прибирання житлової кімнати та сан- вузла (крім гуртожитків, таборів праці й відпочинку, гірських притулків тощо); зміна постільної білизни (не менше одного разу на п’ять діб), зміна рушників (не менше одного разу на три доби); відправлення, отримання і доставляння ли- стів та телеграм; зберігання цінностей та багажу; медична допомога: виклик швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги; туристська ін- формація. Залежно від типу засобу розміщення перелік асортименту послуг може доповнюватися. Спеціалізовані засоби розміщення надають додаткові по- слуги відповідно до їхньої спеціалізації.

### Особливості розміщення туристів у транспортних турах

Розміщення туристів у транспрортних турах має деякі особливості

[66, с.186 – 191].

Туристам у транспортному засобі надаються наступні компоненти забез- печення і обслуговування:

* мешкання з мінімальним (при переїздах) або повним задоволенням (в транспортному турі) побутових потреб;
* за місцем розміщення – придбання комплектів харчування, а зовні ньо- го – харчування в інших місцях (в ресторані, буфеті, кафе та ін.), що є у складі даного транспорту;
* оперативні повідомлення засобів масової інформації (радіо, телебачен- ня, преса) або аудио- і відеозаписи на компактних носіях;
* засоби оперативного або мобільного зв'язку (радіо, телефон, факс);
* стаціонарно розміщені довідково-консультаційні матеріали або такі, що повідомляються обслуговуючим персоналом (стюардеси на борту авіалай- нера, стюарди на борту круїзного судна, провідники вагонів);
* надання ізольованих приміщень і умов для ділових зустрічей, перего- ворів і т. ін.

Якщо при короткочасних переїздах і перельотах туристи можуть розрахо- вувати лише на стандартні просторово-планувальні рішення конструкторів і виробників транспортного засобу, то в тривалому транспортному турі ті ж рі- шення можуть і не задовольнити запити туристів.

Якість обслуговування в дорозі (в транспортному турі) забезпечується як технологією обслуговування, так і якістю:

* конструктивних елементів місць розміщення туристів у транспорті з погляду середовища незаселеного, які приводять до різного ступеня комфо- ртності пасажирів (наприклад, тип вагону, розташування купе, рівень поли- ці та ін.);
* сервісного обладнання салону (купе): радіоточка, телевізор, засоби оперативного (мобільної) зв'язку;
* матеріальних носіїв обслуговування, що надається, – продуктів харчу- вання, періодичної видань та ін.

Якість самого перевезення може бути охарактеризована досить об'єктив- но за допомогою легко обчислюваних показників, наприклад, спізнення, своє- часне і передчасне прибуття в пункт значення і т. ін.

Поняття комфорт, комфортний відносяться до характеристики зручностей для нормальної життєдіяльності людини, зокрема, для позначення благоустрою і затишку.

Комфортність транспортних перевезень тривалої подорожі – поняття не абстрактне і може характеризувати:

* чисельність осіб, які знаходяться в замкнутому просторі;
* величину площі (об'ємній простір), що припадає на одного пасажира;
* температурний режим і режим вологості в салоні транспортного засо- бу, рівень освітленості, шум і вібрації, надання зручностей для задоволення природних потреб під час руху транспорту та ін.

Отже туроператор повинен оцінювати не тільки *фізіологічні* чинники комфорту, але й враховувати *емоційні чинники, що* виявляються при сприй- нятті елементів і об'єктів комфорту, дизайну (інтер'єру) салону і місць роз- міщення, компоновки приміщень загального користування в ході транспор- тного туру та ін.

Фізіологічні чинники визначають самопочуття людини. Одні з них спри- чинені конструктивно-компонувальними рішеннями, прийнятими відповідно до вимог санітарних норм ще на стадії проектування і виготовлення транспортного засобу. Такі чинники при експлуатації не можуть бути змінені або поліпшені, наприклад, шуми і вібрації в місці розміщення пасажира.

Якщо в пасажирському вагоні не вдасться змінити положення пасажира щодо напрямку жвавого руху і джерел шуму і вібрації, то на круїзному судні

поселити туриста далі від таких джерел несприятливої дії можливо, що і врахо- вується при визначенні категорії кают.

Інші чинники, що впливають на організм людини можна змінювати як за запитами пасажирів (параметри мікроклімату в широкому діапазоні зміни тем- ператури й вогкості навколишнього повітря та ін.), так і при настанні певних несприятливих умов експлуатації, наприклад, зміна параметрів качання в што- рмових умовах активними і пасивними заспокоювачами.

Пасажирські компанії в деяких випадках можуть змінювати компоновку салону у транспортному засобі:

* залізничні компанії планують виробництво й придбання вагонів- трансформерів, в салонах яких для надання зручностей можна буде змінювати як число купе, так і їх розміри;
* судноплавні компанії в круїзах різної протяжності і при зміні заселено- сті кают можуть з розрахунку на одну людину регулювати їх площу шляхом трансформації.

Емоційні складові комфорту засновані на відчуттях і не відносяться до характеристик, що кількісно виміряються, проте їх вплив на оцінку загальної комфортності туру (круїзу) у відгуках туристів виявляється переважаючим. До переліку відчуттів туриста обов'язково ввійдуть: відчуття безпеки подорожі; кі- лькісні і якісні характеристики пропонованого харчування в турі; культурно- розважальні і екскурсійні програми відпочинку; забезпеченість місць розмі- щення або загального користування засобами зв'язку, аудіо і відеоприйому сиг- налів і відтворення записів, можливостей оперативної телекомунікації між або- нентами і т. ін. Емоційні чинники комфорту характеризують психологічний ко- мфорт, а сприйняття цих чинників має суб'єктивний характер.

### Організація взаємодії туристських підприємств з підприємства- ми – засобами розміщення

Організація взаємодії туристських підприємств із засобами розміщення здійснюється на підставі укладених договорів. Враховуючи те, що серед засобів розміщення велика частка припадає на готелі й аналогічні засоби розміщення, розглянемо зміст договорів між туристськими і готельними підприємствами [с.58 – 61].

У міжнародній практиці відомі й мають широке застосування угоди і до- кументи, що регулюють взаємостосунки готельних підприємств з турагентами і туроператорами. Один з них – Готельна конвенція 1970 р., розроблена під егі- дою Міжнародної готельної асоціації і Всесвітньої федерації асоціацій турист- ських агентств. Конвенція визначає зобов'язання договірних сторін, сферу її за- стосування, типи готельних контрактів, загальні і особливі правила їх складан- ня, величину комісійних і порядок платежів, а також умови ануляції договорів. У 1979 р. до Готельної конвенції було внесено ряд поправок і вона отримала назву “Міжнародна готельна конвенція”, яка з 1993 р. стала кодексом відносин між готелями і турагентствами (туроператорами) і використовується при укла- данні готельних контрактів.

Кодекс зобов'язав готельне підприємство давати точну інформацію про категорію і розташування готелю, а також послуг, що надаються. У ньому ви- значається, що турагент не має права встановлювати для своїх клієнтів ціни вище за ті, які встановлені за договором комісії. Це має відношення і до туро- ператора, який працює з готелем на тих же умовах. При цьому ні турагент, ні туроператор, ні готель не повинні розкривати ціну, яка обумовлена в контракті.

Документами, що регулюють взаємостосунки туристського бізнесу з го- тельними підприємствами, є: Міжнародні готельні правила, схвалені Радою Міжнародної готельної асоціації 02.11.1981 р., і Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, схвале- на регіональними комісіями ВТО у 1989 р.

Хоча ці документи мають рекомендаційний характер і не є обов'язковими, вони містять багато положень, які увійшли до міжнародної практики взаємо- стосунків між готельним і агентсько-операторським бізнесом в туризмі.

Взаємостосунки з готельними підприємствами визначаються наступними угодами:

**Договір про квоту місць з гарантією заповнення 30-80 %.** За таким до- говором туристська фірма одержує від готелю певну кількість місць, які вона зобов'язана протягом періоду, обумовленого в контракті, заповнити туристами. При цьому вона гарантує оплату 30-80 % виділеної квоти місць, навіть якщо вони не будуть використані. Решту частини квоти фірма має право анулювати у встановлені терміни. За цим договором фірма одержує ціни на готельні місця більш низькі, ніж звичайні тарифи.

**Договір про квоту місць без гарантії заповнення.** За цим договором фі- рма не бере на себе ніякої гарантії заповнення виділеної їй квоти місць. Тому в силу вступає звичайне правило ануляції місць, не використаних у встановлені терміни. Фірма розраховується з готелем за звичайними тарифами.

**Договір про тверду закупівлю місць з повною оплатою.** За таким дого- вором фірма гарантує готелю повну оплату виділеної квоти місць, незалежно від їх заповнення. За таких умов фірма виторговує більш низькі ціни на розмі- щення в готелі, ніж звичайно.

**Договір про поточне бронювання.** Це найтиповіший договір для тури- стських фірм, особливо тих, які займаються організацією індивідуального тури- зму. За договором фірма не одержує від готелю ніякої квоти місць. При звер- ненні клієнта вона направляє готелю заявку на бронювання і тільки після отри- мання від неї підтвердження проводить продаж готельних послуг. При такому договорі діють звичайні тарифи на готельні місця.

У будь-якому випадку договорів з готелями потрібно передбачати:

* вартість номерів і бронювання;
* тип номерів і необхідна їх кількість;
* тривалість (сезони) обслуговування;
* вільні періоди;
* графіки заїздів туристів;
* терміни та тривалість разового обслуговування;
* набір послуг;
* кількість та форми організації харчування;
* час обслуговування туристів харчуванням;
* спеціальні зручності на відпочинку;
* мови, якими необхідно володіти персоналу;
* терміни підтвердження заїздів туристів (бронювання);
* терміни зняття заїздів без пред’явлення штрафних санкцій;
* величина штрафних санкцій в залежності від термінів відказу;
* знижки на великий заїзд або повне завантаження;
* матеріальна відповідальність;
* інші специфічні питання.

Якщо харчування організується зовні засобів розміщення, то туристське підприємство укладає договір з окремими підприємствами харчування.

При укладанні договору з готелем туристське підприємство повинно подбати про інформацію, яку необхідно буде надати туристу стосовно готелю (готелів), де він буде зупинятися під час подорожі. Складові такої інформації показано на рис. 20.2.

готель

Обладнання та прилади у номері

Вид з номера

Фотогалерея готелю і номерів

Типи розміщення

Рік останнього ремонту

Типи номерного фонду

Телефони сервісної служби

Місткість

Категорія

Телефони адміністрації, служби бронювання, бюро реєстрації

Рік відкриття

Вид транспорту, номер маршруту, назва зупинки

Адреса в Internet

Місце розташування відносно центра дистанції

Почтова адреса

Рис. 20.2 – Склад інформації для розміщення туристів у готелі