

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	6
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	8
1. ПОНЯТТЯ «ГОСТИННОСТІ» І «ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА».	
РЕТРОСПЕКТИВНИЙ АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ	8
1.1. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність»	8
1.2. Зміст основних понять готельного господарства.....	12
1.3. Еволюція індустрії гостинності	15
1.4. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж	30
1.5. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.....	40
2. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ.....	44
2.1. Зародження готельної справи в Україні	44
2.2. Розвиток готельного господарства України в другій половині XIX – на початку XX ст.	45
2.3. Розвиток матеріально-технічної бази туризму в радянські часи.....	50
2.4. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні	54
3. ВИДИ СУЧАСНИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ	64
3.1. Основні підходи до класифікації засобів розміщення.....	64
3.2. Класифікація засобів розміщення туристів за WTO	68
3.3. Типи готельних підприємств за призначенням	71
3.4. Спеціалізовані готелі.....	75
4. СИСТЕМИ КЛАСИФІКАЦІЇ ГОТЕЛІВ У СВІТІ	83
4.1. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів	83
4.2. Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів.....	86
4.3. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу	87
4.4. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД	95
РОЗДІЛ 2	
ОСНОВНІ ФОНДИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	101
5. ПРИЗНАЧЕННЯ ГОТЕЛІВ, ЇХ РОЗТАШУВАННЯ У СТРУКТУРІ МІСТА	101
5.1. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю	101
5.2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.....	102
5.3. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів ...	106
5.4. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста	108
6. ОСНОВНІ ФОНДИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	111
6.1. Матеріально-технічна база та основні фонди.....	111
готельного господарства.....	111

6.2. Показники оцінки руху і стану основних фондів.....	115
готельного підприємства	115

РОЗДІЛ 3

ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

7. ФОРМУВАННЯ ПРЕДМЕТНО-ПРОСТОРОВОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ.....	121
7.1. Організація прилеглої території навколо готельних будівель.....	121
7.2. Функціональна організація приміщень готельних комплексів	124
7.2.1. Організація приміщень вестибульної групи.....	124
7.2.2. Особливості організації житлових приміщень.....	128
7.2.3. Блок приміщень харчування	134
7.2.4. Організація адміністративних приміщень.....	137
7.2.5. Приміщення господарського і складського призначення.....	138
7.2.6. Функціональна організація приміщень ділового і рекреаційного призначення.....	142
7.3. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю	145
7.3.1. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелів.....	145
7.3.2. Меблювання готельних приміщень.....	147
7.3.3. Естетична організація середовища готелю	152
8. ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНЕ УСТАТКУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ	168
Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.....	168
8.1. Характеристика санітарно-технічного устаткування	169
8.1.1. Облаштування господарсько-питного водогону та каналізації	169
8.1.2. Протипожежний водогін та системи пожежогоасіння.....	171
8.1.3. Гаряче водопостачання готельних комплексів.....	172
8.1.4. Системи опалення в готелях	173
8.1.5. Кондиціонування і вентиляція повітря	175
8.1.6. Централізоване видалення пилу.....	178
8.1.7. Системи сміттєвидалення.....	178
8.2. Ліфтове устаткування	179
8.3. Електроустаткування.....	181
8.4. Слабкострумове господарство	183
8.5. Торгово-технологічне устаткування ресторанів, кафе, барів	185
9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ СЛУЖБ.....	188
9.1. Підходи до класифікації служб і відділів готельних комплексів.....	188
9.2. Склад і функції готельних служб	189
9.2.1. Організація адміністративно-управлінської служби готельного комплексу.....	192
9.2.2. Служба управління номерним фондом (служба обслуговування)	196
9.2.3. Служба організації харчування	209
9.2.4. Інженерно-технічна служба готельного комплексу	211

10. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ОСНОВНИХ І ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ	214
10.1. Особливості процесу надання основних послуг у готелях	214
10.2. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування	219
10.3. Якість обслуговування туристів у готелях – важливий чинник розвитку туризму	221
10.3.1. <i>Поняття якості послуг</i>	221
10.3.2. <i>Чинники формування якості обслуговування</i>	224
10.3.3. <i>Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах</i>	228
Тести для самоконтролю	231
Завдання для практичних робіт	277
Предметний покажчик	281
Список використаної та рекомендованої літератури	288
ДОДАТОК А. Національний стандарт України	
Послуги туристичні. Класифікація готелів	291
ДОДАТОК Б. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	311
ДОДАТОК В. Екзотичні готелі світу	320
ДОДАТОК Г. Показники діяльності підприємств готельного господарства України за період 2000-2007 рр.	327
ДОДАТОК Д. Система уніфікації послуг гостинності	342
ДОДАТОК Е. Професійні обов'язки працівників готелів	345
ДОДАТОК Є. Документи первинного обліку у готелях	355

Передмова

Сьогодні туризм посідає одне з провідних місць у структурі господарства багатьох країн світу. Його частка становить до 10% світового валового національного продукту та 11% світових споживчих витрат. Саме ця сфера діяльності є однією із трьох найбільших експортних галузей. Окрім того, вона є одним із найважливіших і найперспективніших роботодавців у світі. На сьогодні кожна п'ятнадцята людина на планеті працює у сфері готельного і туристичного бізнесу.

Маючи багаті ресурси гостинності і будучи європейською державою, Україна дедалі частіше стає об'єктом зацікавлення західних туристів, але відсутність належної інфраструктури гальмує інтенсивний розвиток туристичної індустрії в країні. Проте останніми роками спостерігаються позитивні зрушення в даній галузі, свідченням чого стала розробка Державної програми розвитку туризму в Україні до 2010 року, де акцентується увага на пріоритетності становлення сучасного високоефективного і конкурентоспроможного туристичного комплексу в державі.

Проведення різноманітних заходів європейського рівня на кшталт «Євробачення», «Євро-2012» та ін. стає поштовхом для будівництва нових та реконструкції існуючих засобів розміщення відповідно до світових стандартів. Незважаючи на існуючу в Україні недосконалу законодавчу базу, виведення готельного господарства на новий рівень спонукало іноземних інвесторів вкладати кошти у відкриття готелів всесвітньовідомих мереж «Huyatt», «Radison SAS», «InterContinental» та ін. Та все ж про якість обслуговування того чи іншого готелю свідчать не його категорія чи вишуканий інтер'єр, а високопрофесійний кваліфікований персонал, здатний задовольнити будь-які бажання вибагливих клієнтів.

Донедавна підготовкою кадрів для готельного господарства в Україні займалося кілька навчальних закладів. Кількість вузів, де готують фахівців для індустрії гостинності, щорічно зростає, тому й виникає потреба у видавництві підручників і навчальних посібників, де систематизований міжнародний та вітчизняний досвід із готельного господарства, організації обслуговування в закладах

гостинності та туристичній індустрії загалом.

У даному посібнику розглядаються етапи становлення й розвитку готельного господарства у світі та Україні, охарактеризований сучасний стан галузі в державі, розкриваються проблеми і перспективи розвитку індустрії гостинності.

Наведені основні підходи до класифікації засобів розміщення, їх види залежно від різних критеріїв, дається коротка характеристика основних і спеціалізованих підприємств розміщення. Узагальнений світовий досвід з питань класифікації готелів і розкрито принципи класифікації готелів у різних країнах світу.

Розглянуті питання розташування готельних будівель у планувальній структурі міста, принципи вибору майданчика для будівництва готелів, а також сучасні архітектурні концепції готельних споруд.

Розкриті питання матеріально-технічної бази та основних фондів готельного господарства, наведені основні показники оцінки руху основних фондів.

Значна увага приділяється основам технологічного процесу надання послуг гостинності, а саме – питанням формування предметно-просторового середовища готелю, функціонування інженерно-технічного устаткування в готельних комплексах, особливостям діяльності провідних готельних служб та організації і надання основних і додаткових послуг у закладах гостинності.

У посібнику наведені завдання для практичних робіт, тести для самооцінки опрацьованого матеріалу, значний додатковий і довідковий матеріал, покликаний якнайповніше розкрити сутність готельного господарства у світі загалом і в Україні зокрема.

Навчальний посібник призначений для студентів вищих навчальних закладів, де вивчаються дисципліни «Готельне господарство» та «Технологія готельної справи».