

*О.М. Головка, Н.С. Кампов,
С.С. Махлинець, Г.В. Симочко*

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

За редакцією О.М. Головка

2010

Рецензенти:

1. Василь Петрович Мікловда, доктор економічних наук, професор, декан економічного факультету Ужгородського Національного Університету, завідувач кафедри економіки, менеджменту та маркетингу, член-кориспонтент Національної академії наук України, лауреат Державної премії в галузі науки і техніки.

2. Передрій Олександр Самійлович, кандидат економічних наук, декан факультету економіки Закарпатського державного університету.

Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / *Головко О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В.*; За редакцією О.М. Головка.

У навчальному посібнику розкрито сутність процесів організації робіт і надання послуг в готельному господарстві. Розкрито такі змістові модулі, як історія розвитку світового готельного господарства, України і Закарпаття; будівництво, архітектура, інтер'єр, типи і класифікація підприємств готельного господарства; організація напоїв і харчування; культура обслуговування готельного господарства; функціональна організація приміщень, організація і технологія обслуговування, надання основних та додаткових послуг; технологія прибирання, організація послуг харчування і напоїв, організація безпеки.

Навчальний посібник призначений для студентів вищих навчальних закладів напрямку підготовки «Готельно-ресторанна справа» та може бути використаний для вивчення деяких питань з таких дисциплін, як «Дизайн об'єктів готельно-ресторанного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства».

Потреба в підручниках для підготовки фахівців напрямку «Готельно-ресторанна справа» значно відстає від пропозиції. Вирішенням цієї проблеми певною мірою буде слугувати дане видання.

ВСТУП

Вирішення завдань у сфері готельно-ресторанних послуг, які поставило сьогодні перед Україною, неможливе без підготовки фахівців для надання послуг, пов'язаних з діяльністю закладів готельного та ресторанного господарства.

В останні роки підприємства готельного господарства розвиваються швидкими темпами. До національної економіки багатьох країн, в тому числі і економіки України, сфера гостинності вносить вагомий внесок завдяки як прямим оплатам, так і через мультиплікативний ефект зв'язків зі сферою туризму, дозвілля і розваг тощо.

Значна частина питань з організації підприємства готельного господарства розглядається поряд з технологією, яка складається з послідовно виконаних процесів надання основних та додаткових послуг, якість виконання яких залежить від організації (підприємства) типу і категорії, від організації праці, організації управління тощо і яка виконується кваліфікованими співробітниками.

Від кваліфікації співробітників підприємства готельного господарства залежить виконання програми – отримання максимального прибутку в довгостроковій перспективі.

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» є однією з базових у підготовці фахівців готельно-ресторанної справи.

Метою даного курсу є набуття спеціальних компетенцій в організації готельного господарства.

Запропонований навчальний посібник охоплює більшу частину змістових модулів, які передбачені програмою дисципліни згідно вимог галузевого стандарту підготовки фахівців сфери обслуговування.

Особлива увага приділена основам організації готельного господарства, історії розвитку, будівництву, архітектурі, інтер'єру, класифікації та особливостям організації структури підприємства, приміщень, послуг харчування і напоїв, культурі обслуговування, забезпечення безпеки, відпочинку, дозвілля і розваг підприємства готельного господарства.

Навчальний посібник не лише сприятиме засвоєнню студентами теоретичного матеріалу, але і стане реальним помічником у формуванні фахівця в сфері

готельного господарства та може бути використаний викладачами спеціальних і вищих навчальних закладів, працівників готельної (ресторанної) справи.

РОЗДІЛ 1

ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність категорії «організація»

Слово «організація» має багато визначень, серед яких особливо можна виділити три:

- організація як система;
- організація як стан системи;
- організація як процес.

Організація як системі характерні:

- *цілісність* – вважається, що система являє собою сукупність конкретних елементів з характерними тільки для них властивостями і характером взаємозв'язку. Таким чином, система виділяється із безкінечного різноманіття об'єктів матеріального світу;

- *поділ* – передбачається, що система допускає поділ на підсистеми і елементи, які в свою чергу, володіють системними властивостями. Досліджувана система входить як складова або підсистема в більш широку сукупність елементів, тобто в систему вищого рівня.

Для організованих систем характерна наявність мети – одне і те саме багатство елементів складається з різних систем в залежності від мети, по відношенню до якої вона розглядається. Так, технологічна машина, порохотяг, призначені для виконання відповідних технологічних операцій.

Функціонування системи як єдиного цілого забезпечується зв'язками між її елементами. Відомі три типи зв'язку:

- *функціонально-необхідні* – через них формуються відносини, які характерні для тієї чи іншої системи, наприклад соціально-економічної (відносини управління, підпорядкованості тощо);

- *синергетичні* (сумісної дії) - при сумісних діях деякі частини елементів системи забезпечують збільшення їх загального ефекту до величини, яка перевищує суму ефектів від тих же частин, які діють незалежно;

- надлишкові – зайві або суперечливі.

Організація як стан системи. Під цим терміном розуміється її організованість, тобто наявність відповідного порядку або степені упорядкованості системи, в тому числі в її будові і функціонуванні.

Недоліки, які мають місце у виробничій діяльності (виробництві продукції, наданні послуг), можна пояснити організаційними ознаками. Тому підвищення організованості на основі використання теорії організації і її законів – важливий резерв підвищення ефективності систем виробництва (підприємства).

Організація як процес є проявом суспільної діяльності, яка виникла на основі суспільного поділу праці. Функціональне призначення організації процесу - створення нових і якісне вдосконалення раніше створених функціональних систем.

Тому організувати – означає створити нову систему, або покращити її стан в процесі функціонування у відповідності зі змінами умов. Для виробничої системи, системи підприємства готельного господарства велике значення має організація виробництва (підприємства), організація праці, організація управління тощо.

Організація як процес здійснюється безпосередньо людьми, вона сформувалася в самостійний великомасштабний об'єкт.

Поряд з вище розглянутим існує ще ряд визначень поняття «організація». М.Акоф, Ф.Емері пропонують таке визначення: «організація - це група людей, в якій існує функціональний поділ праці, спрямований на досягнення загальної мети».

Організація (фр. organisation від пізно-латинського organize - побудований вид) - це:

- 1) внутрішня впорядкованість, узгодженість, взаємодія більш або менш диференційованих і автономних частин цілого, обумовлені його будовою;
- 2) сукупність процесів або дій, які ведуть до утворення і удосконалення взаємозв'язків між частинами цілого;
- 3) об'єднання людей, які разом реалізують програму або ціль (мету) і діють на основі відповідних правових законів і процедур.

Організація - соціальна група людей, в якій існує функціональний розподіл праці, спрямований на досягнення загальної мети.

За визначенням П. Пітере, Р. Уотермена «організація - це розумна система свідомо скоординованих видів діяльності, яка немає зайвих елементів».

Б.М. Андрушків і О.Є.Кузьмін під терміном «організація» розуміють групу людей, діяльність яких координується і свідомо чи спонтанно для досягнення певної мети, а організації із статусом юридичної особи називають підприємствами або фірмами.

Для того, щоб певна спільнота вважалася організацією, вона повинна відповідати кільком обов'язковим вимогам:

- наявність щонайменше двох осіб у групі;
- наявність принаймні однієї цілі, яка б сприймалась як загальна для всіх членів даної групи;
- наявність членів групи, які свідомо працюють разом, щоб досягти головної для всіх мети.

Поєднавши зазначені три вимоги, можна запропонувати таке визначення: «організація» - це група людей різної чисельності (не менше двох) і кваліфікації, діяльність яких координується для досягнення єдиної або декількох цілей.

Якщо організація ставить лише одну мету, вона називається простою організацією, якщо ставить їх багато - складною.

1.2. Організація виробництва (підприємства) готельного господарства: суть і завдання

Для **здійснення** господарської діяльності і досягнення своєї мети при наявності біологічних, психологічних та інших обмежень люди змушені об'єднувати зусилля. Таке об'єднання зусиль при умові відповідної організації, в більшості випадків, продуктивніше і потребує менших **затрат** енергії часу та інших ресурсів. Цей ефект організації - найцінніше надбання людства.

Організація як форма сумісної діяльності людей має різні ознаки. Так, основу будь-якої організації складають люди, об'єднані в групи. Групи створюються для

відповідної мети. Діяльність людей в таких групах відповідним чином координується.

Таким чином, організація готельного господарства - це сумлінна координована діяльність людей для досягнення їх загальної мети. Головна мета підприємства готельного господарства - надавати послуги проживання, харчування тощо і отримати максимальний прибуток у довгостроковій перспективі.

Організація підприємства готельного господарства - це процес створення структури, яка дає можливість співробітникам ефективно працювати для досягнення його мети.

Організація як процес є функцією з координації багатьох завдань. Існує два аспекти організації ділового процесу: поділ організації на підрозділи відповідно до мети і стратегії та делегування повноважень.

Делегування передбачає передачу завдань і повноважень особі, яка бере на себе відповідальність за їх виконання.

Делегування реалізується тільки в разі прийняття повноважень, і власне відповідальність не може бути делегованою.

Слід обирати таку організаційну структуру, яка б відповідала стратегічним планам і забезпечувала ефективну взаємодію з навколишнім середовищем і досягнення накресленої мети. Структура організації не може залишатися незмінною впродовж тривалих проміжків часу, тому що змінюється як зовнішнє, так і внутрішнє її середовище.

Оскільки часто функціональні структури готельних комплексів виявлялися недостатньо ефективними, то великі готельні підприємства перейшли до використання дивізійних структур.

Дивізійні структури готельних комплексів орієнтовані на різні види послуг або на різні групи споживачів.

Підприємства готельного господарства (ПГГ) - складова сфери обслуговування, дії якої спрямовані на забезпечення потреб людей у повноцінному відпочинку, харчуванні тощо.

ПГГ - це заклад визначеної категорії, який забезпечує організацію розміщення, харчування тощо за межами постійного проживання споживачів послуг.

Значну частину питань з організації підприємства готельного господарства необхідно розглядати поряд з технологією, яка складається з послідовно виконаних процесів надання основних та додаткових послуг, якість виконання яких залежить від організації (підприємства), типу і категорії, від організації праці, організації управління тощо.

З переходом України на ринкові відносини на перший план висуваються нові вимоги до організації підприємств готельного господарства. В умовах конкурентного середовища підприємство має бути гнучким, функціонувати з найменшими витратами і надавати високоякісні послуги.

Перехід на ринкові умови кардинально змінює погляди на організацію підприємства готельного господарства, створюючи умови для якнайкращого використання інженерних систем, устаткування і людей в процесі виробництва, тим самим підвищуючи його ефективність.

Питання для самоконтролю

1. Суть поняття категорії «організація».

2. Організація як соціальна група людей.
3. Поділ організації на підрозділи.
4. Вимоги до підприємства готельного господарства в ринкових умовах.
5. Погляди на організацію готелів в ринкових умовах.
6. Вибір організаційної структури.
7. Вплив довготривалості функціонування на структуру організаційної структури.
8. Проста і складна організація.

РОЗДІЛ 2

ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Розвиток індустрії гостинності в Європі

Історія розвитку туризму нараховує не одну тисячу років, безпосередньо пов'язаних з історією розвитку цивілізації. Географія і основна мета подорожей, стан інфраструктури, яка обслуговувала туризм - все це визначалось основними етапами розвитку історії суспільства. Еволюція підприємств готельного господарства повторює основні етапи становлення туризму.

Перші згадки про підприємства готельного господарства зустрічаються в манускриптах, один із них - кодекс царя Вавилону Хаммурапі, в якому були визначені різні правила, наприклад, за що господаря таверни можна покарати.

Перші туристичні подорожі були пов'язані з розвитком торгівлі та обміну, перш за все в Азії і на Близькому Сході. Саме діловий туризм став першопричиною появи підприємств готельного господарства на територіях тих регіонів, де проходили великі торговельні шляхи. Вздовж цих шляхів створювалися караван-сараї - спеціальні пункти для людей та загони для верблюдів і коней, які служили для постояльців захистом не тільки від негоди, але і від грабіжників.

В Стародавньому світі основними мотивами подорожей, крім торгівлі, було і вивчення світу, оздоровлення (поїздки до мінеральних джерел), навчання. В період розквіту грецьких міст-держав формувались центри, які регулярно відвідували подорожуючі, наприклад Олімпія під час Олімпійських ігор. Для учасників ігор будувались спеціальні житлові будівлі, місця для тренування, надавались побутові послуги (баня, харчування, відправа культових звичаїв).

Ще до I ст. до н. е. в Римській імперії виникла і розквітла мережа державних постоялих дворів, які будувалися вздовж головних доріг перш за все для державних чиновників та гінців. Існували два типи «притулку» в провінції і в самому Римі: один з яких призначался тільки для патриціїв (мансіонас), другий - для плебеїв (стабулярії). Постоялі двори для громадян нижчих станів комфортом не відзначалися, а багато подорожуючих розраховували тільки на гостинність домовласників. Місця харчування і відпочинку також призначалися для нищих верств суспільства. Вищий клас суспільства надавав перевагу відпочинку і влаштуванню «бенкетів» у громадських лазнях.

В V ст., після падіння Римської імперії, наступив черговий етап розвитку підприємств гостинності. Напади кочівників приводять до знищення систем комунікації (першою жертвою стали мощені дороги) античного світу.

Середньовіччя характеризується скороченням кількості подорожей і зміною географії основних потоків; переважали ділові поїздки, які були пов'язані з торгівлею та паломництвом до святих місць. Основним організатором розміщення і харчування для паломників була церква, а монастирі безкоштовно приймали гостей. Церква зобов'язувала організовувати «готелі» для подорожуючих, паломників, священників, які спочатку надавали послуги безкоштовно, але згодом – за оплату.

Подорожували і знатні феодала зі своєю свитою, і представники вищого класу, які представляли державні та особисті інтереси, і групи бродяг, які склалися з поетів, акторів і співаків, а також ті, які намагалися заробити і опанувати науки та

ремесло. Подорожуючі переміщувалися групами, так як вірогідність нападів розбійників була достатньо великою.

Збільшення кількості університетів у Європі посприяло збільшенню подорожей майбутніми студентами.

Прототипи готелів були і на Близькому Сході, і в Середній Азії, і в Закавказзі. Купці з караванами товарів подорожували по передгір'ях і пустинях, ночуючи, як правило, в шатрах. Проте, іноді зупинялися в караван-сараях - своєрідних готельних комплексах, що включали не тільки приміщення для ночівлі людей, але й загони для верблюдів та інші приміщення. Для захисту від грабіжників вони відгороджувалися фортечними стінами.

Розвиток торговельних зв'язків сприяв значному зростанню готельного господарства в Європі. Наприклад, в Мілані в XIV ст. вже нараховувалося 150 готелів. XV-XVI ст. - це час глобальних змін у Європі, пов'язаний з технічним прогресом і географічними відкриттями. В кінці XV ст. в Англії з'являються закони, які регулюють роботу постоялих дворів (їх нараховувалося в той час біля 600), а у Франції вводиться обов'язковий облік постояльців. Однак готельне господарство того періоду було надзвичайно примітивним: не було зручностей, спостерігався поганий санітарний стан.

В XVI ст. з'являються перші кофейні, які в кінці XVII ст. стають центрами культурного життя того часу. В 1553 р. в Парижі з'являються унікальні для того періоду заклади - ресторан Tour d Argent, завданням якого було надати послуги харчування. Для цього періоду характерні таверни для простих людей, де за загальним столом подавалися чергові страви за фіксованими цінами. В сільській місцевості один постоялий двір обслуговував всіх приїжджих: заможні люди обслуговувалися в столовій або у себе в кімнаті, бідняки в основному їли із господарями постоялого двору і його сім'єю на кухні.

В XVII ст. набувають суттєвої різниці за набором послуг та за ціною сільські і міські засоби розміщення. Серед сільських засобів розміщення слід виділити постоялі двори і трактири, які пропонували в основному нічліг і сніданок. У місті засобами розміщення стали мебльовані кімнати, пансіони і готелі, які надавали всі зручності і повне обслуговування.

У XVIII - XIX ст. із зростанням економічних і політичних зв'язків між державами починається бурхливий розвиток готельного господарства, особливо в містах Європи. Готельна справа перетворюється у важливу галузь, яка приносить великі прибутки.

Розвиток підприємств гостинності XIX ст. пов'язаний з розвитком туризму. Розгортається будівництво великих і малих готелів на морських побережжях, біля джерел з мінеральною водою, в живописних місцях.

В кінці XIX ст. у великих містах з'явилися готелі з сучасними зручностями: каналізацією, гарячим водопостачанням, центральним опаленням, піднімальними машинами (прототипами ліфтів), електрикою в номерах тощо. До таких готелів відносився і паризький Grand Hotel, який був відкритий в 1862 р. Поступово вдосконалюється їх технічне обладнання, змінюються форми і методи обслуговування.

Стрімко розвиваються і підприємства харчування, тобто з'являються ресторани з високим рівнем обслуговування, які пропонують своїм відвідувачам послуги по меню (a la carte), організовується харчування для загальноосвітніх закладів і

лікарень. В 1898 р. у Лондоні відкрився готель Savou. Його управляючий Сезар Рітц і шеф-кухар здійснили справжню революцію в організації ресторанів. Обіди в цьому готелі стали атрибутом світського життя.

Зміни в європейській готельній індустрії на початку ХХ ст. пов'язані зі змінами в суспільстві: прискорюється ритм життя (удосконалюються засоби пересування, з'являється радіо, телефонний зв'язок, набуває поширення електричне освітлення), проходить перебудова суспільства в сторону демократизації (з 1936 р. уряд Франції вводить річні відпустки, на початку 1950-х рр. для жителів західних країн це стає нормою). Все це приводить до появи попиту на стандартизоване обслуговування - комфортне і недороге.

Виникають компанії, акціонерні товариства, корпорації та синдикати, які управляють готельним господарством не тільки у своїй країні, але й керують будівництвом готелів в інших країнах (синдикат готелів у Лондоні, «Союз власників готелів» у Франції). Ці організації встановлювали ціни на готельні номери, готували кадри готельних працівників, сприяли розвитку туризму в цілому. В 1906 р. був створений «Міжнародний союз власників готелів», який об'єднав власників 17000 готелів у різних країнах світу.

У великих містах готелі починають використовувати і в інших цілях: влаштовують казино, проводять прийоми, прес-конференції та ін.

Початок новітньої історії для підприємств готельного господарства Європи став «золотою ерою» і тривав із початку 60-х і до кінця 80-х рр. ХХ ст.

Це була епоха масштабного будівництва засобів розміщення і їх високого завантаження. Основні причини цього явища зумовлювалися зміною демографічної ситуації після другої світової війни, розвитком туризму як однієї із провідних галузей економіки в західних країнах і політикою цих країн в соціальній сфері. З 1960 р. бере початок будівництво нових підприємств готельного господарства на Середземних курортах, а пізніше і в скандинавських країнах. Активне будівництво бізнес-готелів розпочалося з 1970-х рр., що було обумовлене збільшенням частки бізнес-поїздок. Туризм і зростаюча з кожним роком готельна база перетворились в індустрію послуг, яка в поєднанні з індустрією розваг стала джерелом отримання прибутку.

Під час «золотого періоду» теорія управління надавала перевагу питанням, які були пов'язані не із скороченням витрат і підвищення якості послуг, а з формуванням цінової політики. Інфляція, характерна риса економіки всіх європейських країн того часу, сприяла підвищенню цін на нерухомість, а підприємства готельного господарства піднімали ціни на проживання у відповідності із зростанням рівня життя. Все це дозволяло інвесторам вкладати гроші в готельний бізнес, отримуючи прибутки. Реальні труднощі підприємства готельного господарства «відчули» в кінці 1980-х рр. Виникла потреба у використанні нових методів підвищення ефективності господарювання: технічні прийоми, спрямовані на збільшення попиту; організаційно-управлінські прийоми, спрямовані на запровадження нових форм управління тощо. Найбільш поширеними формами управління в готельному бізнесі Північної Америки стають франчайзинг і контракт, але широкого поширення в Європі вони не дістали.

На підставі вище викладеного можна зробити висновки, що індустрія гостинності Європи розвивалася, по-перше, завдяки змінам в ментальності суспільства і соціально-економічним перетворенням, по-друге, внаслідок технічного

прогресу: в підприємствах готельного господарства з'явилися технічні новинки (стали використовувати нові матеріали і технології в будівництві, засоби зв'язку тощо).

2.2. Розвиток американської індустрії гостинності

Американські підприємства готельного господарства колоніального періоду були розміщені в основному в портових містах за європейськими зразками. Але більш демократичні погляди американських «хотельєрів» на класове становище постояльців сприяли надаванню послуги всім, хто мав змогу заплатити.

Таверни в Америці залишалися центрами суспільного життя, місцями політичних зборів. Перша таверна була відкрита в Бостоні на початку XVII ст. Одна із найбільш відомих таверн була відкрита в 1642 р. в Нью-Йорку (тоді вона носила назву Амстердам) голландською компанією Dutch East India - таверна Stadt Haays.

Першим американським підприємством готельного господарства (яке спеціально будувалося) був City-Hotel на Бродвеї в Нью-Йорку, відкритий в 1794 р. Готель став центром суспільного життя міста і за мірками того часу вважався дуже великим (в ньому було 73 номери).

Перший першокласний готель Нового Світу - Tremont House - був побудований в Бостоні в 1829 р. Цей готель славився своєю архітектурою, багатством, розкішшю оздоблення.

Початок і середина XIX ст. були «золотим періодом» для американської готельної індустрії. У великих містах з'явилися готельні підприємства, які за розмірами і рівнем комфорту переважали європейські. Наприклад, Palace Hotel, побудований в Сан-Франциско, займав площу в 2,5 акри. В ньому було 800 номерів, а структура управління, оснащення і комфорт були унікальними. Відкриття в 1908 р. готелю Statler в Буфалло стало початком історії сучасного готелю, де за помірну оплату пропонувалося якісне обслуговування і комфортне розміщення. Statler, завдяки нововведенням (серед яких - централізоване холодне водопостачання, ванна кімната в кожному номері, світло при вході в номер, уніформа для персоналу тощо) багато років залишався еталоном готелю.

Для американської готельної індустрії 20-і роки XX ст. стали періодом масового будівництва готелів, в тому числі і тих, які відомі і функціонують до цього часу (Penta і Woldor-Astoria в Нью-Йорку, Hilton і Towers в Чикаго).

На дорогах Америки стали з'являтися ресторани швидкого обслуговування і заклади, в яких проїжджі обслуговувалися при виході із машини. Ці заклади дістали назву «драйв ін.» (drive in).

Економічна ситуація в країні у роки Великої депресії не могла не вплинути на готельну і ресторанну індустрію: падіння попиту привело до того, що 85% всіх готелів стали банкрутами.

Попит на готельні послуги під час другої світової війни і після її закінчення, був викликаний великою міграцією населення. В 1950 рр. розпочався період нового будівництва, який був пов'язаний перш за все з масовим поширенням автомобілів як основних засобів транспорту і появою нової концепції організації готельного бізнесу. З'явилися мотелі і мотор-отелі (великі мотелі), які розміщувалися біля доріг і орієнтувалися на туристів, що подорожували на своїх автомобілях. Це були невеликі засоби розміщення (до 50 номерів), які, крім паркування, пропонували

обмежену кількість послуг, а в 1960 рр. їх середній розмір досягав 100 номерів, і перелік послуг значно збільшився.

Значною подією для американської індустрії гостинності стало широке поширення ланцюгів і франчайзингових угод. Першими американськими ланцюгами були Hilton, Sheraton.

Таким чином, можна зробити висновок, що готельне господарство США розвивалося більш динамічно, ніж європейське.

2.3. Розвиток готельного господарства України

Початок 1990-х рр. ознаменував новий етап розвитку готельного господарства у незалежній Україні. Він розпочався цілою низкою проблем. Через відсутність належного фінансування припиняється й готельне будівництво. Після розпаду СРСР та його монопольних структур виникають проблеми управління готельним господарством. Втрачає чинність нормативно-правова база, яка регулювала діяльність готелів.

У другій половині 1990-х рр. ситуація в готельній галузі почала стабілізуватися, хоча все ще залишалася незадовільною. З початку 1990-х рр. спостерігалася тенденція зменшення готельної бази. Якщо в 1993 р. в Україні було 1654 готелі на 157370 місць, то в 1994 р. - вже 1466 на 140013 місць. Ця тенденція продовжувалася й у другій половині 1990-х рр. Станом на 2001 р. база закладів розміщення в Україні (готелів, пансіонатів, будинків і таборів відпочинку) включала 4,5 тис. одиниць загальною місткістю 620 тис. місць, у тому числі - 1258 готелів на 100677 місць.

Починаючи з 2005 р., прослідковується збільшення кількості готелів в Україні. У 2005 р. вже функціонувало 1232 готельних підприємства місткістю 106 тис. місць, а на 1 січня 2007 р. - 1269 місткістю 110,7 тис. місць.

Кількість готелів збільшилася за рахунок створення нових підприємств. Але ця тенденція мала нерівномірний характер по регіонах. Так, кількість готелів збільшилася у Луганській області - на 23 одиниці, у Львівській - на 10 одиниць, у м. Києві - на 8, в Івано-Франківській області - на 4, у Житомирській області - на 3, в Автономній Республіці Крим - на 3. У той же час відбулося скорочення кількості готельних підприємств у Запорізькій області - на 5 одиниць, по 3 - у Миколаївській, Одеській, Харківській та Черкаській областях, по 2 - у Сумській та Херсонській областях. Зменшення кількості готелів відбувалося внаслідок їх ліквідації, продажу фізичним особам або репрофілювання під житло.

В Україні найбільше підприємств готельного господарства розташовано у м. Києві (9,2 % їх загальної кількості), Львівській та Дніпропетровській областях (відповідно 8,7 та 8,4%), Автономній Республіці Крим (6,3%), Луганській, Одеській та Донецькій областях (відповідно 6,2, 6,0 та 5,5%), що пов'язано з високим рівнем їх індустріального розвитку, наявністю туристичних і курортних ресурсів.

З 2000 до 2006 р. кількість осіб, що зупиняються в українських готелях, постійно зростає: вона збільшилася на 25,2% і склала 4196,2 тис. осіб. Більше половини з них зупинялися у готелях чотирьох регіонів - м. Києва, Львівської та Дніпропетровської областей і Автономної Республіки Крим. Серед гостей, що обслуговувалися готелями України у 2006 р., 20,8% (874,6 тис.) - іноземці. Обсяг експорту готельних послуг у 2006 р. збільшився порівняно з 2005 р. на 32,5% і склав 98,8 млн. дол. США.

Загальна сума доходів готелів та інших місць тимчасового проживання у 2006 р. склала 2088 млн. грн., що на 920,3 млн. грн. (на 78,8%) та на 592,5 млн. грн. (на 39,6%) більше, ніж у 2004 та 2005 рр. відповідно. Трохи більше половини (59,5%) всіх доходів надійшли від основної діяльності (оплати за проживання), 21,1% - від надання додаткових послуг і 19,4% - від інших видів діяльності.

На жаль, поки що готельна база країни використовується недостатньо ефективно, про що свідчить коефіцієнт її завантаженості. У другій половині 1990-х рр. українські готелі використовувались трохи більше, ніж на 20%. У 2000 р. коефіцієнт завантаженості готелів в Україні становив 24%, при цьому найменшим був показник завантаженості готелів у Луганській та Миколаївській областях, найбільшим у Севастополі - 78%. До 2005 р. цей показник поступово підвищувався і досяг 33%, у 2006 р. знову знизився до 31%.

У Києві завантаженість готелів теж мала нерівномірну динаміку: 42,95% - у 1997 р., 35,5% - у 1998 р., 21,46% - у 1999 р. і 40% - у 2000 р. У 2001-2005 рр. спостерігалось підвищення цього показника: відповідно 38,7% - у 2001 р., 46% - у 2002 р., 50,1% - у 2003 р., 56% - у 2004 р.- 68% - у 2005р. Але в 2006 р спостерігається зниження до 63%, порівняно з 2005 роком. Низький показник використання готелів пояснюється їх низькими стандартами, значним зношенням основних фондів у результаті інтенсивної експлуатації в період масового туризму в СРСР, невідповідність вимогам і сучасним тенденціям світового готельного господарства. Тому основними напрямками створення сучасного готельного господарства в Україні стали реконструкція та модернізація існуючої бази і будівництво нових готелів переважно за рахунок залучення інвестицій, а також - за кошти приватних власників.

У 2006 р. в експлуатацію введено готелів на 2045 місць (на 536 місць більше, ніж у 2005 р.) і туристичних баз - на 600 місць. Обсяг прямих іноземних інвестицій у готельне господарство протягом 2006 р. збільшився на 38,5 млн. дол. США і становив на 1 січня 2007 р. 183 млн. дол. США - 0,9% від загального обсягу прямих інвестицій в економіку України. Інвестиційні кошти надійшли з 28 країн світу.

Порівняно з радянським періодом, структура власності у готельному господарстві змінилася завдяки процесам корпоратизації та приватизації державної власності, що відбувалися в Україні протягом другої половини 1990-х рр. На початок 2000-х рр. 40% українських готелів перебували у загальнодержавній та комунальній власності, 57% - у колективній і 3% - у приватній власності. Нині, відповідно до «Класифікатора форм власності в Україні (ДК 001:2004)», що діє з 2004 р., в Україні більше двох третин усієї кількості підприємств готельного господарства (69,2%) - це підприємства приватної форми власності, 15,6% - комунальної, 15,2% - державної. З'явилися готелі у формі малих та спільних підприємств з іноземним капіталом: українсько-італійське підприємство - готель «Домус», українсько-американське - «Імпреза», українсько-канадське - «Спартак» у Києві, українсько-канадське - «Гранд-готель» (у Львові) та ін. Поряд з готелями і гуртожитками готельного типу існують мотелі, готельно-офісні центри та інші додаткові засоби розміщення - кемпінги, молодіжні бази і клуби з проживанням, але їх частка у загальній структурі готельного господарства України залишається незначною. Велику конкуренцію колективним підприємствам готельного господарства створюють заклади розміщення фізичних осіб-підприємців та власників приватних будинків і квартир, кількість яких постійно зростає. Так, за

даними Державної податкової адміністрації у 2006 р., кількість фізичних осіб-підприємців у галузі готельного бізнесу збільшилась більш ніж у 2 рази порівняно з 2005 р. і склала 2144 особи. Вони пропонують гостям повний спектр готельних послуг при значно нижчій їх вартості, отримуючи при цьому непогані прибутки. Найбільша кількість фізичних осіб-підприємців надавала готельні послуги в Автономній Республіці Крим - 375 осіб, або 17,5 % від загальної кількості по Україні. У 2006 р. ними було отримано шосту частину всього доходу фізичних осіб-підприємців по Україні. Загальний дохід фізичних осіб-підприємців у галузі готельного господарства у 2006 р. склав 128 млн. гривень.

Більшість великих готельних закладів мають організаційно-правову форму закритих чи відкритих акціонерних товариств. Створюються готельні об'єднання, асоціації, ланцюги. Першою спробою створення національного готельного ланцюга в Україні став «Premier Hotels International», до якого увійшли готелі «Прем'єр Палац» у Києві, «Ореанда» в Ялті, «Дністер» у Львові, «Лондонський» в Одесі, «Star» у Мукачеві та готель «Космополіт» у Харкові.

Низка готелів колишнього «Інтуриста» входить до складу державної акціонерної компанії «Україна туристична». Дочірніми підприємствами ЗАТ «Укрпрофтур» також є низка туристичних готелів. Але ці готельні об'єднання не мають єдиних стандартів, маркетингової політики та інших ознак.

Найбільшим некомерційним готельним об'єднанням в Україні є Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України. Асоціація створена у 1991 р. як методичний, організаційний та координаційний центр підприємств готельного господарства України і нині до неї входять більше 100 готелів. Вона забезпечує обмін досвідом працівників готельних підприємств, надання їм юридичної та методичної допомоги, займається удосконаленням нормативної бази та підготовки кадрів, допомагає у питаннях матеріально-технічного забезпечення та маркетингової діяльності готелів. Готелі України підключаються також до світових готельних асоціацій. Прикладом цього є приєднання двох українських готелів - «Донбас Палац» (Донецьк) та «Опера» (Київ) до асоціації Leading Hotels of the World, що є однією з найстаріших готельних організацій у світі, заснованою у 1928 р. Нині асоціація представляє більш ніж 430 готелів 80 країн світу. Одним з головних завдань асоціації є комплексне просування на світовий ринок готелів, що входять до неї. Вона пропонує своїм членам глобальну мережу продажу та маркетингу при збереженні індивідуальної неповторності кожного готелю. Відкриття у Києві представництва асоціації сприятиме підвищенню іміджу країни на міжнародному туристичному ринку.

Якісний рівень вітчизняних готелів все ще залишається великою проблемою. Деякою мірою поліпшити його дозволило впровадження державної сертифікації готельних послуг, яка з жовтня 1999 р. стала обов'язковою для готелів України. Щоб отримати певну категорію, готелі намагаються привести базу обслуговування та якість послуг у відповідність до державних стандартів. Але низькі будівельні стандарти, а іноді брак належного фінансування не завжди дозволяють готелям підтвердити отриману категорію. Так, станом на 11.06.2000 р. підтвердили свою категорію тільки 9 % готельних підприємств України та 43 % підприємств Києва. В Україні відчувається брак готелів підвищених категорій (3 -5) зірок. У 2005 р. сертифікат відповідності категорії зірок мали 148 готелів, з них тільки два п'ятизіркових - «Прем'єр Палац» у Києві та «Донбас Палац» у Донецьку. У 2007 р.

до п'ятизіркових готелів долучилися ще два київські готелі - «Опера» та «Хайтт Рідженсі Київ», а також готель «Ортодокс» в Одесі, «Sunray Hotel» у Дніпропетровській області та «Гранд-отель Україна» у Дніпропетровську. У Львові відкрито «Leopolis Hotel», що претендує на категорію п'ять зірок, працюють чотиризіркові «Гранд-готель», «Дністер» і «Супутник», тризіркову категорію присвоєно готелю «Жорж». У Донецьку, крім п'ятизіркового «Донбас Палацу», є чотиризіркові «Вікторія», «Ріальто» та бізнес-готель «Централь» категорії три зірки. У Дніпропетровську розпочав роботу «Парк Отель» категорії чотири зірки. В Одесі приймають гостей чотиризіркові готелі «Одеса», «Моцарт», «Континенталь», «Аркадія-Плаза», у Криму - «Пальміра Палас», «Ореанда» та «Времена года» в Ялті, «Кримська Рив'єра» в Алушті тощо. Станом на березень 2006 р. сертифікації пройшли 930 готелів. На кінець 2006 р. в Україні діяли 38 чотиризіркові готелі, близько 280 - тризіркових, двозіркових та однозіркових. Решта готелів не мають категорій, деякі з них отримали сертифікат на безпеку проживання, інші знаходяться на стадії реконструкції або капремонту, деякі - у процесі ліквідації або перейшли у власність фізичних осіб, які не бажають отримувати сертифікат через значні фінансові витрати на це. Низькі будівельні стандарти більшості готелів не дозволяють суттєво підвищити їх категорію, необхідно будувати нові готелі згідно сучасних міжнародних стандартів. На жаль, нове будівництво проводиться поки що не дуже активно. Останнім часом дещо активізувалося будівництво готелів у великих містах, зокрема у столиці України м. Києві.

Станом на 01.01.2008 р. у Києві нараховувалось 122 готельних підприємства різної форми власності та відомчого підпорядкування. З них - 25 великих готелі (понад 100 номерів), 56 малих готелів, решта закладів - гуртожитки готельного типу. Загальна місткість київських готелів - 16136 місць. У 2006 р. у готелях Києва проживало понад 1,12 млн. осіб, з них 405,7 тис. іноземців.

Програмою розвитку туризму та готельного господарства в Києві до 2010 р. передбачалося побудувати у столиці 4-5 п'ятизіркових готелів, 10-12 чотиризіркових, 40-50 тризіркових. Але виконання програми здійснюється повільними темпами. Досі не здані в експлуатацію готель з діловим центром на вул. Раїси Окіпної, готельно-офісний центр з реконструкцією прилеглих будинків на вул. Прорізній та ін. Швейцарська компанія «Palma Group», що заявила про вкладення 80 млн. дол. США у будівництво готельного комплексу «Вікторія», відмовилась від проекту, готельний ланцюг «Хілтон», що збирався взяти на управління готель по вул. Володимирській, 47/49, не зробив цього у зв'язку з припиненням будівництва готелю. Все це обумовлюється низкою причин економічного, юридичного та суто виробничого характеру: недостатність фінансування, законодавча база, що швидко змінюється, проблеми адміністративного та містобудівного характеру, громіздка система погоджень тощо. У 2006 - 2007рр. процес готельного будівництва в Києві дещо пожвавився. До кінця 2007 р. закінчено будівництво та введено в експлуатацію п'ятизірковий готель «Хайтт Рідженсі Київ» та два чотиризіркових - «Рив'єра», «Поділ-Плаза», готується до здачі ще один п'ятизірковий готель «Золоті куполи».

Компанія «Союз Контракт Інвестмент» виступила замовником будівництва на вул. Набережно-Хрещатицькій 21 готелю запланованої категорії 4-5 зірок, що може увійти до міжнародної мережі «Хілтон». Будівництво ще одного готелю мережі «Хілтон» уже розпочато на бульварі Шевченка.

Певним стимулом для будівництва готелів та покращення їх якості є великі міжнародні заходи, що відбуваються у столиці України. Так, до проведення у Києві у 1998 р. Наради Європейського банку реконструкції та розвитку у місті було реконструйовано та підтягнуто до європейського рівня 16 готелів. Велике готельне будівництво планується провести до 2012 р. - року проведення в Україні міжнародних футбольних змагань «Євро-2012». Тільки у Києві заплановано збільшити готельну базу на 6 тис. номерів, з яких половина - у готелях категорії 4-5 зірок, половина - у 2-3-зіркових готелях. Крім цього, близько 200 тис. гостей збираються розмістити у гуртожитках та на пароплавах. Для розміщення частини вболівальників буде споруджено житлові комплекси, які згодом реорганізують у квартири. Для гостей міста буде створено базу квартир, що здаватимуться у найм.

Постійна комісія Київради з питань земельних відносин, містобудівництва та архітектури погодила проект рішення «Про затвердження схеми розміщення готелів в м. Києві на період до 2020 р.». При її розробці брали до уваги програму розвитку туризму в столиці, а також підготовку до Євро-2012. За схемою передбачається до 2012 р. побудувати в місті 55 готелів на 13 тис. номерів, 15 з яких п'ятизіркові, 24 – чотиризіркові, 14 – тризіркові. Нині в столиці розпочато будівництво 12 готелів.

Будівництво готелів залишається одним з перспективних напрямів розвитку готельної бази України. З цією метою необхідно більше залучати інвесторів, зокрема – іноземних. І вийти на український ринок вони можуть не тільки вкладаючи гроші в будівництво нових готелів, що становить певний ризик у зв'язку з невирішеністю низки питань у юридичній, економічній та політичній сфері, але й шляхом придбання й реконструкції вже існуючих готелів або придбання пайової участі у них, а також - на умовах контракту або франшизної угоди. Нині є поки поодинокі приклади виходу великих готельних операторів на ринок України. Перший в Україні приклад роботи вітчизняного ротелю у складі міжнародного ланцюга «Одеса-Кемпінські» – був неуспішним. Угоду з мережею «Кемпінські» було розірвано, готель вийшов з неї та працює тепер як готель «Одеса». Прикладом співробітництва можна навести проект створення у Києві готелю «Редіссон Сас Київ» (Radisson SAS Kiev). Його будівництво на 50% інвестоване ЄБРР та Raiffeisen Bank, замовником проекту виступила Генеральна дирекція з обслуговування іноземних представництв. Бюджет проекту - 47 млн. євро. Для будівництва готелю було створено спільне підприємство «Дубль-W-Київ», засновниками якого стали будівельна фірма «Дубль-W» (Одеса), ЄБРР, Raiffeisen Bank і готельний оператор Radisson SAS. Останній є великим готельним ланцюгом, який у 2002 р. нараховував 199 підприємств у 40 країнах. З 2002 р. Radisson SAS став одним з готельних брендів групи «Rezidor SAS», куди входять також готельні ланцюги «Park Inn», «Country Inn», «Cerruti», «Regent». 24 квітня 2001 р. СП «Дубль-W-Київ» та мер міста Києва підписали договір про оренду землі під будівництво готелю по вул. Ярославів Вал терміном на 15 років з пролонгацією та правом викупу. Готель відкрито у вересні 2005 р. У готельному комплексі 256 номерів (у т. ч. - 31 «люкс» та «напівлюкс» і один «президентський номер»), два ресторани, два бари, бізнес-центр і конференц-зал з офісами, тренажерний зал і зал аеробіки, сауна, підземний паркінг на 57 місць, автономна пральня та хімчистка. Готель має клас «4 зірки-плюс».

Ще один приклад ланцюгового готелю - готель «Хайятт Рідженсі Київ». Мережа «Hyatt» нараховує 217 готелів у 43 країнах світу. У київському готелі

мережі - 234 номери, з яких 25 - апартаменти. У дипломатичних апартаментах, площа яких складає 140 кв. м, є кухня, зал з домашнім кінотеатром, спальня, ванна кімната з сауною, унітазом з кількома режимами використання. Все обладнання ексклюзивне, зроблене за ескізами французьких, англійських та італійських дизайнерів. У готелі працюють SPA-центр, до складу якого входять дев'ять залів, фітнес клуб і басейн.

У серпні 2007 р. Містобудівна рада м. Києва схвалила проект п'ятизіркового готелю «Софітель» готельного ланцюга «Аккор» (Франція) на вул. Лютеранській, де передбачено розмістити 290 номерів, 2 ресторани і 2 бари з обідніми терасами, двоповерховий фітнес клуб, бальний зал, басейн, кімнати для переговорів і дворівневий підземний паркінг на 70 машин.

Прикладом виходу на український готельний ринок міжнародних готельних ланцюгів є також відкриття у Трускавці курортного готелю «Ріксос-Прикарпаття», який на даний час не позиціонує себе як готель, а працює у статусі діагностичного лікувально-реабілітаційного курортного комплексу. Підписаний договір на управління з відомим готельним оператором «Intercontinental Hotels Group» щодо управління готелем «Золоті куполи» у Києві, який готують до відкриття у 2008 р.

Інтенсивний розвиток ділового туризму у країні викликає потребу у готелях високих категорій, яка особливо гостро відчувається у містах, що є центрами ділової активності. Але крім створення великих і дорогих готелів перспективними напрямками розбудови готельної галузі України є також забезпечення великих міст готелями середнього рівня - 3 зірки, про переважаючий попит на які свідчить світова практика, та малими готелями. Нині сектор малих готелів та апартаментів стрімко розвивається як у малих, так і у великих містах - центрах туризму. Створення малих готелів дозволяє вирішити багато проблем, пов'язаних з плануванням та розташуванням готельної бази, підвищенням якості сервісу. З метою сприяння розвитку малого готельного бізнесу у травні 2007 р. в Україні створено Всеукраїнську громадську організацію «Асоціація малих готелів та апартаментів України», прийнято низку цільових програм. Так, у Києві розроблено програму «Малі готелі Києва», згідно якої до 2010 р. у столиці планувалося побудувати приблизно 70 малих готелів на 2 тис. номерів. Реалізувати програму передбачається у два етапи. Так, у 2006-2007 рр. було заплановано визначити місця розташування нових малих підприємств та провести реконструкцію існуючих готелів. 2008-2010 рр. в програмі визначаються як період активних інвестиційних вкладень у малі готелі, нарощування обсягів туристичних послуг. У малих містах, сільській та курортних місцевостях перспективним є створення мережі невеликих сімейних готелів, приватних готелів і пансіонатів.

Актуальним є також створення молодіжних готелів спрощеного сервісу - хостелів та студентських готелів. Сьогодні в Україні функціонують молодіжні хостели у Києві, Львові, в Автономій Республіці Крим (Балаклава) та Черкаській області. Їх створенням та розбудовою в Україні опікується Всеукраїнська молодіжна хостел асоціація, що є членом International Youth Hostel Federation. У 2007 р. розпочато роботу з розробки Моделі молодіжного готелю.

Враховуючи завдання розбудови інфраструктури міжнародних транспортних коридорів, що стоять перед туристичною галуззю, передбачається створення мережі готельно-ресторанних комплексів і мотелів на основних міжнародних магістралях.

Цікавою є пропозиція створення готелів-замків на базі архітектурної спадщини регіонів України, для чого слід провести інвентаризацію пам'яток і визначити ті з них, в яких доцільним буде розташувати готелі.

У галузі готельного обслуговування в Україні знаходять своє відображення основні тенденції, що існують нині в готельному господарстві світу. Швидкими темпами проводиться комп'ютеризація роботи готелів у містах України, запроваджуються системи управління номерним фондом та маркетинговою діяльністю. У Києві 16 готелів підключені до міжнародних систем бронювання, деякі мають свої сайти в Інтернеті. Спеціалізація готельної бази незалежної країни розпочалася з сегменту ділових готелів. Уже тепер на готельному ринку України спостерігається така тенденція, як концептуалізація роботи готелів: готель «Ореанда» в Ялті виголосив концепцію «Місто у місті», готель «Братислава» у Києві - «Готель, де усім добре, як удома». Київський «Прем'єр Палац» основним змістом своєї концепції - «Nomen est omen» («Ім'я - це все») - зробив філософію елітного обслуговування.

Подальший розвиток готельної галузі України потребує пильної уваги та підтримки з боку держави. Розбудова туристичної інфраструктури, інвентаризація та модернізація матеріальної бази туристсько-рекреаційного комплексу, розробка регіональних програм її будівництва, створення сприятливих умов для залучення інвестиційних і кредитних коштів у її розвиток, у тому числі на пріоритетних напрямках, визначаються серед основних заходів Державної програми розвитку туризму в Україні на 2002-2010рр.

2.3.1. Сучасне готельне господарство Закарпаття

Розміщення є одним із найважливіших елементів туризму. Немає розміщення немає (ночівлі) - немає туризму. Сьогодні туризм на Закарпатті став одним із найпопулярніших видів відпочинку. Великі туристичні й екскурсійні можливості Закарпатської області обумовлені багатьма чинниками. Багата та унікальна історія; мальовничі гори та полонини, оточені просторими хвойними та листяними лісами; прекрасні сади і виноградники; цілющі мінеральні джерела, м'який клімат; зручні автомобільні, залізничні та повітряні шляхи - все це дозволяє не тільки розвивати туризм як складову соціально-економічного розвитку і добробуту, але вести активну політику, щоб Закарпаття відвідували туристи (гості) інших областей України та іноземні гості.

В інфраструктурі підприємств готельного господарства Закарпатської області одне із центральних місць займає мережа санаторно-курортних та оздоровчих закладів, кількість яких станом на 1 жовтня 2008 р. становила: 22 санаторії, 6 санаторіїв - профілакторіїв, 37 баз відпочинку, по одному пансіонату з лікуванням та відпочинку, одна курортна поліклініка та один дитячий оздоровчо-санаторний позаміський заклад цілорічної дії. В інфраструктурі туризму одне їх центральних місць займають готелі, мотелі та інші місця для короткотривалого проживання. На території області у 2007 р. функціонувало 45 підприємств готельного господарства, у тому числі 27 готелів, 2 мотелі, 1 кемпінг, 6 молодіжних туристичних баз або гірських притулків, 3 гуртожитки для приїжджих гостей та 6 інших місць для короткотермінового проживання. Згідно функціональної структури підприємств готельного господарства, найбільш поширеними є готелі - 60% від загальної кількості.

Таблиця 2.3.1.

Розміщення туристів на території Закарпатської області

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
готелях	6894	965	5818	5708	6042	6483
Санаторіях пансіонатах з лікуванням, санаторіях профілакторіях	657	7120	4681	1514	-	2
Будинках відпочинку, пансіонатах, базах	265	-	-	13	57	24
Кемпінгах	-	-	-	-	-	-
Мотелях	-	-	-	-	45	-
Турбазах, молодіжних таборах, центрах	2681	1746	3955	4088	2778	4200
Приватному секторі	169	123	14	337	51	14
Всього	10656	9954	14468	11660	8973	10723

У 2007 році у загальному потенціалі готельних підприємств налічувався 1821 номер (у 2006 р.- 1651 номер). Житлова площа номерів в цілому по області проти 2006 р. збільшилася на 6,7 тис.м² Середня площа номера складала 21,0 м² проти 19,2 м² у 2006 р. Зростання кількості номерів відбулося у зв'язку із перебудовою та реконструкцією готелів з метою збільшення площі номерів, поліпшення їх планування та створення більш зручних та комфортних умов проживання.

Таблиця 2.3.2.

Розміщення іноземних туристів на території Закарпатської області

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
готелях	26985	4167	17014	22288	27838	30866
Санаторіях пансіонатах з лікуванням, санаторіях профілакторіях	9365	10738	8940	7483	642	374
Будинках відпочинку, пансіонатах, базах	7553	1688	2153	1593	2227	3820
Кемпінгах	10	-	-	-	-	-
Мотелях	1208	285	-	85	45	16
Турбазах, молодіжних таборах, центрах	29062	29762	27599	27839	29963	28983
Приватному секторі	2307	451	453	577	787	184
Всього	76490	47091	56159	59865	61502	64243

Для вдосконалення обслуговування гостей було збільшено кількість номерів класу люкс та напів-люкс, їх кількість в цілому збільшилася на 121 одиницю.

Протягом 2006 р. послугами готелів, мотелів та інших об'єктів, придатних для короткотермінового проживання скористалася 127.0 тис. гостей, з яких - 6,6% діти

та підлітки. Найбільше гостей зупинялося у готельних підприємствах м. Ужгород – 64,7 тис. осіб або 50,9%, м. Мукачевому – 23,5 тис. осіб або 18,5%, Тячівського району – 8,1 тис. осіб або 6,3%.

Загальна сума доходів підприємств готельного господарства у 2007 р. склала 43,3 млн. грн., більше, ніж у 2006 р. Майже дві третини всіх доходів отримано від основної діяльності - плати за проживання, п'яту частину - від надання додаткових послуг, 15,0% - від іншої діяльності.

У цей період часу це було справжнє диво, взірць архітектури угорських, чеських, українських будівельників та майстрів закарпатської народної архітектурної творчості. Готель вважався одним із найбільших та найсучасніших туристичних комплексів в Україні.

Сьогодні ВАТ ГТК «Інтурист-Закарпаття» - це унікальне готельно-туристичне підприємство, трьох зіркове підприємство, яке налічує 320 номерів різних категорій: «Економ», «Бізнес», «Еліт», «Люкс», «Супер-Люкс», та суперлюкс «Княжий» (оформлений у стилі покоїв ужгородського князя Ференца Ракоці (XVIII ст.) та найбільший ресторан, що дає можливість розмістити одночасно до 400 гостей.

Кухарі високого класу пропонують своїм гостям кулінарні родзинки української, угорської, російської, словацької кухонь та допомагають організувати і провести бізнес-ланч, бенкет тощо.

Конференц-зал (до 120 місць) і зал ресторану (до 400 місць), задовольняють вимоги щодо організації та проведення ділових заходів (екран; проектор із можливістю підключення до DVD-програвача та комп'ютера, DVD-програвач, ноутбук; звукова система 5.1 (200 Вт); Інтернет; радіо мікрофони; фліп-чарти; кондиціонер).

«Інтурист-Закарпаття» є і прекрасним турагентом Закарпаття, який надає можливість відвідати будь-який куточок світу. 30-річний досвід у сфері туристичних послуг гарантує якісний та безпечний відпочинок.

Відділ бронювання та в'їзного туризму – це чудова можливість для гостей та жителів м. Ужгорода познайомитися з багатою історією, місцевим колоритом та прекрасною природою.

З року в рік кількість підприємств готельного господарства області, які відповідають вимогам сьогодення, задовольняють запити гостей, завойовують популярність збільшується.

Мережа санаторно-курортних, туристично-рекреаційних і готельних закладів області нараховує (жовтень 2009 р.) 318 об'єктів, що дає змогу одночасно розмістити 21,2 тис. осіб, що на 28% більше ніж 2004 року.

Одними із найбільш популярних є лікувально-оздоровчі підприємства із використанням мінеральних і термальних вод. Санаторні комплекси надають сучасні методи лікування і мають комфортабельні номери високого рівня, професійно підготовлений персонал, розвинену інфраструктуру тощо. За період з 2004 до 2008 року в області побудовано (реконструйовано) і введено в дію 45 туристично-рекреаційних комплексів, які під час літнього і зимового сезонів заповнені майже на 100%. На сьогодні вони не в змозі задовольнити всього попиту на лікувальні послуги. Було заплановано у 2010 р. ввести в експлуатацію ще два великі санаторні підприємства – «Сойми» (Міжгірський район) і «Деренівську купіль» (Ужгородський район).

Не менший попит мають туристично-рекреаційні і готельно-ресторанні комплекси області, які, крім основних послуг (проживання, харчування, екскурсії), мають широкий спектр додаткових, а саме: сауни, російські та турецькі лазні, басейни, конференц-зали, інтернет-клуби, салони краси, масажні кабінети, тренажерні зали, тенісні корти, більярд, фітнес-центри, фітобари, кальян-клуби, солярії, джакузі, прокатні пункти лижного спорядження, власні підйомники, прокатні пункти гірських велосипедів та квадроциклів; пропонують прогулянки на конях, сплав по гірських річках, ловлю риби у власних ставках і форельниках тощо. Значно вирізняються серед інших саме такими послугами туристично-рекреаційні та готельно-ресторанні підприємства «Ренесанс», «Воєводино», «Континент», «Унгварський», «Богольвар» та інші.

Без розвитку інфраструктури і розвитку додаткових послуг відповідні заклади не матимуть попиту на ринку. Тому цій справі влада області приділяє велику увагу. Останнім часом швидкими темпами розвивається супутня до туристично-рекреаційної галузі інфраструктура, а саме пункти перетину державного кордону, транспортне обслуговування, дорожній сервіс, зв'язок, заклади харчування (колиби, бари, кафе) тощо.

Розвивається інфраструктура вздовж основних транспортних магістралей, починаючи з пунктів перетину державного кордону і до кордонів з іншими областями України. Ця робота похвалася у зв'язку з проведенням в Україні фінальної частини чемпіонату з футболу у 2012р. Серед таких об'єктів вирізняються такі готельно-ресторанні і мотельно-ресторанні підприємства: «Наталі» (Воловецький район), «Червона гора» (Мукачівський район), «Європа» (Ужгородський район), «Гелікон» (Берегівський район) та інші.

Динамічно розвиваються зимові види відпочинку, дедалі популярнішими стають гірськолижні траси, яких сьогодні (листопад 2009 року) налічується в області 77 одиниць. За відгуками відпочиваючих найбільше їм припали до душі гірськолижні центри в селах Пилипець, Подобовець, Ізки (Міжгірський район), «Синяк» (Мукачівський район), на полонині Драгобрат (Рухівський район), на горі «Красія» (Великобerezнянський район) та інші.

База відпочинку «Красія» - це чотирьох поверхова будівля, виконана в карпатському стилі і має в своєму арсеналі затишні кімнати: напів-люкс, і стандартні. Гірськолижний комплекс обладнаний канатно-крісельною дорогою (довжина 2000 м), бугельним підйомником (довжина 1000 м).

За останні роки популярністю користується відпочинок у сільській місцевості. Власники сільських садіб почали об'єднуватися в асоціації, створювати комунальні підприємства і центри розваг, що дає можливість більш активно розвивати цей вид відпочинку.

Питання для самоконтролю

1. Перші згадки про готелі.
2. Розміщення постійних дворів.
3. Готелі в епоху Середньовіччя.
4. Поява перших курортних підприємств.
5. Кількісні та якісні зміни послуг підприємств готельного господарства.
6. Диференціація сільських і міських підприємств готельного господарства.
7. Зміни в розвитку готельної індустрії на початку ХХ ст.

8. «Золота епоха» готельної індустрії.
9. Перша американська будівля готельного типу.
10. Початок історії «сучасних» готелів.
11. Роль та значення ланцюгів для американської готельної індустрії.
12. Основні причини виникнення притулків для подорожніх у давні часи та особливості їх функціонування.
13. Заклади розміщення в державах Давнього Світу.
14. Основні напрямки розвитку закладів розміщення в епоху Середньовіччя.
15. Характерні риси розвитку готельної справи у XVII-XVIII ст.?
16. Чому XIX ст. можна назвати переломним періодом в історії готельного господарства? Як розвивається у цей період готельне господарство Європи і Америки?
17. Стан та основні тенденції розвитку готельного господарства світу на сучасному етапі.
18. З появи яких закладів розміщення починається історія готельної справи на Русі та в Україні?
19. Стан готельного господарства України на початку XX ст.
20. Етапи становлення готельного господарства України в XX ст. (радянський період).
21. Сучасного стану та перспективи розвитку готельного господарства України.

РОЗДІЛ 3

БУДІВНИЦТВО, АРХІТЕКТУРА ТА ІНТЕР'ЄР ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Історія будівлі готельного типу

Будівля готелю займає особливе місце серед споруд найрізноманітнішого функціонального призначення, необхідних суспільству в сучасному житті.

Вона віддзеркалює, як правило, соціально-економічні умови розвитку суспільства, характер взаємин у ньому, рівень культури й побуту. Форма самої будівлі протягом століть піддавалася постійній зміні, однак характер і вид обслуговування визначили її основи й специфіку, які відрізняють її від інших будівель загальної міської забудови.

Архітектура - це мистецтво будівництва, пам'ятки якого належать до різних епох і відрізняються один від одного зовнішнім виглядом, будівельними матеріалами, технікою виконання, що визначились рівнем розвитку того чи іншого суспільства.

Розвиток форми будівлі готелю - постоялого двору - протягом всієї історії показує, як тісно цей вид архітектури пов'язаний з розвитком громадського життя. У періоди її розквіту створюються будівлі зі складною й багатою формою, у періоди застою – майже єдиною формою є примітивне покриття. Крім того, не всі наявні відомості про стан готельної справи в різні епохи можуть бути доповнені планами й малюнками будівель постійних дворів того періоду.

Про рівень розвитку готельної справи в Халдеї (близько 2000 років тому) свідчать руїни постоялого двору в містечку Ур (сучасна територія Ірану). Це був комплекс скромних приміщень, імовірно, одноповерхових, призначених під кухні, спальні, численні стайні, що розміщалися навколо внутрішнього двору, до якого вели три входи, зроблені в стіні з боку вулиці. Будівля караван - сараю при царському палаці в Кнососі зі складними плануванням відображала високий рівень цивілізації Мікенського періоду (1400 рік до н.е.). Караван - сарай розташовувався на схилі, при дорозі, що веде до палацу. Перший поверх, призначений для приміщень обслуговування, мав вхідний хол з гарними фресками на стінах. Поруч із холлом був вхід для мандрівників, що прибували пішки, зі спеціальним басейном для миття ніг. На першому поверсі розміщалися також невеликі ванни (забезпечені водою), склади тощо. Другий поверх був призначений під номери. В одному із приміщень підвальної частини будівлі були казани для підігріву води. Збереглися жолоби, по яких підігріта вода подавалася в басейни.

У Стародавній Греції були широко поширені два типи будівель, призначених для ночівлі:

- каталоги (приватні заїжджі двори);
- пандокеї (державні заїжджі двори) були доступні всім.

Характерний приклад - каталоги, що входять у загальний ансамбль споруджень святилища Асгслепія в Епідаврї (архітектор Феодот) був побудований в 380 – 330 рр. до н. е. Руїни будівлі збереглися до наших днів і дозволяють робити висновки про його функціональне призначення.

Прекрасну організацію державних постійних дворів на дорогах у перській державі описує Геродот (V ст. до н. е.). Вони належали шахові й були призначені для чиновників, що роз'їжджали у службових справах.

У період Римської імперії мережа прекрасних доріг загальною довжиною близько 85 тис. км сприяла розвитку туризму. Виникли численні постоялі двори, державні й приватні. Держава будувала уздовж основних доріг постоялі двори для чиновників. Вони називалися мансіонес і забезпечували нічліг та їжу винятково державним службовцям.

Крім них було багато приватних постійних дворів, які були доступні всім мандрівникам. Скромні сільські постоялі двори називалися кумпонами, а багатші, зі стайнями - стамбулами.

Однак, у міру розвитку господарських відносин зростали вимоги подорожуючих, і виникало багато упоряджених і багатих постійних дворів. Як повідомляє Цицерон (106-43 рр. до н.е.), у постійних дворах були лазні, масажні, пральні, чищення взуття; подавалися свіжі овочі. Ці постоялі двори перебували під постійним спостереженням і контролем еділів - державних чиновників.

У перші століття нашої ери з'являються розкішні постоялі двори - готелі в таких курортних місцевостях, як Стамбія біля Риму або Канобус біля Олександрії.

У руїнах Помпеї також знайдено археологами кілька постійних дворів різного характеру. Один з них являв собою одноповерховий будинок, що нагадував звичайний житловий будинок; у ньому розміщувалися кухня, дві або три кімнати для гостей, а у дворі - колодязь і вбиральня. Були там і більші постоялі двори, у яких була їдальня, багато спалень, дві вбиральні й дві водяні поїлки.

В II-III ст. н. е. все більшу роль у римському суспільстві починають відігравати християни. Як духовні особи вони не могли зупинятися в приватних постійних дворах через їхню погану репутацію. У зв'язку з цим за рішенням собору у Ліцеї в 325 році й у Картало в 398 році було побудовано в кожному місті для служителів культу й прочан постоялі двори, які називалися ксендохіями. У результаті цього при єпархіальних церквах і місцях особливого поклоніння в IV-V ст. н.е. створюються постоялі двори. Одночасно починають розвиватися торговельні відносини. Усе більше з'являється людей, що роз'їжджають по приватних справах, і у зв'язку із цим виникають приватні постоялі двори, так звані остерії. Про один з перших таких постійних дворів згадується в письмових джерелах від 881 р. Граубюндене (Швейцарія).

Великого поширення одержали так звані будинки монастирів (що приймали мандрівників) та їх наступники - дорожні готелі й «інни» в Англії.

Ці готелі мали типове планування: на першому поверсі розміщувалася таверна, стайні, різні службові й господарські приміщення. Верхні поверхи (другий, третій, мансардний) відводились під спальні, що виходили в прямокутний внутрішній двір та були з'єднані критою галереєю. Простір внутрішніх дворів служив для постановки спектаклів за п'єсами Шекспіра, Марлоу й інших. Спектаклі показували спеціально запрошені трупи бродячих акторів, а галереї використовували як яруси для глядачів - постояльців.

Виходячи з описів археологами найперших об'єктів розміщення постійних дворів, караван - сараїв, будинків що приймали мандрівників, дорожніх інготелів можна зробити висновки:

1. Внутрішні приміщення за їх функціональним призначенням ділилися на житлові (кімнати для сну), суспільні (холи, вестибюлі, коридори), підсобні (склади для зберігання товарів, стайні), технічні (приміщення для підігріву води в басейнах, у яких мандруючі мили ноги, купалися).

2. Послуги об'єктів розміщення не обмежувалися вищезгаданим. Були також крамниці, у яких можна було придбати товари першої необхідності; кухні у яких готувалася їжа для проживаючих; майстерні з ремонту одягу й взуття. Тобто основна послуга (надання ночівлі) доповнювалася певним переліком ряду інших послуг.

3. Міцні стіни й обмежена кількість входів дозволяли при необхідності витримати облогу, захиститися від грабіжників і розбійників, про що достеменно відомо з різних письмових джерел. Ці ж письмові джерела повідомляють про нормативні акти, прийняті правителями держав, що покладали відповідальність за безпечне перебування подорожуючих на об'єктах розміщення на їхніх власників.

4. Фрески, різні предмети декоративного оздоблення свідчать про залучення до оформлення інтер'єрів художників, садівників, декораторів.

5. Розташування об'єктів розміщення при дорозі, у населеному пункті, у місцях масового скупчення людей свідчить про цілеспрямовану орієнтацію на обслуговування широкого контингенту клієнтів.

На Русі попередниками перших готелів були постоялі двори. З'явилися вони в XII-XIII ст. і називалися ямами.

З XV ст. у великих російській містах з'являються вітальні двори, що відрізняються від постоялих тим, що, крім розміщення й харчування, тут були можливості для здійснення комерційних операцій, тобто в них поєднувалися мебльовані кімнати, торговельні ряди, крамниці, склади.

Гостинний двір - давньоруська назва приміщень переважно для гуртової торгівлі, що створювалися спочатку для іноземних або приїжджих купців - гостей. Зразками служили однорідні об'єкти, які були розміщені в Західній Європі.

Деякі відомості, що стосуються облаштування іноземних гостьових дворів у Новгороді, обов'язків купців, їхніх взаємин з новгородцями містяться в торговельних договорах, укладених між Новгородом і ганзейськими (торговельний і політичний союз північних німецьких міст, що здійснювали посередницьку торгівлю між Західною, Північною та Східною Європою) містами. Цікаві матеріали, що характеризують, побут й устрій німецьких купців у Новгороді, були отримані при розкопках Готського двору. На підставі письмових джерел вказується, що Готський й Німецький двори перебували на Торговельній стороні міста в безпосередній близькості від резиденції князя на Ярославському Дворищі.

Німецький двір розміщувався зі східної сторони Двору Ярослава, напроти Нікольського собору.

Площа його повністю відповідає звичайним розмірам багатих новгородських боярських садиб. Приблизно такою була площа Шведського гостинного двору. Земельна ділянка в 2000 кв. м була стандартом, прийнятим у Новгороді для влаштування більших садиб, що обумовлювало в подальшому й розміри іноземних дворів. Приблизно таку територію займав і Готський двір.

Готський і Німецький двори засновуються в Новгороді на рубежі XI-XII ст., часто перебудовуються й тільки до 1192 року приймають завершену архітектурну форму.

Житлові приміщення віталень дворів називалися клітями, у кожній розмішувалося не більше 8 купців. Приміщення, у якому розташовувались кліті, було двоповерховим. Кожна кліть мала місце для сну внизу й нагорі, тобто була двоярусною. Тут купці могли зберігати невелику кількість товару.

Церква, необхідна приналежність іноземного гостинного двору, крім своєї основної функції призначалася також для зберігання більшості товарів як надійна, добре охоронювана будівля. Як правило церкви будувалися двоповерховими.

На території дворів розташовувалися соляні комори, у яких зберігалася не тільки сіль, але й інші товари. Були й інші будівлі і споруди. Матеріалом для будівництва було дерево, однак окремі будівлі зводились із цегли.

Німецький та Готський гостинні двори були розраховані на проживання в них до 150 чоловік.

Кожна із сторін Шведського двору рівнялася 20 сажням, тобто 43 м 20см. Територія, зайнята Шведським двором, становила 1866 кв. м. На цій площі розмішувалися житлові будівлі, комори для товарів, а також спеціальні покрівлі зі комірками, горищами. На дворі знаходилась пекарня, броварня, лазня, колодязь, льох, біля якого розмішувалася стайня зі стійлами, критий навіс для возів з товарами, а також невеликий яблуневий сад (21 дерево). Двір був оточений тином, в якому було двоє воріт.

Аналогічне влаштування мали в Новгороді Датський та Англійський гостинні двори.

Поряд з гостинними дворами іноземних купців з XVI ст. в Новгороді виникають і гостинні двори російський купців з інших земель. Відомості про існування Псковського й Тверського дворів збереглися в літописах і крамничних книгах кінця XVI ст., а також у деяких актових матеріалах.

Постоялі двори були тим будинком, де зустрічалися місцеві жителі й проїзні мандрівники, там обговорювалися події й відбувався обмін думками, укладалися торговельні угоди. Атмосфера невимушеного спілкування дозволяла швидко зійтися незнайомим людям, залучала тих хто подорожував з метою розширити свої пізнання про світ і людську природу.

Перші роки XX ст. вважаються початком будівництва готелів для бізнесменів і комерсантів. Першим це зрозумів Елсворт Статлер. В 1908 р. він відкриває готель у Буфало під назвою «Буффало Статлер». Це була принципово нова концепція у готельній справі, заснована на наданні клієнтам максимальних зручностей. Частина зручностей – повсюдна наявність дверних замків, водопроводу, вимикачів біля дверей, туалетних кімнат, ванн у кожному номері та безкоштовні ранкові газети. Важливість полягає в тому, що це перший готель, який орієнтувався винятково на бізнесменів, які з'їжджали сюди з усієї країни тільки для того, щоб поживши кілька днів, повернутися додому й почати будівництво такого ж, але вже свого підприємства.

Від цього важливого нововведення не залишалась осторонь і Європа.

Перші місця масового розміщення у Росії після Жовтневої революції були створені у Криму, на Кавказі, на півдні України й на Алтаї. Для цих цілей використовувалися колишні поміщицькі садиби й заміські дачі.

На початку 30-х років XX століття відкрилися перші спеціалізовані оздоровчо-спортивні установи. В другій половині 30-х років ведеться активне будівництво туристичних й альпійських таборів, курортних готелів тощо. Перші будівлі не

завжди були вдалим - відсутність досвіду, недостатніх професійних знань і навичок не дозволяли авторам проектів знайти не обхідні планувальні й архітектурні рішення. Функціонально невиправдані й малоприсадибні для прийому й обслуговування подорожуючих, ці споруди вносили дисгармонію в мальовничі ландшафти Домбая, Баксани, Цін, Адир - Су, Терскола, Караугома, Девдорака й ін.

Поряд з цим необхідно відзначити й ряд цікавих архітектурних рішень. Це готель «Приморськ» у Сочі, туристичний готель «Притулок одинадцяти» на Ельбрусі, туристичний об'єкт «Медик», «Родина» у Цеє, «Алібек» у Домбаї, «Зеніт» у Чегемському урочищі та ін. Ці об'єкти зводилися у важких природно - кліматичних умовах, що знайшло відображення в прийнятих архітектурно-планувальних рішеннях.

Так, наприклад, найбільший у світі на той час високогірний туристичний «Готель під хмарами», відомий більше за назвою «Притулок одинадцяти», був побудований у 1937 році за проектом архітектора Н. Попова на висоті 4200 м над рівнем моря й міг приймати одночасно 200 чоловік. Архітектура й конструкція «Притулку одинадцяти», спорудженого у вигляді будинку обтічної форми зі широким застосуванням металу, невеликими за величиною віконними прорізами, були обумовлені місцевими умовами будівництва, відсутністю води й піску для ведення робіт. Вибрана форма дозволяла витримувати різкі температури, шквальні вітрові навантаження, досягти високої теплоізоляції споруди.

Наприкінці 70-х початку 80-х роках готельні компанії продовжували більш глибоку сегментацію, пропонуючи більш широкий вибір засобів розміщення. Багато хто включився в ігорний бізнес, промислове приготування їжі, рекламну діяльність. Стара тенденція кращого будівництва готелів поблизу транспортних мереж цього разу отримала нові прояви, пов'язані зі швидким розвитком повітряного транспорту. Готельні компанії змагаючись між собою стали захоплювати території поблизу аеропортів. Саме в цей час набули популярності готелі класу апартамент, будівництво яких розвивалося у зв'язку з появою такої нової форми власності на нерухомість, як «кондомініум».

На початку 90-х років розвиток готельного господарства в багатьох країнах помітно сповільнився. Причини цього явища крилися в серйозному економічному спаді, що практично торкнувся практично всіх розвинених країн світу.

3.2. Сучасна концепція архітектури споруд готельного господарства

Готельні комплекси є складними, часто унікальними спорудами. Їх розміщення в планувальній структурі міста є відповідальним процесом.

Вибір ділянки для розміщення готельного господарства зумовлюється цілим рядом чинників, основними з яких є:

1. Містобудівні: необхідна площа території з урахуванням специфіки експлуатації готельного господарства і його місткості, оптимальні геометричні контури ділянки, раціональне розташування з урахуванням транспортних комунікацій і наявність хорошого зв'язку з центральною частиною міста, залізничним вокзалом, аеропортом тощо.

2. Архітектурно - ландшафтні: наявність природних компонентів на ділянці або на прилеглий території - озеленення, водних поверхонь, рельєфу тощо.

3. Екологічні: комфортність території, відповідність санітарно-гігієнічних параметрів середовища нормативним вимогам (чистота повітряного басейну, шум, аерація, інсоляція).

4. Інженерно - економічні: наявність інженерних комунікацій (водопровід, каналізація, енергоносії тощо) і можливість підключення до існуючих інженерних мереж з урахуванням їх потужності та потужності готельного господарства.

Сучасна архітектура готельного господарства покликана створити комфортабельні умови для перебування гостей і надати їм ряд додаткових послуг.

Основні принципи, що беруться до уваги при спорудженні готельного господарства, наступні:

1. Споруда (або комплекс будівель і споруд) повинні органічно вписуватися в навколишнє середовище, зберігаючи особливості навколишнього ландшафту.

2. Слід враховувати природно-кліматичні чинники: температуру і вологість повітря, кількість опадів, інсоляцію, швидкість і напрям вітру тощо.

3. Архітектурне, конструктивне і планувальне рішення готельного господарства не повинні бути надмірно дорогими. Планування повинно забезпечувати економічність її експлуатації. Основні зусилля проєктантів повинні спрямовуватися на раціональне поєднання поточних і одноразових витрат.

4. При проєктуванні готельного господарства відіграють рекламні міркування: забезпечення оформлення фасаду, що підкреслює престижність готельного господарства; встановлення рекордів певного напрямку (будівництво найвищої споруди, найбільш екзотичної тощо); розташування вітрин торгових центрів готельного господарства тощо.

5. Планування готельного господарства повинне забезпечувати раціональну організацію обслуговування та відповідний комфорт гостям, відповідати функціональним вимогам.

6. Готельне господарство повинне відповідати естетичним, технічним, санітарно-гігієнічним, екологічним нормам і рекомендаціям. Необхідно передбачити можливість реконструкції готельного господарства.

7. Необхідно дотримувати умов економічності процесу будівництва готельного господарства. Проєктування готельного комплексу здійснюється на основі документів нормативного і рекомендаційного характеру. Зміст цих документів розрізняється по країнах і по готельних ланцюгах.

У проєкті готельного господарства регламентуються показники об'єму споруди, площі забудови, вартості будівництва, матеріалів, конструкцій, інженерного устаткування, ресторанних підприємств, додаткових послуг гостям, вказується кількість місць і номерів, а також співвідношення номерів різної місткості.

Виявлення потреб у готельних місцях є досить складним завданням. Для його вирішення слід мати у своєму розпорядженні відповідні методи, знати чинники, що впливають на попит на розміщення, передбачити майбутні зміни попиту і пропозиції. Потреба у готельних місцях залежить від кількості та пропускну здатності місць тяжіння туристів, існуючої забезпеченості регіону готельними комплексами та ступеня їх завантаженості, тенденцій зміни контингенту мешканців готельних комплексів. Важливим орієнтиром в розрахунку одноразової місткості готельного господарства є динаміка доходів населення, значимість регіону, особливості регіонального розвитку, ділової активності, транспортної системи тощо.

Споруди готельного господарства розрізняють за багатьма ознаками: типом конструкцій, місткістю, поверховістю, призначенням, режимом експлуатації тощо.

Залежно від типу конструкцій і матеріалів споруди готельного господарства бувають каркасними, блоковими, монолітними, з дешевих будівельних матеріалів тощо.

За режимом експлуатації розрізняють готельні комплекси цілорічної, сезонної та змішаної дії.

Різні сучасні концепції архітектури споруд готельного господарства знаходять своє вираження в просторових і масових формах, що застосовуються найчастіше. Майже класичним є рішення у вигляді компактного масиву, який органічно буде вписуватися у відповідний ансамбль. Прикладів такого виду споруд зустрічається багато.

Особливість будівель, архітектура підприємств готельного господарства починаючи з 50 -х років ХХ ст. і по сьогоднішній день полягає у красоті геометричних конструкцій, які ґрунтуються на принципі утилітаризму із сталі та залізобетону.

Готельне господарство, розташоване в живописних місцях, найчастіше має невелику поверховість. Це сприяє гостям бути в безпосередньому контакті з навколишньою природою. Крім того низька споруда у меншій мірі змінює ландшафт, ніж багатоповерхові споруди, - три поверховий готель може бути прихований деревами.

Останнім часом при будівництві готельного господарства відзначається тенденція до збільшення місткості. В результаті з'являється доцільність застосування більш потужного і сучасного технологічного та інженерного обладнання, підвищується відношення робочої площі до загальної, скорочується допоміжна площа, а також площа коридорів, холів, проходів по відношенню до загальної площі.

3.3. Історія розвитку інтер'єру

Протягом всієї історії розвитку культури людина прагнула прикрашати своє життя, зробити красивими всі необхідні предмети - одяг, житло, посуд тощо.

В наш час з особливою пристрасстю входять такі поняття, як художник і суспільство, краса і користь, творчість і потрібність. Краса і кристальність необхідна умова життя цивілізованого суспільства. Художники все інтенсивніше працюють над проблемою середовища, комплексного його вирішення в синтезі з архітектурою. Середовище - це не тільки матеріальне поняття, це простір, наповнений взаємовідносинами людей, це єдиний духовний і матеріальний світ. Історичні стилі, які ще називають «великими» проявили себе практично у всіх сферах людського життя: архітектурі, одязі, живописі, музиці тощо. В масовій свідомості «великі стилі» завжди асоціювалися з розкішшю, показністю, елітарністю.

Проте, світ змінився, і в сучасному інтер'єрі важко віднайти «сліпе» проходження яких-небудь історичних стилів. Найчастіше в дусі постмодернізму використовують тільки окремі деталі «великих» стилів, або береться якийсь стиль за основу і вільно практикують його у дусі сучасних уявлень про комфорт, користуючись при цьому новітніми матеріалами. В сучасному інтер'єрі зі всіх «великих» стилів найчастіше використовують мотиви класицизму і модерну.

Класицизм (від лат. *classicus* – зразковий»), стиль і напрямок, в мистецтві XVII – поч. XIX ст., звернення до античності, до старогрецьких ідеалів краси, як до норми та ідеального зразку, де царюють ясні геометричні форми і стриманий декор. Елементи інтер'єру - дорогий, якісний і натуральний матеріал. Найкрасивішим символом класицизму є антична колона з її чіткими прямими лініями. В орнаменті переважають античні рослинні мотиви. Характерним є прикрашування скульптурою, великими алебастровими вазами, настінними панно і ліпкою. Кольори спокійні, приглушені.

Класицизм є неоднорідним. У ньому виділяється така своєрідна течія, як ампір. Ампір (від франц. «*empire*, букв. - імперія), стиль в архітектурі і декоративному мистецтві трьох перших десятиліть XIX ст., який завершив розвиток класицизму. На відміну від грецького класицизму, ним було взято за основу величні зразки Римської епохи. Це мужній і холодний стиль, помпезний і гордий. Кольори стають яскравими і контрастними. Меблі масивні і прикрашені бронзовими накладками. У декорі переважають римські і єгипетські символи (левові маски, сфінкси, схрещена зброя тощо).

Найзатишнішим та інтимним стилем в історії людства був стиль рококо. Рококо (франц. *rococo rocaille* - декор, мотив у виді раковини); напрямок стилю в Європейському мистецтві першої половини XVIII ст. Для рококо, який пов'язаний з кризою абсолютизму, характерне відхилення від життя у світ фантастики, міфологію і пасторальних сюжетів, еротичних сцен. В мистецтві рококо виступає граційний, орнаментальний ритм. Скульптура та пейзажі витончені, декоративні, але не глибокі. Декоративне мистецтво належить до високих досягнень мистецтва XVIII ст. за вишуканістю, декоративною красою асиметричних композицій, за духом інтимності, комфорту і уваги до власних зручностей. Саме в епоху рококо зародилося уявлення про інтер'єр як цілісний ансамбль. Архітектори в своїх проектах прагнули досягти повної декоративної єдності всіх складових кімнатного вбрання, розписів і орнаменту стін і стель, обробки підлоги, форм меблів, забарвлень драпіровок і оббивних тканин.

Найпопулярнішим з «великих» історичних стилів в сучасному інтер'єрі виступає модерн. Слово модерн (франц. «*moderne*» - найновіший, сучасний), напрямок стилю в американському і європейському мистецтві XIX - поч. XX ст. Представники модерну використовують нові технічно-конструктивні засоби, вільне планування, особливий декоративний декор для створення незвичних, підкреслено індивідуалізованих споруд, всі елементи яких підпорядковуються єдиному орнаментальному ритму та мають образно - символічний задум. Грою з формами минулого, вільне використання нових матеріалів пояснюється нинішня актуальність модерну. У його інтер'єрі широко вписується і побутова електроніка та ультра сучасна апаратура.

3.3.1. Внутрішнє вбрання готелів античного світу

Історія володіє достатніми відомостями про римську цивілізацію, яка виникла більше 2 тис. років тому назад. У Римі, заснованому в VIII ст. до н.е., не збереглися зображувальні джерела, але за деталями розпису, мозаїки основ стін, окремих фрагментів споруд можна створити картину інтер'єру римських готелів.

Це були одно -, двоповерхові споруди, в яких, враховуючи небезпеку, не було вікон на першому поверсі.

Приміщення призначалися для прийому гостей, надання їм харчування та відпочинку.

Збережена підлога свідчить про те, що вона була на утрамбованій землі, а на верхніх поверхах - глиняна. Використовувалась також шиферна і дерев'яна підлога. Знайдені в пансіонах і фрагменти кольорового скла, вкляені в цементну підлогу поряд з плиткою вапняку.

В більш багатих готелях збереглася мозаїка стін, зводів. У XVI ст. до н.е. особливої популярності набула мозаїка - картини, складені із дрібних частинок мармуру або каменців. Ця техніка була різноманітною: у вологу штукатурку вдавлювали камінці або відшліфовану гальку, яку брали з берегів річок. Широке поширення мали мозаїчні чорно-білі композиції із геометричним орнаментом. Часто зображались сцени грецької міфології або сільські пейзажі, декоративні натюрморти, зображення тварин. Кімнати багатих мансіонів прикрашалися статуями, які були розписані яскравими фарбами. Стіни прикрашали станковими витворами (картинами) і фресками (розпис на вологій штукатурці).

Двері у середині приміщень були рідкістю. Замість них використовували шерстяні або суконні тканини.

В готельних приміщеннях меблів було небагато. Основний предмет - ліжка або кушетка з підвищенням для голови. Перини або матраци набивали пухом або шерстю. Єдиним покривалом служило одіяло. Ліжка часто прикрашалися дорогоцінними металами. Звичайним явищем були мармурні або кам'яні столи. Для лежання під час приймання їжі використовувались ложе.

Для сидіння використовували крісла з підлокітниками, але без спинки, та табуретки. Табуретки мали три ніжки і круглий дерев'яний верх або чотири ніжки і квадратний верх, часто виконаний із бронзи. Кафедра служила для сидіння старших людей.

Для зберігання речей використовувались масивні скрині і буфети, для освітлення масляні лампи і свічки, для обігріву приміщень - невеликі бронзові жаровні, або закриті обігрівачі, які нагадують сучасні печі.

Римський спосіб життя дістав широке поширення і суттєво вплинув на культуру готельного господарства наступних епох.

Розкопки у Південному Ірані (V ст. до н. е.) археологом Леонардо Вуллі показали, що для прибуття купців будувались ханни - скромні приміщення для розміщення та відпочинку. У кімнатах, призначених для постояльців, стояли ліжка, столи, лавки. На нижніх поверхах стійла.

Розкопки караван-сараїв Стародавнього Єгипту і Греції показали, що в них існував внутрішній двір, де знаходились тварини: верблюди, коні, а кругом внутрішнього двору розміщувались номери. Уцілілі предмети свідчать про те, що вже тоді користувалися примітивними табуретками - клімос, дощатими кріслами і столами.

В IV ст. до н. е. притягувала паломників Мекка – центр мусульманського світу. Паломники зупинялися в караван-сараях, особливість яких полягала в тому, що для зручностей подорожуючих, які прибували пішки, знаходився басейн для миття ніг.

3.3.2. Вбрання готелів в середні віки (стиль готики)

Стиль - це сукупність рис і ознак архітектури певного часу і окремого народу, що знайшли свій прояв в особливостях його функціональної, конструктивної і художньої сторін.

Основним джерелом, яке свідчить про розвиток внутрішнього вбрання житлового приміщення і готелів середньовіччя є документ «Relatio de Zegationt i porolimana» (Донесення про посольство в Константинополь). Замки, які були побудовані в Константинополі, самому великому місті в середні віки, облицьовувались мармуром. Одночасно вони були для мандрівників місцем для розміщення і фортецею, яка могла витримати тривалу облогу.

Характерним для світського інтер'єру IX ст. були просторі зали, покриті світлими фарбами, використовувалась побілка. Такі зали були головними приміщеннями, де їли, спали, обговорювали справи мандрівників. Для відпочинку використовувались набиті соломою тюфяки, накриті вишитими покривалами, які служили за постіль. Стіни зали прикрашалися щитами, прапорами, зброєю, трофеями полювання, мечами тощо.

Килими, які привозили зі Сходу, вважались багатством, і їх вішали як шпалери на стіну, а не стелили на підлогу.

Прикрашали стіни також килими із тонкого шовку, а підлогу - килимами, сплетеними із тростини, у вигляді покриття для підлоги. Стіни розписувались кольоровими фарбами - свинцевими глазур'ями, що також вважалось багатством. Найбільш поширеними кольорами були жовтий і чорний. Темами зображення були звірі, птахи, люди.

Із предметів меблів в «готелях» використовувались лавки, стільці; знать сідала на стільці, а більшість гостей сідала на лавки. Тільки для багатих людей накривали на стіл скатертину. Посуд, який використовувався, зберігали в буфетах, посудних шафах, які часто робилися в ніші і закривались засувками. Для «госпіцій», які були розміщені в замках монастирів і абатств, характерні високі стрілчасті зводи, кесонна стеля прикрашена складним орнаментом. Збережені вузькі зали «госпіцій» з витягнутими до верху вікнами були кімнатами для відпочинку мандрівників. Пізніше появились дерев'яні постелі прикрашені балдахіном, важкі готичні крісла, буфети. В епоху середньовіччя прикрашали балдахіни із таких тканин, як парча, тафта і дамасі (Дамаск - місто в Сирії, де вона вироблялася), жовтого, червоного, синього кольорів характерних для готики.

Замки освічувалися підвісними лампами, свічками на підсвічниках, часто у вигляді фігурок тварин або рослин.

В кінці XV ст. замки поступово втрачають своє значення. Згасли міжусобні війни, і людям забажалося розкоші і зручностей.

3.3.3 Засоби розміщення в епоху Ренесансу

Джерела, які дають уяву про готелі цього періоду, є неповними. Одним із джерел є картини, в яких релігійні сюжети зображуються художником в побутовому середовищі. Суттєвих змін набула форма споруд готелів. Вони росли вверх, приймали форму вежі. Маленькі віконця почали уступати великим зашкленним площинам, які пропускали потоки світла, що було характерним для французьких готелів. Появились нові принципи зв'язку кімнат, тобто появились двері, декоровані рослинними мотивами, листям жимолості і грифонами; каміни, вікна. Більша

частина приміщень мала гладкі побілені стіни, прикрашені фресками із туковим рельєфом. Декором покривались повністю нижні частини стін, важливим елементом були турецькі килими, які прикрашали всі площини в кімнаті крім стелі.

Стеля оброблялася багатю ліпкою, стрічковим орнаментом або стилізованими язиками вогню.

«Hotel des Monnais» (XV–XVII ст.) - представляє собою будівлю епохи Ренесансу, удосконалений зразок величного житлового стилю. Цей стиль характеризує контраст білих і слабо тонованих штукатурених стін із рельєфними нанесеннями із сірого каменю, чітка скульптура тощо.

Підлога - із тараконувих плиток, викладена різноманітними візерунками яскравих відтінків.

Із меблевої обстановки набуває поширення стіл касананка або поєднання скрині із лавкою, ліжка на скринеподібному постаменті із балдахіном і занавісками, буфети, шафи. Появилися крісла із сидінням та спинкою, обтягнуті шкірою або матерією із бахромою (м'які меблі).

3.3.4. Готелі в епоху бароко

Архітектура і мебельний дизайн готелів Європи різноманітні і динамічно об'єднані і непомітно переходять від ренесансного стилю до бароко. Для цього стилю характерні елементи народності і святковості (соціальної активності). Готель «Ламбер» в Парижі є зразком для стилю бароко. Вперше в XVII ст. майстрами виготовлялися цілі ансамблі обстановки, які гармонійно вписувалися в інтер'єр. Підігнані за розмірами дзеркала і картини в дерев'яних рамках, стіни і стеля, позолочені панелі, канделябри (великі підсвічники з розгалуженнями для декількох свічок або ламп), крісла, кутові столи. Всі кімнати готелів прикрашалися з надзвичайно високою пишністю.

Стеля кімнат розписувалась у вигляді планет - Венери, Марса, Юпітера, Сатурна, а також прикрашалися ліпниною у фантастичних варіаціях. Дверні отвори - із мармуру. Великий розвиток у Франції дістали декоративні каміни, різьба по дереву, позолота, ліпнина.

В XVII ст. ліпнина стала замінюватися художніми творами на стінах, які виконувалися великими художниками із різних країн. Характерною особливістю стилю бароко було будівництво галерей, з яких відкривався вид на Сену. Поздовжня форма галереї типова для Паризьких споруд – готелів початку XVII ст..

Художник Шарль Лебрен використовував різноманітні декорації. Кімнати обтягувалися пляшко – зеленуватим або червоним бархатом і були прекрасним фоном для багатой картинної колекції в розкішних золотих рамах. Причому картини розвішувалися так, що складали узор на стіні. Стеля оброблялася масивною ліпниною із переважанням білого і золотистого тонів в розпису на сюжети подвигу Геракла (художник Лебрен).

3.3.5. Інтер'єр готелів в стилі рококо

Характерною рисою в стилі рококо, яка виражалася в дизайні інтер'єру готелів (1700-1750) являється аристократизм і складність. Рококо як стиль виник на італійському «грунті». Прекрасна обробка столової готелю «Соловей» виконана в тому ж стилі. Характерними архітектурними лініями будівництва готелів є

напівколо, овал, асиметрично незвично випукло увігнутий малюнок, переважають сильно виражені вертикалі - каміни, широкі дзеркала.

В розписах на стінах та тканинах появилися дракони, екзотичні птахи, фігури китаїців, арабські узорі, які відрізняються вишуканістю (гірлянди із птахами, маленькі дівчата, стріли), розкішні накладки із позолоченої бронзи, бронзові канделябри. Переважаючими кольорами були пастельні тони: червоний, рожевий, голубий із жовтим акцентом.

3.3.6. Інтер'єр готелів в епоху неокласицизму

На зміну стилю рококо в дизайні готелів приходить неокласицизм. Визначними архітекторами неокласицизму були Жак - Анж Габріель (1698-1782), Жан – Шарль Деллафас (1734-1791), Генрі Холанд, Джеймс Уайет. Для готельних інтер'єрів епохи неокласицизму характерна строгість, наявність стриманого декору.

Кімнати готелів прикрашалися кесонними (касети, квадратні або багатокутні заглиблення на стелі або внутрішній поверхні арки; відіграють конструктивну і декоративну роль) зводами, прямокутними прорізами вікон і дверей часто без ліпнини. В декорі камінів появилися етруські і єгипетські деталі. Стеля була плоскою, простою. Двері, дзеркала увінчувалися обмеженим набором декоративних елементів - вінками, гірляндами, простою філенкою (частина поля стіни, пілястри або дверей, обведених рамкою або заглиблена).

Характерними стилями була поява свободи, динамічності в меблях готелів Європи. В конструкціях споруд появилися алюмінієві гвинтові деталі. Конструкції вікон, дверей відрізнялися особливістю, вони було розсувними, обертаючими. Переважаючими кольорами стали срібний «металік», перламутровий, флуоресцентний. Значною подією для дальшого розвитку цього стилю стало відкриття лабораторії в німецькому місті Веймарі - «Баухазі». Вперше за всю історію архітектури були поставлені на перше місце організація внутрішнього простору готелів. Методи дизайну дали революційні вимоги до сталевих рішень у меблюванні і організації готельного простору. Дизайн як вид художнього конструювання впровадився в декількох напрямках: архітектурному, промисловому (дизайн техніки, меблів), дизайні інтер'єру, фітодизайні та відображав наступні п'ять показників: функціональність, удосконаленість, зручність, красоту, якість.

Видатні європейські дизайнери готелів намагалися створити неповторні інтер'єри холів, номерів готелів різних стилів. Таким чином постійно проходило становлення дизайнерських стилів

3.3.7. Інтер'єр готелів в стилі історизму і постмодернізму

Поступово з концентрацією виробництва розпочинається бурхливий розвиток капіталізму. Появляються нові міста, прокладаються нові шляхи сполучення, особливо залізничні. Капіталізм здійснив різкий поворот в організації готельного господарства. Проходить зміна класицизму історизмом (1840 - 1918) включаючи бароко, модерн, раціоналізм. Характерною особливістю дизайну було надання переваги прямокутним, шароподібним формам, поява сталевих залізобетонних конструкцій із широкими прямокутними вікнами із балконами, лоджіями і верандами.

Розвиток капіталізму у Європі дав поштовх будівництву готелів типу палацу. В стилі будівництва проходить змішування попередніх стилів з новим -

конструктивістським. **Останній стиль** дістав широке поширення і вплинув на формування нового - постмодернізму (1918).

На даний час у Європі та в нашій країні самим поширеним та модним в інтер'єрі готелів є європейський стиль. Він прекрасний для оформлення сучасних холів, номерів готелів і розрахований на клас готелів 2-4 зірки. Це самий дешевий і поширений стиль із використанням модних технологій, елементів високої моди, **останніх** наукових досягнень, ергономічності, функціональності тощо.

В європейському стилі широко використовується метал, оббивка меблів під шкіру, присутні конкретні кольорові гами: чорний, білий, сірий тощо.

3.4. Інтер'єр як художня композиція

Інтер'єр - це організація внутрішнього простору будівлі, що являє собою оглядово обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини. Специфіка готелів полягає в розмаїтті функцій цих об'єктів. Це одночасно житлові і громадські будівлі, що визначає особливості формування їх інтер'єру.

Проектування інтер'єрів здійснюється за допомогою архітектурних і будівельних креслень, найважливіші з яких наступні: план, горизонтальний розріз будівель готельного господарства з вказівкою стін і перегородок, обладнання і меблів, проекція стін зі світильниками тощо; розгортка фасаду кожної стіни та умовне зображення загального виду інтер'єру.

Спираючись на досягнення будівельної науки для внутрішньої обробки приміщень широко використовуються як традиційні матеріали (камінь, дерево, скло, кераміку), так і сучасні матеріали. Вибираючи той чи інший матеріал необхідно прагнути створити композицію.

Композиція (від лат. compositio – складування, зв'язок), побудова художнього твору, надаючи єдності і цілісності обумовленого його змістом, характером і призначенням. Розрізняють три основні види композиції: фронтальну, об'ємну, глибоко-просторову. Такий розподіл в певній мірі умовний, так як на практиці ми маємо справу з поєднанням різних видів композиції.

Характерною ознакою фронтальної композиції є розподіл в одній площині елементів форми в двох напрямках по відношенню до глядача - вертикальному і горизонтальному.

Об'ємна композиція являє собою форму, що має відносно замкнуту поверхню і що сприймається з усіх сторін. Виразність і якість форми залежить від висоти горизонту. В процесі сприйняття об'ємної форми при низькому горизонті виникає враження їх монументальності. З наближенням глядача до предмету збільшується перспективне скорочення його граней. Об'ємна композиція завжди взаємодіє з навколишнім середовищем.

Глибинно-просторова композиція складається з матеріальних елементів, поверхні та простору, та інтервалів між ними.

Одним із найважливіших засобів приведення різноманітних елементів форми до єдності та упорядкування їх розташування є ритм, який притаманний різноманітним явищам і формам природи, трудовим процесам і т.д.

Ритм - це рівномірне чергування елементів, порядок поєднання ліній, об'ємів, площин. Ритм діє на почуття людини. Людина сприймає не тільки оком, але і на слух. Ритм притаманний і статичним предметам. Наприклад, в спорудах готельного

господарства – ритмічний розподіл вікон по горизонталі і вертикалі. Ритм можна помітити і в площинному зображенні (орнамент).

Закономірне чергування об'ємів, граней, а також упорядкована зміна характерних елементів, форми - все це використовується в якості специфічного засобу композиції, як для окремих предметів і споруд, так і для готельних комплексів. Ритм може бути спокійний і не спокійний, може бути спрямований в одну сторону, або збігатися до центру, направленим як по горизонталі так і по вертикалі.

Бажане враження від предмета можна досягти правильним використанням всіх можливостей ритму, продуманим чергуванням елементів, об'ємів, кольорових плям.

Широко використовується кольоровий ритм.

Людина нездатна зором сприймати виріб закінченим, якщо його маса конструктивно не врівноважена. Тобто важливе місце в композиції займає рівновага.

Рівновага – це такий стан форми, при якому всі елементи збалансовані між собою. Вона залежить від розподілу маси композиції відносно її центру. Рівновага об'ємів, або частин любого предмету викликає почуття спокою, впевненості і стійкості.

Динаміка – це зорове сприймання руху, стрімкості, форми. Динамічна форма притаманна як нерухомим так і рухомим об'єктам. Динамічність робить форму активною, помітною, виділяючи її серед інших.

Статика – це стан спокою, рівноваги форми, стійкість у всьому її ряду, в самій геометричній основі. Статичність вимагає різних спокійних ліній, маси, чітких членувань по горизонталі та вертикалі.

Симетрія є одним із важливих засобів досягнення єдності і художньої виразності форми. *Симетрія* – принцип організації, де елементи розташовані правильно відносно осі площини, або центру. Розрізняють симетрію дзеркальну і осьову.

Широко застосовується асиметрія – розташування елементів, при якій вісь симетрії відсутня. *Асиметрія* – принцип організації площини, який базується на динамічній врівноваженості елементів.

Симетрія і асиметрія допомагають досягти художньої виразності статичних і динамічних композицій.

Велике значення має застосування принципів гармонії в художньому оформленні інтер'єру.

Гармонія – зв'язок, відповідність, погодженість окремих сторін предметів чи явищ, специфічна єдність у багатогранності.

Гармонійна композиція полегшує сприйняття естетичної і змістової інформації. На принципах гармонії ґрунтується композиційна побудова шрифтового і ілюстрованих матеріалів.

Математична гармонія – відповідність (пропорційність) елементів між собою і по відношенню до цілого у вигляді визначених числових пропорцій.

Суттєве значення має естетична гармонія, яка визначається використанням естетичних законів, пов'язаних з естетичними переживаннями. Почуття безпосередньої насолоди при сприйнятті простору визначає якісну сторону гармонії.

Художня гармонія – безпосередньо пов'язана з мистецтвом, де вона виражається через органічний взаємозв'язок усіх компонентів художнього витвору.

Поширеною є асиметрична композиція. Вона дає можливість знаходити багато варіантів рішення.

Важливе значення для будь-якої композиції мають такі художні засоби – як пропорція - зв'язок між розмірами і ритм - повторення елементів, зв'язок відстаней.

Сприятливі умови життєдіяльності людини в готелях забезпечуються завдяки створенню комфорту як у самому готелі, так і на території, що прилягає до нього. Загальний комфорт внутрішнього простору готелів є інтегральним поняттям. Воно включає екологічний, функціональний і естетичний комфорт середовища будь-якого приміщення готелю.

Екологічний комфорт створюється оптимальним для організму людини поєднанням температури, вологості, швидкості руху повітря і впливу променистого тепла. Наприклад, в стані спокою або при виконанні легкої фізичної роботи температури взимку не повинна перевищувати 18-20, а влітку 23-25 градусів Цельсія; швидкість руху повітря взимку повинна складати 0.15, а влітку 0.2- 0.4 м/с; відносна вологість – 40-60%.

Важливим компонентом мікроклімату будь-якого приміщення є інсоляція (опромінення приміщень сонячними променями і природне освітлення). Тривалість інсоляції для багатьох приміщень готелів відповідно до санітарних норм і правил повинна складати не менше трьох годин. У приміщеннях готелів, де людина проводить велику частину доби, повинне бути завжди чисте і свіже повітря і нормальний шумовий режим.

Екологічний комфорт в інтер'єрі готелів створюється, в основному, завдяки інженерним системам: вентиляції, кондиціонування повітря, пиловидалення, опалення тощо.

Функціональний комфорт відзначає зручність експлуатації будь-якого приміщення. Він забезпечує захист від докідля, безпеку і здійснення усіх функціональних процесів життєдіяльності людини: сну, харчування, відпочинку, особистої гігієни, розваг, ділових контактів тощо. Поділ усіх процесів життєдіяльності людини в приміщеннях здійснюється прийомами функціонального зонування як загального простору готелю з виділенням функціональних блоків, так і мікрозонуванням.

Мікрозонування здійснюється також за допомогою раціонального вибору обладнання і його оптимального розташування в будь-якому інтер'єрі.

Естетичний комфорт визначає позитивний емоційний настрій людини. Це забезпечується завдяки засобам і прийомам, за допомогою яких досягається об'єднання всіх елементів інтер'єру у єдине для сприйняття ціле. Естетичний комфорт інтер'єру залежить, у першу чергу, від гармонійності предметно-просторового оточення, від того настільки досягнута цілісність і погодженість його елементів.

Естетична організація середовища або досягнення краси інтер'єру, включає безліч різноманітних завдань. Головні з них - це композиція простору, колірне вирішення та обробка поверхонь, господарська (дизайнерська) форма облаштування меблів, вирішення декоративних деталей, освітлення, озеленення тощо.

Велике декоративне значення в інтер'єрі готелів мають завіси, гобелени, килими, оббивка меблів. Вони багато в чому визначають кольорову гаму та емоційне забарвлення приміщень.

Одним зі істотних елементів інтер'єру є завіси. Вони виконують практичні функції й одночасно впливають на композицію та колорит інтер'єру. Практичні функції полягають у регулюванні природного освітлення, тепла, інсоляції та поглинання шуму.

Розрізняють два види завіс: прозорі і щільні. Прозорі розсіюють і пом'якшують денне світло. Розсіяне світло створює комфортні умови для зору. Для прозорих завіс застосовуються сітчасті тканини, при сильному освітленні-тонкі тканини. Матеріал для прозорих завіс може бути білим або ледь пофарбованим, гладким або мати малопомітні візерунки. Вибір кольору залежить від кольорової гами інтер'єру.

Щільні завіси використовують для ізоляції приміщень від зовнішніх впливів. Колір щільних завіс, їхня фактура і малюнок, як правило, підбираються з урахуванням усієї композиції інтер'єру, розмірів приміщення і завіс.

Завіси можуть бути короткі і довгі. Нижній край коротких завіс повинен торкатися підвіконня, довгі - на висоті 5 см від підлоги. Ширина завіс повинна складати при тканинах середньої щільності і тонких від 1,5 до 2 ширини фронту карнизу або вікна.

Завіси бувають розсувні і піднімальні. Найбільш поширеними є розсувні завіси, що розташовуються з однієї або двох сторін вікон.

Залежно від декоративних якостей тканини поділяють на дві групи: «пасивні» і «активні». Малюнок і колір «пасивних» носить фоновий характер. До активних, тобто більш яскравих кольорових тканин, належать переважно набивні. На відміну від тканин в тканинних завісах малюнок безпосередньо пов'язаний зі структурою матерії, набивний малюнок ніби накладається на тканину.

Малюнок тканин для готелів може бути геометричний і художній. Але характер малюнку повинен відповідати загальному інтер'єру, краще з невеликою кількістю колірних відносин.

Фактура завіс повинна бути легша і простіша за фактури меблевої тканини, але має контрастувати до фактури килима.

Килими служать м'яким і теплим покриттям підлоги. Для одного ліжка розмір килима має становити не менше 60x140 см; для двох ліжок, що розташовані під кутом, - не менше 80x240 см; килим у торці спарених ліжок має бути не менше 60x200 см. Рекомендуються петлясті і ворсові килими, однотонні або з малюнком.

Поряд з функціональними вимогами до декоративних і оббивних тканин, що багато в чому визначають кольорову гаму та емоційне звучання приміщень, висувається ряд вимог і до художніх засобів оформлення інтер'єру.

Перша вимога, яку необхідно виконувати в будь-яких випадках, - це комплексний вибір малюнку кольору завіс, килимів і оббивки меблів, застосовуваних в одному приміщенні. З усіх можливих варіантів можна запропонувати наступний вид комплектації тканин: завіси - з тканини з великим малюнком, килим - із дрібним; оббивка меблів гладка, різних кольорів; частина меблів вирішується у колориті завіс, інша у колориті килима.

3.5. Освітлення і колір в інтер'єрі готельного господарства

3.5.1. Освітлення в дизайні готельного господарства

Освітлення – дуже важлива частина інтер'єру. Світлове оформлення інтер'єру важливе не тільки для здоров'я очей, воно стимулює роботу головного мозку і

сприяє кращому відпочинку. Тому до вибору освітлення необхідно підходити зі всією серйозністю.

Любе приміщення, яке б функціональне навантаження не несло, має освітлюватися таким чином, щоб створити максимальний комфорт. Рациональне освітлення залежить від типу використовуваних приладів і засобів, які допомагають візуально збільшувати, звужувати або розширювати простір залежно від поставленої мети.

Любий світильник створює світловий потік, який можна класифікувати наступним чином.

По-перше це точкове освітлення. Світловий потік виходить від локалізованої точки, яка знаходиться на стелі, або в середньому або нижньому рівні (настільна лампа, бра, торшер). Точкове освітлення буває спрямованим і направленим в залежності від призначення світильника. Наприклад, при розробці настільних ламп основні зусилля дизайнерів спрямовані на організацію регулювання точкового освітлення.

По-друге, це розсіяне пряме освітлення ламп з великою світловою поверхнею, так, як у люмінесцентних або кулькових світильників.

По-третє, це відбиваюче світло - найбільш природне і нешкідливе. Відомо, що краще читати лежачи в гамаку в саду, ніж на розжареному пляжі. Сонячні промені, проникаючи крізь листя, ніби «підскакуючи» з листка на листок під різним кутом, стають м'якими, не втомлюють очей. А на відкритому просторі все навпаки: від яскравого освітлення сторінки книги просто темніють в очах. Для досягнення ефекту відбивання світла у сучасних світильниках кладуть системи відбивання. Потік світла від лампи спочатку б'є в них, потім відкидається на стелю і тільки потім розсіюється в просторі.

В залежності від типу світильника і його розміщення в приміщенні можна виділити декілька видів освітлення: загальне, місцеве (локальне) і декоративне.

Загальне освітлення створює загальну світлову атмосферу в приміщенні. Воно дозволяє займатися повсякденними справами, але призначене тільки для тих занять, які не потребують сильного напруження зору.

Загальне освітлення може бути створене за допомогою направленої світлової потоку або бути розсіяним, яке пом'якшує різкі переходи від світла до тіні. Таке освітлення візуально об'єднує окремі функціональні зони приміщення в загальну, цілісну композицію. Розсіяне загальне освітлення можна створити з допомогою стелі і підвісів з розсіювачами та відбивачами.

Декоративне освітлення надає будь-якому інтер'єру вишуканість і універсальність. Воно служить для акцентування прямими променями світла найбільш суттєвих деталей обстановки.

Місьцеве (локальне) освітлення створює комфорт, сприяє відпочинку.

Проте, найбільш вигідним для людини є природне освітлення, тобто прямі або розсіяні промені, які попадають із вікна. Сонячне світло забезпечує психологічний комфорт (надає відчуття сили і здоров'я, збуджує центральну нервову систему, яка відповідає за стан та тонус інших систем організму), сприяє активізації обмінних процесам, регулює біоритми.

Під дією ультрафіолетового випромінювання, яке володіє великою біологічною активністю, підвищує стійкість організму до хвороботворних мікроорганізмів та іншим несприятливих факторів.

Надзвичайно важливо максимально використовувати площу вікон. Штори, особливо щільні, мають бути такими, щоб їх можливо було розсунути за межі вікон. В якості нерухомих допустимі тільки легкі, максимально прозорі занавіски із тюлевих тканин. Необхідно враховувати, що запилені вікна на третину понижують природне освітлення.

Дуже важливо (якщо дозволяє погода і відсутність міського смогу), в теплу пору року як можна довше тримати вікна відчиненими. Це дозволить максимально використовувати бактерицидну дію сонячних променів.

Але як відомо все добре в міру, і, відповідно, небажаний, цілодобовий вплив палючих сонячних променів. В цьому випадку необхідно використовувати захист від прямих сонячних променів. Добре підходять для цієї мети штори і жалюзі.

Штори створюють відчуття тепла і затишку, підтримують загальний стиль інтер'єру. Вони були і залишаються одним з важливих елементів мистецтва декорування вікон і всього приміщення.

Можна використовувати багато різновидів штор:

- класичні штори створюють спокійну, теплу, затишну атмосферу житла, нададуть йому святкового закінченого вигляду. Вони можуть складатися з порт'єри, гардини (тюлева занавіска) і ламбрекену або бути комбінованими;

- римські штори - рівні полотнища тканини, які при необхідності збирають в широкі плоскі складки і акуратно ставлять усередині віконної рами або над вікном. Римські штори за своєю конструкцією дуже функціональні, оскільки їх можна встановити в отвір вікна, на стіну і навіть на стелю;

- французькі штори - невід'ємний елемент класичного інтер'єру. Вони утворюються з рівних напівкруглих складок тканини, в розпущеному стані можуть мати довжину до підлоги, мають вигляд зібраних по всій поверхні фестонів;

- австрійські штори колись називалися фестонними шторами. Проте фестони на австрійських шторах утворюються в результаті стягування у верхній частині гардиноювою стрічкою. Виглядають вони не так помпезно як французькі;

- японські штори - екранні панельні штори найбільш модні та екстравагантні. У них використовуються від двох до шести різних полотен, що не складаються хаотично, а послідовно переміщуються в горизонтальній площині;

- ламбрекен - обробка у вигляді волана, який розміщується перед занавіскою, приховує її верхню частину і м'яко обрамляє вікно. Використання ламбрекену дає можливість наглядно змінити пропорції вікна і задрапірувати верхню частину карниза. Ламбрекени також використовують і для декору дверних отворів.

Необхідно також пам'ятати про те, що освітлення любого простору формується не тільки за допомогою світильників, але і всіх присутніх в інтер'єрі поверхонь, від яких відбивається світло - стін, підлоги, стелі, полірованих або дзеркальних дверей.

3.5.2. Колір в дизайні готельного господарства

Кольори декору впливають на відбиття та використання світла в приміщенні, розширюють простір і створюють інші емоційні реакції.

Джерела:

- колірний спектр джерела світла (впливає на теплоту й поширення світла);
- абажури й захисні екрани (поглинають непотрібне світло й пропускають необхідне) використовуються в невеликих приміщеннях, витриманих у нейтральних тонах (білий, сірий);

- кольори використовують в декоруванні й меблюванні (відбиття певних світлових хвиль через фарбу й пігментацію).

Термінологія:

- колір, відтінок, тон: червоний, синій, жовтий і т. д.;

- інтенсивність світла: інтенсивність світла від 0 (нейтральний) до 16 (найбільш інтенсивний);

- насиченість: величина відбиття світла від 0 (чорний) до (білий).

В чому ж суть вибору кольору. Переглядаючи каталоги зі шпалерами й колірними діаграмами важко визначитись з чого почати. Вони допоможуть визначитись з потрібними кольорами та відтінками й підібрати правильне оформлення для приміщення. Але спочатку необхідно вирішити, яку атмосферу необхідно створити: розслаблюючу або підбадьорюючу. Для розслаблюючої атмосфери необхідно використати світлі пастельні відтінки або підібрати тони синьої або бордово-коричневої гами. Підбадьорливу атмосферу створять сміливіші відтінки: від яскраво-зеленого до яскраво жовтогарячого.

Варто планувати кольорову гаму з орієнтуванням і на килим, диван або інші деталі інтер'єру.

Існує чотири способи сполучення кольорів. Користуючись діаграмою, можна створити безліч ефектів: від світлої палітри до яскравих контрастів.

Однотонні. Це найпростіші схеми, оскільки палітра сильно обмежена. При цьому створюється елегантний сучасний стиль. Просто необхідно вибрати два або три відтінки одного сегмента діаграми. Їх можна комбінувати або дотримуватися одного головного відтінку, а інтер'єр урізноманітнити ретельно підібраними аксесуарами.

Гармонічні. Ці гами створюються з відтінків двох прилеглих сегментів діаграми: зелений і жовтий тощо. Комбінації можуть бути приглушеними, але зовсім ненав'язливими. Якщо виконуються роботи на основі одного кольору - наприклад, жовтого, то можна надати розмаїтість інтер'єру за допомогою аксесуарів тих кольорів, що в прилеглому сегменті.

Майже протилежні. Тут можна використовувати всі принади контрасту: обстановка стане свіжою й підбадьорливою, але ненав'язливою. Необхідно вибрати основний колір і комбінувати його з відтінками сегменту, що перебуває по праву або ліву сторони сегменту, розташованого навпроти. Голубий і жовтий - класичне сполучення «майже протилежних кольорів», воно освіжить кухонний інтер'єр та обстановку спалень у шведському стилі.

Контрастні. Найсміливіший метод складання кольорової гами, що здається яскравим і екстравагантним, якщо вибрати більш насичені відтінки. Добре підходить до дитячих кімнат і тих кімнат і зон, де людина буває найчастіше, наприклад, для коридорів і віталень. Поширені сполучення: голубий і жовтогарячий, рожевий і зелений.

3.5.3. Взаємодія кольору і світла

У проектуванні інтер'єру велике значення має взаємодія кольорів з освітленням.

А при штучному освітленні сприйняття кольорів стає іншим, ніж при природному, оскільки різні джерела мають різну, кажучи науковою мовою, «колірну температуру».

Слабка природна освітленість приміщення просить більш теплих тонів. Тому, для кімнати з вікнами на північ доречно підібрати фасади теплих кольорів або білого, який можна пожвавити яскравими плямами. Південна сторона як би зобов'язує до прохолодної свіжості колірної гами, оскільки надлишок сонця на робочому місці так само поганий, як і не достача.

Якщо не правильно розташувати джерела освітлення, то ніжні пастельні кольори будуть виглядати бляклими, а пастельно - зелений буде викликати асоціацію з лікарнею. Головний фактор, що може зруйнувати ретельно розроблені плани - це неправильно розміщене верхнє світло. Через те, що освітлювальні прилади відкидають світло вниз у центр кімнати, приміщення робиться бляклим і світло здається різким і неприємним. Можна спробувати наступні рішення:

- Замінити лампочку. Звичайні лампочки вольфрамові мають світло жовтувате. Поставити вольфрамово-галогенні лампи, які відкидають більше сильне блакитнувате світло, схоже на денне.

- Встановити джерела освітлення на різних рівнях: настільні лампи, бра й світильники на підлозі підходять для віталень, спалень, тоді як у кухнях і коридорах оптимальне освітлення створять галогенні лампи на стелі.

- Поставити лампу на реостат, щоб можна було регулювати силу світла за бажанням.

- Лампи з абажурами різної текстури - простий спосіб додати інтер'єру відчуття м'якості, якщо взяти абажур з паперу, матерії з легким рельєфом або малюнком, що розсіює світло.

- Можна спробувати використати лампу меншої потужності. Інколи, щоб пом'якшити освітлення, достатньо поміняти лампочку в 60 ват на 40-ватну.

3.5.4.Співвідношення світла

Щоб зрозуміти, як правильно сполучати відтінки, необхідно звернутися до кругової діаграми кольорів (див. рис. 1).

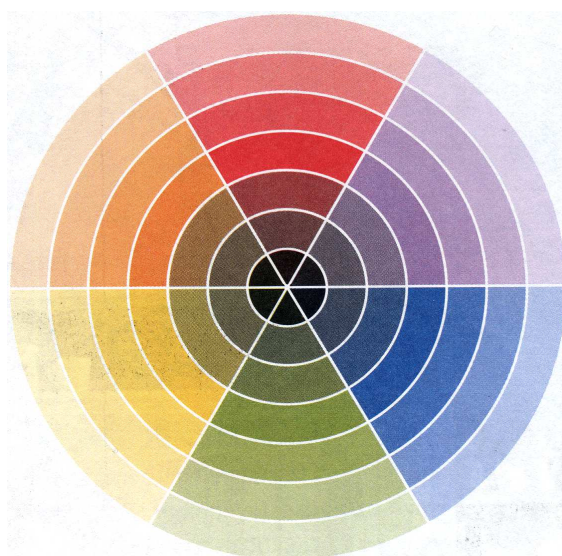


Рис. 1 – Схема кольорів

З допомогою цієї простої схеми логічно побачити особливості кожного відтінку й зрозуміти, як правильно підібрати колірну пару для акцентів й аксесуарів. На

діаграмі показані групи відтінків основних кольорів - червоного, жовтого, синього й т.д. Сегменти, які перебувають поруч - родинні (гармонійні). Це означає, що в них є загальний пігмент. А в тих, які розташовані один навпроти одного, загального пігменту немає. Всі сегменти подані в діапазоні від самих темних до найясніших відтінків, починаючи від центру кола. У центрі кругової діаграми розташований чорний колір, а білий перебуває за межами кола.

Колірний ряд утворить спектр, який можна представити у вигляді кола, щоб показати їхнє взаємопроникнення й ефект.

3.5.5.Ергономіка і схема кольорів

Кожний колір має свій вираз. Але колір може бути не тільки прекрасним, але і володіти лікувальними особливостями, а його відсутність негативно впливає на здоров'я людини. Колір - це життя. Сьогодні багато вчених визнають, що яскраві фарби необхідні для людини для здорового існування. Вони можуть надавати нові життєві сили, енергію і творчі ресурси. Недостатня кількість яскравих кольорів в містах мегаполісах, клімат яких бажає бути кращим - сіре небо, не кольорова сльота, відсутність зелені приводить до появи так званого «кольорового голоду». Це не хвороба, як і дефіцит інших інших сенсорних відчуттів, достатньо небезпечний, так як є часто причиною великої кількості хвороб: нервово - психічних (хронічної втоми, апатії, безсонниці) і органічних. Так як депресивний стан веде до порушення працездатності різних органів

Людському організму для нормального функціонування необхідно, щоб біля 80 відсотків всієї інформації, яка поступає до мозку припадало на кольорове сприймання. Мозок має спеціальну ділянку, яка відповідає за розшифровку кольорової інформації. Вплив кольору на здоров'я людини був відомий лікарям в давнину, які постійно це використовували. Людина намагалася протягом тисячоліть знайти відповідь на питання, чому колір такий важливий для людини. Відомий німецький поет Йоганн Вольфганг Гете розробив теорію гармонії кольору, яка є актуально і сьогодні і стала основою для багатьох наукових розробок, в тому числі і в галузі медицини. Американські вчені провели експеримент: приймали в ньому участь студенти різних рас, які протягом декілька хвилин дивилися на оранжево-червоний колір. В результаті вегетативні функції (тиск, пульс, частота дихання) учасників, які приймали участь в експерименті, підвищилися. Коли учасникам експерименту показували темно-синій колір, їх нервова система реагувала навпаки: пульс заспокоювався, тиск падав, дихання сповільнилось. Враховуючи лікувальну дію кольору, дизайнери сьогодні активно використовують різне кольорове співвідношення, в тому числі і забарвлене світло в оформленні інтер'єру. В сучасному інтер'єрі підприємств готельного господарства колір стає ведучим, так як він об'єднує всі елементи обстановки. Домінуючий в інтер'єрі колір і кольорове співвідношення відіграють велику роль і в створенні відповідного настрою: ритмізують простір, підкреслюють архітектурне вирішення або навпаки знищують його, створюючи відповідну атмосферу в гамі модних кольорів. В пропонованій сьогодні палітрі присутні всі основні кольори спектру, не тільки живі і виразні, але й достатньо складні.

Багато кольорів і комбінацій використовується в декорації, але між кольорами має бути якийсь зв'язок, представлений у вигляді основних схем кольору:

- одноколірна: один колір і його різні відтінки на нейтральному тлі або кілька відтінків нейтрального фарбування й один насичений колірний акцент. Це створює враження абсолютної єдності. Пофарбовані поверхні повинні бути нерівними, такими, щоб один колір домінував, а інші б його підкреслювали;

- розділене доповнення: та ж комбінація, але кольори, що доповнюють один одного, з'єднуються з протилежними. Любий відтінок або нейтральний колір може домінувати, а інші підкреслюють це;

- аналогічна або гармонічна: суміжні кольори використовуються разом. Невелика кількість додаткового кольору може бути використана для додавання особливостей. Створює почуття єдності широкого спектру кольорів;

- тріада: три основних і три другорядних кольори використовуються разом. Для підкреслення деталей або акценту один колір використовується більш інтенсивно, а інші притуплюються. Можна досягти сильного ефекту.

Хоча широкий спектр кольорів і відтінків сприяє досягненню сильного враження, звичайно краще не використовувати більше трьох відтінків одного кольору. Суміш яскравих кольорів вносить напругу.

Можна використовувати кольори й візерунки, щоб варіювали світлі й темні відтінки.

Більшість кольорів викликають певні психічні реакції, асоціації і ефект, вироблені кожним, - це стимуляція очного нерва. Реакція все таки суб'єктивна й залежить від конкретної людини. Кольори мають свої особливості.

Жовтогарячий, жовтий, червоний (сонячне світло, жара, вогонь):

- тепла стимулююча активність;

- допомагають створити атмосферу товариськості, відкритості;

- є сильними кольорами, краще їх використовувати в маленьких приміщеннях;

- відтінки червоного перебільшують переваги (колір змішується зі світлом ламп);

- інфрачервоні лампи, захищені екраном, використовуються у вітринах (багатство й тепло);

- яскраві кольори підсилюють чутливість очей (наприклад, червоний) і швидко стомлюють зір, що спотворює інші кольори, які перебувають у близькому сусідстві від них;

- яскраві кольори підходять для дуже жвавого приміщення;

- у більш просторих приміщеннях потрібний приглушений відтінок з невеликими колірними акцентами.

Голубий, зелений (небо, трава, море) - холодні кольори (голубий пасивний, слабкий колір зелений - розслаблює й освіжає):

- віддаляють простір і збільшують його;

- повільніше й важче розрізняються й можуть використатися в більших кількостях;

- краще використовувати чисті кольори, ніж їхні сірі відтінки;

- голубий і зелений підходять для теплого клімату й денного часу.

Червоно-синій:

- Фіолетовий – важкий, холодний колір, протилежний жовтому, викликає почуття пригніченості;

- Бузковий - більш гнучкий колір, може використовуватися для невеликого акцентування, підкреслює розкіш і велич.

Нейтральні відтінки:

- кремовий, сірий і бежевий зливаються; нейтральні відтінки треба контрастувати з інтенсивними спалахами кольору;

- правильно й акуратно змішуючись, нейтральні відтінки враження простоти й елегантності;

- білий – колір чистоти, прозорості й порядку, він відіграє більшу роль у поділі кольорів, надаючи їм жвавості;

- білий можна сполучати з яскравими, чистими кольорами для посилення свіжості й жвавості (рудуватий, червоний, жовтий, зелений).

Спеціальні ефекти:

- центральні акценти, що притягують увагу й роблять враження легкості й театральності;

- особливості дизайну можна підкреслити за допомогою місцевого й прямого світла, що приносить додаткове поживлення;

- прожектори, сценічне світло, лазери, використовують для розваг.

Психологи класифікують кольори як важкі й легкі, глухі й дзвінкі, виступаючі й відступаючі. Світлі - легкими, темні - важкими.

У виборі кольорів у першу чергу треба враховувати функціональне навантаження та призначення приміщення.

3.6. Меблі в інтер'єрі готельного господарства

3.6.1. Історія дизайну меблів

В епоху Відродження і інтер'єрі житла найважливіше місце відводиться ліжку. В аристократичних колах був розповсюджений звичай приймати гостей лежачи в ліжку, тому і вимоги ставилися дуже високі. Ліжко проектувалося як архітектурна споруда, яка оформлялася колонами, балдахіном, а головний щит (спинка) - гарно оздобленою різьбою. Досить поширеними в цей період були столи, опорні частини яких виконують у вигляді колон, балясин і аркад. У Голландії і Фландрії ренесансні меблі другої половини XVI ст. розвиваються головним чином під впливом зразкових проектів архітектора Вредемана де Вріса, який в своїх поміркованих формах орієнтувався на італійську школу. Проте Голландські і Фламандські меблі набагато простіші і вигідніші. Найбільш розповсюдженими елементами оформлення і оздоблення цих меблів були профільовані карнизи, членовані фільонки, мотиви арок, балясини, ажурна різьба, медальйони, канеліровані пілястри. Канелюри (франц. Kannelures) в архітектурі - вертикальні жолобки на колоні або пілястри. Пілястра, пілястр (італ. Pilastro від лат. pila-стовп), плоский вертикальний виступ прямокутного перетину на поверхні стіни або стовпа. Пілястр має ті ж самі стіни (стовбур, накопичувач, база) і пропорції, що і колона, служить для розчленування стіни. Досить поширеною була і техніка дерев'яної мозаїки. Композиції у вигляді шахового та інших екзотичних порід, що привозились із-за кордону. Пізніше з'являється багата за рисунками інтарсія і маркетрі, а за ними і нові мотиви оздоблення: квіти у вазі, птахи, метелики тощо. Досить широко застосовувались стільці з оббитими шкірою сидіннями, ліжка з балдахінами, масивні столи з товстими кришками і масивними точеними ніжками, скріплені внизу проміжками, великі шафи з багатьма дверцятами, рамкової філенкової конструкції з пілястрами. Зустрічаються й інші меблеві стилі з минулого, такі як поставець, буфет, оформлені внизу двома дверцятами і ящиками, а на верху колонками, нішею,

карнизами (прототип майбутніх англійських буфетів). Стільці і крісла часто мають виті точені ніжки. Взагалі форма меблів для сидіння проста і зручна. Сидіння і спинки в основному обтягнуті шкірою, прибитою цвяхами з великими головками.

Основні елементи стилів бароко і ренесансу беруть свій початок в античності, а основною відмінністю бароко є підвищена динамічність форм і неспокійний ритм ліній. В епоху бароко облицювання і мозаїчний декор широко увійшли в практику меблярів. Архітектурні форми в меблях застосовуються без особливої строгості і послідовності. В окремих випадках - голландських і північно-німецьких меблях зберігається архітектурний принцип членування об'ємів корпусних меблів, але з типовими формами і пропорціями бароко. Замість дуба меблі часто виготовляли з горіха, який краще піддається різьбленню і поліруванню.

Поява різноманітних прийомів облицювання, застосування різних порід деревини та інших матеріалів дало змогу ширше застосовувати інтарсію. Широке застосування одержали накладні елементи, покриті позолоченою бронзою.

У каркасних меблях (стілці, крісла, дивани тощо) теж відбувся перехід від прямолінійних обрисів до вигнутих ліній, меблі стають більш легкими і подомашньому затишними. Новинкою стилю стала гнута ніжка, яка на ціле століття увійде у практику європейських меблярів. Поняття «гарнітури» і «комплекти», які появились в епоху бароко, збереглися до наших днів. Це гармонійно поєднані предмети, призначені для окремих кімнат (спальний гарнітур, столовий, кабінетний тощо), що є основою інтер'єру і на сьогодні. Надзвичайно пишно оздоблювали інтер'єр спальні, особливо ліжка, яке поступово набрало форму шатра, оздобленого пишними занавісками і драпіровкою. Крісла з прямими обрисами спинки, оббиті гобеленом, а стільці часто покриті позолотою. Меблеві вироби в так званому стилі «Буля» зберігаються в музеях світу. Вони фанеровані чорним деревом, оздоблені бронзовими накладками і маркетрі, пластинками черепахи, олова, позолоченої міді, кісток тощо. За формою вони важкуваті, мають прямолінійні контури, а прямокутні ніжки донизу звужуються. Основою орнаменту є крупні, симетричні мотиви стилізованої лози. Меблі вражають своєю строгістю і величністю. Зокрема це шафи, комоди, декоративні столики, підставки та футляри для годинників.

У дизайнерському мистецтві перехід від стилю до стилю відбувався не стрибкоподібно, а плавно. Стель регентства займає проміжне положення між бароко і рококо. Він немає якихось яскравих, притаманних йому рис. Значна частина виробів цього періоду майже з однаковим правом може бути віднесена як до того стилю, що зароджується, так і до того, що зникає. Зміна в стилі перш за все вплинула на декоративне оздоблення виробів. Форми меблів стали більш вишуканими, композиція більш динамічною.

Захоплення китайським фарфором, лаками, меблями стимулююче вплинуло на європейське прикладне мистецтво. У меблевому виробництві починають використовуватися екзотичні породи дерева, Досить ефектні вироби облицьовані чорною шпоною, поліровані і оздоблені бронзовими накладками. Вершиною стилю регентства вважається обшивка деревом стін і поверхонь шаф. У меблях епохи регентства чорне дерево поступово витісняється горіхом і рожевим деревом, з'являються перші вироби з макогоні - червоного дерева.

Класицизм приніс з собою простоту та витонченість деталей, ясність і гармонійність, спокійну рівновагу частин. Основними особливостями меблів є товсті прямолінійні форми, плавні згини, гладкі поверхні, обмежений набір

елементів декору, звужені до низу, рідше - дещо вигнуті тесані або точені ніжки, гладкі колони, фронтонове вираження шаф і бокових щитів, ліжок, різні елементи обрамлення. У виробках класичних меблів ніжки тракуються як несучі елементи, звужені до низу, круглого або прямокутного перерізу. Ожили традиції античного світу. Дерев'яні частини меблів для сидіння прикрашалися різьбою низького рельєфу, позолотою або білим лаком. Найчастіше використовується червоне дерево, яким облицьовуються різні предмети. Фільонки червоного дерева інструкуються наборами різноманітних цінних і навіть екзотичних порід. Опорядження кольоровими лаками в поєднанні з позолотою зустрічається часто. Стільці часто повністю золотяться. Пізніше в декор, особливо жіночих меблів, вводять розписні фарфорові накладки.

Сьогодні (у меблях) послідовно розвивається стилістика 60-х років, але лінії і деталі стають більш вишуканими, технічне опрацювання виробів - все більш витончене, матеріали - зручнішими, матеріали - зручні, легкі, екологічно чисті.

Добротні меблі виготовляються сьогодні з дерева. Всі каркаси скандинавських шкіряних і тканинних диванів, крісел зібрані з дерева і фанери з використанням спеціального просочення, а використовується натуральна шкіра приємна на дотик і радує різноманітністю кольорових відтінків. З масиву роблять не тільки каркаси, але і виступаючі декоративні деталі. Іноді дерево інкрустують натуральним перламутром, коренем горіха.

В наші дні, на черговому витку історії, знову завоювали величезну популярність плетені меблі. Різноманітні види плетених меблів можна зустріти як на веранді дачного будинку, гостинної великої квартири, на терасі ресторану так і вестибюлів готелів.

Лоза, ліани, очерет і соломка, що були доступною підручною сировиною для виготовлення меблів увійшли в моду на початку 20 ст., які високо цінувалися, а вироби з них були обов'язковим атрибутом заміських будинків і світських салонів.

Родоначальником плетених меблів стала скриня, що з'явилася в ремісничих кварталах Стародавнього Риму. «Плетінка» була більш доступною і дешевшою за дерев'яні меблі, тому плетені вироби (в основному з очерету) вважалися в Римі плебейськими меблями. Але незабаром і патриції по гідності оцінили м'яку і міцну плетінку, використовуючи її для покриття сидінь на лавах і диванах. Це було дуже зручно і нікого вже не дивувало, що різьблена лава з рожевого дерева покрита плетеним полотном. У Європі першими оцінили довговічність, оригінальність і красу плетених меблів англійці. Меблі з ротанга здатні витримувати великі навантаження: високу вологість повітря і навіть різкі перепади температур. Услід за англійцями вже вся Європа була скорена цими легкими і міцними меблями. Мода на плетені меблі, як і всяка мода, то розгорталася, то втихала, але вже ніколи не зникла назавсім з європейських інтер'єрів.

Серед виробів особливою популярністю користуються спальні, дивани і крісла, етажерки і ширми, журнальні столики.

Сучасні дизайнери продовжують створювати меблі, в яких смужки плетіння, що перехрещуються, задають особливий ритм і динаміку.

3.6.2. Меблювання номерів

Меблювання номерів повинно вирішувати основне завдання: створити максимум зручностей при мінімальній площі. Воно залежить від площі номера та

комфортності готелю. Житлова площа однокімнатного одномісного номера складає 9-12 кв. м., однокімнатного двомісного 12 – 25 кв. м. залежно від категорії готелю.

Функціональний комфорт в основному забезпечується оптимальним набором меблів і обладнання. Меблі є одним із активних компонентів у формуванні інтер'єрів багатьох приміщень готелів.

Специфіка готельного господарства, багатофункціональність приміщень, що знаходяться в одній будівлі, обумовили диференціацію меблів за призначенням: побутові (для відпочинку, сну, роботи за столом, приймання їжі, зберігання одягу), конторські (офісні), ресторанны і спеціальні (обладнання бару, перукарні, місць чергових тощо).

Сучасні меблі за характером конструктивної структури підрозділяють на стаціонарні, комбіновані багатофункціональні (коли один предмет виконує дві і більше функцій) і такі, що трансформується (в тому числі секційну).

Вимоги до меблів встановлюються відповідно до комфортності готелів і їхнього призначення. Комфортність готелів визначає якість і кількість меблевих виробів, а функціональне призначення готелів - номенклатура меблів.

Найбільша увага в усіх типах готелів надається меблюванню приміщень житлової групи. Залежно від форми житлової кімнати меблі розміщують у різні способи: однобічне розміщення - в житловій кімнаті у формі подовженого прямокутника або з частковим винесенням меблів на торцевий бік, дво- або трибічне - для приміщень квадратної форми.

Розміщуючи меблі треба враховувати норми розривів і проходів між меблями: так, мінімальний прохід для однієї людини - 60 см, для двох 110 см, мінімальна відстань від стіни до пристінних меблів - 5 см, максимальна - 55см. Склад меблів для номерного фонду готелів і її розміри достатньо різноманітні і залежать від розмірів номера і вимог стандартів, який містить необхідний перелік предметів, які входять в комплектність номера в залежності від категорії.

Найбільшою складністю відрізняється меблювання однокімнатного номера, тому, що поєднує функції сну, роботи, відпочинку і зберігання речей. В усіх сучасних номерах функції зберігання речей частково виносяться у передпокій.

Меблювання 3-4 місних однокімнатних номерів ускладнює функціональне зонування меблів. Для максимального розкриття внутрішнього простору житлових кімнат рекомендується використовувати двоярусні ліжка, особливо в готелях для молоді.

Двокімнатні номери складаються зі спальні і вітальні, що відокремлюються одна від одної перегородками, які складаються і розсуваються, відкритими або зашкеленими дверними прорізами. Раціональне меблювання спальні визначається острівним розміщенням ліжок, пристінної шафи. У вітальні розміщення меблів для відпочинку повинне забезпечувати зручність користування телевізором, а меблі для роботи можуть включати навісний підвіконний робочий стіл, що є одночасно підставкою для телевізора.

Житлова частина трикімнатних номерів складається зі спальні, вітальні і кабінету. Меблювання такого номера вирішується, так само як з двохкімнатним. Але тут зона роботи виносить в кабінет. Кабінет доповнюється ще книжковою шафою або полицями і зоною відпочинку. У вітальні розміщується обідній стіл зі стільцями, при спальні може знаходитися гардеробна, а в передпокої - підставка для багажу. Трикімнатні номери можуть розміщуватися на двох рівнях: на першому рівні -

вітальня, передпокій, санвузол, кухня - ніша, а на другому - спальня, кабінет, санвузол. Іноді кабінет розташовують на першому рівні.

Номери – апартаменти, що мають до 8 кімнат, бувають різними і можуть бути скомпоновані з декількох номерів, які з'єднуються між собою дверима і називаються їх номерами - «комплексами». Вони можуть бути обладнані для проведення нарад, зборів, для чого між номерами встановлюються розсувні перегородки і використовуються меблі, що трансформуються (наприклад ліжко-шафа).

Передпокої в усіх типах номерів в основному невеликі за площею (шириною не менше 105 см) і обладнуються вбудованою (пристінною) шафою, вішалкою і дзеркалом.

У багатокімнатних номерах передпокій відокремлюється від житлової кімнати дверима, а в однокімнатних і простим прорізом.

У передпокої, що не має вбудованої шафи, встановлюється вішалка з полицею для капелюхів і підставкою для взуття, вішається дзеркало, виділяється місце для платтяної щітки.

Меблі в готелях категорії 3, 4, 5, зірок звичайно обробляються фанерованим деревом дорогих твердих порід, застосовуються міцні покриття, полірування і лакування; для готелів 1 та 2 зірки - фарбування і лакування.

В готелях 4 і 5 зірок велика увага приділяється досягненню естетичного комфорту. Він створюється завдяки художньо—просторовій організації процесу життєдіяльності людини за допомогою цілого ряду засобів. Першочергове завдання - проектування композиції простору. Тобто необхідно побудувати інтер'єр приміщень так, щоб окремі елементи сприймалися у певній системі (стильовій єдності).

Вимоги до меблів встановлюються відповідно до комфортності готелів і їхнього призначення. Комфортність готелів визначає якість і кількість меблевих виробів, а функціональне призначення готелів - номенклатуру меблів.

При розміщенні меблів обов'язково враховуються норми розривів і проходів між предметами меблів.

Характер планувальної організації меблів залежить також від типу функціонального блоку готелю, в якому вона розміщується.

Склад меблів для номерного фонду і їх розміри достатньо різноманітні і залежать від розмірів номера і вимог стандарту, який містить необхідний перелік предметів, що входять в комплектування номера в залежності від його категорії.

Розміщення меблів залежить від розмірів і конфігурації номера і його житлової площі, розташування віконних і дверних прорізів.

Розташування предметів меблювання житлового приміщення номера визначається їхніми функціями. Так, робочий стіл повинен знаходитися біля вікна (паралельно йому або торцем до нього); зона відпочинку (крісло і журнальний столик) - у полі зору від дверей, підставка для валіз - ближче до дверей або у блоці з робочим столом.

Розміри функціональних зон номера визначаються з урахуванням розривів між меблевими виробами однієї зони. Розмір робочої зони в поперечному напрямку складається із ширини столу (60 см), розриву від столу до стільця (10 см) і ширини стільця (45 см), що складає 115 см. Загальний розмір зони відпочинку з одним

кріслом дорівнює 150 см (ширина журнального столика-60 см, відстань від столика до крісла – 30 см, ширина крісла -60 см).

Загальний розмір зони сну (130 см) складається з таких параметрів: ширина ліжка - 90см (85 - ліжка, 5 см – розрив, 5см - від стіни), розрив 5 см між приліжковою тумбочкою і ліжком, ширина тумбочки 40см.

Особливо комфортністю відрізняються номери типу «дубль», які обладнують ліжком, комбінованим столиком, стільцем, журнальним столиком, кріслом і підставкою для валізи, диван - ліжком. Диван - ліжко служить додатковим спальним місцем і має тумбочку для постільної білизни.

Меблі змінюється по мірі необхідності, але в основі її експлуатації закладена амортизація - поступове перенесення вартості в наданні послуги.

3.7. Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єрів

Декоративне мистецтво, рід пластичних мистецтв, які поряд з архітектурою формують навколишнє середовище людини і вносять до нього естетичний, ідейно-образний початок. Включає декоративне мистецтво різні види мистецтв, які служать для прикрашування різних витворів садово-паркового мистецтва (монументально - декоративне мистецтво), створюючи художні образи (предмети) для громадського і власного побуту (декоративно-прикладне мистецтво).

Декоративно-прикладне мистецтво - це створення художніх творів, які мають практичне значення в громадському і власному побуті і художнє оформлення витворів мистецтв (меблі, тканини, прикраси, засоби праці, засоби пересування тощо). Декоративно – прикладне мистецтво - це складова середовища навколо людини, і естетичне його збагачення.

Виникло декоративно-прикладне мистецтво в глибоку давнину і стало важливою складовою народної творчості, його історія пов'язана з ремеслом, художньою промисловістю, з діяльністю професійних художників і народних майстрів. З початку ХХ ст. його називають художнім конструюванням.

Розрізняють основні і додаткові предмети декоративно-прикладного мистецтва. До основних відносяться меблі, світильники, декоративні тканини тощо. До додаткових - предмети, що підкреслюють приналежність інтер'єру до стилю, національний колорит, емоційний настрій тощо.

3.8.Озеленення приміщень готельного господарства

Озеленення безпосередньо впливає на інтер'єр приміщення, збагачує художню виразність його внутрішнього простору, покращує його функціональну організацію, виконує естетичні та утилітарні функції. Озеленення активно впливає на характер формування інтер'єру як і обробка стін, меблювання та ін. За допомогою озеленення можна підвищити художню виразність внутрішнього простору, удосконалити його функціональну організацію. Утилітарна функція рослин полягає в створенні певного мікроклімату в приміщеннях.

Розрізняють активну і нейтральну системи озеленення. Нейтральну створюють у зоні праці, а активну - у зоні відпочинку.

Найбільш широко в готельних приміщеннях використовують озеленення у вестибюлях, холах, коридорах, ресторанах, кафе та у номерах.

У готелях з високим рівнем комфорту у вестибюлях створюють зимові сади. Для озеленення інтер'єрів застосовують, як правило, такі види рослин: декоративно

- листяні, декоративно - квітучі, кучеряві й ампельні, сукуленти (агави, алое, кактуси, деякі молочаї).

Додавання озеленення до інтер'єру здійснюється як створенням природних (живих, засушених) композицій, так і штучних.

Найбільш широко використовуються декоративно - квітучі рослини, ампельні, а також застосовують епіфітні рослини, тобто рослини (засохлі дерева), що використовуються для кріплення інших рослин, особливо ампельних.

Озеленення інтер'єру - це особливий вид мистецтва. Сьогодні для нас відкривається величезний вибір ефективних рослин, оригінальних аксесуарів - керамічних, скляних, пластикових горшків і контейнерів, дерев'яних, пластикових підставок для квітів різних форм, різноманітних засобів по догляду за рослинами.

Квіти використовують для поділу приміщення на зони, підкреслюючи чи або приховуючи його особливості, вони можуть створювати ділову атмосферу або навпаки, відчуття спокою і тепла. Чим більш просторніше приміщення, тим більшими повинні бути квіти та їхня кількість. Винятково декоративними якостями володіють деревоподібні рослини (особливо які мають велике листя) та їхні види, такі як: драцена, філодендрон або фікус бенгальський, які прекрасно дивляться в приміщеннях, де небагато меблів, у холах. Для малих приміщень краще підбирати середні або зовсім невеликі екземпляри із широкими й ніжними листками. У невеликих приміщеннях кучеряві рослини, або рослини, що красиво цвітуть, розташовують у кашпо, прикріплених до стіни, або декорують вікна і дзеркала.

Контейнери на підставках, плетені або дерев'яні різнорівневі підставки для квітів можна розміщувати в приміщенні, час від час змінюючи їхнє розміщення залежно від пори року, ступеня освітленості рослин.

Глиняні горшки вже самі по собі можуть бути принадними і милувати людське око. Пориста кераміка, що дозволяє корінням рослин дихати, є і кращим матеріалом для вирощування рослин.

Особливу проблему складає сполучення рослин зі шпалерами. Для більшості рослин ідеальним фоном є однотонна стіна пастельного кольору. При цьому, рослини з різнотонними листками й зі світлими квітками краще дивляться на темному фоні. Якщо візерунок на шпалерах дрібний, то на їхньому фоні будуть прекрасно дивитися рослини з великим листям, і, навпаки до виразного візерунка шпалер підходять філігранні листочки папоротей.

При оформленні інтер'єру рослинами слід звернути увагу на кут падіння світла. Коли квіти розміщені біля освітленої сонцем стіни, їхні тіні утворюють загадковий і дивний візерунок. А якщо вони розміщені проти світла, на підвіконні, то особливо виділяються загальні контури. Прекрасний ефект досягається, якщо тон фіранок, шпалер, меблевої оббивки повторюються у квітах.

Якщо інтер'єр базується на контрасті чорного і білого, то соковиті фарби рослин додадуть свіжості загальній його картині.

Велике значення для гармонійного розташування декоративних рослин має фарбування і стиль меблів. Так на фоні світлих меблів добре дивляться плющі, дзвіночки із синіми квітами й традесканції з більш яскравими листками. Темно - коричневі меблі послужать ідеальним фоном для рослин світло-зеленої гама, рослин з білими квітами, а також для рослин зі строкатим листям.

До прямих й елегантно вигнутих форм меблів зі сталі, скла, мармуру й лакованого дерева підійдуть рослини ясних і виразних форм (драцена, гусманія,

монстера), або для різкого контрасту - рослини, вигляд яких надає легкості й невимушеності (папороті, рожева азалія). До меблів з бамбука та ротанга, до малих шаф і плетених полиць, низьких столиків і сидінь підходять за стилем бромелії, орхідеї, восковий плющ тощо.

До озеленення варто віднести і живі квіти, що стоять у вазах. Вони завжди прикрашають інтер'єр, додають затишку, створюють приємну атмосферу і підвищують художню якість декоративного оздоблення. Квіти рекомендують ставити у вітальнях багатокімнатних номерів - люкс і загальних вітальнях, холах, на столах адміністраторів і чергових на поверсі, на столиках кав'ярні чи ресторану. Але скрізь у готелі будуть доречно і святково виглядати навіть найскромніші букети або гілочки рослини.

Питання для самоконтролю

1. Будівлі готельного типу античного світу.
2. Типи будівель, призначених для ночівлі в Стародавній Греції.
3. Прототипи майбутніх підприємств готельного господарства в Стародавній Русі.
4. Початок будівництва готелів для бізнесменів і комерсантів.
5. Архітектурні особливості туристичних готелів, які зводились у важких природно кліматичних умовах.
6. Сучасна концепція архітектури підприємств готельного господарства.
7. Основні принципи при спорудженні підприємств готельного господарства.
8. Характеристика меблів, що використовуються для створення інтер'єру приміщень підприємств готельного господарства.
9. Роль декоративно прикладного мистецтва в художньому оформленні інтер'єру приміщень.
10. Стили дизайну інтер'єру підприємств готельного господарства.
11. Характеристика основних видів композиції.
12. Роль та значення рівноваги, динаміки, статичності, симетрії, асиметрії в композиції.
13. Особливості вбрання готелів античного світу.
14. Засоби розміщення в епоху Ренесансу.
15. Архітектура, мебельний дизайн, інтер'єр готелів в епоху бароко.
16. Характерна риса інтер'єру готелів в стилі рококо.
17. Характерні особливості інтер'єру в епоху неокласицизму.
18. Особливості європейського стилю.
19. Суть сучасного стилю.
20. Освітлення як елемент інтер'єру підприємств готельного господарства.
21. Взаємодія кольору і світла.
22. Колір в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
23. Значення взаємодії кольорів з освітленням.
24. Основні схеми кольорів
25. Історія дизайну меблів.
26. Стилїстика сучасних меблів для підприємств готельного господарства.
27. Меблювання номерів.
28. Види декоративно-прикладного мистецтва, яке використовується в інтер'єрі приміщень готельного господарства.

- 29.Взаємозалежність кольорів в інтер'єрі.
- 30.Важливість озеленення приміщень готельного господарства.
- 31.Основні принципи озеленення приміщень готельного господарства.
- 32.Види декоративного мистецтва яке використовується в оформленні інтер'єру приміщень.
- 33.Екологічний та функціональний комфорт готелів.

РОЗДІЛ 4

КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА. ТИПИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

4.1.Класифікація підприємств готельного господарства у світі

Класифікація готелів та інших засобів розміщення передбачена для вирішення задач і тому в основу багатьох класифікацій покладені різні категорії.

Найбільш загальним є розроблене Всесвітньою Торгівельною Організацією (ВТО) поділ засобів розміщення на дві основні групи: колективні засоби розміщення та індивідуальні засоби розміщення (табл.3.1).

Готельні підприємства можна класифікувати і за місткістю номерного фонду.

Таблиця 3.1.

Стандартна міжнародна класифікація засобів розміщення.

Категорії	Розряди	Групи
1. Колективні засоби розміщення	1. Готелі та аналогічні засоби розміщення	1.1 Готелі
		1.1.2. Аналогічні заклади (мотелі, мебльовані кімнати, туристські гуртожитки, гостьові кімнати).
	1.2. Спеціалізовані заклади	1.2.1. Оздоровчі заклади
		1.2.2. Табори праці і відпочинку
		1.2.3. Суспільні засоби транспорту (ботель, флотель, родтель, тощо).
		1.2.4. Конгрес-центри
	1.3. Інші колективні заклади	1.3.1. Помешкання, призначені для відпочинку
		1.3.2. Майданчики для кемпінгу
		1.3.3. Інші колективні заклади
2. Індивідуальні засоби розміщення	2.1. Індивідуальні засоби розміщення	2.1.1. Власні помешкання
		2.1.2. Орендовані кімнати в сімейних домах
		2.1.3. Помешкання, орендовані у приватних осіб або турагенств
		2.1.4. Розміщення, яке надається родичами або знайомими
		2.1.5. Інше розміщення на індивідуальній основі.

В кожній країні враховуючи соціально-економічні і історичні особливості розвитку існує свій підхід до визначення місткості малих, середніх та великих готелів.

ВТО рекомендує вважати малим готелем підприємство, номерний фонд якого - 30 номерів. Для більшості країн Європи (Італії, Греції, Німеччини та ін.) характерні невеликі готелі, для Америки і Азії характерні готелі зі великою місткістю.

Багато країн притримуються підходу до класифікації за місткістю, при якій:

- малими готелями вважаються підприємства за місткістю до 150 номерів;

- середніми - від 150 до 229 номерів;
- великими - від 300 до 600 номерів;
- мега готелями - кількість номерів більше 600.

В багатьох країнах Європи найпоширеніша система класифікації готелів - по зірках. Але за півстолітнє існування такої системи так і не виникло єдиних правил присвоєння готелям певної категорії. У більшості країн кількість "зірок" на фасаді готелю - справа абсолютно добровільна. Проте, власники готелів різних країн у прагненні додати певний статус об'єкту керуються національними засадами відповідності.

Як не сумно це усвідомлювати, але сьогодні «зірковість» готелів діє як своєрідна принада для туристів. У різних країнах готелі з рівною кількістю «зірок» можуть відрізнитися за рівнем сервісу, комфортністю номерів, місцем розташування.

Всесвітня туристична організація (ВТО) кілька років назад спробувала покласти кінець цьому «параду зірок» й увести універсальну систему класифікації готелів. Секретаріат ВТО виніс на розгляд міжнародним готельним компаніям новий звіт правил для визначення «зірковості» готелів. Приміром, «нові зірки» прижилися в Польщі, де більшість готелів відкрито американськими фірмами, що опираються у своїй роботі на стандарти ВТО. Втім, фахівці готельного бізнесу з жалем відзначають, що критерії Всесвітньої туристської організації теж недосконалі.

Напевно, потрібно час для того, щоб більшість країн внесло свої пропозиції в дану класифікацію, що зробить її більше ефективною й прийнятною.

При класифікації готелів фіксується певний рівень комфорту, технічне оснащення, склад й якість номерного фонду для конкретної категорії готелю.

За даними Міжнародної Готельної Асоціації (МГА), у цей час офіційна система класифікації готелів прийнята в 64 країнах світу, в 11 країнах вона перебуває в стадії розробки, в 58 - готелі не мають єдиної класифікації.

У світі здійснювалися спроби створення єдиної міжнародної класифікації готелів.

Так Міжнародною Готельною Асоціацією разом з Міжнародною Торговельною Палатою й Міжнародним Союзом Офіційних Туристських Організацій був розроблений проект єдиної міжнародної класифікації готелів. Але цей проект не був схвалений національними асоціаціями, членами МГА через різний підхід до оцінки якості устаткування, різниці в кліматичних й інших умов. Більшість країн визнали неможливим створення єдиної класифікації, придатної для використання повсюдно в кожній з них.

У цей час у світі діють близько 30 різних національних систем класифікації готелів (система зірок від 1 до 5; система букв - А, В, З, Б; система «корон» або «ключів», «діамантів» і т.д.), які можна об'єднати у дві основні групи. «Європейський» тип, в основу якого покладена французька національна система, і бальна оцінка, в основі якої лежить індійська національна система.

Всі існуючі в світі національні системи класифікації готелів можна об'єднати в дві основні групи:

- європейська система, в основу якої покладено французьку національну систему і яка застосовується у більшості розвинених країн;
- індійська система, яка ґрунтується на бальній оцінці і застосовується здебільшого у країнах, що розвиваються.

Класифікація готельних споруд у цілому світі проводиться за спеціальними критеріями. Готелі й ресторани перевіряються щорічно й анонімно. Готелям привласнюються «зірки» від 1 до 5 чорних кольорів. Вони характеризують відповідність підприємств єдиним прийнятим у країні стандартам.

Крім чорних зірок, готелям привласнюються додаткові оцінки у відсотках. Відсотки відображають якісну різницю обслуговування в готелях з однаковою кількістю зірок. Цю процентну оцінку виставляє інспектор, ґрунтуючись на своїх особистих враженнях від обслуговування.

Крім «зірок» чорних кольорів використовується й більше престижна класифікація. Готелям, які забезпечують прекрасний рівень гостинності й комфорту, привласнюють від 1 до 5 «зірок» червоних кольорів.

Така оцінка привласнюється щорічно готелям, визнаним кращими в межах своєї категорії. У цьому випадку процентна оцінка за якість уже не обов'язкова.

Готельні мережі і франчайзинг у світовому готельному бізнесі. У структурі світового готельного бізнесу можна виділити два сегменти - незалежні підприємства й операційні ланцюги (мережі). Незалежне підприємство перебуває в незалежному володінні, розпорядженні й користуванні власника, що отримує прибуток від цієї власності. Операційна мережа - це група підприємств (два й більше), які здійснюють колективний бізнес і перебувають під безпосереднім контролем керівництва мережі.

Готельна мережа, як форма організації бізнесу, виникла в США наприкінці Другої світової війни, піонерами в цьому минулому стали компанії Statler group, Hilton й Sheraton.

Об'єднання готелів ставлять дві основні мети:

- забезпечення конкурентоздатності на ринку гостинності за рахунок високої якості обслуговування, що підтримується станом основних фондів (якість споруд, оформлення інтер'єрів, оснащення), кваліфікацією персоналу, безпекою клієнта і його майна;

- забезпечення економічної ефективності діяльності шляхом стабільного завантаження готелів. Мережа дозволяє зменшити витрати на резервування, маркетингові дослідження, рекламу, підготовку кадрів.

Одним з найпоширеніших у всьому світі видів об'єднань є франчайзинг, який дає можливість підприємству об'єднатися з іншим підприємством або цілою мережею підприємств, які впевнено почувають себе на ринку, чії послуги користуються стабільним попитом, налагоджені певні системи фінансового контролю й виробництва даної послуги.

70-85% - в цілому дуже хороший готель, який можна рекомендувати як такий, що забезпечує високий рівень розміщення, харчування та обслуговування, відмінне виконання стандартів усіма службами.

Французька національна (європейська) система класифікації. За французькою системою готелі класифікуються на 5 категорій. Для одержання певної категорії готелі повинні відповідати встановленим вимогам для конкретної категорії: за кількістю номерів з певною площею, за наявністю ресторану або кафе, стоянки для автомобілів, за наявністю різного устаткування (центральне опалення, телефони, водопостачання, ліфти, звукоізоляція), за розмаїттям послуг і кваліфікацією службовців.

Французька система заснована на обліку устаткування номерів, окремих елементах комфорту й розмірів загальних приміщень.

Особливості готелів у Франції. Французькі готелі не піддаються прийнятним категоріям, таким як у Європі (2-5 зіркові) або в Америці (бюджет-люкс), їхня класифікація трохи інша:

2* - готелі з невеликою кількістю номерів, розраховані на мінімум зручностей. У номерах душ, туалет, телевізор. Сніданок складається з булочки, кави, джему й масла. Готелі перебувають, як правило, на відстані 15-30 хвилин ходьби від історичного центру.

3* - більшість - розташовані в центрі. Номери красиво оформлені в традиційному стилі. У кімнатах є всі зручності. Сніданок - булочка, кава, джем, апельсиновий сік, масло, нарізка із сиру, фруктовий салат. Більшість із цих готелів можна прирівнюватися до 4-х зіркових у Європі.

4*** - всі готелі зручно розташовані в центрі. Номери з класичним декором. У багатьох, крім душу, є ванна й фен. У готелях такої категорії на курортах є басейн і сауна, бари, ресторани, гарні холи й салони. Сніданок - шведський стіл. Додається максимум зусиль, щоб клієнт проводив в готелі якнайбільше часу.

4** - Luxe & Places - найвища категорія у Франції. Готелі-палаці, готелі-легенди, кожний зі своєю історією, у якій фігурують багато світових знаменитостей. Просторі номери в традиційному французькому стилі з вишуканим декором і всіма сучасними зручностями. Гастрономічні ресторани, салони краси, чудовий сервіс.

Французька національна система передбачає розподіл готелів на 5 категорій зірок від 1 до 4 і 4 зірки-ложе, що також називають «5 зірок». Головними критеріями оцінки є: обладнання та площа номерів, елементи комфорту, набір послуг, що надаються, кваліфікація персоналу. Розмір готелю практично не впливає на його класність. В структурі готельного фонду Франції частка п'ятизіркових готелів становить - 3,6%, чотиризіркових - 5,3%, тризіркових - 18,3%, двозіркових - 32,2%, однозіркових - 40.6%. Тобто переважають готелі середнього класу.

Індійська система класифікації. П'ять категорій має також індійська система кваліфікації. На відміну від європейської, відповідність вимогам оцінюється в балах, при цьому за кожним пунктом стандарту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання категорії готелю необхідно набрати мінімальну суму балів, кількість балів за кожним пунктом повинна бути не менше 50% від максимальної суми. Категорію надає спеціальна комісія за загальною кількістю балів, що складає для: * - 100 балів ** - 150 балів *** - 210 балів **** - 260 балів ***** - 290 балів

Індійська система включає також 5 категорій: "1 зірка", "2 зірки", "3 зірки", "4 зірки", "5 зірок", які привласнює спеціальна комісія на основі бальної оцінки. Комісія може за своїм розсудом дати до 15 балів за будь-які, на передбачені кваліфікаційними вимогами, додаткові послуги. Для одержання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для даного класу мінімальну суму балів, причому їхня кількість з кожного пункту повинна становити не менш 50% максимальної оцінки.

Наприклад, готель категорії «1 зірка» повинен бути розташований у гарному районі, у споруді придатній для розміщення гостей з усіма необхідними зручностями.

Для отримання відповідної категорії слід набрати мінімальну суму балів:

1зірка- 100 балів; 2зірки - 150 балів; 3зірки - 210 балів;
4зірки - 260 балів; 5 зірок-290 балів.

Класифікація готелів у США. В США найпоширенішою є класифікація за родом операцій, що здійснюються в готелі, або ж за тим, наскільки обслуговування задовольняє економічні та соціальні потреби гостей. Відповідно до цього готелі підрозділяються на комерційні, мотелі, курортні, і для проведення ділових зустрічей. Окрім того в США готелі класифікують за терміном перебування від 1 до 7 днів, для постійного проживання, курортні готелі.

У США єдиної офіційної затвердженої урядом класифікації не існує. Тут, за комфортністю готелі діляться на 5 категорій. Вищий статус присуджується двома установами: American Automobile Association (AAA, Автомобільна Асоціація Америки), що ділить готелі по так званих «діамантах» й Mobile Travel Guide, асоціація пов'язана з організацією поїздок, по системі – «П'ять зірок». З більш ніж 21 тисячі претендентів вищої категорії, п'ятизіркового статусу визнані гідними тільки 35 готелів.

Готелі США класифікуються за місцем розташування, за цінами, за типами послуг, які вони пропонують, а також залежно від умов використання.

На думку американських спеціалістів, розвиток ряду готелів зі своїми стандартами та система перевірок є чудовою гарантією якості. Ініціатором появи служб, що займаються оцінкою якості обслуговування (Rating ervice) є Американська автомобільна асоціація (AAA). Оцінка якості, що проводиться AAA, дозволяє підприємству бути внесеним у той чи інший довідник, який популярний серед подорожуючих.

За розміром готелі США поділяють на 4 категорії: до 150 номерів, від 150 до 299, від 300 до 600, понад 600.

За типом виділяють готелі: люкс, мотелі, курортні готелі, тайм-шер готелі.

Традиційно рівень обслуговування визначається трьома категоріями: люкс, середній та економічний. Формулювання характеристик досить загальні. Наприклад, для готелів люкс обслуговування визначається як: «висока якість, добре навчений персонал для виконання будь-яких побажань гостей, елітарні умови проживання, дороге оздоблення приміщень». Для готелів середнього класу - «широкий набір послуг, персонал для усіх видів послуг, дорогі меблі та обладнання, великий вестибюль, ресторани». Економічний клас передбачає обмежений рівень обслуговування та кваліфікації персоналу, просте та швидке обслуговування.

Розвиток готельної бази США все більше орієнтується на певний сегмент ринку і найближчим часом очікується остаточне закріплення в практиці трьох основних категорій готелів:

1. Люкс - з великою кількістю персоналу і надзвичайно високим рівнем сервісу для найвибагливіших клієнтів.

2. Готель середнього рівня, що максимально використовує сучасні технології, прагне за рахунок автоматизації знизити експлуатаційні витрати, і, відповідно, ціни.

3. Невеликий тихий готель для тих клієнтів, які бажають мати більше персональної уваги до себе, але за помірними цінами.

Класифікація готелів у Великобританії. Така ж тенденція простежується у готельній індустрії європейських країн. Деякі каталоги досить складної системи класифікації готельних закладів у Великобританії пропонують традиційну категорію зірок, але, як правило, на фасаді зображено не зірки, а корони. Для перекладу з мови корон на мову зірок необхідно від загальної кількості корон відняти одну.

Найбільш уживаною вважається класифікація запропонована Британським управлінням подорожей – British Travel Authority (BTA):

- бюджетні готелі (*) розміщуються найчастіше в центрі міста і мають мінімум зручностей;

- готелі туристського класу (**) мають ресторан і бар;

- готелі середнього класу (***) відзначає досить високий рівень обслуговування:

- готелі першого класу (****) характеризує дуже висока якість проживання і відмінний рівень обслуговування;

- готелі вищої категорії (*****) забезпечують рівень обслуговування і проживання екстракласу.

У порівнянні з іншими країнами, англійські готелі мають ряд особливостей. Слід мати на увазі, що деякі лондонські готелі знаходяться у повній приватній власності, деякі належать акціонерним товариствам, компаніям і т. ін. За умови інших рівних ознак, перевага віддається готелю, який знаходиться у володінні одного власника. Незважаючи на те, що більша частина британських готелів управляється англійськими менеджерами, велика кількість з них входить до міжнародних ланцюгів.

Цікавим є досвід з класифікації та оцінки якості обслуговування у готелях і ресторанах Автомобільною Асоціацією Великобританії. Обов'язкова класифікація включає 5 категорій зірок чорною та червоного кольору.

Кожне підприємство інспектують щорічно і класифікують за особливими критеріями. Проводять роботу з класифікації спеціальні інспектори, робота яких полягає у регулярному та детальному обстеженні готелю. Кожний інспектор повинен мати спеціальну освіту у готельній і ресторанній справі, теоретичну і практичну підготовку. Вони зобов'язані регулярно проходити навчання на спеціальних курсах, щоб гарантувати дотримання загальнонаціональних стандартів. Готелі перевіряються анонімно. Оселившись на одну добу, як звичайний клієнт та одержавши вранці рахунок, інспектор відрекомендується і після цього проводить детальну перевірку всього підприємства. Після одержання схвальної оцінки та присудження заслуженої кількості зірок готель інспектується таким самим чином щорічно. При зміні власника готель автоматично втрачає свою кваліфікаційну оцінку і має бути переатестованим під управлінням нового власника. Плата за роботу з атестації диференційована в залежності від розмірів готелю, ступені оснащення обладнанням, крім того оплачується реєстрація присвоєної категорії.

Як правило, готелям Великобританії присвоюється від 1 до 5 зірок за критеріями BTA - чорного кольору. Вони означають виконання єдиних прийнятих в країні стандартів від найпростіших до висококласних готелів. Крім чорних зірок, готелям присвоюється додаткова оцінка у відсотках. Відсотки відбивають якісну різницю в обслуговуванні в готелях з однаковою кількістю зірок. Цю відсоткову оцінку виставляє інспектор, керуючись враженнями від обслуговування:

50-59% - готель задовольняє усім мінімальним вимогам стандартів, забезпечує скромний, але пристойний рівень розміщення, зручностей і послуг.

60-69% - готель, що відповідає мінімальним вимогам і при цьому забезпечує більш високі стандарти якості за деякими видами обслуговування.

Більш комфортними вважаються «будинки для гостей» (bungalow). По суті - це готелі дво-, тризіркового рівня. До найбільш престижних засобів розміщення, що

відповідають вимогам, які висуваються до готелів три-чотири зірки можна віднести туристичні готелі, а до готелів чотири - п'ятизіркової категорії - «винні будинки» (jindian).

Класифікацією готелів і ресторанів у Великобританії займається Автомобільна Асоціація Великобританії. Обов'язкова класифікація включає п'ять категорій «зірок» чорної й червоної Кольорів.

Крім зірок чорного кольору, британці використовують більш престижну класифікацію - готелям, які забезпечують прекрасний рівень гостинності та комфорту присвоюють від 1 до 5 зірок червоного кольору. Така оцінка присвоюється щорічно окремій групі готелів, визнаних кращими в межах своєї категорії. У цьому випадку процентна оцінка вже не обов'язкова.

Класифікація готелів у Німеччині. У Німеччині в рамках класифікації до готельних споруд відносять засоби розміщення, котрі мають не менше 9 місць для розміщення і котрі пропонують не менше двох послуг: ночівля та харчування. Класифікація готелів від 1 до 5 зірок у Німеччині передбачає контроль відповідності послуг обов'язковим (їх 22) та додатковим (факультативним) критеріям.

Такі критерії, як зовнішній вигляд споруди, надання додаткових послуг, спортивна і оздоровча інфраструктура, можливості для організації бенкетів, конференцій.

Слід відзначити, що готелі, у яких одномісні номери мають площу менше 6 км², не підлягають класифікації до проведення реконструкції та приведення площ номерів до нормальних вимог.

Готелі, яким присвоєні зірки, отримали у Німеччині назви:

- 1 зірка - Tourist (туристичний);
- 2 зірки - Standart (стандартний);
- 3 зірки - Komfort (комфортний);
- 4 зірки – First Claas (першого класу);
- 5 зірок – Luxus (люкс).

Класифікація готелів у Австрії. Одним із визнаних лідерів з прийому туристів є Австрія. Тільки в гірській частині цієї країни нараховується понад 20 тис. готелів. До найдешевших засобів розміщення відносять молодіжні готелі (you the hotel), яких в Австрії не менше 100. В таких недорогих молодіжних гуртожитках можна купити ночівлю, але особливі зручності навряд чи гарантовані.

Готелі Австрії оцінюються також за 5-ти зірковою системою, але в сільській місцевості нерідко зустрічаються так звані 4* позакатегорійні готелі - невеликі одно-, три поверхові будинки, які найчастіше обслуговує фермерська родина. Австрійські готелі 3-5-ти зіркової категорії, на перший погляд, мало відрізняються між собою. Більшість готелів мають басейн, сауну, солярій, ресторан, буфет. Подібність посилюється поширенням в Австрії «романтичним стилем» у декорі інтер'єрів. В цілому готелі категорії 4 і 5-ти зірок у порівнянні з тризірковими виправдовують свою класифікацію завдяки більшій площі кімнат та різноманіттю послуг, що надаються. «Зіркова» категоризація використовується і при класифікації готелів в Єгипті. Але слід враховувати, що реально відповідають «зірковим» стандартам лише заклади, що належать до міжнародних готельних ланцюгів.

В Австрії існує «зіркова» класифікація готельних споруд. Відповідно до неї усі готелі за рівнем комфортності проживання туристів поділяються на п'ять категорій. Готелі в Австрії класифікуються за розміром засобів розміщення. Встановлено, що

величина споруди впливає на економічні показники її використання. Таким чином, затрати на персонал, витрати на рекламу, оренду, коефіцієнт використання потужностей готелю зростають із збільшенням розміру підприємства готельного бізнесу. Малими вважаються готелі приблизно на 42 місця, з кількістю персоналу - 6 чоловік, річною виручкою - 5 млн. шилінгів. Група великих підприємств має в середньому майже 110 місць, чисельність персоналу - 42 людини. Річна виручка підприємств цієї групи коливається від 12 до 15 млн. шилінгів.

З точки зору довготи туристського сезону австрійські готелі підрозділяються на: цілорічні, двосезонні, односезонні.

Ще існує розподіл австрійських готелів залежно від їх місця розташування. Таке розмежування робиться через встановлений в країні різний рівень цін за проживання у готелях однієї категорії залежно від того, де вона розташована - у Відні чи інших містах, наприклад, у Зальцбурзі.

Асоціація готелів *Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія) має свою міжнаціональну класифікацію*. Вона побудована за принципом французької або європейської системи, тільки клас готелів визначається не зірками, а «сонечками». Знак має вигляд половинки сонця, що сходить на фоні неба. Клас готелю визначають експерти Асоціації. У скандинавських країнах дуже поширені позначення для послуг у вигляді піктограм, що використовуються у каталогах Асоціації. Таким чином, клієнт одержує повну інформацію про те, яке обслуговування чекає на нього в кожному готелі. Для замських готелів молодіжного і сімейного відпочинку та кемпінгів існують інші критерії оцінки, менш суворі, ніж для готелів. Система класифікації цих засобів розміщення також передбачає розподіл на п'ять зірок і для них випускають інші каталоги.

У системі класифікації замських готелів Данії оцінюються переважно споруда, номери, загальна площа й основний набір послуг. При цьому до уваги не береться атмосфера та краса околиці. Класифікація базується на 33 різних вимогах, виконання яких забезпечує присвоєння категорії від найнижчої до найвищої. Вимоги можуть бути приблизно охарактеризовані наступним чином:

* - для готелів, які відповідають мінімальним вимогам;

** - готелі, що крім мінімальних вимог, пропонують камеру зберігання та окремі сейфи для зберігання особистих коштовностей. Служба прийому й обслуговування працює впродовж тривалого часу, є кіоск. Номери обладнані необхідними меблями, добре обладнані холи, є кухня, де можна приготувати каву або чай;

*** - готелі, що мають спеціальну стойку для служби прийому, стіл інформації. Площа номерів залежить від кількості в них постояльців. Деякі номери мають окрему ванну та туалет. Кімнати мебльовані. В кухні для гостей має бути мікрохвильова піч і традиційна плита. Окремий хол з телевізором. Крита стоянка для велосипедів. Можливі послуги хімчистки. Забезпечується сніданок, обід і вечеря;

**** - у готелі всі номери з ванною та туалетом. У деяких випадках два номери можуть мати спільний санвузол. Під час сезону служба прийому і обслуговування працює, як мінімум, з 8 до 12 і з 15 до 21 години. Є приміщення для прання білизни, обладнані пральною машиною і апаратом для сушіння білизни. Хороші умови для паркування машин і велосипедів;

***** - у готелі всі номери з повним санвузлом. Крім всіх зручностей є ігрова кімната і майданчик для дітей. В кухні для гостей - мікрохвильова та газова печі. Гарячі та холодні напої подаються цілодобово. У сезон служба прийому і розміщення працює з 7 до 21 години. Приймаються до оплати як мінімум два типи міжнародних кредитних карток. Кемпінги Данії поділяються на 5 категорій і вимоги до них суттєво нижчі, ніж для готелів. Висування нижчих вимог до заміських засобів розміщення, ніж для готелів, що розташовані у містах, обумовлено тим, що вимоги самого споживача щодо послуг обмежуються лише тими, які пов'язані з відпочинком і дозвіллям. Цілком зрозуміло, що підходити з однаковими критеріями до великого міського готелю та туристської бази сезонної дії у курортному містечку неможливо та й непотрібно.

Класифікація готелів у Китаї

Досить незвичні категорії, готелів виділяються в східних країнах. Так, наприклад, в Китаї для оцінки закладів розміщення використовується п'ятизіркова система, хоча поза нею в країні існує і своя специфічна шкала, у відповідності до якої до найпримітивніших баз прийому відносять «гостьові будинки» (zhaodaiuo), заїжджі будинки, або хостели.

Класифікація готелів в Італії. Готельна база Італії налічує близько 40 тис. готелів. Класифікація італійських готелів досить заплутана. І хоча мандрівники часто можуть побачити знайомі зірки, офіційно зіркової класифікації в країні немає. Згідно прийнятих в Італії норм, готелі диференціюють в межах трьох категорій. При цьому можна умовно визначити, що перша відповідає рівню ****, друга - ***, третя - **. Крім того, в межах кожної категорії існує своя довільна градація. Згідно з умовною відповідністю «зіркової» класифікації слід відзначити більш рівномірний розподіл готелів за категоріями: 5.1% - п'ятизіркові, 13,2% - чотиризіркові. 30.9% - тризіркові, 23.5% - двозіркові, 27,3% - однозіркові.

До найбільш помітних особливостей італійських готелів слід віднести їх невеликі розміри (50 - 80 кімнат).

Класифікація готельних споруд в Ізраїлі. Ізраїль має високоякісні курортно-готельний комплекс на берегах Середземного і Червоного морів. Кількість готелів постійно збільшується, а зіркова класифікація, яка використовувалася десятиліття тому, анульована. Натомість виникла диференціація готелів за трьома категоріями. Для зручності, при роботі з клієнтами, звертаються до більш звичної зіркової категоризації закладів розміщення.

В тризіркових готелях Ізраїлю, незважаючи на їх відому скромність, клієнти мають можливість отримати мінімально необхідний для повноцінного відпочинку набір послуг. Чотиризіркові готелі відрізняються від тризіркових не тільки більшим комфортом, але й кращим розташуванням і більш високим рівнем обслуговування.

Готелі вищої категорії відрізняються особливим шармом та аристократизмом і відповідають усім необхідним вимогам.

Класифікація готельних споруд в Іспанії. В Іспанії також існує градація засобів розміщення за категоріями:

- готелі (hoteles) п'яти категорій від 10 до 5 зірок - будинки готельного типу, бунгало та ін. (hoteles-apartments) чотирьох категорій від 1 до 4 зірок;
- заїжджі двори (hostales) трьох категорій від 1 до 3 зірок;
- пансіони (pensiones) трьох категорій.

Крім того, існують державні заклади прийому туристів (paradoge), які знаходяться під контролем Державного міністерства по туризму. Вони здебільшого розміщені в найбільш мальовничих районах, де майже немає інших можливостей для розміщення мандрівників. До них відносять старовинні фортеці, замки, палаци, які обладнані як готелі«люкс».

Грецька система класифікації готелів. В Греції користується популярністю «літерна» система класифікації, хоча на фасадах готелів можна побачити і звичні зірки. Всі грецькі готелі поділяються на чотири категорії: А, В, С, D). Готелі категорії «А» відповідають чотиризірковому рівню. «В» -тризірковому, «С» - двозірковому. Готелям найвищого класу часто присуджується категорія de Luxe. Але, незважаючи на наведену класифікацію, засоби розміщення Греції однакової категорії значно відрізняються один від одного.

До найменш комфортних засобів розміщення відносять апартаменти (скромні квартирки в невеликих будинках). В готелях категорії «С» (двозіркових) пропонують мінімальний набір послуг і розташовуються вони здебільшого на самому березі моря. Готелі категорії «В» (тризіркові), якщо вони знаходяться в курортній зоні, майже завжди розташовуються на узбережжі. Готелі категорії «А» (чотиризіркові) відрізняє більш високий рівень обслуговування. Готелі, які претендують на найвищу категорію, за звичай, відповідають міжнародним стандартам.

Класифікація готелів у Африці. Загальний економічний ріст в країнах Африки вплинув і на туристичну інфраструктуру. За останній період часу в Африці з'явилося багато сучасних готелів і проведена часткова або повна реконструкція в існуючих готельних підприємствах. Значна частина Африканських готелів регулярно займає передові позиції в світових рейтингах.

Східна і Південна Африка пропонує туристам різноманітну туристичну інфраструктуру з високим рівнем сервісу та гнучкою ціною політикою. Класифікація готелів по типу і за ціною сприяє здійснити правильний вибір при плануванні мандрування в такі країни , як Кенія, Танзанія, ЮАР, Намібія, Ботсвана, Мозамбик, Малі, Уганда, Руанда, Сейшельські острови, Мадагаскар, Мальдівські острови та інші країни.

Кемпінг – зазвичай, являє собою площадку для мандрівників на власному або орендованому транспорті, де можна розмістити свою або орендовану палатку (при наявності такої послуги), користуватися громадським санвузлом з гарячою і холодною водою і користуватися кухнею для приготування їжі або замовляти готову (при наявності). Вартість зупинки в кемпінгу коливається от 30\$ до 120\$ за ніч в залежності від інфраструктури.

Хостел – розміщення в таких готелях нагадує студентський гуртожиток, в яких бронюється місце на ніч в кімнаті де може розміщуватися від трьох до десяти чоловік. Харчування в хостелах не надається. Вартість в таких готелях складає 15\$ за добу, і не перевищує 60\$ на людину.

Гестхаус – малий готель власного сектору (часто сімейному) управлінні. Великий вибір гестхаусів в ЮАР, Намібії. В країнах Східної Африки їх немає. Гестхаус не означає, що це «дешево», в наявності є достатньо дорогі гестхауси, але, в середньому, вартість розміщення за добу коливається від 80\$ до 300\$ за номер.

Готель - бутік - готель, розміщений в будівлі яка має історичну або іншу цінність. Часто готель - бутік проектує відомий дизайнер за спецпроектами,

виконуючи завдання власників або власні творчі здібності. Такі готелі, зазвичай, пропонують розміщення вартістю за номер від 200 - 300\$.

Готель - маєток пропонує розміщення з комфортом. Це може бути винна ферма, *гольф - резорт*, готель в особистому заповіднику, **СПА-готель**, власний маєток за містом. Тут можна знайти особливе розміщення, або з якоюсь іншою різницею від стандартного готелю. Вартість проживання за добу складає від 200-300\$ за номер.

Лодж - готель в заповіднику або це є невеликий пляжний готель. Який, зазвичай має вид стаціонарного бунгало, який виготовлений із природних матеріалів і розміщений на території заповідної зони або на його границі зі огороженою територією.

Лоджі – готелі пропонують різноманітний рівень розміщення - від стандартного до рівня Luxury. Не залежно від категорії лоджі - готелю, в будь-якому із них гарантуються, як мінімум, стандартні послуги: номер з гарячою і холодною водою, сучасним санвузлом, ресторан, бар і басейн. Зазвичай пропонуються 2 типи харчування: "сніданок-обід-вечеря" або "входить все", у вартість входить джип-сафарі і інші види сафарі (в залежності від рівня лоджі - готелю). Вартість номера складає від 210\$ за добу.

Кемп - на відміну від лодж - готелю пропонує розміщення в шалі з брезенту на дерев'яних платформах. В кемпі пропонуються такі послуги як в лоджі-готелі. Кемп спочатку був єдиним варіантом і залишається символом класичного африканського сафарі. Для того, щоб відчути справжнє сафарі необхідно провести як мінімум одну ніч в кемпі. Тоді гарантовані особливі відчуття близькості до природи. Кемп, зазвичай не огорожений. Вартість за номер складає від 300\$ за добу.

Мобільний кемп (mobile camp) – відрізняється від звичайного кемпа тим, що він може бути тимчасово розміщеним або відкритим в залежності від сезону. Вартість розміщення входить у загальний пакет сафарі-маршруту, так як він використовується в основному для особистого сафарі високого рівня і враховуються всі бажання клієнтів.

Готель-резорт пропонує класичне розміщення різного рівня. Це може бути пляжний готель, гольф-готель, готель міста або інший готель з великою кількістю номерів (більше 100), різноманітної інфраструктури і різноманітних категорій (от basic 3* до luxury 5*). Вартість залежить від категорії готелю і складає від 190\$ за добу за номер.

4.2.Класифікація підприємств готельного господарства в Україні

Свого часу і в Україні використовувався такий принцип для атестації готелів, який було покладено в основу системи Держкомінтуристу. Бальна система класифікації «Інтуристу» розподіляла готелі на 2 типи: для короткотермінового проживання туристів і бізнесменів та рекреаційні готелі, до яких висувалися додаткові вимоги, пов'язані з організацією відпочинку та лікування. Ця система проіснувала до початку 90-х років ХХ ст. паралельно з розподілом готелів на розряди.

Згідно з Законом України «Про туризм» від 15.05.1995 р. готельні послуги та послуги харчування, що надають суб'єкти туристської діяльності, підлягають обов'язковій сертифікації. Для туристичних і готельних послуг вона запроваджена з 04.04.1998 р.. а для послуг громадського харчування з 01.07.1998р.

Сертифікація - це діяльність з підтвердження відповідності послуг встановленим вимогам, її здійснюють органи з сертифікації Системи УкрСЕПРО, зареєстровані у Держкомстаті України. Для готелів з 01.01.1997 р. діє Державний Стандарт України «Класифікація готелів» (ДСТУ 28681.4 95). Його було розроблено в Росії на основі європейської системи класифікації готелів і прийнято як міждержавний стандарт для країн СНД.

Відповідно до цього документу готелі України поділяють на п'ять категорій зірок, що позначаються символом «*», на підставі комплексу вимог до матеріально-технічного забезпечення, номенклатури та якості послуг, рівня обслуговування. Особливої уваги заслуговують вимога безпеки та вимоги до персоналу, що є новими для нашого готельного господарства. Проведення сертифікації передбачає дві схеми. Перша з них - це проведення атестації готелю з перевіркою на відповідність вимогам нормативних документів. В результаті готелю надається певна категорія - зірки та видається сертифікат відповідності, термін дії якого 2 роки. Друга схема складніша, оскільки проводиться перевірка системи якості готельних послуг. Термін дії сертифіката, виданого за такою схемою, не більше 3 років. Якщо готель не відповідає у повному обсязі вимогам найнижчої категорії «*», але відповідає вимогам безпеки, то йому буде видано сертифікат з терміном дії на 1 рік.

Можливо, вимоги нового стандарту «Класифікація готелів» здаються завищеними для сьогоденного стану української готельної бази, але орієнтир на міжнародні стандарти обслуговування значно підвищує ефективність спроби української індустрії туризму активно включитися в міжнародний туристичний обмін.

Серед актуальних завдань - опанування міжнародною системою піктограм, яка допомагає організаторам обслуговування і споживачам користуватися путівниками національних і регіональних підприємств розміщення, де споживач змушений розуміти різноманітні правила, символи та інформацію. Уніфікувати піктограми готельного та ресторанного сервісу вдалося ХОТРЕК (HOTREC) - Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів в Європейському Економічному співтоваристві, яка була заснована в 1982 році. Вона є найвищим органом 22 національних асоціацій готелів, ресторанів і кафе у 12 країнах ЄС і представляє понад 1 млн. підприємств, понад 4 млн. службовців, має загальний обіг близько 100 млрд. ЕКЮ.

ХОТРЕК розробила Європейську Інформативну Систему для індустрії гостинності, що була прийнята Радою Міністрів ЄС 23 грудня 1986 року. Така інформаційна система описує об'єктивним чином ті умови та зручності, наявність яких гість може очікувати у готелі чи ресторані. Система Стандартизованої Інформації (standardized Information item-I) як надійний супутник споживача має ряд переваг. Вона об'єктивна, інформативна, легка в управлінні та піддається контролю через застосування чинного законодавства захисту прав споживача, що не допускає трактувань, які вводять в оману.

Інформаційна система допомагає значно легше знаходити потрібну інформацію, незалежно від того, до якої країни Європи планується подорож, і складається з величезної кількості піктограм, які використовуються в усьому світі. Особливу увагу привертають до себе такі незвичайні, але ж необхідні символи, як спеціальні зручності для інвалідів і «зелений ключ» на білому фоні, який символізує екологічну чистоту території заміського готелю. Для того, щоб над готелем почав майорити

прапор з таким символом треба пройти оцінку за суворими екологічними вимогами до видалення сміття, екологічної чистоти миючих засобів і продуктів харчування, що використовуються в готелі, хімічного складу води та дотримання норм витрат води та енергії.

Цей досвід заслуговує на те, щоб бути впровадженим у рекреаційних зонах України, де розвивається оздоровчий туризм. Дарма, що санітарні та екологічні служби постійно контролюють підприємства гостинності, адже українці та іноземні гості не мають можливості отримати інформацію про результати такого контролю. Запровадження заходів, спрямованих на підвищення зацікавленості готелів у підтримуванні екологічного стану території, що діятимуть через споживача, сприяло б поліпшенню екологічного становища рекреаційно-туристичних регіонів України.

Таблиця 4.1

Мінімальні вимоги до готельного господарства.

№ пор.	Перелік вимог	Категорія					
		без категорії	*	**	***	****	*****
1	Споруда і прилегла територія:						
	- оригінальне архітектурне рішення, збудована за індивідуальним проектом;					X	X
	- споруда збудована за індивідуальним або повторним проектом;				X		
	- споруда збудована за індивідуальним або типовим проектом;		X	X			
	- світлова реклама з назвою готелю із спеціальною художньою емблемою;				X	X	X
	- світлова або освітлена реклама;		X	X			
	- вивіска з назвою підприємства українською та англійською мовами;		X	X	X	X	X
	- під'їзні шляхи та підходи до готелю, прилегла територія (декоративне озеленення, художні композиції тощо);					X	X
	- під'їзні шляхи і підходи до готелю, а також двір і			X	X		

	прилегла територія (декоративне озеленення);						
	- під'їзні шляхи і підходи до готелю впоряджені;	X	X				
	- центральний вхід для гостей з козирком для захисту від атмосферних опадів;	X	X	X	X	X	X
	- окремий службовий вхід для персоналу;				X	X	
	- окремий вхід до ресторану з готелю та вулиці			X	X	X	X
	Автостоянки						
	- що охороняються при готелях, турбазах і туркомплексах					X	X
	- що охороняються в мотелях, кемпінгах	X	X	X	X		
	- без охорони	X	X	X			
	- гараж						X
	- парковка автомобілів персоналом готелю						X
	- для готелів: кількість місць на автостоянці по відношенню до кількості номерів – не менше 30 %					X	X
	- для мотелів, кемпінгів, готелів, турбаз і комплексів: кількість місць на автостоянці по відношенню до кількості номерів – не менше 10% - 20% - 30%		X	X	X		
2	Технічне устаткування, аварійне енергоустаткування:						
	- аварійне освітлення (акумулятори)	X	X	X			

- стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення і роботу обладнання протягом не менше ніж 24 години;				X		
- гаряче водопостачання від резервної системи МВП на час проведення профілактичних робіт;					X	X
- кондиціонування повітря в усіх приміщеннях цілодобово, в усіх кліматичних зонах;						X
- кондиціонування повітря в громадських приміщеннях і в залах підприємств громадського харчування;					X	
- припливно-витяжна вентиляція ;		X	X	X		
- установка (фільтр) для обробки води і доведення її до нормальної якості, ємкості для мінімального запасу питної води не менше ніж на добу (для районів з перебоями у водопостачанні);	X	X	X	X	X	X
Ліфти у споруді: - вище одного поверху;					X	X
- вище двох поверхів				X		
- вище трьох поверхів;		X	X			
- багажний і пасажирський окремо					X	X
- ліфтове обслуговування 1 на 60 номерів				X	X	X
- службові ліфти окремо від ліфтів для гостей;					X	X
- підйом і спуск з усіх поверхів цілодобово;		X	X	X	X	X
- максимальний час очікування ліфта: не більше 30 секунд не більше 45 секунд					X	X

- музичний радіоканал з можливістю радіотрансляції в усі приміщення				X	X	X
Телефони в номерах						
- зовнішній і внутрішній телефонний зв'язок в усіх номерах (міжнародний);					X	X
- зовнішній телефонний зв'язок не менше, ніж на 70% номерів, міжнародний зв'язок				X		
- зовнішній телефонний зв'язок не менше, ніж на 40% номерів;			X			
- зовнішній телефонний зв'язок у багатокімнатних номерах;		X				
Телефон у громадських місцях:						
- наявність у службі прийому;	X	X				
- кабіна у вестибюлі готелю;			X	X		
- звуконепроникна кабіна з міжміським і міжнародним зв'язком;					X	X
- міський телефон автомат: не менше один поверх біля громадських приміщень				X	X	X
Характеристика номерного фонду						
- 100 % одно-; двомісних номерів, з них не менше 10% багатокімнатні номери (апартаменти різного типу);						X
- не менше 5% багатокімнатні номери					X	
- не менше 80% одно-; двомісних номерів, багатокімнатні номери або окремі номери, що можуть бути об'єднанні;				X		
- не менше 60% одно-; двомісних номерів,			X			

багатокімнатні номери або окремі номери, що можуть бути об'єднанні;						
- 40% одно-; двомісних номерів;		X				
- 100% номерів з повним санвузлом (унітаз, ванна з гнучким душем, умивальник) для багатокімнатних номерів додатковий туалет і біде);					X	X
-100% номерів з повним санвузлом (унітаз, ванна з гнучким душем, умивальник)				X		
- не менше 50% номерів з повним санвузлом (унітаз, ванна з гнучким душем, умивальник)			X			
- 40% номерів з повним санвузлом (унітаз, ванна з гнучким душем, умивальник)		X				
Для об'єктів, що побудовані раніше, допускається зниження:						
- кількості одно-; двомісних номерів до їх загальної кількості на 10%		X	X	X		
- кількості номерів з повним санвузлом на 30 % на 10 %		X	X			
Площа номера						
<i>Однокімнатного двомісного</i>						
- не менше 16 м ²						X
- не менше 12 м ²					X	
- не менше 11 м ²				X		
- не менше 9 м ²			X			
<i>однокімнатного двомісного</i>						
- не менше 25 м ²						X
- не менше 16 м ²					X	
- не менше 11 м ²				X		

	- не менше 12 м ²			X			
	<i>двокімнатного</i>						
	- не менше 32 м ²						X
	- не менше 25 м ²					X	
	- не менше 22 м ²		X	X	X		
	<i>трикімнатного</i>						
	- не менше 55 м ²					X	X
	- не менше 40 м ²			X	X		
	<i>Площа ванної кімнати</i>						
	- не менше 5 м					X	X
	- не менше 4 м				X		
	3-4 м		X	X			
3.	Технічне оснащення номерів						
	- повна звукоізоляція					X	X
	- звукоізоляція не менше 35 дБ						
	35 дБ						
	- двері з вічком і замком підвищеної секретності;						X
	- двері з замком і внутрішнім запобіжником;	X	X	X	X	X	X
	- охоронна сигналізація або візуальні засоби контролю						X
	- пожежна сигналізація	X	X	X	X	X	X
	- наявність системи індивідуального контролю за температурним режимом у номері, кондиціонування повітря;				X	X	
	- загальне або комбіноване штучне освітлення зі стелі, настінного чи напільного світильника	X	X	X	X	X	X
	- локальне освітлення від світильника біля ліжка, настільної лампи, лампи над умивальником		X	X	X	X	X
			X	X	X	X	X
	- вимикач біля дверей	X	X	X	X	X	X
	- вимикач дистанційного						X

	управління біля ліжка						
	- телефон в апартаментах у кожній кімнаті					X	X
	- телефон або кнопка виклику обслуговуючого персоналу				X	X	X
	- електророзетки із зазначеною напругою;	X	X	X	X	X	X
	- різнопазові електророзетки з зазначеною напругою					X	X
	- міні-бар					X	X
	- міні-сейф						X
	- радіоприймач	X	X	X	X	X	X
	- телевізор (кольоровий) по діагоналі екрана не менше 41 см , що приймає, крім українських програм, супутникові програми провідних телекомпаній світу, а також готельний відео канал;					X	X
	- телевізори з дистанційним управлінням		X	X	X	X	X
	- телевізор у громадських місцях	X	X				
4.	Інформаційно-рекламний матеріал у номері						
	- телефонний довідник (у категоріях 1,2, 3 зірки в телефонізованих номерах)		X	X	X	X	X
	- рекламна папка (буклети, інформаційний матеріал по місту, готелю);			X	X	X	X
	- свіжий номер газети						X
	- спеціальна інформація по аварійних ситуаціях	X	X	X	X	X	X
	- набір письмового приладдя (конверт, поштовий папір, ручка або олівець)				X	X	X
	- табличка «Не			X	X	X	X

	турбувати»						
5.	Інвентар і речі санітарно-гігієнічного призначення санітарного вузла:						
	- телефонний апарат;						X
	- фен для сушки волосся;						X
	- косметичне дзеркало для гоління і макіяжу;						X
	- туалетний папір (з резервним рулоном);	X	X	X	X	X	X
	- набір рушників не менше 5 шт. не менше 3 шт. не менше 2 шт.	X	X	X	X	X	X
	- банний халат або махрове простирadlo в апартаментах				X	X	X
	- набір туалетного приладдя у фірмовій упаковці:						
	- туалетне мило	X	X	X	X	X	X
	- шампунь для волосся					X	X
- гель, сіль для ванни, лосьйон, тапочки						X	
- шапочка банна					X	X	
- паперові серветки						X	
- махрові серветки				X	X	X	
6.	Оснащення номеру меблями і інвентарем						
	Розміри ліжка						
	190x80 см одинарне ліжко	X	X	X	X		
	200x90 см одинарне ліжко					X	X
	190x80 здвоєні одинарні ліжка	X	X				
	200x90 см здвоєні одинарні ліжка				X	X	X
	190x160 см двійне ліжко				X		
	200x160 см двійне ліжко					X	X
	200x200 см двійне ліжко						
	- матрац з на матрацником	X	X	X	X	X	X
	- подушка не менше двох на ліжко не менше однієї на ліжко	X	X	X	X	X	X
	- ковдра, не менше однієї	X	X	X	X	X	X

	на ліжку;						
	- простирadlo, підодіяльник, наволочки льняні або бавовняні;	X	X	X	X	X	X
	- покривало або накидка на ліжку;	X	X	X	X	X	X
	- шафа (при відсутності вбудованої) з вішалкою, полицями, плечиками (не менше чотирьох на кожного клієнта);	X	X	X	X	X	X
	- вішалка для верхнього одягу і капелюхів		X	X	X	X	X
	- стілець - не менше одного на кімнату					X	X
	- на кожного клієнта	X	X	X	X		
	крісло для відпочинку (не менше одного) - на кімнату (якщо дозволяє площа номера) - на кожного клієнта		X	X	X		X
	- при ліжковий столик (тумбочка) один на клієнта	X	X	X	X	X	X
	- журнальний столик					X	X
	- письмовий стіл				X	X	X
	- щільні завіси (або жалюзі) що забезпечують затемнення приміщення;	X	X	X	X	X	X
	- тюлеві занавіски				X	X	X
7.	Загальні санвузли для номерів, що забезпечені ними:						
	- туалет 1 на 5 номерів, але не менше двох на поверх	X	X	X			
	- душ один на кожні 5 номерів, але не менше двох на поверх		X	X			
8.	Громадські приміщення						
	- вестибюль із розрахунку 0,8м ² на одне готельне місце, з зонами прийому і розміщення, відпочинку та очікування, але не		X	X	X	X	X

	менше 70 м ²						
	- гардероб і туалети поблизу вестибюля ресторану		X	X	X	X	X
	- місце для розміщення багажу групи туристів, що прибули, або від'їжджають;	X	X	X	X	X	X
	- камера схову речей клієнтів;	X	X	X	X	X	X
	- візки для перевезення багажу;		X	X	X	X	X
	- коридори з цілодобовим освітленням, суцільне килимове покриття або інше спеціальне;	X	X	X	X	X	X
	- холи (не менш ніж один на поверх);	X	X	X	X	X	X
	- універсальний зал для проведення конгресів, культурних заходів з установкою для синхронного перекладу, приміщення для переговорів або секційних засідань;					X	X
	- салон-перукарня (з косметичним, манікюрним, педикюрним кабінетами)					X	X
	- перукарня (більше 200 місць)			X	X		
	- система магазинів і кіосків;						
9.	Приміщення для надання послуг харчування						
	- підприємства громадського харчування категорії «Люкс»					X	X
	- «Вища категорія»				X	X	
	- «Перша категорія»		X	X	X		
	- «Перша понижена категорія»		X				
	- «Друга категорія»	X					

4.3. Типи підприємств готельного господарства. Закордонний досвід.

Підприємствами готельного господарства (закладами розміщення) називають будь-які підприємства, де подорожуючим надають епізодично або регулярно місце для ночівлі. За міжнародними рекомендаціями (ВТО), заклади розміщення поділяються на три групи:

- готелі і аналогічні заклади розміщення (готелі, мотелі, пансіонати, тощо);
- комерційні та соціальні заклади розміщення (туристичні бази, молодіжні готелі, кемпінги, бунгало, будинок відпочинку тощо);
- спеціалізовані заклади розміщення (ротелі, ботелі, флотелі, альпготелі, притулки тощо).

Готелі та мотелі - основні заклади розміщення а всі інші – додаткові.

Бізнес-готелі. Попередники цих готелів розміщувались на шляху подорожуючих. Розвиток залізних доріг сприяв будівництву багатьох готелів поблизу вокзалів. Ті готелі, що розміщувались в центрі міста, стали з часом місцем для розміщення не тільки приїжджих, але й суспільним центром для місцевих жителів. Сучасні бізнес готелі знаходяться в діловій або центральній частині міста і обслуговують більш за все бізнес-туристів. Вони представляють собою саму велику групу готельних підприємств, оскільки, згідно зі статистики, більша половина поїздок здійснюється з діловою метою. Обслуговування спрямоване на створення відповідної атмосфери, наявність в номері робочої зони, крім зони відпочинку, наявність спеціальних приміщень і обладнання для проведення ділових заходів (конференц-залів, переговорних кімнат тощо.), наявність пунктів обміну валют і відділень банків тощо. Серед додаткових послуг потрібні послуги пральні, хімчистки, спортивних центрів, прокат автомобілів тощо.

Обслуговування бізнес клієнтів дозволяє готелю найбільш точно прогнозувати завантаження і здійснення бронювання.

Готелі при аеропортах. Розвиток цього ряду готелів пов'язаний з появою в середині ХХ століття комерційних реактивних перельотів. Клієнтами були бізнесмени, пасажери відмінених або відкладених авіарейсів, персонал авіаліній.

Готельний транспорт перевозить гостей від аеропорту до готелю. Багато готелів при аеропортах надають послуги по проведенню конференцій, дозволяючи клієнтам не здійснювати зайвих переміщень і втрати часу.

Сюїт-готелі. Характерною особливістю цих засобів розміщення є розширення площі номера (вони в основному включають вітальню і спальню кімнату, інколи маленьку кухню з холодильником і міні баром), скорочення площі приміщень загального користування, незначна кількість додаткових місць, відносно невисокі ціни. Клієнти сюїт-готелів – люди, які використовують їх як тимчасове житло, і які бажають знаходитись в домашній обстановці.

Апорт-готелі (готелі довготривалого проживання)/ Можна сказати, що вони схожі на сюїт-готелі але в основному надають кухонне обладнання. Вони призначені для гостей, які мають бажання прожити не менше 5 днів. Ціна залежить від часу перебування і дозволяє скоротити витрати мандруючих за рахунок обмеження набору основних (послуг харчування) і додаткових послуг. Для таких готелів також характерне прагнення до створення домашньої атмосфери.

Резидентські готелі (готелі для постійного проживання). Найбільше поширення отримали в США, сьогодні не дуже популярні (частково витіснені кондомініум-готелями і сюїт готелями). Призначені для постійного або

довготривалого проживання людей (інколи згідно договору постояльці вважаються жильцями). Номера таких готелів можуть нагадувати номери сюїт-готелів(є вітальня, спальня кімната, кухня). Резидентський готель може надавати повний або обмежений набір послуг(прибирання номера, службу адміністратора, послуги пральні і тощо) на території готелю можуть знаходитися ресторани і зали відпочинку.

Easy Hotel – це суттєво новий тип готелів, які як правило розміщуються в центрах великих міст. Такі готелі надають тільки послуги розміщення. Не має громадських зон, єдиним співробітником в ньому є менеджер на рецепції. Номери невеликих розмірів (від 7,2 до 6,3 м²), але в кожному є двохмісне ліжко, санвузол з душем, кондиціонер, телевізор.

Курортні готелі. Характерною ознакою для цих засобів розміщення є наявність спеціальних умов для відпочинку (обладнання) і місцезнаходження в залежності від яких визначається специфіка обслуговування. Курортні готелі можуть розміщуватися на літніх, цілорічних, гірськолижних і зимових курортах. Має місце широкий асортимент їжі і напоїв, та різноманітні додаткові послуги.

Основна мета курортних готелів – передбачити всі побажання клієнтів. Основною проблемою є сезонний фактор, який негативно впливає на завантаження матеріальної бази. Крім того виникають проблеми, пов'язані з наймом і збереженням кваліфікованого персоналу. Багато із них в несезонний період надають перевагу закриттю, інші намагаються вийти на нові ринки, приділяючи увагу обслуговуванню ділових туристів.

Готелі B&B (bed and breakfast). Такий тип засобів розміщення поширений в усьому світі: туристи зупиняються в приватному житловому будинку або невеликому готелі. Послуги згадуються у самій назві: проживання і сніданок. Власники готелів B&B проживають там, слідкують за порядком, займаються приготуванням сніданків (для них це може бути основним видом діяльності). Поширені ці засоби розміщення переважно в сільській місцевості, але зустрічаються і в містах при наявності там туристських ресурсів або транспортно-транзитних вузлів. Серед видів готелів B&B можна виділити наступні:

1. *Homestay (проживання в сім'ї):* багатокімнатна квартира, приватний житловий будинок в місті або сільській місцевості. Управління обов'язково сімейне, обов'язкове проживання з сім'єю, послуги стандартні. Основні клієнти-туристи, термін перебування 5-7 днів.

2. *Farmstay (проживання в сільській сім'ї):* власний житловий будинок. Володіння та управління обов'язково сімейне. Обов'язкове проживання із сім'єю. Послуги стандартні. Основні клієнти – туристи, термін перебування 5-7 днів.

3. *Inns (комерційний B&B).* Багатокімнатна квартира, власний житловий будинок, в сільській або міській місцевості. Володіння та управління необов'язково власне, можливо через найманих працівників. Послуги стандартні. Проживання сім'ї і гостей необов'язкове. Основні клієнти - туристи, бізнесмени, командировані (у відрядженні) особи не більше 1-5 днів.

4. *Farm Vacation (відпустка в селі).* Власний двір, ферма з фермерським або підсобним господарством. Володіння та управління - фермерське, селянське господарство, община декілька сімей. Сумісне проживання не обов'язкове. Послуги стандартні. Мають місце розважальні заходи та заходи для відпочинку, рибальство,

збирання дикорослих рослин. Основні клієнти це туристи, сім'я, 5-7 днів і не більше.

5. *Cottage (відпустка в котеджі)*. Власний житловий будинок, котедж в місті, при місті, селі, курорті. Володіння та управління необов'язково сімейне. Сумісне проживання сім'ї і гостей необов'язкове. Послуги стандартні, гості можуть самостійно турбуватися про харчування. Основні клієнти це туристи, люди, які відпочивають в санаторіях, 5-7 днів не менше.

6. *Apartments (проживання в квартирі)*. Тип приміщення: багатокімнатна квартира, власний будинок, котедж в місті, передмісті, селі, курорті. Володіння та управління необов'язково сімейне, сумісне проживання сім'ї і гостей необов'язкове. Послуги стандартні, гості можуть самостійно турбуватися про харчування. Основні клієнти це туристи, люди, які відпочивають в санаторіях, 5-7 днів не менше.

Казино-готелі. Поява цього класу засобів розміщення пов'язана із розвитком ігрового бізнесу. Наприклад, Лас-Вегас (штат Невада) є найбільшим містом США по кількості готелів такого типу. Комплексні послуги більшості готелів – розміщення і харчування – для казино готелів являються вторинними по відношенню до організації ігрового бізнесу. Характерною рисою є цінова політика номера, харчування, напої, як правило надзвичайно дорогі. Крім перерахованих послуг, казино-готелі можуть пропонувати екстравагантні шоу-програми, організацію перельотів чартерними рейсами для гостей інших міст, тенісні корти тощо.

Конгрес-центри і конгрес-готелі. Являються різновидністю бізнес-готелів. Конгрес-центри спеціалізуються на обслуговуванні різних заходів (конференцій, симпозіумів). Крім розміщення і харчування, готелями надаються спеціальні приміщення, виставкові площадки і різноманітне обладнання (аудіовізуальна апаратура, екрани і пристосування для демонстрації плакатів і тощо). Крім цього, конгрес-центри надають додаткові послуги (спортивні центри і тощо) учасникам заходів. Асортимент наданих послуг не такий різноманітний, як в бізнес-готелях, тому що першочерговим завданням є задоволення потреб організаторів заходів.

Конгрес-готелі також спеціалізуються на обслуговуванні учасників різних заходів. Характерною рисою або рисою, яка відрізняє ці засоби розміщення являється розмір номерного фонду - 2 тис. і більше.

В розпорядженні конгрес-готелів знаходяться різні виставкові площі і приміщення для зустрічей, повний набір бізнес-послуг (проведення телеконференцій, послуги перекладача і секретаря тощо). Конгрес-готелі потребують попереднього бронювання для бізнес-груп, як правило, за 2 роки до здійснення заходу (інколи й за 10 років наперед). Це пов'язано з необхідністю розміщення великої кількості учасників. Конгрес-готелі не завжди мають в наявності всі необхідні засоби для проведення заходів, в такому випадку він укладає угоду з місцевим конгрес-центром.

Таймер-готелі і кондомініум-готелі. Таймер-готелі, готелі на період відпустки – являються одним із розвинутих сегментів індустрії гостинності. Основний принцип полягає у викупі клієнтом на певний період часу (як правило, декілька тижнів у році) частини готельної власності, яка представляє собою готельний номер і прилеглу до нього територію – кондомініум. Переведення таймера – можливість обміну часу і місця і місця володіння з особою, яка має аналогічну власність у

іншому місті. Це дозволяє цікаво проводити відпустки і отримувати нові враження. Обмін допомагає здійснити управляюча компанія основними компаніями по таймер обміну є: Interval International (II) nf Resort Condominiums International (RCI). Кондомініум-готелі подібні до таймер-готелів, різниця між ними у механізмі володіння власністю. Номерний блок кондомініуму готелю **протягом** року має одного власника, який проживає у ньому відповідний термін. В інший термін часу керуюча компанія згідно договору здає власність в оренду, доходи від якої отримує власник. Він оплачує експлуатаційне і операційне обслуговування (аналогічні витрати несуть і власники таймера), надання рекламних послуг по оренді. Номер такого готелю складається з вітальні, спальної кімнати, **їдальні**, кухні, ванної кімнати, однієї або декілька спалень.

Крім того існують інші засоби розміщення, які можуть конкурувати з традиційними готелями серед них можна виділити:

Мотелі – засоби розміщення, розташовані поблизу автомобільних доріг, пропонуючи послуги розміщення, рідше харчування і місце для паркування. За рахунок обмеженого асортименту послуг – пропонують невисокі ціни.

Пансіонат – це заклад розміщення, який надає для гостей не менше семи кімнат, готельні послуги, цілодобове харчування.

Парадор – підприємство готельного господарства, що належить державі й побудований на околиці міста або у сільській місцевості Іспанії.

Рьокан – готель у традиційному японському стилі. При вході відвідувачі роззуваються і взувають традиційне японське взуття. Сплять у рьокані на підлозі, на спеціальних матрацах – футонах. У кімнаті (15-17 м²) часто розміщують 5-7 осіб. У номерах зазвичай не має ванних кімнат (за винятком рьоканів, які побудовані останнім часом для іноземців), але є лазня загального користування.

Флотелі – теплоходи, які надають своїм гостям різноманітні послуги. Останнім часом вони виступають головними конкурентами великих готелів. Їхня перевага полягає в тому, що вони надають можливість переміщуватися по морю (океану), тим самим розширюють розмаїтість одержуваних гостем вражень..

Ботель – невеличке судно, яке обладнане під готель для розміщення і відпочинку туристів, біля берега моря, озера. Знаходяться як правило в мальовничому куточку недалеко від історичних чи культурних пам'яток.

Ротель – готель, організований у **вагонах потягів**, як правило, перебування у ньому - дороге задоволення, оправдане лиш великою кількістю послуг і високим рівнем сервісу.

Флайтель – літаки обладнані для проживання. Внаслідок **високої** вартості не є поширеними засобами розміщення.

Караванінги, кемпінги, паркінги надають послуги розміщення гостям, які подорожують на машинах або трейлерах. Додатковий набір послуг полягає в забезпеченні приміщення для приготування їжі, душовими, туалетами, хімчистками.

Бунгало – невелика будівля з легких матеріалів для розміщення подорожуючих. Поширена в молодіжних таборах.

Будинок відпочинку – рекреаційний заклад із різноманітними циклами рекреаційних занять та використанням ресурсів прилеглої території.

Ботокемпінг – рекреаційних заклад сезонного типу зі спорудами та засобами для технічного обслуговування плавзасобів. Розташовується у проміжних пунктах лінійних **водних** туристичних маршрутів. Місткість 50-200 місць.

Питання для самоконтролю

- 1.Значення системи класифікації підприємств готельного господарства.
- 2.Найпоширеніші системи класифікації готелів.
- 3.Використання системи зірок для класифікації підприємств готельного господарства.
4. Використання системи букв для класифікації готелів.
- 5.Використання системи «корон» для класифікації готелів.
- 6.Французька система класифікації підприємств готельного господарства.
- 7.Індійська система класифікації підприємств готельного господарства.
- 8.Класифікація готелів у Африці.
- 9.Класифікація підприємств готельного господарства у Німеччині.
10. Класифікація підприємств готельного господарства у Греції.
- 11.Класифікація готелів у США.
- 12.Система класифікації підприємств готельного господарства в Україні.
- 13.Основні готельні підприємства (заклади розміщення).
- 14.Додаткові готельні підприємства.
- 15.Конгрес-центри і конгрес готелі.
- 16.Готельні підприємства В&В.
- 17.Курортні готельні підприємства.
- 18.Класифікація готелів Ізраїлю
- 19.Резидентські готелі.
- 20.Кондомініум готелі.
- 21.Будинки відпочинку.
- 22.Готелі при аеропортах.
- 23.Класифікація готельних підприємств Скандинавії (Данії, Швеції, Норвегії).
- 24.Класифікація готелів у Китаї.
- 25.Класифікація готельних підприємств Іспанії.
- 26.Таймер-готелі.
- 28.Бізнес-готелі.
- 29.Конгрес-готелі.
- 30.Класифікація готельних підприємств Італії.

РОЗДІЛ 5

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОБУДОВИ СТРУКТУРИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

5.1. Організація структури підприємств готельного господарства

Організація управлінської ланки, її склад, розміщення, взаємозв'язок складають структуру управління підприємством. Організація структури підприємств готельного господарства передбачає поділ послуг на окремі операції, а колектив підприємства – на групи, які відповідають за окремі ділянки обслуговування. При цьому необхідна координація та управління окремими ділянками для забезпечення цілісності процесу.

Кожне підприємство готельного господарства має свою власну організаційну структуру, яка забезпечує його діяльність. Вона формується під дією ряду факторів: призначення, місцезнаходження, категорії споживачів, форми власності тощо.

Теорія управління сьогодення пропонує багато підходів до побудови організаційної структури, але не всі вони однаково ефективні. Організаційна структура створюється з метою відстоювання корпоративних інтересів, а не інтересів окремих груп чи працівників підприємства готельного господарства. Організаційна структура підприємства не може залишатися незмінною протягом тривалого періоду, тобто вона має трансформуватися.

Для того, щоб створити організаційну структуру необхідно:

- визначити робочі місця під конкретні функції (вертикальну структуру);
- згрупувати робочі місця у відділи та структурні підрозділи (структурна ієрархія);
- скоординувати функціональну діяльність (сформувати горизонтальну структуру).

Організаційні структури сучасних підприємств готельного господарства зводяться до модифікацій таких основних видів структур, як лінійна, функціональна та лінійно-функціональна.

Організація лінійної структури управління базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника. Єдиний керівник (який має бути компетентним у всіх питаннях, пов'язаних з роботою його ділянки) забезпечує швидкість взаємодії з виконавцями, спрощує контроль виконання доручень; крім того, скорочується чисельність управлінського апарату.

Цей вид організаційної структури є сприятливим для стабільної та міцної організації, тому що кожний управлінець підпорядковується лише одному керівникові.

До недоліків лінійної структури відносяться:

- непристосованість до подальшого розширення підприємства;
- негнучкість;
- надто високі вимоги до компетенції керівника з усіх питань діяльності підприємства.

Наявність **названих** недоліків зумовлює використання лінійної структури управління на невеликих підприємствах готельного господарства (малих готелях) та

у випадку, коли вони надають обмежений набір послуг (готелі категорії 3-4 зірки). Любе ускладнення технології і/або розширення асортименту послуг приводить до необхідності створення більш ефективних структур.

При організації **функціональної структури управління** проходить розподіл всіх процесів, які мають місце в діяльності підприємства готельного господарства, на окремі напрямки (ділянки) в залежності від функції (служба приймання і розміщення, організація харчування тощо). Кожним напрямком управляє функціональний керівник, який не втручається у справи інших підрозділів. Координацією діяльності всіх керівників підрозділів займається директор підприємства готельного господарства або його керівник (власник). Є декілька способів класифікації функціональних підрозділів.

Фахівці фінансових систем класифікують їх за доходами.

1. Центри прибутку (revenue centers):

- номерний фонд;
- служба харчування і напоїв і т.д.

2. Центри підтримки (service centers):

- бухгалтерія;
- всі технічні служби;
- відділ кадрів.

Поширена класифікація підрозділів за адміністративними зонами.

1. Адміністративна зона переднього плану (front of the house або front office) – підрозділ, який виконує лінійні функції (їх службовці регулярно або періодично контактують з гостями: служба приймання та розміщення, робітники підприємств харчування тощо).

2. Адміністративна зона заднього плану (back of the house, back office або «heart» of the house) – підрозділ, який виконує адміністративні функції (працівники цих підрозділів прямого контакту з **клієнтами** не мають: співробітники відділу кадрів, інженерно-технічна служба тощо).

Не дивлячись на ефективність роботи кожного підрозділу функціональна структура управління може привести до зниження ефективності процесу у випадку порушення взаємодії між підрозділами. Крім того, при функціональній структурі оперативність прийняття рішень при участі представників нижча, **ніж** при лінійній, а можливість виникнення конфліктів інтересів - вища. Не дивлячись на це, така структура є найбільш поширеною серед середніх і великих першокласних підприємств готельного господарства.

Спроба подолання недоліків лінійної й функціональної структури, зумовила створення таких комбінованих структур управління, як:

- лінійно – функціональні;
- лінійно – штабні;
- бюрократичні.

Лінійно – функціональна структура поєднує лінійну й функціональну структуру. Проте лінійно – функціональній структурі управління притаманні певні недоліки. Насамперед – це інерційність і недостатня гнучкість. Потрібен час, поки сигнал про виникнення проблеми у первинній ланці керованої системи дійде через функціональні підрозділи до лінійного керівника, який має повноваження вносити певні корективи. При цьому корегуючий вплив може запізнитись і незначні негаразди перетворяться на серйозну проблему.

Лінійно – штабні структури на підприємстві готельного господарства можуть створюватися в екстремальних ситуаціях, пов'язаних з необхідністю вирішувати питання цивільної оборони населення.

Бюрократичні організаційні структури управління були запропоновані німецьким соціологом М.Вебером. Вони є своєрідними моделями управління, які характеризуються :

- чітким поділом праці й наявністю висококваліфікованих фахівців;
- ієрархічністю рівнів управління, при якій нижчий рівень контролюється вищим;
- наявністю взаємопов'язаної системи формальних правил і стандартів;
- формальним виконанням службових обов'язків офіційними особами;
- добором кадрів на основі технічних кваліфікаційних вимог.

5.2. Основи організації функціонування підприємства готельного господарства

5.2.1. Організація служби управління номерним фондом

Ця служба (rooms division) складається із підрозділів, які найбільш ефективно приймають участь в процесі обслуговування гостей. Традиційно номерний фонд приносить більшу частину доходу підприємства готельного господарства.

Служба приймання і розміщення (front office). Обов'язки, функції, відповідальність персоналу служби приймання і розміщення змінюються в залежності від ринкового сегменту, корпоративної філософії, принципів управління, організаційної структури тощо.

Основними функціями цієї служби є:

- продаж номерного фонду (збір даних про його використання);
- приймання гостей, їх реєстрація і розміщення;
- створення і ведення карток гостей;
- оброблення замовлення на бронювання (якщо в готелі не передбачений спеціальний підрозділ);
- надання різноманітної інформації;
- підготовка платіжних документів і розрахунків гостя за послуги;
- координування всіх видів **послуг**, які надаються гостям.

Персонал служби приймання і розміщення приймає участь у всіх процесах, які проходять в підприємстві готельного господарства і йому приходиться стикатися з проблемами, які виникають в процесі надання послуг.

Керівник служби приймання і розміщення (front office manager) кожного дня виконує багато обов'язків, до числа яких **входять**: обмін інформацією зі різними підрозділами; огляд стану номерного фонду протягом дня; реагування на скарги гостей; підготовка прогнозів; **участь** в обговоренні планів з генеральним директором тощо. Враховуючи світові стандарти, керівник служби і приймання виступає зв'язковим між підрозділами і гостями готелю.

Прийом та розміщення гостей в готелі здійснюють служби:

- **стіжки адміністратора** (front desk або reception) – основного місця контакту співробітників служби приймання та розміщення зі гостями, де здійснюється реєстрація гостей і розрахунки з ними, розподіл номерного фонду; сюди звертаються гості для вирішення проблем. Реєстрація супроводжується оформленням реєстраційних записів, які можуть зберігатися у вигляді файлів, на

реєстраційній карточці або в гостьовій книзі. Ці записи містять інформацію про гостя, дату в'їзду і передбачуваного виїзду, способи оплати, порядок розрахунку за **проживання та надані послуги**. До функції співробітників цієї служби належить і контроль та складання звіту про статус номерів (номер може бути вільним, заброньованим, потребує прибирання або проведення ремонтних робіт тощо);

- *секції касових операцій* – її функції можуть виконуватися як спеціальними співробітниками (cashiers), так і співробітниками служби приймання і розміщення поряд з іншими операціями (характерно для невеликих готелів). В обов'язки співробітників входить підготовка звітів кожного дня, оновлення рахунків гостя і приймання платежів;

- *нічного аудиту (night auditor)* – ця служба займається роботою з рахунками в той період часу, коли інші служби уже не працюють, тобто під час третьої зміни (вночі/рано-вранці). В малих підприємствах готельного господарства така служба відсутня. Її основні функції:

- ✓ нарахування на рахунки платежів, які не були внесені раніше;
- ✓ звірка рахунків на рахунках комп'ютера з рахунками різних відділів;
- ✓ нарахування оренди за номер і внесення суми в базу даних;
- ✓ формування звіту про заборгованість перед готелем;
- ✓ перевірка талонів, що дають право на пільги;

- *секції почти та інформації* – співробітники цієї служби видають ключі, зберігають їх (в багатьох готелях ця функція спрощена у зв'язку з появою пластикових (електронних) ключів, приймають пошту, відповідають на запитання гостей;

- *телефонна служба (private branch exchange, АТС)*. В сучасних умовах використання телефонних систем дозволяє пропонувати гостям додаткові послуги і підвищувати ефективність роботи співробітників. Оператор АТС виконує ряд функцій: він приймає і розподіляє дзвінки, розраховує суму та виконує ряд додаткових функцій (збуджувати, надавати інформацію);

- *відділ бронювання номерів (reservation department)* відповідає за прийняті та опрацьовані запити на майбутні послуги проживання. Автоматизація суттєво змінила режим роботи цієї служби, перетворивши її персонал у фахівців з продажу, які мають не тільки прийняти замовлення на проживання, але надати гостям всю необхідну інформацію. У багатьох підприємствах готельного господарства відділ бронювання не відноситься до служби приймання і розміщення, а відноситься до служби маркетингу і продажу.

Для приймання заявок на бронювання номерів готелю можуть використовувати власні канали без посередників: свій прямиий телефон, пошту (письмові заявки по факсу, листи), власну Інтернет сторінку в готельних господарствах, які знаходяться в ланцюгу, можливе бронювання «із готелю в готель» тощо.

Методи і типи бронювання можна поділити на наступні групи:

1. Гарантоване бронювання (guaranteed reservation): передбачає відповідальність підприємства готельного господарства за збереження номера для гостя до відповідного терміну після передбачуваної дати його прибуття, а гість бере на себе обов'язки з оплати зарезервованого номера у випадку запізнення або неприїзду (якщо не була здійснена процедура відміни бронювання). Гарантоване бронювання забезпечується після передоплати, а передоплата може бути здійснена наступним чином:

- гість повністю оплачує послуги до свого приїзду, як правило банківським переводом (попередня оплата послуг);

- гарантом бронювання виступає туристичне агентство, яке у випадку зриву замовлення витрати бере на себе і в подальшому вираховує їх зі гостя (гарантія туристичної агенції);

- туристичний ваучер – це другий вид гарантії туристичного агентства перед підприємством готельного господарства. Це документ, який засвідчує передоплату послуг розміщення туристичним агентством (він містить інформацію про туристичну фірму, яка його видала, із вказівкою державного номера ліцензії, адреси та інші реквізити, кількість і прізвища клієнтів, найменування організації, для якої він призначений);

- значна кількість підприємств готельного господарства укладає угоди із готелями про фінансову відповідальність за розміщення своїх клієнтів (корпоративна гарантія).

2. Негарантоване бронювання (non-guaranteed reservation): відповідальність несе тільки готельне підприємство, яке «зберігає» номер за гостем до відповідного часу. Гість не гарантує оплату у випадку запізнення або неприбуття.

На практиці значна кількість підприємств готельного господарства застосовують подвійне бронювання. Подвійне бронювання – це підтвердження майбутнього надання місць у готелі без наявності вільних місць. Таким чином, використовуючи цю процедуру, готельне підприємство намагається уникнути збитків. За статистикою кількість таких клієнтів, що не з'явилися, складає 20% від числа гостей, які здійснили негарантоване бронювання, і 5% від кількості гарантованого бронювання. Але використання такої системи можливе тільки при ретельному розрахунку, аналізі і регулюванні даних про гостей, видів і часу резервування, інакше можуть виникнути проблеми, пов'язані з неможливістю розміщення гостей, які одночасно претендують на один номер, що приводить до невдоволення, а в більшості випадків – до виплати штрафу. Для уникнення таких ситуацій готель повинен мати зв'язок з фірмами, що здають в оренду житло, або поруч розташованими підприємствами готельного господарствами, куди можна переадресувати клієнта. Інколи служба бронювання може переслати заявку на бронювання в інше готельне підприємство, і підтверджує клієнтові, що йому буде надано місце, але в іншому готелі. У цьому випадку необхідно отримати згоду клієнта на зміну готелю.

Є кілька способів бронювання номерів в підприємстві готельного господарства:

- неавтоматизоване бронювання (ручне) полягає в тому, що всі записи служба приймання і розміщення здійснює вручну. Воно широко було поширене до 20 років ХХ ст., а багато малих готелів використовують і сьогодні. Дані з бронювання і щільність завантаження заносять в спеціальну таблицю. Статус номера вказується на стенді (на кожного гостя вручну заповнюється реєстраційна картка, яку розміщують в комірку відповідного номера). Кожний підрозділ веде свою звітність про надані гостеві послуги, а потім передає в службу приймання і розміщення для звірки і формування кінцевого звіту;

- наполовину автоматизоване бронювання полягає в тому, що частина операцій здійснюється вручну, а частина виконується зі застосуванням спеціального устаткування, яке з'явилося на початку 1970 рр. Це більш ефективніший спосіб обробки даних в порівнянні з попереднім. Касові апарати та інше устаткування, яке

використовується в процесі оформлення документів при в'їзді, виїзді і розрахунку гостей здійснюється більш швидко і точно;

- *автоматизоване бронювання* дістало широке застосування на початку 1980 рр., але в зв'язку з високою вартістю було доступне тільки для великих підприємств готельного господарства. Поступове вдосконалення ПК привело до появи комп'ютерних систем для готелів, які стали доступними для готелів любого розміру. В готелях, які використовують такі системи, робота служби приймання і розміщення повністю автоматизована. Програма бронювання внутрішньої системи готелю з'єднана з центральною системою резервування і в автоматизованому режимі може розраховувати тарифи, посилати підтвердження, заповнювати файл гостя і складати різні розрахунки. Всі зарахування на рахунок гостя проводяться одночасно зі зарахуванням на рахунки відділів при надаванні послуг, що дозволяє швидко здійснити всі необхідні розрахунки при виїзді. В ряді готелів (особливо в конгрес-центрах) завдяки наявності автоматизованих систем можлива процедура самостійної реєстрації клієнтом в'їзду і виїзду (гість розміщує в термінал кредитну картку, система направляє в систему резервування готелю і повертає клієнту інформацію на перевірку, після чого видає талон, на основі якого співробітник служби приймання і розміщення, а в ряді систем сама видає гостю електронний ключ).

У даній системі бронювання відбувається таким чином: клієнт заходить на WEB - сайт системи Інтернет - бронювання і ознайомлюється з правилами бронювання. Далі він вибирає готель. Переконавшись у наявності вільних номерів й заповнивши необхідні інформаційні поля, він відправляє замовлення в систему електронною поштою. Система автоматично обробляє замовлення (за винятком нестандартних випадків) і відправляє попереднє підтвердження, включаючи умови внесення передоплати, а клієнт заноситься до листа очікування. Після одержання відповідних гарантій (передоплати, гарантійного листа тощо) від клієнта, останній одержує від агента остаточне підтвердження броні. В підтвердженні вказуються номер реєстрації заявки, дата передбачуваного прибуття і вибуття гостя, тип замовленого номера, кількість гостей, **кількість** ліжок, що вимагаються, а також будь-які вимоги гостя, що спеціально обумовлюються. Копія остаточного підтвердження відправляється в готель і заноситься **автоматично** до графіка завантаження. Клієнт бере зі собою це підтвердження на випадок будь-якої непередбачуваної ситуації. Але таке підтвердження не завжди є гарантією для клієнта, оскільки існує правило: якщо гість не приїхав до 18 години, бронювання знімається (**коли це необхідно готельному підприємству**).

Інтернет дає можливість без посередників, **не виходячи з дому**, отримати інформацію про підприємство готельного господарства, побачити, як оформлені номери, **дізнатися про основні та додаткові послуги та отримати іншу потрібну інформацію**.

Під час комп'ютерного бронювання існує небезпека раптового припинення резервування і тоді клієнт, що не отримав підтвердження, може прийти для реєстрації і не отримати номер, оскільки може не виявитися вільних місць.

Порядок приймання гостя. Приймання гостя здійснюється у кілька етапів: зустріч гостя, оформлення документів, проведення до номера, надання інформації про роботу господарств, що надають різні послуги.

Своїх гостей підприємство готельного господарства може зустрічати не тільки безпосередньо в готелі, але і в аеропорту, на вокзалі в залежності від досягнутих

домовленостей. Перше враження від готельного підприємства гості отримують спілкуючись зі працівниками служби приймання і розміщення в момент свого прибуття, тому вони мають приділяти максимум теплоти і уваги кожному гостю. В загальному формальності оформлення не мають перевищувати для фізичних осіб - 8 хвилин, для групи до 30 осіб - 15 хвилин, а для групи від 30 до 100 осіб – 40 хвилин. Для гостей, які забронювали номер, реєстраційні формальності полягають в уточненні всіх деталей бронювання, які можуть змінюватися до моменту їх прибуття до готельного підприємства. Якщо гість не замовив номер напередодні, то співробітник, який здійснює реєстрацію, має йому надати інформацію про типи номерів, про тарифи і послуги готелю тощо. У випадку згоди гостя з умовами проживання гість надає документ (паспорт), і між ним і підприємством готельного господарства укладається угода, підтвердженням якої є заповнена анкета в двох екземплярах (заповнюють громадяни України). У випадку відвідування готельного підприємства іноземним гостем та особою без громадянства заповнюється реєстраційна карта.

Після того, як гість заповнив анкету, адміністратор звіряє дані анкети і паспорта гостя, вписує в анкету номер кімнати, у якій він буде *проживати*, дату і час прибуття та підписує її. При реєстрації йому виписують рахунок за проживання, який містить тариф номера (або місця), помножений на кількість днів, оплату бронювання, оплату додаткових послуг, які гість замовляє при реєстрації, і різні готельні податки. Після оплати гість отримує другий екземпляр рахунку.

Адміністратор заповнює візитну картку (картку гостя) - документ, який дає дозвіл на вхід до готелю і отримання ключа від номера або ключ-картку. Картка гостя завжди виписується в одному екземплярі і повинна містити наступні дані: прізвище гостя, номер кімнати та термін проживання.

Візитна картка містить дані, куди працівником готелю повинні заноситися речі гостей. Для ідентифікації багажу користуються талонами, на яких записано прізвище власника, а після реєстрації вписується номер кімнати. Такий талон видає швейцар при вході гостя в готель. Якщо талона немає, то гість показує свій багаж, показує дозвіл на поселення, де записаний номер кімнати, і порт'є відносить багаж до номера. У номері він показує гостю, як користуватися устаткуванням, та інформує про правила користування.

Організація реєстрації груп. При поселенні до готельного підприємства туристичної групи її керівник пред'являє адміністратору направлення туристської фірми (документ, що підтверджує право проживання даної групи в готелі, що оплата зроблена) і список групи, оформлений відповідно до вимог паспортного режиму.

Адміністратор повідомляє номери кімнат, які заброньовані для даної групи. Туристи з групи розміщуються зазвичай у двомісних номерах. Усі туристи мають заповнити анкети. Адміністратор заповнює груповий дозвіл на поселення за безготівковим розрахунком, де зазначаються номери кімнат, у яких будуть жити туристи.

Кожному гостеві адміністратор виписує візитну картку. Рахунок за проживання не виписують, тому що оплата здійснюється за безготівковим розрахунком. Дуже часто в туристських фірмах разом з путівкою туристам видають ярлики з номерами для багажу. Номер на ярлику відповідає порядковому номеру туриста в списку, що знаходиться в керівника групи. Порівнявши номери на багажі й у списку групи, адміністратор визначає номер кімнати і доставляє туди багаж.

Часто, щоб не сплачувати ще за добу проживання, туристи звільняють номери, а багаж здають до камери схову. Але за групою залишається один номер для можливого відпочинку туристів.

Електронні замикаючі системи. Електронна замикаюча система замінює механічні замки. Цією системою управляють через головну контролюючу консоль в адміністраторській, з'єднаній з дверима кожного номера. Єдиним діючим ключем від номера є ключ-картка, що видається гостю. Електронними замикаючими системами управляють як окремими одиницями. Кожні двері мають свій власний мікропроцесор, що містить заздалегідь встановлену послідовність кодів. Головна консоль містить запис усіх кодів, що відповідають кожним дверям. При реєстрації черговий адміністратор кодує ключ-картку кодом відповідно до призначеного гостю номера. Консоль і кожний мікро процесор повинні відповідати коду і тій послідовності, що використовується.

Більшість електронних замикаючих систем забезпечують кілька чітких рівнів безпеки паралельно з рівнями безпеки ключів у традиційних системах. Системи можуть мати різні безпечні та зручні для гостей якості, як наприклад сигнал «прошу не турбувати». Новітні форми електронних замикаючих систем не потребують ключів або карток зовсім; гості встановлюють на замикаючому механізмі шляхом програмування свій власний чотиризначний код.

Централізовані електронні замикаючі системи надають додаткову можливість забезпечити безпеку. Багато цих систем стежать за ключами або картками, що відкривають кожні двері, по датах або за часом. Якщо готельний персонал знає цей аспект можливості системи, крадіжок можна уникнути, оскільки працівники, які здатні на крадіжку, знають, що введений запис може їх викрити.

Організація обслуговування. Організація способів надання персоналом служби приймання та розміщення послуг гостям дуже важлива складова, так як вона здатна формувати у гостей бажання знову зупинитися в готелі. Під час перебування гостя співробітники служби приймання і розміщення відповідають за координування надавання послуг, здійснюють інформаційну підтримку, своєчасно реагуючи на запити. На стадії перебування всі фінансові операції реєструються на рахунках гостя і готелю і перевіряються під час нічного аудиту (для готелів зі комп'ютерною системою обліку ця процедура може здійснюватися цілодобово).

Процедура виїзду. В цій стадії здійснюється оформлення виїзду, проходить повний розрахунок зі клієнтом за проживання і додаткові послуги і оплата рахунків (це має займати не більше 8 хвилин). Під час перебування гостей в готелі можуть мати місце псування або втрати майна. В цьому випадку здійснюється акт про псування майна, і гість має відшкодувати вартість збитку. Після повного розрахунку, гостя можна попросити заповнити карточку-відгук про якість обслуговування. В цей момент співробітникам служби приймання і розміщення необхідно подякувати гостю за те, що він вибрав саме цей готель, і запропонувати при можливості відвідати ще. При виїзді гість здає свій ключ (з появою пластикових ключів-карт така необхідність відпадає) і при допомозі носіїв (або самостійно) забирає багаж зі номеру і завантажує його в автомобіль. Після виїзду гостя служба приймання і розміщення змінює статус номера і інформує про це підрозділ, який обслуговує номерний фонд.

Організація служби господарського забезпечення і обслуговування готелів (housekeeping). Її можна назвати найбільшим підрозділом служби приймання і

розміщення. Це є та частина готельної команди, яка створює в готелі атмосферу гостинності. В цьому підрозділі працює максимальна кількість персоналу в порівнянні з іншими службами (до 50% службовців).

Ці працівники обслуговують різні приміщення (номерний фонд, громадські приміщення, приміщення спеціального призначення: центри розваг, фітнес-центри тощо), забезпечуючи відповідні санітарно-гігієнічні норми, надаючи послуги прання і хімічної чистки одягу. До цього підрозділу можуть бути включені відділ ремонту, пральні тощо.

Організація структури цієї служби залежить від типу і розміру готельного підприємства.

Керівник служби господарського забезпечення підпорядковується генеральному директору або головному інженеру. Керівник служби господарського забезпечення відповідає за ефективну роботу свого підрозділу тобто навчає, забезпечує мотивацію і контроль роботи співробітників. Він має мати відповідну підготовку і вміти організувати роботу підрозділу, підбирати персонал, уміти здійснювати контроль витрат і закупівлі.

Замісник керівника складає графік роботи для персоналу, готує звіт про статус номерів, відповідає за прибирання і стан номерного фонду.

Керівник пральні – зазвичай, - другий заступник керівника, який організовує роботу з метою забезпечення готелю чистою білизною для номерного фонду і ресторанів, а також організовує виконання замовлення гостей (хімічного очищення одягу).

Старша покоївка – молодший керівник в службі господарського забезпечення. Вона організовує навчання персоналу, відповідає за холи, основні коридори і інші приміщення, здійснює інвентаризацію м'яких засобів та інших матеріалів.

Покоївка – в її обов'язки входить прибирання і інше господарське обслуговування кімнат. За кожною покоївкою закріплюється відповідна кількість кімнат, які необхідно прибрати протягом зміни. В кожній кімнаті покоївки виконують один і той же набір дій у відповідності зі посадовими інструкціями. Він також приймає участь в перевірці номерів у відповідні часи для виявлення їх статусу.

Працівники прибирання громадських зон (прибиральниці) - працюють в номерній зоні готелю, займаються прибиранням коридорів, ліфтів, службових, торгових і складських приміщень та інших зон близьких від номерів. Часто входять до складу групи покоївки. Організовує їх роботу старша покоївка або чергова на поверсі.

Нічна чергова організовує роботу нічної зміни покоївок і прибиральниць громадських зон.

Чергова складу білизни організовує роботу по заміні білизни в номерах. Вона є зв'язковою ланкою між стійкою служби приймання і розміщення, технічним відділом і гостями.

Інші співробітники – як було сказано вище, штат співробітників залежить від ряду характерних ознак підприємства готельного господарства.

Питання для самоконтролю

1. Організація структури управління підприємством готельного господарства.
2. Організація лінійної структури управління.

3. Організація функціональної структури управління.
4. Поєднання лінійної і функціональної структури управління підприємством готельного господарства.
5. Організація структури управління в готельному господарстві в екстремальних ситуаціях.
6. Функції служби приймання і розміщення.
7. Організація бронювання.
8. Гарантоване бронювання.
9. Негартоване бронювання.
10. Організація приймання гостей.
11. Візитна картка гостя.
12. Електронні замикаючі системи.
13. Організація послуг персоналом служби приймання і розміщення.
14. Організація виїзду гостей.
15. Значення організації служби господарського призначення.

РОЗДІЛ 6

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

6.1. Функціональна організація приміщень готельного господарства

Функціональна організація приміщень – це розташування приміщень та організація їх внутрішнього простору відповідно до участі у технологічних процесах підприємства готельного господарства.

Характерними ознаками функціонування приміщень як виробничої системи підприємства готельного господарства є:

- цілеспрямованість: надавати послуги, виготовляти продукцію тощо, так як такі системи створені для задоволення потреб гостя;

- структура: одночасне співіснування на підприємстві готельного господарства основних і допоміжних приміщень та їх функціонування у відповідності з цілями та вимогами;

- відкритість, яка проявляється у взаємодії приміщень підприємства готельного господарства із зовнішнім середовищем;

- складність, яка полягає у взаємозв'язку персоналу підприємства готельного господарства і гостя.

Сучасна стандартизація готельних підприємств визначається поєднанням Державних будівельних норм України, санітарних правил і норм, правил пожежної безпеки (ДБН В.2.2-9-99 Громадські будинки та споруди; до 01.01.2000р. діяли СНіП 2.08.Общественные здания и сооружения; СанПіН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест; СанПіН 42-123-5774-91 Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое; ГОСТ 12.1.004-91 ССБТ Пожарная безопасность. Общие требования; ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.).

Сучасні підприємства готельного господарства мають становити складний комплексний об'єкт з великою кількістю приміщень різного функціонального призначення.

Склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від типу і категорії готельного підприємства, що пов'язано з необхідністю створення високого рівня комфортності та поліпшення умов праці обслуговуючого персоналу.

Для підвищення ефективності організації приміщень готельного господарства в процесі їх проектування необхідно об'єднувати у групи за функціональними ознаками, що дасть змогу організувати між ними чіткі технологічні взаємозв'язки, які будуть відповідати встановленим вимогам.

Залежно від складності технологічних процесів обслуговування, що здійснюються в готельному підприємстві, його місткості та типу, існують

принципові схеми функціональної організації приміщень. Найголовнішими функціональними приміщеннями готельного господарства є:

- блок приміщень вестибюльної групи;
- блок житлової групи приміщень;
- блок адміністративної групи приміщень;
- блок приміщень харчування;
- блок підсобних і господарських приміщень;
- блок приміщень культурно - масового призначення;
- блок приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування.

Усі вказані блоки приміщень мають бути взаємозалежними з врахуванням специфіки функціонального процесу підприємства.

Блок приміщень вестибюльної групи

До приміщень вестибюльної групи належать: вестибюль, приміщення для прийому і розміщення гостей, приміщення для збереження і транспортування багажу, гардероб, туалетні кімнати, відділення зв'язку, транспортне агентство, бюро обслуговування тощо. Блок приміщень вестибюльної групи є основною сполучною ланкою всіх груп приміщень готельного господарства. Він створює перше враження про підприємство готельного господарства. У цьому блоці приміщень здійснюють: прийом, оформлення і розміщення гостей, розрахунок з ними, видача різноманітної інформації про готель, зберігання та транспортування багажу тощо.

Функціональна організація приміщень вестибюльної групи повинна забезпечити раціональне розташування вертикальних комунікацій і входів для того, щоб рух основного людського потоку був найбільш коротким. Функціональний зв'язок між зонами і приміщеннями вестибюльної групи повинен виключити перетинання людських потоків.

У вестибюлях передбачаються такі основні зони: інтенсивного пішохідного руху (включає маршрут транзитного руху до ліфтів та сходів), екстенсивного пішохідного руху (включає пішохідні підходи до допоміжних приміщень гардероба, торговельних кіосків, телефонів автоматів і групи приміщень прийому); рекреаційна і допоміжна.

У групі приміщень прийому знаходиться черговий адміністратор, що веде облік зайнятих номерів, попередніх замовлень; каса, де гостями проводиться оплата за всі надані послуги автоматично зареєстрованих на індивідуальних картках, порт'є, що веде облік ключів (відповідно і присутність гостей), видає кореспонденцію та виконує особисті доручення.

Допоміжна зона включає такі приміщення, як відділення зв'язку, ощадну касу, транспортне агентство, перукарню, пункти прийому речей, хімчистку і пральню, камеру схову.

Рекреаційна зона має забезпечити короткочасний відпочинок приїжджаючих і від'їжджаючих гостей

Розташування функціональних зон може бути фронтальним, поздовжнім і концентричним. Склад зон та їхня планувальна організація залежать від типу готелю.

У підприємствах готельного господарства чотири і - п'ять зірок передбачаються магазини і торговельні кіоски. При вестибюлях повинні існувати спеціальні приміщення для сортування багажу, звідки він спеціальним ліфтом доставляється на

відповідні житлові поверхи та до номерів приїжджаючих і від'їжджаючих автобусів і автомобілів.

Велике значення має вибір місця для ліфтів. Ліфти, як правило, компонуються групами по кілька в кожній. Місця розташування цих груп повинні забезпечити найкоротші шляхи потрапляння до номерів; у вестибюлі ліфти необхідно розташовувати так, щоб їх легко було знайти.

Коридори, як і вестибюлі, формують першу уяву про підприємство готельного господарства. Ширина коридору розраховується так, щоб у ньому легко могли розійтися дві людини з валізами в руках. Звідси необхідна ширина одностороннього коридору не менше 1,3 - 1,4 м, а двостороннього – 1,6- 2,0 м (якщо двері відкриваються усередину номера). Якщо ж двері відкриваються в коридор, то ширина його відповідно збільшується.

Блок приміщень житлової групи

До приміщень житлової групи належать: номери всіх типів і категорій, коридори, холи, вітальні, приміщення побутового обслуговування на поверсі. Блок приміщень житлової групи є основним у готелях будь-яких типів. На ці приміщення припадає 54-70 %, на коридори – від 13 до 22 % площі житлової частини будівлі готельного господарства. У багатьох закордонних готелях ємністю до 25 чоловік площа зони відпочинку передбачається не менше 16,7 кв. м зони відпочинку (у гостьовій, барі, спальні).

Номер для гостя має багатофункціональне призначення. Він забезпечує ночівлю, є місцем відпочинку, споживання їжі, особистої гігієни, роботи, спілкування. У номері зберігаються особисті речі гостя. У ньому є передпокій, шафа для одягу, санвузол.

Номери класифікують за числом місць, числом кімнат, площею меблювання. У світовій практиці найбільш поширеними є однокімнатні номери на одного та двох проживаючих. В окремих готелях частка однокімнатних номерів на одного проживаючого досягає 60- 100 % номерного фонду.

Простір кімнати (чи кімнат) номеру поділяється на функціональні зони. До 70 % загальної площі однокімнатного номера на одного проживаючого може відноситися до житлової зони, до 14% - до передньої, 20% - до санітарного вузла. Житлова площа при цьому може складати від 7 до 14 м². Сучасні стандарти деяких країн вимагають дотримання мінімальної площі в одномісному номері не менше 14 м², у двомісному – не менше - , площа комфортного однокімнатного номера на одного проживаючого від 16 до 18 м², а на двох проживаючих – від 20 до 21 м².

Структура номерного фонду повинна відповідати потребам гостя і потребує певного коригування (за порами року тощо). У деяких готелях передбачаються оперативні зміни складу номерного фонду за рахунок з'єднання (роз'єднання) номерів із використанням дверей або рухомих перегородок. Практикується встановлення додаткового місця для сну і використання площі інших приміщень.

Апартаменти складають не більше 10% від усього числа номерів. Вони доволі різноманітні за кількістю та призначенням кімнат, санітарними вузлами, коридором, площею. Аналізуючи проектування і будівництво підприємств готельного господарства, житлову частину проектують із прямокутною, компактною, ускладненою формою плану тощо. Найбільш поширеною є прямокутна та ускладнена форма плану. На вибір форми плану впливають містобудівні особливості ділянки будівництва, її розмір і форма, санітарно – гігієнічні і

протипожежні вимоги, техніко-економічні міркування та творчий задум архітектора. Прямокутна форма плану застосовується в будівлях підприємства готельного господарства різної поверховості і довжини. На основі прямокутних планів створюють лаконічні об'єми будинків у формі паралелепіпеда.

Компактна форма плану (близька до кола, еліпса, квадрата, трикутника) більше властива багатопверховим підприємствам готельного господарства баштового типу. Вузол вертикальних комунікацій при такому плануванні часто розташовується у центральній частині будівлі. Загальні поверхові коридори не розтягнуті; відстані від вертикальних комунікацій до входів усіх номерів відносно невеликі. Підприємства готельного господарства з компактною формою плану доцільно розмішувати на невеликих ділянках, що звільняються при реконструкції міст, у районах, які багаті на зелені насадження, при максимальному збереженні цих насаджень; у складних ґрунтових умовах (на гірських схилах, скельних ґрунтах тощо).

Ускладнена форма плану житлової частини підприємства готельного господарства має багато варіантів: «трилисника», «хрестовини»; різні криволінійні форми. Зміна напрямку загальних горизонтальних комунікацій дозволяє усунути враження монотонності коридору, що виникає в протяжних будівлях із прямокутною формою плану. При складних формах плану, що згинаються, не всі номери знаходяться в однакових умовах. Наприклад, у номерах, розташованих у внутрішніх кутах будівлі, погіршуються умови освітлення та інсоляції, у ряді випадків не виключене «поглядання» номера з вікон інших приміщень.

Атриумна форма плану (із внутрішнім подвір'ям, забудованим по периметру) підприємства готельного господарства дозволяє розташувати на поверсі велику кількість номерів. Найчастіше у внутрішнє замкнуте подвір'я повертають загальні галереї або обслуговуючі приміщення. Інколи до внутрішнього двору повернені номери, які позбавлені видових якостей, погіршується ізоляція номерів від вікон, розташованих навпроти приміщень.

В усіх планувальних вирішеннях основними структурним елементом житлового поверху є номери таких типів:

- однокімнатні номери на 1 чол.;
- однокімнатні номери на два чол.;
- однокімнатні номери на 3-4 чол.;
- номери з підвищеним комфортом з 2-х кімнат і більше (люкси й апартаменти).

Найбільше поширеними у світовій практиці є однокімнатні номери на одного і двох чоловік. Відповідно до міжнародних стандартів у підприємствах готельного господарства категорії одна зірка таких номерів має бути 60%, дві зірки – 80%, три і більше зірок – 100%. Номери «люкс» і апартаменти мають складати 5-8% номерів.

Організація нежитлових груп приміщень

До приміщень адміністративної групи належать: приміщення дирекції, відділ кадрів, бухгалтерія, каса, планово – економічний відділ і приміщення інженерно – технічного персоналу, архіву тощо. Всі адміністративні приміщення за функціональними ознаками поєднуються в групи:

- приміщення дирекції (кабінети директора, заступника директора, приймальня);

- приміщення інженерно – технічного персоналу (кабінет головного інженера і конторських приміщень інженерно - технічного персоналу);
- приміщення планово – економічного відділу (кабінет головного економіста і конторських приміщень);
- приміщення бухгалтерії і каси (кабінет головного бухгалтера, конторські приміщення бухгалтерії, приміщення каси, прийомне приміщення перед касою);
- приміщення відділу кадрів (кімнати начальника відділу та інспекторів).

У підприємствах готельного господарства на 50-400 чоловік площа адміністративного блоку обчислюється з розрахунку 0,12-0,18 м² на одне ліжко-місце.

Блок приміщення харчування

Приміщення для харчування гостей це – цілий комплекс приміщень: торговельні приміщення, виробничі цехи, складські приміщення, адміністративно – побутові тощо. Функціональна організація цієї групи приміщень вирішується з урахуванням категорії підприємства готельного господарства. В готелях одна зірка харчування гостей не передбачається. У двох-три зіркових готелях повинні бути ресторани або кафе. У чотири – п'ять зіркових – ресторани, бенкетні зали, бари, а в 5-ти зіркових і нічні клуби.

Нічні клуби розраховані на показ видовищних програм і будуються за типом вар'єте з можливістю розташування посадкових місць у вигляді амфітеатру, з танцювальним майданчиком, гримерними, приміщеннями реквізиту, світлотехніки тощо.

Ресторанна група приміщень у курортних і туристичних готелях як одне ціле можливого проведення дозвілля, обумовила появу в складі цієї групи нових типів ресторанів, як ресторани національної кухні, концептуальні ресторани, грилі-ресторани, вар'єте, винні і пивні бари, танцювальні - бари, бари-дискотеки тощо.

Блок підсобних і господарських приміщень

Блок підсобних і господарських приміщень існує в готелях будь-якого типу. Це приміщення обслуговуючого персоналу, різні побутові майстерні, склади, білизняні брудної і чистої білизни тощо. У невеликих готелях для них визначені нормативні площі 0,33-0,39 м² на одне ліжко-місце. Установлена також норма на шафи (білизняні) у господарських кімнатах невеликих підприємств готельного господарства: 0,06-0,04 м² на одне ліжко-місце; на гардеробні шафи персоналу: 0,07-0,05 м² на одну людину.

Одним з важливих складових господарських приміщень готелю є центральні білизняні чистої і брудної білизни. Вони повинні бути самостійними , ізольованими одне від одного приміщеннями. Центральна білизняна чистої білизни пов'язується вантажним ліфтом з поверховими білизняними. При ній передбачається місце для лагодження і прасування білизни. Центральна білизняна для брудної білизни пов'язується з поверховим білизно проводом. Іноді приміщення для зберігання використаної білизни влаштовують у підвалах. Розміри білизняних кімнат визначаються будівельними нормами.

Велика увага приділяється розташуванню та обладнанню технічних приміщень і установок.

6.2.Організація приміщень житлової групи готельного господарства

Приміщення підприємства готельного господарства поділяються на житлові, службові, для обслуговування та допоміжні. До житлової групи належать такі приміщення як коридори, холи, вітальні, номери всіх типів і категорій, приміщення для обслуговування на поверсі, приміщення для обслуговуючого персоналу. Група житлових приміщень розташовується одна над одною у багатоповерхових будівлях або в окремо збудованих корпусах, у невеликих котеджах (будинках) на два-три або декілька номерів. Основу приміщень житлової групи становлять номери, з якими безпосередньо пов'язані допоміжні і службові приміщення. Номери поділяють на такі типи: одномісні, двомісні, тримісні, багатомісні. Залежно від рівня комфортності і ступеня оснащення обладнанням номери поділяють на такі категорії: президентський апартамент, номер бізнес класу, номер економ класу, люкс, напівлюкс, дубль (студіо), комплекс, однокімнатний. Номер це окреме приміщення з однієї або декілька кімнат, об лаштованих для тимчасового помешкання. Площа однокімнатного номера складається з житлової площі (70%), передпокою (12-15%), санітарного вузла (13-22%). Мінімальна площа номера передбачається не менше як 9 м². Номери мають відповідати основним вимогам: температура повітря у приміщеннях номера має бути в межах від 18°C. до 20°C, вологість – 65-70%; наявності має бути природна і штучна вентиляція; денне природне освітлення і загальне штучне освітлення у вечірні години тощо.

Номер президентський апартамент – це високо комфортабельне приміщення, який складається з трьох кімнат, має два окремих виходи, гостьовий туалет, персональний сейф тощо. Такий номер передбачено для прийняття офіційної державної особи, а також гостей з класом обслуговування VI-АЙ-III (VIP).

Апартамент – це номер, який складається з декілька житлових кімнат: одна або дві вітальні, в яких передбачено міні-бари і міні сейфи; декілька спальних кімнат з автономними санвузлами, до складу яких входить біде; один або два робочих кабінети; невелика кухня з їдальнею; хол або передпокій, що має один або два санвузли. Усі приміщення обладнано високоякісними і комфортабельними гарнітурами в одному стилі. Сантехнічне приладдя високого гатунку. Номер «апартамент» може бути розміщений у двох рівнях: на першому рівні – вітальня, передпокій, санвузол, кухня-ніша; на другому рівні – спальня з гардеробною, кабінет, санвузол. Робочі кабінети можна розміщувати на першому поверсі.

Економ клас – це однокімнатний номер, витриманий в діловому стилі. В кімнатах даної категорії можливе одномісне та двомісне розміщення. При двомісному розміщенні – два окремих ліжках.

Люкс – це номер, який має декілька кімнат (спальня, кабінет, вітальня), передпокій і санвузол. Усі приміщення обладнано високоякісними гарнітурними меблями, санвузли – доброякісним сантехнічним приладдям.

Дубль (студіо) типовий двомісний номер, в якому одне ліжко замінюється диваном-ліжком, диваном-тахтою, кріслом-ліжком, що дозволяє використовувати цей номер як двомісний або комфортабельний одномісний.

Комплекс має два або декілька суміжних звичайних номерів або номер люкс. Кімнати між собою сполучені спільним передпокою і мають один або два санвузли. Номер комплекс можна використовувати як одно - або двокімнатні номери або як багатокімнатні апартаменти з відповідним переобладнанням. Номер комплекс використовують для проведення зборів, нарад. При цьому між номерами встановлюють розсувні перегородки і використовують трансформаційні меблі.

Трансформація номерів у комплекси пов'язана з переобладнанням і потребує значних зусиль персоналу.

Однокімнатний номер складається з однієї житлової кімнати, передпокою та санітарного вузла.

Двокімнатний номер має дві кімнати – спальню і вітальню з робочою зоною і зоною відпочинку (спальня і вітальня можуть відокремлюватися одна від однієї розсувними або складними перегородками або скляними дверима), передпокій і санвузол з ванною або душем, умивальником і туалетом, доброякісні меблі, виконані в єдиному стильовому рішенні.

Організація номерного фонду підприємства готельного господарства має бути спрямована на вирішення таких питань як забезпечення можливості максимальної завантаженості готелю в сезонний період, використання готелів для масового розміщення гостей в міжсезоння з пониженням їх категорії, гнучка відповідність житлового фонду змінам демографічного складу гостей, перспективне поліпшення комфортних умов помешкання гостей завдяки трансформації номерів без проведення реконструкції готелю тощо.

Коридори належать до житлової групи приміщень і становлять важливий комунікаційний вузол, що з'єднує ліфти, сходи з номерним фондом готелю та іншими приміщеннями. Ширина коридору розраховується так, щоб у ньому легко могли розминутися двоє людей з валізами у руках (не менше як 1,3 м і не більше як 2,4 м). Коридори по всій довжині повинні бути на одному рівні, а у випадку перепаду рівнів потрібно передбачити орієнтуючі засоби: освітлення, заміну сходів поступовим підйомом підлоги, озеленення низу стін у місці перепаду тощо. Підлога коридорів покривається матеріалами, що поглинають шум і не є слизькими, а стіни, стеля виготовляються із вогнестійких матеріалів.

Холи становлять важливий комунікаційний вузол, який з'єднує сходи і пасажирські ліфти. Холи це – приміщення для відпочинку прибулих гостей, мешканців готелю, відвідувачів; для зібрання прибулих гостей, мешканців готелю, відвідувачів; для службових та ділових зустрічей.

У холі розміщується робоче місце чергової по поверху, обладнане письмовим столом та стільцем, тумбами для засобів зв'язку та збереження документів.

Вітальні це – приміщення, які як правило відокремлені від коридору перегородкою або глухою стіною і повністю звільнені від людського потоку. Розміщують вітальні на кожному поверсі з розрахунку одне приміщення площею 30 м² на 50 місць у номерах. Вітальні можуть бути об'єднані з поверховими холами або зв'язані з ними безпосередньо.

6.2.1. Організація приміщень для побутового обслуговування

На поверсі надаються такі побутові послуги: ремонт і прасування одягу; чищення взуття; термінове прання і хімчистка одягу; подавання сніданків, обідів і вечер у номер тощо. Приміщення для побутового обслуговування знаходяться окремо на поверсі. До приміщень побутового обслуговування відносяться: блок приміщень, що надають побутові послуги; приміщення для обслуговуючого персоналу; приміщення для чистої білизни; приміщення для брудної білизни; приміщення для зберігання інвентарю, який використовують для прибирання; блок обслуговуючих приміщень: санвузол, сміттєпровід, сервізна з вантажним ліфтом.

До блоку приміщень, що надають побутові послуги відносяться приміщення для ремонту і прасування одягу до яких є вільний доступ. Обладнується столами, дошками для прасування, раковиною для миття рук, стойкою для розвішування одягу.

Приміщення для обслуговуючого персоналу знаходяться неподалік від поверхового холу. Обладнуються робочим столом, стільцями, диваном, вбудованою або окремою шафою, холодильником, телефоном, системою зв'язку з номерами і вестибюльними службами.

Приміщення для чистої білизни розміщується поруч із вантажно-пасажирським ліфтом, кабіна якого відчиняється в бік блоку приміщень для обслуговування на поверсі. Може бути оснащено шахтопідйомником.

Приміщення для брудної білизни передбачається площею до 8 м² та розміщується з вантажним ліфтом. Обладнується стелажми і білизно проводом з приймальними клапанами для спуску брудної білизни.

6.3. Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства

До нежитлових груп приміщень готельного господарства відносяться такі приміщення як приміщення адміністративної групи, вестибюльної групи, приміщення культурно-масового і спортивно - рекреаційного призначення, приміщення господарського і складського призначення.

До адміністративної групи приміщень належать: приміщення дирекції, відділ кадрів, відділ постачання, бухгалтерія, каса, планово-економічний відділ і інженерно-технічний відділ.

Характеристика адміністративної групи приміщень:

- кабінет директора: має робочу зону, зону відпочинку, прийому гостей та експозиції;

- каса: має броньовані двері, сигналізацію, вікно для видачі грошей, оснащено спеціальною решіткою;

- бухгалтерія: має робочі зони для працівників відділу, відокремлену зону або окремий кабінет головного бухгалтера, які оснащені металевими сейфами, столами, комп'ютерами; межує дверима з касою;

- відділ постачання: має робочі зони для товарознавців, експедиторів, зону для прийому відвідувачів;

- планово – економічний відділ: має робочі зони для працівників відділу, відокремлену зону або окремий кабінет начальника відділу;

- інженерно - технічний відділ: має відокремлені зони головного інженера (окремий кабінет), оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами тощо;

- приміщення громадських організацій: має робочі зони які оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами та відокремлені зони для проведення засідань, нарад, прийому відвідувачів тощо.

До вестибюльної групи приміщень належать :гардероб, туалетні кімнати, камера схову, кімната для охорони, ліфти.

Характеристика приміщень вестибюльної групи:

- гардероб: оснащений вішалками для одягу, підставками для взуття, дзеркалом, телефоном, який підключений до внутрішньої мережі;

- туалетні кімнати: мінімальна кількість туалетних кімнат які обладнані 2-ма унітазами, 3-ма умивальниками, 2-ма пісуарами-в чоловічому туалеті; 3-ма

унітазами, 3-ма умивальниками, 1-им біде-в жіночому туалеті. Поряд з цим в наявності є дзеркала та одноразові засоби користування;

- камера схову характеризується відсутністю вікон, наявністю броньованих дверей, сигналізацією, стелажми для багажу, сейфів;

- кімната для охорони розташована непомітно для гостей. Кімната є прохідною, а для збереження зброї існує сейф;

- ліфти: у відповідності до норми 1 ліфт на 50 місць, інтервал чекання має складати не більше 40 секунд. Вантажопідйомність – не менше 6 чоловік.

Організація приміщень культурно-масового призначення та спортивно-рекреаційного призначення має свої характерні особливості.

Приміщення бібліотеки - це декілька видів кімнат: читальна зала, книгосховище, зала прийому та видачі літератури.

Зали для конференцій оснащені посадочними місцями, які оснащені приладами для слухання синхронного перекладу, освітлювальними приладами, відкидними столиками. Доповненням є фойє та приміщення для секційних засідань, підсобні та технічні приміщення.

Зали для нарад оснащені столами для нарад, приладами для слухання синхронного перекладу, освітлювальними приладами, аудіо та відеотехнікою.

Виставкові зали оснащені виставковими вітринами, постаментами, місцями для відпочинку відвідувачів. Організоване природне та штучне освітлення.

Більярдні розміщуються в холах на поверхах, які оснащені більярдними столами, висота яких регулюється; освітлювачами, стійками для кій, шафами, полицками для куль. Стіл знаходиться по середині кімнати. Відстань від стіни до столу не менше 1 м 50 см.

Кімнати для дитячих розваг, це одна або дві кімнати оснащені спеціальними меблями для дітей, відокремлені зони для ігор

Спортивно рекреаційні приміщення: солярій, басейн, сауна, масажний кабінет, тренажерна зала, спортивний зал, зали для тренувань та проведення інструктажу з техніки безпеки.

Приміщення господарського призначення: приміщення побутового обслуговування (пункт прокату речей, перукарня, медпункт, пральня, хімчистка); приміщення для ремонтних робіт (ремонтні цехи, станція обслуговування автопарку, слюсарня, майстерня); приміщення для інженерного устаткування (АТС, щитова, бойлерна).

Складські приміщення класифікують на дві групи: продовольчі і непродовольчі. До продовольчих складських приміщень відносяться: склад для молочних продуктів; склад для м'яса, м'ясопродуктів та птиці; склад для риби та рибних продуктів; склад для бакалійних товарів; склад для гастрономії. Гастрономія (від гастро і номія), загальна назва харчових закусочних продуктів високоякісного приготування.

Непродовольчі складські приміщення: склад для білизни та інвентарю, склад для мийних хімічних засобів, склад для меблів та обладнання, склад для запасних деталей та пристроїв.

Класифікують складські приміщення за умовами збереження товару: опалювальні, неопалювальні, охолоджувальні. Розташовують складські приміщення у підвальних приміщеннях, на поверхах та в окремих будівлях.

Питання для самоконтролю

1. Організація житлової групи приміщень.
2. Типи приміщень.
3. Спрямування організації номерного фонду.
4. Організація блоку приміщень, що надають побутові послуги.
5. Нежитлова група приміщень.
6. Характеристика адміністративної групи приміщень.
7. Організація приміщень культурно-масового приміщення.
8. Організація приміщень адміністративної групи.
9. Продовольчі і складські приміщення.
10. Непродовольчі складські приміщення.
11. Оснащення кімнат для дитячих розваг.
12. Організація побутових послуг на поверсі.

РОЗДІЛ 7

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЇ КЛІНІНГУ

7.1. Поняття «клінінг» та основні складові технології клінінгу

Організація підприємств готельного господарства є збірним поняттям, що охоплює різні форми діяльності в сфері послуг, пов'язаних з прийняттям і обслуговуванням гостей. Обслуговування гостей пов'язане з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання і чищення), зберігання і переміщення сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції, які здійснюються складськими, транспортними і технічними службами тощо. Позитивне сприйняття обслуговування визначається повнотою набору послуг та комфортністю навколишнього середовища, яке створюється завдяки професійному прибиранню або завдяки використанню технологій клінінгу.

Професійне прибирання важливе не тільки з погляду естетики, але і для економії матеріальних ресурсів, так як регулярне прибирання офісів і інших приміщень дозволяє відкласти їх ремонт на триваліший термін. Клінінгові послуги можуть надавати тільки спеціалізовані компанії, співробітники яких пройшли спеціальне навчання.

У перекладі з англійської clean out- прибирання, чищення; cleaning- чищення. А якщо говорити точніше, то у наш час поняття "клінінг" придбало ширший сенс. Сьогодні клінінгом називається такий вид діяльності, як професійне прибирання приміщень і супутні види послуг. У комплекс послуг з прибирання може входити не тільки миття підлоги, миття вікон або хімчистка килимів, але і догляд за нерухомістю в комплексі. Зокрема, це експлуатація будівель і споруд професійними службами, контроль і обслуговування внутрішніх систем, запобігання аваріям.

Зрештою робота фахівців компанії клінінгу дозволяє не тільки заощадити тепло, воду і електроенергію, але і запобігає передчасному зносу покриття підлоги, віддаляє момент, коли потрібно буде здійснювати капітальний ремонт будівлі. Фахівці з прибирання здійснюють профілактичні роботи і догляд за системами сміттепроводу, взаємодіють з міськими службами, проводять інші необхідні роботи. Роботи по професійному прибиранню не тільки дозволяють тримати приміщення і території в чистоті, але і мають на меті створення на підприємстві готельного господарства атмосферу комфорту і затишку. Стандарт і нормативно-правова база визначають санітарно-гігієнічну спрямованість і послідовність виконання операцій прибирання.

Вирішити проблему прибирання того або іншого приміщення можна трьома способами:

- запросити професійну компанію клінінгу;
- організувати власну службу прибирання (для корпоративних клієнтів);
- найняти прибиральницю (для власників приватних квартир і котеджів);

Клінінгові компанії забезпечують широкий спектр робіт по прибиранню приміщень. Сервіс ґрунтується на сучасних технологіях, організаційних принципах, ефективній техніці і високоякісних хімічних засобах. Але головним чинником якості послуг є співробітники, які спеціально підібрані і підготовлені.

Клінінг – це не просто професійне прибирання приміщення з використанням новітніх технологій, в даний час клінінгові компанії застосовують різноманітне устаткування, яке дозволяє провести прибирання офісів, зокрема вирішити такі складні завдання, як чищення килимів і миття вікон, з чудовими результатами. Іншими словами, клінінг і прибирання – це різні речі.

Уявімо собі сучасний офіс. Це, зазвичай, солідне приміщення з дорогим підлоговим покриттям, мармуром, килимовим покриттям або лінолеумом. Звичайно, кожне з них при прибиранні офісу вимагає особливого підходу і правильної технології. Фахівці компанії клінінгу професійно володіють інформацією про процеси обробки різноманітної поверхні. Кількість матеріалів величезна, але і кількість можливих забруднень теж дуже велика. Для правильного підбору технології очищення при проведенні професійного прибирання необхідна постійна робота і вдосконалення у сфері клінінгу, розуміння процесу та інженерний підхід до організації робіт. Крім того, користування послугами компанії клінінгу обходиться дешевше за зміст власної господарської служби.

Візьмемо, наприклад, завдання по чищенню килимів. Килимові покриття в даний час широко застосовуються в інтер'єрах житлових, і офісних приміщеннях готелів. Але чищення килимів – трудомістке заняття, проте вкрайне необхідне. Без професійного прибирання термін їх експлуатації зменшується, оскільки бруд і пил, проникаючи у волокна, просто руйнують їх. Фахівці компаній клінінгу можуть не тільки провести чищення килимів від пилу, але і вивести різні плями за допомогою спеціальних засобів, уручну або за допомогою техніки для прибирання. Не дивлячись на те, що професійне хімічне чищення килимів є одним з найскладніших з технічної точки зору процесів клінінгу, тільки цей спосіб дозволяє добитися повного очищення підлогового покриття. Що ж до миття вікон, то і цей процес має свої особливості. Чисті вікна і вітрини, безумовно, впливають на імідж офісу або підприємства. Клінінгові компанії у своїй роботі застосовують для миття вікон і вітрин спеціалізоване устаткування і витратні матеріали, що дозволяє їм проводити професійне очищення забруднення будь-якої складності. Це особливо важливо при митті вікон, скла яких мають спеціальне напилення. Часто доводиться проводити миття вікон і вітрин, розташованих досить високо. І тут без допомоги компанії клінінгу теж не обійтися.

Процес прибирання в офісах був, є і буде завжди. Але професійне прибирання: миття вікон, чищення килимів і інші клінінгові послуги від професіоналів із застосуванням якісних миючих засобів до нас прийшла не так давно. Зараз не всі розуміють, навіщо ж треба звертатися в клінінгові компанії. Чим професійне прибирання відрізняється від прибирання своїми силами.

По-перше, професійне прибирання - це економія. Економія по декількох статтях. Перше - це економія на ремонті. Німці, що відрізняються педантичністю, підрахували, що в рік їх компанії витрачають на клінінг €20. Сума чимала, скажемо прямо. Але при цьому клінінгові компанії економлять їм суми набагато більші. Професійне прибирання в цьому випадку дуже чітко характеризується приказкою: «Краще хворобу попередити, чим лікувати».

Клінінг - це попередження хвороби - хвороби необхідності постійного ремонту. На підшвах взуття в приміщення постійно заносяться шкідливі речовини, які сприяють швидкому виходу з ладу підлогової плитки, підлогових покриттів. Якщо

вчасно проводити професійне прибирання, то підлогові покриття прослужать значно більше і не потрібно буде витратити великі суми на їх ремонт.

По-друге, прибирання офісів, миття вікон, чищення килимів зусиллями професіоналів - це економія сил компанії. Кожен повинен займатися своєю справою. Користуючись послугами компаній клінінгу, автоматично звільнюються співробітники від необхідності прибирання.

Професійне прибирання - це турбота про здоров'я. Прибирання покращує не тільки зовнішній вигляд приміщення, але і вбиває безліч шкідливих бактерій, які знаходяться на брудних поверхнях і через повітря потрапляють в організм. Прозаїчно, але факт. Професійне прибирання приміщень - це боротьба з шкідливими речовинами на якісно новому рівні. Чищення килимів, наприклад, - це боротьба з пилом, який осідає у вас в легенях. Чим його менше, тим легше дихається і менше шкоди здоров'ю. Аналогічний ефект дає миття вікон і комплексне прибирання офісів. Послуги компаній клінінгу - це не тільки користь для зовнішнього вигляду приміщень, але і багато в чому боротьба з мікробами і шкідливими речовинами, що містяться в повітрі і що знаходяться на різних поверхнях. Якщо взяти великий торговий зал, де щодня проходять тисячі відвідувачів або невеликий офіс, але до нього частенько приходять люди укладати договори або отримати консультацію, то чистота приміщення - це зайвий плюс по відношенню до керівництва.

Клінінг - це не просто дань моді і даремна витрата бюджету. Клінінгові компанії - це реальні помічники бізнесу по декількох напрямках.

Таким чином, професійне прибирання (клінінг) - це оптимальне поєднання сучасних технологій, використання підготовленого персоналу, професійного устаткування і спеціальних миючих засобів для досягнення максимального комфорту і чистоти у готелі або офісі.

7.1.2. Поняття технологічних процесів і циклів

Поява поняття «технологія» у Європі пов'язують з періодом 1772 - 1777рр. У 1807 році воно з'явилося в науковій літературі по хімії.

З метою уніфікації технологічних засобів, методів і термінології була розроблена і введена у дію у якості єдиного стандарту Єдина система технологічної документації (ЄСТД), згідно якої мають місце визначення: технологічний процес, метод, технологічна схема тощо.

Технології є науковою дисципліною, так як створюється на основі передових досягнень фундаментальної і прикладної наук, є головною умовою розвитку сучасного суспільства і складовою науково-технічного прогресу. Для поставленої мети клінінгові компанії мають володіти відповідними технологіями.

Технологія - це інструменти, устаткування, процеси, дії, матеріали і знання, потрібні для перетворення ресурсів у товари і послуги, що випускаються. Поняття технології визначає різні сфери діяльності - від технології навчання (послуга утворення), технології складання і випуску промислового продукту до технології послуг.

Технології залежать від властивостей самого продукту, а саме: способів послідовної зміни стану, властивостей, форми, розмірів та інших характеристик предмета праці. Вони розрізняються сукупністю конкретних прийомів одержання, опрацювання, переробки вихідної сировини, матеріалів, напівфабрикатів,

інформації, застосовуваними для цього устаткуванням і механізмами, послідовністю і місцем виконання технологічних процесів.

Технології можуть бути простими і складними. Ступінь складності визначається різноманітністю способів впливу на предмет праці, кількістю технологічних складових, точністю їх виконання.

Основними технологічними складовими є *технологічні процеси*, що включають *технологічні цикли*, *технологічні операції* та *технологічні елементи*.

Усі технологічні процеси поділяють на основні, допоміжні й обслуговуючі.

Основні технологічні процеси відповідають основній функції певного виробництва: готельне підприємство надає "дах"; ресторан - харчування, туристська фірма - тур.

Допоміжні технологічні процеси забезпечують умови, необхідні для здійснення основних процесів: контроль за технічним і естетичним станом устаткування і помешкань, їхнє обслуговування і ремонт.

Обслуговуючі технологічні процеси пов'язані з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення), збереженням і переміщенням сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції. Вони здійснюються складськими, транспортними і технічними службами. До обслуговуючих процесів належать соціальні послуги, надані працівникам на певному підприємстві.

Допоміжні й обслуговуючі технологічні процеси можуть бути виконані іншими спеціалізованими підприємствами, для яких ці процеси є основними. Спеціалізація веде до зниження витрат підприємства, до підвищення якості обслуговування. Організація такої технології вигідною може бути і для підприємств готельного господарства.

Усі технологічні процеси можна класифікувати за: способом впливу на предмет праці або споживання; характером зв'язку вихідного матеріалу і продукту; типом використовуваного устаткування; рівнем механізації; масштабом продукції, що випускається; безперервністю процесу.

Класифікація технологій:

1. Технологічний процес може здійснюватися як за впливом людини на предмет праці, так і без нього. При цьому розрізняють вплив технологічний (упорядкування комп'ютерної програми) і природний;

2. За характером зв'язку вихідного матеріалу і продукту розрізняють аналітичний, синтетичний і прямий технологічний процеси. Технологічний процес називають *аналітичним*, якщо з одного виду вихідного матеріалу одержують кілька видів продуктів (готель є «вихідним матеріалом» для надання різноманітних послуг: розміщення, харчування, розваги, оздоровлення, бізнес); технологічний процес називають *синтетичним*, якщо з кількох вихідних елементів утворюється один продукт (технологічний процес експлуатації житлового поверху є синтетичним, тому що на його здійснення працюють різні готельні служби); прямий технологічний процес визначається перетворенням однієї «сировини» (вихідного даного) в один продукт.

3. За типом використовуваного устаткування технологічні процеси поділяють на відкриті, пов'язані з механічним опрацюванням предмета праці, і закриті - апаратні, що мають ізольований перебіг у різних апаратах (усі клінінгові технології є технологіями відкритого типу).

4. За рівнем механізації технологічні процеси поділяють на ручні, машинно-

ручні, частково автоматизовані, комплексно-автоматизовані (у готелях України клінінгові технологічні процеси є машинно-ручними, а технологічний процес приймання і розміщення - частково автоматизованим).

5. За масштабом продукції технологічні процеси поділяють на масово-обсяговий (випуск великих обсягів однотипної продукції); серійний (випуск постійно повторюваних партій виробів); індивідуальний (випуск унікальних продуктів у штучному виконанні).

6. За безперервністю технологічні процеси поділяють на переривчасті (індивідуальний і серійний випуск продукції) і безперервні (випуск масової продукції за повної автоматизації процесів).

Складність технологічного процесу визначається кількістю його технологічних циклів. **Технологічні цикли** визначаються однотипністю виконуваних послуг (продукції) з єдиною робочою зоною. Наприклад, технологічний цикл «бронювання» у технологічному процесі приймання і розміщення.

Технологічні операції є складовими технологічних циклів - невеликі за обсягом, нетривалі за часом, відносно самостійні.

Вони розрізняються за призначенням і ступенем механізації.

За призначенням розрізняють такі операції: *технологічні* - зміна якісного стану предмета праці, зміна просторового положення (транспортні, вантажно-розвантажувальні операції) продукту в межах даного технологічного процесу; *обслуговуючі* - ремонт, прибирання, складування продукту; *вимірювальні (оціночні)* - перевірка відповідності всіх складових технологічного процесу заданим стандартам.

За ступенем механізації операції поділяються на ручні, механізовані, машинно-ручні, машинні, автоматизовані, апаратурні.

Технологічні операції можна також розкласти на **технологічні елементи** - трудові та технічні.

Матеріальною основою будь-якого технологічного процесу є взаємодія людини з об'єктом праці або споживання, що впливає на просторову організацію робочого місця.

У просторовій організації технологічного процесу в сфері послуг виділяють два види просторів: *простір виробництва і простір споживання*.

Ядром просторової структури є *основний простір*, що відповідає основному технологічному процесу виробництва або споживання (наприклад, у підприємствах харчування ядром простору споживання є торговельний зал).

Наступним компонентом просторової структури є *додатковий простір*, що відповідає обслуговуючому технологічному процесу і створює додаткові умови комфорту в просторах споживання і виробництва (наприклад, простір аванзали при ресторанах у підприємствах харчування).

Третім компонентом просторової структури є *допоміжний простір*, що відповідає допоміжному технологічному процесу, який підтримує санітарні й інженерно-технічні умови в просторі споживання і виробництва.

Первинним типом простору є *моно простір*, у якому відбувається технологічний процес, розділяючись на *робоче місце*, що визначає технологічну операцію, *робочу зону*, що визначає технологічний цикл, і *групу робочих зон*, що визначають технологічний процес.

Моно простір є первинним простором технологічного процесу, що лежить в основі формування *простору* функціонального процесу як якісної суми технологічних процесів.

Робоче місце є елементарною планувальною одиницею технологічного процесу. Залежно від технологічного процесу можна виділити три типи *п л а н у в а л ь н о ї* організації:

- повторюваний малий планувальний елемент, у якому технологічний процес складається з повторюваних циклів
- повторюваний великий планувальний елемент, у якому функціональний процес включає різні види технологічних процесів споживання і виробництва;
- повторюваний великий і повторюваний малий планувальні елементи, у яких поєднуються основні й обслуговуючі технологічні процеси.

Вимога уніфікації (однаковості) технологій готельних послуг визначається типологічним обмеженням засобів розміщення: готельного і не готельного типів.

Структурування простору виробництва і споживання готельної послуги — розміщення — дає змогу структурувати й уніфікувати технологію розміщення.

Основні технологічні процеси включають технологічні цикли, що утворюють робочі зони в моно просторі основного технологічного процесу. *Технологічні цикли* поділяються на *основні, допоміжні й обслуговуючі*.

А. Основний технологічний цикл визначається умовами гостинності: культурою і якістю обслуговування, формою організації праці (індивідуальна або бригадна), видами технології клінінгу. Розрізняють три види *основних технологічних циклів* — *замкнутий, розімкнутий, технологія гостинності*.

Б. Допоміжні технологічні цикли забезпечують умови, необхідні для здійснення основних циклів: контроль за технічним і естетичним станом устаткування і приміщень, їхнє обслуговування і ремонт. Розрізняють два види *допоміжних технологічних циклів*: *технологічний цикл контролю за технічним і естетичним станом приміщень і технологічний цикл контролю за технічним станом устаткування, механізмів і автоматики*.

В. Обслуговуючі технологічні цикли пов'язані з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення), збереженням і переміщенням сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції, інформації. Вони здійснюються складськими, транспортними і технічними службами. Розрізняють шість видів *обслуговуючих технологічних циклів*: *клінінг житлових приміщень, клінінг нежитлових приміщень, ведення білизняного господарства, використання засобів для миття і чищення, інформаційні технології, технології бронювання і резервування*.

А. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг

Цей процес виробництва готельних послуг визначається традиційним **гостьовим циклом**: *прибуття -- проживання — виїзд*.

Основний технологічний процес виробництва готельних послуг, що забезпечує підготовку функціонального процесу "надання даху", включає *основні, обслуговуючі й допоміжні технологічні цикли*.

Основний технологічний цикл визначається *"замкнутим готельним циклом приймання і розміщення"*, що складається з технологічних циклів: *резервування, приймання гостя, реєстрації документів, по передньої оплати, надання розміщення, нічного аудиту, організації виїзду і розрахунку після виїзду*.

Моно простором основного технологічного процесу виробництва готельних послуг є *приміщення вестибюльної групи*, планувальна організація яких визначається наявністю одного великого планувального елемента і кількох малих планувальних елементів.

Моно простір приміщень вестибюльної групи визначається двома робочими зонами: контактною (Front Desk) і неконтактною.

Поділ моно простору приміщень вестибюльної групи на робочі зони визначає *розімкнутий технологічний цикл*, коли можливість бронювання-резервування створює додаткові комфортні умови "надання даху".

Контактна зона визначає умови "зустріч-проводи", що впливають на настрої гостя. Саме ця зона створює перше враження про умови гостинності; в цю зону звертається гість, коли в нього виникають проблеми. Створення сприятливого враження визначається "Технологією гостинності", що вимагає дотримання стандартів: технологічних, поведінкових, якості й обслуговування. Стандартизація технологічних операцій дає змогу не тільки дотримуватися технологічної послідовності, а й виявити тимчасові норми обслуговування (процедура розміщення - 2 - 3 хв., передача по факсу - не більше ніж 10 хв.).

Поведінковий стандарт визначає три умови обслуговування:

1. Тепле і щире привітання, по можливості на ім'я, *при зустрічі*.
2. Готовність до попиту та задоволення усіх потреб гостя в *період проживання*.
3. Доброзичливе прощання, бажано на ім'я, *при виїзді*.

Поведінковий стандарт визначає *професійні вимоги* як умови корпоративної культури: від стану уніформи, ввічливого мовного етикету до економії електроенергії й охорони власності підприємства.

У готелях *основні технологічні цикли* автоматизовані. Сучасні інформаційні технології визначаються розробкою прикладних програм. На основі автоматизації всіх технологічних операцій.

Обслуговуючі технологічні цикли пов'язані з упровадженням інформаційних технологій, збереженням і переміщенням інформації, забезпеченням охорони і безпеки підприємства, експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення). Вони здійснюються складськими, транспортними і технічними службами. Розрізняють чотири види *обслуговуючих технологічних циклів*: *інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки, клінінг технологічний цикл нежитлових приміщень*.

Допоміжні технологічні цикли, забезпечуючи контроль за технічним і естетичним станом приміщень, устаткування, механізмів і автоматів, є загальними для основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг.

А. Основні технологічні цикли здійснюються в контактній зоні (Front Desk) службою порт'є (Reception) і багато в чому залежать від розмірів підприємства, рівня механізації й автоматизації, наявності комп'ютерних систем: 1) приймання гостя, 2) реєстрація документів, 3) попередня оплата по прибутті, 4) надання розміщення, 5) нічний аудит, 6) розрахунок при виїзді.

А1. Технологічні операції основного технологічного циклу "Приймання гостя" включають зустріч гостя, наявність і вид документа, що засвідчує особу, наявність і чинність візи.

А1.1. Технологічна операція "Зустріч гостя" вимагає дотримання "Технології гостинності": тепле і щире привітання, по можливості на ім'я; з'ясування умов

розміщення: категорії номера, ціни за номер, термінів розміщення, порядку і виду оплати, умов харчування.

А 1.2. Технологічна операція "Перевірка наявності й чинності документів", що засвідчують особу: паспортів або документів, що їх заміняють.

А 1.3. Технологічна операція «Перевірка наявності й чинності візи» визначається виявленням правильності оформлення візи (категорія візи, номер візи, коли і ким видана і на який термін).

А2. Технологічні операції основного технологічного циклу «Реєстрація документів» є найважливішою функцією діяльності в контактній зоні (Front Desk) і визначаються видами національних документів: національні документи іноземних громадян, національні документи громадян СНД, національні документи громадян України.

А2.1. Технологічна операція «Оформлення документів на проживання» визначається заповненням анкети для громадян України або реєстраційної картки для іноземних громадян і громадян СНД відповідно до «Інструкції в'їзду, виїзду і транзиту іноземців в Україні».

Реквізити анкети і реєстраційної картки практично не мають істотних відмінностей, тому можуть бути об'єднані з включенням пункту «Ознайомлення з Правилами...» і номера кредитної картки. Анкета або реєстраційна картка має бути підписана гостем, підтверджуючи тим самим "Договір на розміщення".

Після виїзду громадянина анкету або реєстраційну картку зберігають у картотеці протягом місяця, а потім здають в архів.

Картотека ведеться відповідно до інструкції МВС України.

А2.2. Технологічна операція «Звірка даних національних документів із даними в анкеті або реєстраційній картці» визначається їхньою взаємною відповідністю.

А2.3. Технологічна операція «Оформлення і видача візитної картки» визначає право гостя на розміщення в номері й одержання ключів або пластикової картки за наявності в готелі електронних замків. Візитна картка містить реквізити: номер помешкання, прізвище, країну, дату і час заїзду-виїзду, категорію харчування.

А2.4. Технологічна операція «Поставлення реєстраційного штамп». Реєстраційний штамп певного готелю вкладають у паспорт із указівкою реєстраційного номера, що відповідає порядковому номеру запису в "Журналі реєстрації громадян".

А2.5. Технологічна операція «Внесення даних у «журнал реєстрації іноземних громадян і громадян СНД». Журнали реєстрації іноземних громадян і громадян СНД мають неоднакові реквізити, але мають відповідати таким вимогам: сторінки мають бути пронумеровані, прошиті (прошнуровані), скріплені печаткою і підписом керівника; ведення журналу здійснюється в одному екземплярі.

А2.6. Технологічна операція «Систематизація паспортів» визначається умовами розміщення по готельних номерах.

А2.7. Технологічна операція «Контроль оплати держмити» здійснюється як митний збір за реєстрацію національних документів. Держмито включається у вартість обслуговування окремою графою в рахунку.

А2.8. Технологічна операція «Повернення документа клієнтові» передбачає своєчасне вручення зареєстрованих документів.

А2.9. Технологічна операція «Архівація». Архівація анкет здійснюється за абеткою; анкети зберігають протягом року з дня передачі в архів; архівацію

реєстраційних карток здійснюють по датах заїзду, і картки (журнали) зберігають упродовж 2 років.

A3. Технологічні операції основного технологічного циклу «Попередня оплата по прибутті» визначаються видами розрахунків: готівкові або безготівкові.

A3-1 Технологічна операція **«Розрахунок готівкою»** здійснюється з використанням кредитних карток або готівкою.

A3-1 1. Технологічна операція "Перевірка чинності кредитної картки" здійснюється або по телефону при прокатуванні кредитної картки в системі "СЛЕП", або з використанням української системи «Посттермінал».

A3.1.2. Технологічна операція "Роздрукування рахунку на ПК".

A3.1.3. Технологічна операція "Передплата проживання" визначається основним видом діяльності готельного підприємства, що включає розміщення і харчування (American Plan) або тільки розміщення (European Plan).

A3.1.4. Технологічна операція **«Оплата держмита»**. Держмито становить 0,05 % мінімальної заробітної плати.

A3.1.5. Технологічна операція "Прийом грошей від гостя" ККА "Самсунг" або "Оформлення СЛЕП".

A3.1.6. Технологічна операція "Передача першого екземпляра рахунку гостю" + квиток ККА.

A3.1.7. Технологічна операція "Підшивка другого екземпляра рахунку" у касовий звіт.

A3'.1.8. Технологічна операція "Інкасація грошей".

A3.1.9. Технологічна операція "Передача касового звіту" у бухгалтерію.

A3.2. Технологічні операції **«Безготівковий розрахунок»** здійснюються перерахуванням (Real Rate) коштів за договірними цінами відповідно до угод з підприємствами.

A3.2.1. Технологічна операція "Договір на розміщення".

A3.2.2. Технологічна операція "Встановлення договірної ціни".

A3.2.3. Технологічна операція "Підготовка карта обліку номерів".

A3.2.4. Технологічна операція "Оплата проживання та додаткових послуг".

A3.2.5. Технологічна операція "Оплата бронювання".

A3-2.6. Технологічна операція "Оплата держмита".

A3-2.7. Технологічна операція "Передача карти обліку номерів і розрахунку оплати" у бухгалтерію.

A3.2.8. Технологічна операція "Одержання грошей за угодою".

A3.2.9. Технологічна операція "Звірка кредиту з витратами".

A4. Технологічні операції основного технологічного циклу «Надання розміщення і додаткових послуг» визначаються процедурами розподілу номерів, супроводження гостя в номер і надання додаткових послуг. У закордонній практиці такі обов'язки в готелі виконує супервайзер або консьєрж.

A4.1. Технологічна операція "Процедура розподілу номерів" визначається формуванням інформації про вільні й зайняті номери, заброньовані, прибрані й ті, що підлягають прибиранню.

A4.2. Технологічна операція **«Процедура супроводження гостя в номер»** визначається зустріччю гостя швейцаром, перенесенням його багажу у вестибюль готелю і передачею багажу посильному; після реєстрації гостя й одержання ним ключа посильний супроводжує гостя в номер, інформуючи про всі послуги в готелі.

Ця технологічна операція залежить від рівня комфорту готелю і може визначатися як додаткова послуга.

А4.3. Технологічна операція «Надання додаткових послуг» визначається як рівнем комфорту готелю, так і його спеціалізацією. Надання додаткових послуг здійснюється наданням їх у номері й у спеціалізованих приміщеннях або інших приміщеннях готелю. Послуги в номерах визначаються їх оснащенням (кабельне, супутникове ТБ, кондиціонер, шумозахисне скло, міні-бар, сейф, фен, гладильна дошка, кавоварка). Найбільш поширені додаткові послуги в номері - прання, чищення, прасування одягу; чищення взуття; замовлення обіду або вечері, газет, квітів; виклик швидкої допомоги.

Додаткові послуги в готелях визначаються наявністю пральні, кравецької майстерні, ремонтних майстерень; перукарні, аптечного кіоску та кіоску з обміну валют; сауни, тренажерного залу, басейну, фітнес-клубу; майданчика для гольфу, тенісних кортів; бізнес-центру, приміщення для переговорів, аудіо-відео обладнання; прокату автомобілів, стоянок у гаражі.

Технологічна операція «Надання додаткових послуг» визначається наявністю інформації про послуги і включає прийом замовлення на послугу по телефону, виконання замовлення, включення оплати послуги в основний рахунок (або оплату за місцем надання послуги), проведення розрахунків при виїзді.

А5. Технологічні операції основного технологічного циклу "Організація виїзду і розрахунок при виїзді" визначаються перевіркою стану номера після виїзду і розрахунком за додаткові послуги. Додаткові послуги можуть оплачуватися на місці або включатися в остаточний розрахунок.

А5.1. Технологічна операція "Перевірка зведень про виїзд гостей".

А5.2. Технологічна операція "Перевірка стану номерів після виїзду".

А5.3- Технологічна операція "Уточнення інформації про телефонні переговори та додаткові послуги, не включені в рахунок".

А5.4. Технологічна операція "Розрахунок за проживання та додаткові послуги, включені в рахунок".

А5.5. Технологічна операція "Прийом ключа від гостя".

А5.6. Технологічна операція "Остаточний розрахунок".

А5.7. Технологічна операція "Піднесення багажу».

А5.8. Технологічна операція "Трансфер".

7.1.3. Нормативна хронологія нормативних операцій обслуговуючих циклів клінінгу

Розробка технологічного стандарту особливо потрібна для обслуговуючих технологічних циклів, фундаментом для яких є клінінгові технології.

Технологічний стандарт визначає види технологій клінінгу, їхню санітарно-гігієнічну спрямованість, послідовність виконання технологічних операцій і тимчасові нормативи.

Прикладом таких нормативів можуть бути «Технологічні інструкції з прибирання номерів», розроблені ще системою «Інтурист» і використовувані в сучасних готельних підприємствах колишньої системи з урахуванням нових видів матеріалів для прибирання, механізмів, засобів для миття і чищення.

Чинні нормативи визначають вимоги, запропоновані до технологічної послідовності здійснення робіт з прибирання житлових помешкань готелю і його оснащення.

Вони вводяться з метою забезпечення дотримання відповідного санітарно-гігієнічного стану номерів і помешкань на житлових поверхах і забезпечення високої якості обслуговування гостей у готелі.

В.1.1. Складові технологічних циклів клінінгу житлових помешкань готелю:

поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання;
прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання.

1.2. Нормативна хронологія технологічних циклів клінінгу

2.1. Перед тим як приступити до прибирання номерів, покоївка повинна перевірити *заброньовані номери*, прибрані напередодні. При цьому вона повинна перевірити якість прибирання номера, санітарного вузла, роботу освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, перевірити наявність рекламного і довідкового матеріалу.

2.2. Прибирання покоївка починає з номерів, що звільнилися *після від'їзду* гостей. Після прибирання вона негайно здає підготовлені до заселення номери в службу прийому і розміщення.

2.3. Проводиться *поточне щоденне* прибирання номерів, зайнятих гостями.

2.4. Виконується *проміжне прибирання*, якщо на нього є завдання.

2.5. Проведення *генерального прибирання* здійснюється за планом один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

2.6. Встановлені норми можуть бути змінені у випадку, якщо це визначено в завданні або якщо гість вивісив табличку «*Будь ласка, приберіть мою кімнату*» на ручку з зовнішньої сторони вхідних дверей або, навпаки, вивісив табличку «*Будь ласка, прошу не турбувати*».

В1.3. Нормативна хронологія технологічних операцій клінінгу в номерах визначає таку послідовність

3.1. Багатокімнатний номер: 1) спальня, 2) їдальня, 3) вітальня, 4) східці (для дворівневих номерів), 5) санітарний вузол.

3.2. Двокімнатний номер: 1) спальня, 2) вітальня, 3) передпокій, 4) санітарний вузол.

3.3. Однокімнатний номер: 1) житлова кімната, 2) передпокій, 3) санітарний вузол.

В1.4. Технологічні операції технологічного циклу клінінгу

1.1. - Поточне щоденне прибирання".

4.1. Технологічні операції "Прибирання житлової кімнати".

4.1.1. Дезінфікування:

перед початком прибирання полити дезінфікуючим розчином умивальник, ванну й унітаз;

винести рушники і сміттєвий кошик у передпокій, зачинити двері санітарного вузла.

4.1.2. Провітрювання:

відчинити вікно або балконні двері для провітрювання помешкання, установити фіксатор стулки;

за наявності кондиціонування дана операція виключається.

4.1.3.Переміна постільної білизни:

зняти і покласти на крісло ковдру, подушку, простирadlo; перевернути на іншу сторону перину;

зібрати брудну постільну білизну, включаючи рушник, і віднести на візок; забрати з візка чисту білизну і покласти її на спинку стільця.

4.1.4.Прибирання обіднього столу:

якщо гість залишив їжу, залишки покласти на тарілку і забрати в холодильник або залишити на столі, накривши серветкою;

посуд, що належить готелю, ретельно вимити і забрати в тумбочку або залишити на столі, накривши її чистою серветкою;

якщо їжа подавалася в номер, то посуд, що належить ресторану, повернути офіціантам, для чого по телефону потрібно повідомити в ресторан, що можна забрати посуд;

попільницю винести з кімнати і залити водою в умивальнику. Перед видаленням сміття з попільниці перевірити, чи не покладені туди цінні речі.

4.1.5.Прибирання ліжка:

замінити білизну, керуючись такими вимогами: щодня переминяють постільну білизну всім гостям у номерах вищої категорії; не рідше одного разу на три дні - переминяють білизну у номерах I і II категорії; щодня переминяють рушники всім гостям;

перевірити справність ліжка і чистоту матраца, перини. Обробити пилососом матрац і перину, акуратно розкласти їх на ліжку;

розстелити простирadlo на ліжку, підігнувши один його край під перину до внутрішньої сторони ліжка, а другий, зовнішній, послати так, щоб він був підігнутий під матрац;

надіти наволочку, збити подушку і покласти її на простирadlo клапаном до узголів'я ліжка. Нічні сорочки, піжами кладуть до узголів'я під подушку;

розправити ковдру в підковдрі, покласти її поверх простирadla і подушки, підігнувши краї з двох боків так, щоб виріз підковдри знаходився по центру. Простежити, щоб до голови постійно був звернений той самий кінець ковдри;

накрити ліжко покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка;

халат гостя вішають у шафу. Взуття і тапочки виносять у передпокій;

при виявленні на білизні плям від комах та ін. негайно доповісти про це бригадиру.

4.1.6.Прибирання письмового столу:

шухляду письмового столу, якщо в ній немає особистих речей гостей, витрусити і протерти зовні та зсередини злегка вологою ганчіркою;

протерти поверхню столу і предмети, що знаходяться на ньому, від пилу;

перевірити наявність рекламних матеріалів, паперу і конвертів у папці. Папку покласти на столі поруч із телефоном;

протерти телефонний апарат, телевізор сухою ганчіркою і перевірити їхню роботу;

попільницю промити, протерти насухо і поставити на стіл.

4.1.7.Вологе і сухе протирання:

протерти холодильник і перевірити його роботу; протерти вологою ганчіркою віконні рами, підвіконня і плінтуси; сухою ганчіркою протерти поперечки і ніжки столів, крісел, стільців, внутрішню поверхню шаф.

4.1.8.Контроль оснащеності та справності приладів і устаткування:
перевірити у шафі для одягу наявність плічок у номері вищої категорії - не менше 12 шт., у номері першої категорії двомісному - 10 шт., одномісному - 5 шт.;

перевірити наявність у номері щіток для одягу і взуття, ключа для відкривання пляшок. Щітки для одягу і взуття знаходяться в передпокої. При потребі поповнити їх;

перевірити роботу електроустаткування і світильників.

4.1.9. Механізована технологічна операція прибирання:

пилососом почистити: драпірування, м'які меблі, килимове покриття; видалити пил зі стін і підлоги.

4.2.Технологічні операції "Прибирання санітарного вузла".

4.2.1.Виконати санітарно-гігієнічні вимоги, надягнувши прогумований фартух і гумові рукавички.

4.2.2.Винести сміття з кошика; вимити кошик.

4.2.3.Помити стіни санітарного вузла:

спеціальним засобом;

змити стіни чистою водою;

протерти сухою ганчіркою.

4.2.4.Прибирання дзеркального набору:

обережно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску;

вимити туалетну полицку з обох боків і протерти її;

вимити склянки, відполірувати і поставити їх на полицку в серветку, складену конвертом.

4.2.5.Перевірити наявність набору туалетного приладдя і туалетного паперу, при потребі поповнити їх.

4.2.6.Прибирання умивальника:

помити з внутрішньої та зовнішньої сторін, звертаючи увагу на їхню чистоту;

сполоснути гарячою водою;

протерти миючим засобом;

промити гарячою водою, прополоскати дезінфікуючими засобами;

знову промити водою.

4.2.7.Прибирання ванни:

сполоснути ванну гарячою водою;

протерти її миючим засобом;

вимити гарячою водою;

сполоснути дезінфікуючими засобами;

знову промити водою, звернувши увагу на злив води і цілість ланцюжка від пробки;

вимити штору для ванни.

4.2.8.Вимити сантехнічну арматуру: крани, гнучкий шланг і мильницю; мильні плями на металі неприпустимі.

4.2.9.Протерти насухо чистою білою ганчіркою: глазуровані плитки стін над ванною;

ванну; умивальник.

4.2.10.Звернути увагу на чистоту стоків ванни й умивальника.

4.2.11. Прибирання унітаза і біде. Попередньо надівши рукавички: облити внутрішні стінки гарячою водою;
протерти пастою;
сполоснути гарячою водою;
вимити дезінфікуючим розчином, у тому числі кришку і ручки; протерти сухою ганчіркою всі поверхні;
вимити водою з доданням дезінфікуючого розчину гумовий килимок і підлогу.

4.2.12. Завершення прибирання санітарного вузла: помити руки; повісити чисті рушники;
лазневі рушники повісити на верхні рівні сушарки для рушників; рушники для ніг повісити на нижній рівень сушарки для рушників; рушник махровий особистий повісити на тримач для рушника; рушник під ноги покласти на ванну.

4.3. Технологічна операція "Завершення прибирання номера".

Після закінчення прибирання санітарного вузла повернутися в житлову кімнату, зачинити вікно, вимкнути, якщо ввімкнуте, світло і замкнути номер.

4.4. Технологічна операція "Надання побутових послуг".

Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає білизну в спеціальному пакеті бригадиру, бригадир відносить його в пральню; оформляє квитанцію з переліком білизни і вказівкою вартості прання; кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк-замовлення на прання; вішає новий пакет для білизни в санітарному вузлі.

4.5. Допоміжна технологічна операція "Контроль за технічним станом номера".

У випадку виявлення несправностей: сантехнічного устаткування, електроустаткування, витоку води, несправності телевізора, телефону, холодильника потрібно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журналі і простежити за виконанням заявки.

В1.5. Технологічні операції технології клінінга "1.2. Проміжне прибирання".

5.1. Виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений у наряді, або на прохання гостя.

5.2. При проміжному прибиранні номерів виконати такі роботи: видалити сміття з попільниць, із кошика та з підлоги; якщо харчування подавалося в номер, упорядкувати стіл; прибрати постіль, якщо гість відпочивав; помити ванну, якщо гість користувався нею протягом дня; вимити склянки.

В1.6. Технологічні операції технології клінінгу "1.3. Прибирання номерів після виїзду гостя".

6.1. Технологічна операція "прийняття номера":

перевірити, чи немає забутих гостями речей: у ліжку, письмовому столі, платтяній шафі, санітарному вузлі;

уважно перевірити цілість майна готелю;

зняти з ліжка ковдру, простирадло, перевернути перину.

6.1.1. При виявленні ушкодження майна або забутих речей:

покоївка негайно доповідає про це бригадиру або завідувачому корпусом;

про псування майна обов'язково складають акт.

6.1.2. Забуті речі обов'язково здають у службу приймання й обслуговування за актом.

6.1.3. Категорично забороняється залишати забуті клієнтами речі на поверсі або відносити їх додому.

6.2. Провести технологічну операцію в обсязі, вказаному в розділі "Поточне щоденне прибирання".

7. Технологічні операції технології клінінга "1.4. Генеральне прибирання".

7.1. Генеральне прибирання номерів проводиться один раз на 10 днів.

7.2. При генеральному прибиранні номерів потрібно виконати такі технологічні операції:

вибити матраци і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку;

видалити пил зі стін пілососом, застосовуючи круглу щітку з довгим ворсом, прочистити вентиляційні решітки;

вимити віконне скло, крім зовнішнього боку, і двері;

простежити, щоб електрики щомісяця протирали від пилу електросвітильники і люстри в номерах;

випрати тюль;

видалити плями на килимі.

7.3. Провести роботу в обсязі, зазначеному в розділі "Поточне щоденне прибирання".

8. Підготовка покоївки до роботи з прибирання номерів визначається "Поведінковим стандартом".

8.1. Покоївка перед початком роботи з прибирання номерів зобов'язана:

надягти чистий і добре випрасуваний формений одяг;

одержати завдання від бригадира — наряд на роботи, де має бути зазначено номер кімнати, категорію номера, вид прибирання;

перевірити наявність інвентарю та матеріалів для прибирання;

одержати потрібну кількість комплектів постільної білизни, рушників і туалетного приладдя;

взяти рекламний матеріал;

укомплектувати візок предметами і засобами для прибирання.

8.2. Покоївка повинна знати:

номери прибирають за відсутності гостей, за винятком випадків, коли в номері перебуває хворий або живе сім'я, члени якої завжди в номері;

при цьому прибирання роблять з дозволу гостей;

за бажанням гостя прибирання може здійснюватися в його присутності;

перед тим як відчинити ключем номер, покоївка зобов'язана постукати в двері, навіть якщо впевнена, що в номері нікого немає;

номери прибирають при напіввідчинених дверях;

під час прибирання санітарного вузла покоївка повинна чітко дотримуватися вимог санітарно-гігієнічних норм;

якщо в номері розкладені особисті речі гостей, після прибирання розкласти все на ті самі місця;

не можна складати у валізу речі, вийняті з неї мешканцем;

при виявленні в номері ушкоджень готельного майна, завданих мешканцем, негайно доповісти бригадиру або завідувачому корпусом.

8.3. Покоївка повинна володіти навичками прибирання

З цією метою розробляють форми контролю: тестові, тренінгові.

Тестові форми контролю визначають порядок дій покоївок та запитання щодо стандартних дій.

Тренінгові форми контролю, наприклад порядок дій при приході в номер до гостя, наведено в таблиці 7.1

Таблиця 7.1

Послідовність	Запитання	Стандартні дії
Постукайте в двері	Як голосно слід стукати?	Стукають у двері досить голосно, щоб гість почув
	Як часто варто стукати?	Стукають у двері тричі, оголошують про свій прихід і чекають 10 с. Якщо відповіді не має, то стукають ще раз, оголошуючи про свій прихід.
	Коли не слід стукати в двері номера гостя?	Не слід стукати в двері, якщо висить табличка «не турбувати!»
Відрекомендуйтеся	Що потрібно сказати?	Скажіть: «Добрий ранок (добрий день, добрий вечір). Служба поверху. Вибачте, що турбуємо»
Зайдіть у номер	Що треба зробити, якщо гість відізався на стук (відчинив двері)?	Скажіть: «Добрий ранок (добрий день, добрий вечір). Коли я можу прибрати Вашу кімнату, пане/пані?»
	Що треба зробити, якщо гість не відповідає на стук?	Виконайте дії, щоб увійти в номер

Навички прибирання. В к а з і в к и : спостерігати за тим, як службовці виконують свої обов'язки, роблячи висновки, яке тренування потрібне для вдосконалення їхніх професійних навичок. Спостерігаючи за роботою персоналу, дайте відповідь на запитання: «Яке навчання і тренування потрібне цьому службовцю, щоб довести його/її професійний рівень до стандарту?». Оцініть кожне завдання (табл.7.2).

Таблиця 7.2.

Завдання	Кількість тренувань				
	Дуже багато	багато	Порівняно багато	небагато	Мало або зовсім не потрібно
	Категорія				
	1	2	3	4	5
Застилання ліжка Витирання пилу та полірування меблів Чищення дзеркала Миття вікна					

Прибирання пилу пилососом					
Поповнення приладдя в кімнаті					
Чищення туалету					
Чищення раковини					
Чищення кахельних стін та підлоги					
Поповнення приладдя у ванній кімнаті					
Заключна перевірка					

8.4. Покоївка повинна володіти правилами користування матеріалами для прибирання

Під час прибирання покоївка користується різними матеріалами для прибирання, призначеними для миття санітарних приладів, скла, для чищення килимів і килимових покриттів, для підтримки блиску і чистоти меблів.

Матеріали для прибирання мають використовуватися за призначенням, відповідно до інструкції, зазначеної на етикетці.

Категорично забороняється користуватися соляною кислотою для видалення забруднень та іржі на умивальнику і ванні.

8.5. Покоївка повинна вміти користуватися інвентарем (візок покоївки)

Візок застосовується для транспортування інвентарю і матеріалів, брудної та чистої білизни, рекламного матеріалу і наборів туалетного приладдя.

На візку мають бути: відсіки для чистої білизни і рушників; відсіки інвентарю і матеріалів для прибирання; відсіки для рекламного матеріалу; відсіки для наборів туалетного приладдя; поліетиленовий мішок для брудної білизни.

Під час прибирання візок ставлять у безпосередній близькості від номера, що прибирається, але так, щоб він не заважав проходу гостей.

Забороняється зберігати ключі від номерів на візку. Пилосос також ставлять коло стіни таким чином, щоб шнур не лежав на підлозі там, де проходять гості.

8.6. Покоївка повинна знати нормативи на мийні та дезінфікуючі засоби, що використовуються під час прибирання номерів. Нормативи на туалетне приладдя в санітарних вузлах: мило в мильницях; мило в пакетах; рідке мило; шампунь;

шапочки для прийняття душу; набір ниток і голок; гігієнічні пакети; серветки для особистої гігієни; туалетний папір; накладки на унітази. *Нормативи на наявність і види рушників у номері:* лазневих - 2; для ніг - 2; особистий рушник - 1; серветки розміром 45 x 45 см - 2; під ноги - 2; на ванній:

у номері люкс, апартаментах додатково 2 махрових простирадла і халат, у чотиризірковому готелі не менше 5 рушників на кожного гостя. Температура в житлових і громадських приміщеннях готелю має бути не нижчою за 18,5 °С.

Прання індивідуальної білизни гостей покоївками у службових приміщеннях на поверххах *забороняється.*

8.7. Покоївка повинна дотримуватися «Технологічного стандарту», який розробляється для визначення чіткої послідовності технологічних операцій і

переліку контрольованих позицій. Наприклад, для стандартизації технологічних операцій по прибиранню в передпокої номера визначається перелік таких позицій:

1. Перевірити входні двері.
 2. Перевірити наявність схеми евакуації при пожежі.
 3. Перевірити стан дерев'яних конструкцій.
 4. Перевірити стан дзеркал.
 5. Перевірити складену стойку багажу.
 6. Перевірити вмонтовану шафу.
 7. Перевірити фен у номері.
 8. Перевірити наявність щіток для одягу/взуття.
 9. Перевірити наявність лопатки для взуття.
 10. Перевірити наявність пакета для пральні та хімчистки.
 11. Перевірити наявність інформації про пральню.
- 8.8. Покоївка має дотримуватися «Стандарту якості».**

7.2. Основні технології клінінгу, які використовуються на міжнародному та національному рівнях

7.2.1. Клінінгові технології, які використовуються на міжнародному рівні

У розвинених країнах професійні клінінгові компанії обслуговують близько 80 - 90% нежитлових приміщень, а конкуренція між гравцями настільки сильна, що новачкам доводиться докладати титанічні зусилля, щоб утриматися на плаву. У Росії ж склалася прямо протилежна ситуація. Навіть у Москві прибиральні компанії обслуговують лише 10 - 15% об'єктів комерційної нерухомості, а в регіонах ця цифра і поготів прагне до нуля. Конкуренція наростає дуже поволі, зате поріг входу на ринок залишається досить низьким.

Кількість тих, що працюють в Росії компаній клінінгу драматично мало в порівнянні з США і Європою. Та і об'єми ринку в грошах поки не співпадають. На

величезному російському просторі нині офіційно працюють лише три-чотири сотні фірм, що спеціалізуються на клінінгу, з яких більше половини знаходяться в Москві і Санкт-Петербурзі. Втім, по оцінках експертів, навіть в цих містах ринок клінінгу все ще далекий від насичення. Для порівняння: на ринку Німеччини кількість компаній, які займаються роботами зі прибирання наблизилася до відмітки 300 000, в Італії - 60 000, а в Польщі - 45 000. При цьому в Європі усі рівномірно розташувались по території, а не сконцентровані в найбільших містах. У Європі і США клінінг - розвинена індустрія з мільярдними оборотами. В Україні та Росії - що не до кінця зрозумілий і в окремих випадках не сприймається сьогодні.

По справедливості, не мають рації ті, хто стверджує, що російський та український ринки послуг клінінгу розвивається повільніше, ніж хотілося б його учасникам і всім співчуваючим. Вся річ у тому, що на Заході клінінгу більше ста років, у нас же цей бізнес почав утворюватися і хоч якось структуруватися лише з 1996 року. Доти галузь представляли всього декілька десятків розрізнених компаній, що представлялись переважно разовим прибиранням житлових приміщень, що ледве дозволяло їм виживати.

На відміну від Америки, яка вважається, батьківщиною клінінгу. Саме там, близько 100 років тому і народилася послуга - «професійне прибирання». Сьогодні на американські стандарти чистоти орієнтуються багато компаній клінінга всього світу. У Америці зосереджені найбільші виробництва інвентарю, хімії професійного устаткування для клінінга.

Якщо ж говорити про Європу, яка також вже досить давно прийняла послуги професійних прибиральників, то динаміка економіки індустрії клінінга знов і знов підтверджується на прикладах. В цілому оборот готівки виріс до 39,987 млрд. євро проти обороту в 38,195 млрд. в 2001 році. У порівняльному географічному аналізі це представлено темпом зростання в 3,21 %. Порівнюючи ці цифри із зростанням ВВП на 1,1 % за 2002 рік, ми бачимо, що зростання прибутку від клінінгової індустрії в три рази перевищує зростання ВВП. Аналіз по країнах показує, що близько 70 % від обороту зосереджено всього лише в чотирьох країнах: у Німеччині (23,5 %), у Франції (17,5 %), в Італії (15,5 %) і у Великобританії (12,8 %).

У останніх 2 року контрактний клінінг стабільно упроваджується в ринкові відносини з інтенсивністю в 59 % (58 % у 2000 році і 60 % у 2001 році). Існує достатньо об'єктивна оцінка того факту, що росте тенденція переходу до договорів на надання послуг із зовнішніми фірмами. За останні тринадцять років середня величина зростання впровадження на ринок послуг склала 16 % у рік. І це безпосередній показник безперервного прагнення компаній і державних установ удаватися до послуг фірм, що працюють у сфері клінінга на договірній основі. Що стосується потенціалу економічного розвитку даного сектора, то близько 41% ринку займає прибирання приміщень. Це так само говорить про великий потенціал прямого впливу на зайнятість.

Ринок будь-якого континенту спирається на правила та методи при організації послуг прибирання. Згідно до цього і розроблені загально доступні та вживані єдині міжнародні стандарти щодо надання послуг прибирання приміщень у різних країнах світу.

Справжній стандарт встановлює загальні технічні вимоги до послуг з прибирання (усередині і зовні) будівель і споруд, прилеглої території (далі - послугам з прибирання), по догляду за оргтехнікою, комп'ютерами, меблями,

підлогами, деталями обробки внутрішніх і зовнішніх поверхонь будівель, споруд (далі - послугам з відходу), а також вимоги безпеки послуг для життя і здоров'я споживачів, збереження їх майна і охорони навколишнього середовища.

Справжній стандарт розповсюджується на організації і індивідуальних підприємців (далі - виконавців), що надають послуги з прибирання.

Справжній стандарт є основоположним при розробці нормативних документів на конкретні види послуг з відходу і прибирання.

1. Класифікація послуг

Послуги з прибирання і відходу класифікують за наступними ознаками:

- технологічному;
- виду прибраних об'єктів;
- періодичності виконання послуг.

За технологічною ознакою послуги з прибирання і відходу підрозділяють таким чином:

- збереження експлуатаційних властивостей і зовнішнього вигляду поверхонь, предметів, приміщень, будівель і споруд (усередині і зовні), територій (підмітання і прибирання сміття, протирання поверхонь і предметів, вакуумна обробка, вологе прибирання, виведення плям, дезінфекція, роботи по прибиранню доріжок, тротуарів, сміття, снігу);

- відновлення експлуатаційних властивостей і зовнішнього вигляду, захист від старіння поверхонь, предметів, приміщень, будівель і споруд усередині і зовні (полірування, хімічне очищення, ґрунтовка, лакування, чищення, шліфування, кристалізація, консервація);

- інші послуги (дезінсекція, дератизація приміщень, озеленення і так далі).

За виглядом прибраних об'єктів послуги підрозділяють таким чином:

- житлові об'єкти (усередині і зовні);
- промислові, культурні і суспільні об'єкти (усередині і зовні);
- прилеглі території.

За періодичністю послуги підрозділяють таким чином:

- первинне комплексне прибирання;
- щоденне комплексне прибирання і відхід;
- щотижневе комплексне прибирання і відхід;
- генеральне прибирання і відхід.

2. Загальні технічні вимоги

2.1. Послуги з прибирання і відходу повинні відповідати вимогам справжнього стандарту, а також технологічним документам, що діють, на послуги конкретного вигляду.

2.2. Прийом і оформлення замовлення на послуги з прибирання відходів повинні проводитися на підставі специфікації, складеної на виконання однієї або декількох операцій прибирання або операцій по відходу відповідно до вимог споживача послуги.

2.3. Для надання виконання послуг з прибирання обов'язковими умовами є:

- професійний рівень майстерності виконавця і знання ним вимог безпеки, правил обслуговування і санітарних норм;
- наявність технологічного устаткування, інвентарю для прибирання, хімічних засобів;

- наявність нормативних і технологічних документів на послуги, що надаються, з прибирання.

2.4. Існує перелік заходів щодо прибирання входу будівель, споруд і прилеглої території.

2.5 Хімічні засоби, (миючі, такі, що полірують, виводять плями; дезінфікуючі, шампуні, антистатика, мастики, ґрунтовки, лаки, захисні склади), вживані при наданні послуг з прибирання, а також інвентар для прибирання (візки для прибирання, протиральний матеріал, швабри, щітки, губки) повинні використовуватися відповідно до вимог інструкцій фірм-виробників.

2.6. Інвентар для прибирання після використання слід промивати гарячою проточною водою з миючими засобами. Не допускається багаторазове використання текстильних матеріалів, вживаних при прибиранні промислових приміщень.

2.6.1. Інвентар для прибирання повинен бути кодований різними квітами, сигнальним маркуванням, написом або іншим способом для виключення використання одного і того ж інвентарю в різних приміщеннях і обмеження розповсюдження бактерій.

2.7. Видалення бруду з різних поверхонь слід здійснювати із застосуванням відповідного способу прибирання. Не допускається залишати бруд на сходах, краях, в кутах і інших труднодоступних місцях.

2.8. При прибиранні приміщень зі застосуванням хімічних засобів слід захищати поверхні і навколишні предмети, що не підлягають прибиранню.

2.9. При проведенні вологого прибирання твердої і напівтвердої половини для зниження небезпеки травматизму забороняється використовувати мило і порошкоподібні синтетичні миючі засоби.

2.10. При виконанні операцій по прибиранню, по миттю вікон і операцій по догляду за дзеркалами і іншими дзеркальними поверхнями забороняється використовувати порошкоподібні синтетичні миючі засоби і абразивні очищувачі. Тоновані, димчасті і дзеркальні поверхні чистять згідно інструкції підприємства-виробника.

2.11. Підлоги (окрім паркету) необхідно піддавати очищенню перед кристалізацією, ґрунтовкою, лакуванням, нанесенням мастик, використовуючи хімічні засоби з сильною проникаючою здатністю і розчинювальним ефектом. Після хімічного очищення не допускається проводити подальші операції, якщо видно залишки старого покриття або рівень водневого показника рН вологої підлоги не відповідає встановленим межам.

2.12. Для підвищення проти ковзкого ефекту і стійкості до дії підшків взуття або коліс машин тверді і напівтверді підлоги слід покривати захисними консервуючими засобами.

2.13. При наданні послуг з чищення килимів або килимових покриттів допускається обмежена дія засобу для виведення плям, якщо в результаті старіння плями в'їдалися в килимове покриття або викликали склеювання волокон.

2.14. Для вологого прибирання м'якої половини (килимів або килимових покриттів) не допускається застосовувати:

- пінисті шампуні, що руйнують підлоги під килимами;
- концентровані миючі розчини, що викликають появу липких плям і вицвітання килимів;

- велика кількість води, що викликає усадку, втрату первинного кольору килима і появу водяних плям.

2.15. Для догляду за м'якими підлогами (килимами або килимовими покриттями) слід вибирати спосіб прибирання, що забезпечує максимальну глибину чищення і висихання до моменту експлуатації.

2.16 Регулярний догляд за килимами і килимовими покриттями, м'якими меблями і текстильними настінними покриттями повинен передбачати відновлення ворсу, що злежався, чищення будь-якого ступеня забрудненості і відсутність наступних побічних дефектів:

- усадка і втрата форми;
- зміна колірної гамми виробу;
- розчинення клейової підстави килимових покриттів.

2.17. Для чищення корпусів оргтехніки, комп'ютерів, радіоелектронної апаратури слід застосовувати спеціальні антистатичні очишувачі.

2.18. Прибрані поверхні будівель, споруд, територій повинні бути чистими і відповідати встановленим вимогам.

2.19. При хімічному очищенні фасаду не допускається розпилювання хімічних засобів на фасадну поверхню.

2.20. Миття вітрин, вікон фасадів будівель, споруд слід проводити при температурі не нижче 0°C. При необхідності допускається проводити роботи по прибиранню зовні будівель, споруд, виключаючи висотні роботи, в зимовий час при температурі від 0 до мінус 10 °C при використанні незамерзаючих миючих засобів.

2.21. Після надання послуг з прибирання і відходу допускаються:

- дефекти, виявлені до проведення операцій по прибиранню і відходу;
- приховані дефекти, що виявилися, виникли в результаті порушення технології виготовлення предметів, будівництва і ремонту приміщення, а також порушення правил експлуатації і використання.

2.22. Після закінчення операцій по прибиранню і операцій по відходу споживачеві повинні бути видані рекомендації по подальшому змісту прибраних приміщень або поверхонь.

3. Вимоги безпеки

3.1 При наданні послуг з прибирання (внутрішні і зовнішні роботи) повинні забезпечувати безпеку життя, здоров'я і збереження майна споживача послуг і санітарно - гігієнічні вимоги.

3.2 Надання послуг з прибирання повинне бути організоване в період часу, що не створює незручностей для життя і праці споживачів.

3.3 При проведенні операцій по прибиранню і операцій по відходу слід дотримуватися обережності в годинах, коли будівля або споруда і прилегла територія інтенсивно використовується і характер експлуатації може вимагати постійного прибирання.

3.4 Хімічні, засоби (миючі, такі, що чистять, дезінфікуючі, захисні, лаки, мастики, кристалізатори), використовувані при прибиранні, повинні відповідати вимогам нормативної документації мати гігієнічний висновок, а також сертифікат відповідності на препарати, що підлягають обов'язковій сертифікації .

3.5 Для запобігання утворенню шкідливих речовин або газів при одночасному використанні в період прибирання декількома засобами для чищення не дозволяється змішувати їх між собою.

3.6 Спеціальне технологічне устаткування і інвентар для прибирання, вживані при наданні послуг з прибирання, повинні бути використані відповідно до технології прибирання. Технологічне устаткування і інвентар, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікат відповідності.

3.7 Використаний інвентар (протиральний матеріал, швабри, щітки і ін.), що підлягає дезінфекції відповідно до технології, повинен бути дезінфікований після прибирання.

3.8 При експлуатації електроустаткування повинні бути дотримані заходи електробезпеки по ГОСТ 27570. 0.

3.9 Електромашини, використовувані при наданні послуг, повинні бути оснащені засобами звукової і світлової сигналізації по ГОСТ 29149.

3.10 Для виключення травматизму притиральні площі слід захищати спеціальними застережливими знаками по ГОСТ 12. 4. 059.

3.11 Підлогу з підігрівом необхідно відключати перед початком прибирання. При догляді за електропровідним підлоговим покриттям використовувані миючі засоби не повинні призводити до зниження електропровідності.

3.12 Електророзетки, вимикачі і освітлювальну арматуру слід забезпечити до початку прибирання. Не допускається попадання вологи всередину.

3.13 При прибиранні приміщень спеціального призначення для виконавця послуг потрібна наявність медичних книжок.

3.14 В цілях збереження майна споживача послуг виконавці послуг з прибирання повинні бути ознайомлені з правилами пожежної безпеки по ГОСТ 12. 1. 004 і існуючими процедурами при виникненні пожеж в тих будівлях, де проводяться операції по прибиранню і відходу

4. Вимоги охорони навколишнього середовища

4.1 Екологічну безпеку послуги забезпечує дотримання встановлених вимог охорони навколишнього середовища, вимог до чистоти і змісту будівель, приміщень і прилеглих територій і наявність у виконавця достатньої інформації про технічні характеристики місць, що підлягають прибиранню, яке надає споживач послуг, щоб виключити шкідливу взаємодію з деякими хімічними засобами і можливість збитку.

4.2 Технологічне устаткування і інвентар для прибирання слід зберігати чистими і справними у відведених для цих цілей приміщеннях, за винятком машин для мокрого і сухого прибирання великих площ акумуляторного типу (кислотних), які повинні зберігатися в сухих провітрюваних приміщеннях відповідно до ГОСТ 23216.

4.3 Хімічні засоби повинні зберігатися тільки в оригінальній упаковці фірм-виробників в спеціально відведених місцях відповідно до ГОСТ 12.1.004. 4.4 Відходи, що утворюються при проведенні операцій по прибиранню і відходу, підлягають розміщенню відповідно до вимог.

7.2.2. Клінінгові технології національного рівня

Об'єм ринку послуг клінінгу складає біля \$10-20 млн. Але виходячи з об'єму існуючих торгових центрів, офісних і готельних приміщень і враховуючи середню вартість прибирання потенціал українського ринку як мінімум в 10 разів більше і складає близько \$200 млн. Найближчими роками, як вважають фахівці, об'єм ринку щорічно подвоюватиметься. Клієнтами послуг клінінгу, за словами операторів ринку, є зарубіжні і вітчизняні компанії. На сьогоднішній день їх співвідношення

складає 50:50. Окрім корпоративних замовників, резервом зростання ринку є приватні особи, частка яких щорічно зростає на 10%

Чистота і догляд приміщень в торгово-розважальних комплексах, готелях або ресторанах є важливою складовою, яка сприяє збільшенню потоків відвідувачів і потенційних орендарів; у офісних центрах - необхідною умовою успішного і ефективного розвитку бізнесу. Природно, що з великим об'ємом робіт, об'єднаним поняттям «Клінінгові послуги», навряд чи зможуть якісно справитися штатні співробітники для прибирання приміщень, тим більше що кожна сфера клінінгу вимагає професійного підходу, використання високотехнологічного устаткування, а часто - і значних тимчасових витрат.

Прибирання приміщень в Києві стає все цікавішим не тільки для місцевих підприємців, але і для іноземців - в 2008 році на ринок вийшла перша європейська компанія по клінінгу. Експерти упевнені, що завдяки попиту, що росте, і наявності вільного місця в галузі найближчими роками даний процес стане масовим. Втім, дефіцит персоналу і демпінг з боку дрібних конкурентів можуть розвіяти ілюзії новачків. Знайти персонал, який уміє професійно прибирати, досить складно. Адже в Україні немає учбових закладів, де б готували прибиральників. Проте загальні стандарти відповідності до чистоти й порядку розроблені, хоча їх зміст є недосконалим.

а) Загальні положення

Усі меблі, обладнання, постільні належності та приміщення хостелу повинні бути чистими.

У готелі регулярно повинні проводитись профілактичні дії щодо появи домашніх комах.

Обслуговуючий персонал повинен дотримуватись вимог особистої гігієни, слідкувати за своєю зовнішністю, особливо під час приготування або сервірування блюд і напоїв.

У готелі повинні бути встановлені урни та інші спеціальні пристрої для сміття і відходів, у т.ч. для використання засобів особистої гігієни, з належним захистом від поширення запахів та проникнення комах.

Як усередині, так і зовні готель має бути охайним, прибраним і гарно оформленим.

б) Постільні належності

В залежності від місцевих вимог чи вимог національної Асоціації - тільки що прибувши та інші проживаючі можуть користуватись матрацами і подушками хостелу тільки при наявності своїх або надаваних хостелом чистих спальних мішків або простирадл і наволочок. Якщо спальні комплекти або мішки видає хостел, то вони повинні бути не тільки чистими але і випрасованими.

Зміна постільної білизни повинна здійснюватись регулярно або при необхідності частіше.

Для використання допускаються спальні мішки розміром 80 на 210 см.

У хостелах деяких країн проживаючим дозволяється користуватись особистими спальними мішками за умови, що вони чисті і використовуються разом з подушкою і чистою наволочкою.

в) Харчування

По можливості для проживаючих у хостелі обладнується кухня зі всіма необхідними миючими засобами, пристосуваннями для приготування їжі, столовими

наборами, місткістю для зберігання харчів та ін., якими проживаючі можуть скористатися у будь-який зручний для них час.

У цих та інших місцях загального користування повинна бути розміщена інформація щодо якості місцевої води - зі всіма необхідними вказівками по її використанню з урахуванням того, що приїжджі не завжди можуть звикнути до якості місцевої питної води.

При наявності у хостелі кафе чи ресторану, повинно бути чітко зазначені час їхньої роботи і час надання сніданків, обідів і вечерь, якщо такі послуги надаються.

г) Санвузли і сантехніка

Усі туалети, раковини, душові та інша сантехніка у хостелі повинна знаходитись у справному стані, мати чисту поверхню без тріщин, уламків, зарубок та інших провокуючих для появи бактерій пошкоджень. Також у хостелі обов'язкова регулярна санітарна обробка.

7.2.3. Хімчистки, як одна із складових технологічних операцій клінінгу. Стандарти і правила хімчисток

Хімчистка позбавляє нас від багатогодинних зусиль, від втоми, і від інших неприємностей, пов'язаних з прибиранням. Переваги хімчистки перед всіма іншими видами клінінгу саме в цьому, - в збереженні сил і економії часу. Якісні сучасні хімічні засоби розроблені з неодмінною умовою гіпоалергійності, що дозволяє провести таке якісне чищення килима. Хімчистка килима вимагає у багато разів менших зусиль, ніж механічне чищення – пилосос не чистить килим так, як це зроблять спеціальні засоби. Тим більше необхідна хімчистка ковровіном - який, як відомо, є великим «любителем» пилу. А для того, щоб привести в порядок дивани і крісла хімчистка меблів – оптимальне рішення.

7.3. Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу

7.3.1. Клінінг: проблеми та перспективи вдосконалення

Будь-яка нова галузь економіки спочатку розвивається виключно по законах вільного ринку, і лише потім, в процесі її становлення поступово виявляються сторони, які підлягають обов'язковому регулюванню. Саме цей процес і відбувається зараз у сфері клінінгу. Добре відомо, що клінінг - це поняття достатньо нове і широкому кругу споживачів ще мало відоме. У розвинених країнах клінінг в даний час є динамічною галуззю, що розвивається, не дивлячись на свою більш ніж вікову історію існування.

Перший крок в спробі дієвого регулювання клінінгу галузі був зроблений в 2002 році, коли був розроблений і прийнятий ГОСТ Р 51870-2002 «Послуги з прибирання будівель і споруд. Загальні технічні вимоги». У його розробці брали участь як наукові кадри, так і представники великих компаній клінінгу. Можна також відмітити, що в той момент законодавцями був знехтуваний термін «клінінг», який був замінений поняттям «Професійне прибирання». Але все ж таки іноді запозичення іноземних слів є необхідними, оскільки в українській мові немає терміну, що включає всі аспекти цього виду діяльності. Професійне прибирання є хоча і основним, але все таки тільки однією із складових поняття «клінінг». При такій термінології з сфери регулювання випадають важливі сторони діяльності клінінгу: промисловий альпінізм, кристалізація мармуру, ландшафтний дизайн тощо.

Час йде, і національного стандарту, що діє сьогодні, у тому числі і по термінологічних причинах, виявляється недостатньо. Справа ще і в тому, що цей вид послуг підпадає під сферу регулювання цілого ряду державних структур, оскільки, з одного боку, вони носять характер побутових послуг. Крім цього, вони мають відношення до процесів будівництва як в плані вибору використовуваних матеріалів, так і проведення дрібних ремонтних робіт.

Оскільки якість послуг клінінгу безпосередньо пов'язана з якістю життя людей, настав час збудувати всю нормативну документацію, що регламентує якість і безпеку, пов'язати методи оцінки зі законодавством, але зробити це необхідно з урахуванням особливостей клінінгу, де багато що залежить від санітарних норм, форм і методів контролю, вживаних до різних технологічних процесів.

Звичайно, хочеться, щоб цей процес йшов швидше, зрозумілі нарікання як клінкерів, так і споживачів послуг на застарілу нормативну базу, проте не слід забувати, що процес законотворчості - це процес пошуку консенсусу. В даному випадку ми маємо зіткнення інтересів і виконавців послуг, і споживачів, і науки, і конструкторів, і медицини, тому для того, щоб закон працював, він повинен сумістити вимоги всіх учасників процесу.

Хоча іноді і висловлюється незадоволеність з приводу законодавчих основ, клінінгові послуги проте розвиваються в правовому полі. Крім хай не у всьому досконалому, але діючого національного стандарту, обов'язковому виконанню підлягають вимоги. Законів про пожежну безпеку і охорону навколишнього середовища. На жаль, згідно чинному законодавству про технічне регулювання, стандарт на клінінгові послуги носить рекомендаційний характер. І проте цілий ряд добросовісних підприємців, зацікавлених в довгостроковому і успішному бізнесі, при підписанні договорів з клієнтами включає пункт про відповідність якості своїх послуг вимогам національного стандарту. Такий крок, з одного боку, відразу підвищує довіру до компанії, а з іншої - допомагає в дозволі не передбачених договором або конфліктних ситуацій. На жаль, наш вільний ринок поки знаходиться на тій стадії, на якій споживач не завжди захищений від недобросовісного підприємництва.

Іншим способом підвищення довіри клієнта є добровільна сертифікація послуг, яку проводить, а також сертифікація за системою менеджменту якості ISO. Такі сертифікації підтверджують високий професійний рівень виконавців, оскільки, проводячи сертифікацію, звертається увагу на вживані технології і засоби, кваліфікацію працівників і організацію їх навчання, рівень володіння технологіями, оформлення допусків, виконання санітарно-гігієнічних вимог і ще цілий ряд аспектів. Кількість зацікавлених компаній поки невелика, що пояснюється відсутністю серйозної конкуренції і недостатньою компетентністю споживачів.

Найближчим часом на державному рівні необхідно буде прийняти ще цілий ряд актів, що відносяться не тільки до клінінгу, але і що безпосередньо його стосуються. Мова іде політику розумного протекціонізму. Сьогодні багато зарубіжних компаній клінінгу відкривають в Україні свої філії. Їм допомагають в успішному веденні бізнесу і наші традиційні засоби надання майже усіх переваг Заходу, і великий досвід, і вже давно розроблені технології, і відпрацьована практика навчання персоналу. Мова не іде про утиск прав іноземних компаній, але поряд з ними потрібно створювати умови і для активнішого розвитку національного клінінгу. З іншого боку, «дикий» ринок приводить до того, що декілька найбільш великих

компаній клінінгу, чисельність співробітників яких вже складає сьогодні декілька тисяч, мають тенденцію до встановлення монополії, практично поділивши між собою ринок. І це при тому, що, по різних оцінках, ринок послуг клінінгу тільки в центральних містах, де ситуація найбільш оптимістична, реалізований на 2-15%. У такій обстановці як уряд повинен створювати умови для нормальної конкуренції.

Іншим важливим завданням держави є політика зміни національного менталітету відносно цілого ряду професій, що традиційно вважаються "непрестижними", але у зв'язку із зміною умов праці і вживаної техніки що на практиці змінили свій статус. У сфері клінінгу до такого роду професій відносяться професія прибиральниці. У компанії клінінгу це вже давно не жінка з ганчіркою. Сьогодні прибиральнику потрібні певна професійна підготовка і навички користування технікою по прибиранню, професійними миючими засобами, знання основних гігієнічних вимог і техніки безпеки. Відповідно, і зарплата в компаніях вища, ніж в державному секторі, який поки що не приділяє належної уваги якісному прибиранню. Адже це питання пошани до самих себе як до нації.

Підвищення і престижності професії, і кваліфікації прибиральників можливо шляхом створення навчальних центрів, де навчання повинне бути неодмінно безкоштовним. У Москві такий центр підготував близько тисячі працівників, але потім, мабуть через нестачу фінансування припинив своє існування.

В найближчому майбутньому доведеться регламентувати і питання охорони праці. Поки що працедавець сам визначає і тривалість робочого дня, і рівень зарплати. Використання, хай і легальне, іноземної робочої сили практично виключає захист працівників від можливого свавілля працедавців.

Оскільки якість послуг клінінгу безпосередньо пов'язана з якістю життя людей, настав час збудувати всю нормативну документацію, що регламентує якість і безпеку. Добровільна сертифікація послуг, а також сертифікація за системою менеджменту якості ISO є способом підвищення довіри клієнта. Такі сертифікації підтверджують високий професійний рівень виконавців.

Потрібно створювати умови і для активнішого розвитку національного клінінгу. Уряд повинен створювати умови для нормальної конкуренції.

Підприємства готельного господарства мало замовляють послуги професійних прибиральників, тому-що вважають це неправильним або недоцільним.

Телебачення заповнила реклама будь-чого, але не клінінгу. Ні одній компанії клінінгу є непосильною така реклама. Біг-борди, сіті-лайти, банери, промо-акції, події, PR-акції немає. Ніщо не рухає бізнес клінінгу вперед, ніщо не прискорює. Він рухається поволі у нашому швидкому світі.

Це реалії сьогодення. Самотужки ні одній фірмі не вдасться створити каталізатор розвитку, бо ні з фінансової ні з будь-якої іншої економічної точки зору, це не буде нікому вигідно. Тому можна організувати Асоціацію компаній клінінгу в Україні.

Мета Асоціації:

- пропагувати любов до чистоти максимально ефективними методами;
- ефективно, стабільно, постійно рекламувати бізнес клінінгу;
- навчати майстерності професійного прибирання майбутніх чи діючих працівників компаній-членів Асоціації (звісно не безкоштовно, цим у значній мірі забезпечити свою діяльність);
- створити навчальні центри.

7.3.2. Клінінгова компанія «Основа», - український досвід в області прибирання

Останнім часом бізнес виходить на якісно новий рівень, зростає конкуренція, клієнти стають вибагливішими, вони звертають увагу не лише на ціновий аспект, але і на зовнішній вигляд офісу, торговельного залу, ресторану, казино, кінотеатру. Гостріше постає питання підтримки чистоти в приміщенні, тому одним з основних елементів підтримки престижу фірми є прибирання приміщень, очистка килимів, миття вікон. Прибиральниць все частіше замінюють професійні компанії по прибиранню приміщень із спеціалізованим набором устаткування і широким спектром послуг, які називають клінінгом. В даний час число фірм, що займається клінінгом (прибирання офісів, магазинів, чищення килимового покриття, т.д.), збільшується, а користуватися їх послугами стає не лише вигідно, але і престижно.

Компанія «Основа» починала свою роботу з послуг з прибирання квартир і виросла до великої компанії клінінгу з щонайширшим спектром послуг з прибирання приміщень будь-якого формату, хімчистки килимів і меблів, генерального прибирання після будівництва, миттю вікон і фасадів будівель.

Сьогодні «Основа» це надійна і така, що стабільно розвивається компанія, справжній професіонал на ринку послуг з прибирання приміщень, як для приватних осіб, так і для різних організацій в містах України.

Компанія працює на ринку послуг досить довгий період. Колектив складається із співробітників, що пройшли спеціальну підготовку. Всі роботи проводяться за допомогою професійного устаткування і хімічних складів.

Чистота це застава здоров'я, затишку і комфорту. Чисте офісне приміщення, а тим більше квартира є невід'ємними ознаками успішної людини. На Заході cleaning (від англ. «чистити») давно став необхідним видом сервісу в мегаполісі. Вітчизняна історія клінінгу (професійне прибирання приміщень) налічує трохи більше десятка років, проте зараз вже можна з упевненістю стверджувати, що в Україні прибирання приміщень є обов'язком професіоналів зі спеціалізованих компаній клінінгу.

Все більше людей приходять до висновку, що користування послугами служби клінінгу обходиться дешевше, ніж витрати на зміст власних співробітників, що здійснюють професійне прибирання приміщень, та і витрати на послуги компаній клінінгу не обкладаються податками. Компанія «Основа» пропонує сервіс високого класу і бере на себе відповідальність за чистоту ваших приміщень. Принциповою позицією компанії є використання новітніх технологій і унікальних хімічних засобів для професійного прибирання приміщень. Проте головною причиною гордості компанії «Основа» є її висококваліфікований персонал, компетентні співробітники, які проходили стажування і знають, як зробити ваше приміщення по-справжньому чистим. Компанія Основа належить до поважаних компаній і за роки свого існування заслужила репутацію постачальника висококласних послуг клінінгу.

Основні принципи діяльності компанії «Основа - клінінг»: індивідуальний і дбайливий підхід до клієнтів; високий професіоналізм; гарантована якість. Пріоритетом компанії є якість виконуваних ними послуг. Всі роботи проходять в строгій відповідності з вимогами міжнародних і вітчизняних сертифікатів якості (стандарт ГОСТ Р 51870-2002. Послуги побутові. Послуги з прибирання будівель і споруд і міжнародних стандартів серії ISO 9000:2000).

Висока якість роботи: новітні і традиційні технології, сучасні методи роботи, професійне устаткування і інструмент, сертифіковані хімічні для чищення і миття засоби, дисципліна і звітність кожного співробітника, суворий контроль з боку керівників і їх персональна відповідальність.

Комплексність і універсальність: компанія, забезпечуючи комплексне і професійне вирішення поставлених завдань, надає широкий спектр послуг у сфері клінінгу: щоденне комплексне і генеральне прибирання приміщень з прилеглою територією, миття вікон, балконів і лоджій, прибирання квартири, миття вітрин і фасадів будівель підприємств і офісів, шліфовка і кристалізація мармурових покриттів і хімчистка м'яких меблів, чищення килимів і килимових покриттів і багато інших послуг клінінгу.

Престиж і репутація: постійно розширюючи спектр послуг і удосконалюючи методи роботи, підтримуючи свій авторитет на високому рівні і укріплюючи свої позиції на ринку послуг клінінгу, тим самим компанія піклується не тільки про свій імідж, але і допомагає розвивати бізнес з клінінгу.

Компанія надає такі послуги:

Прибирання квартир, котеджів. На серйозне прибирання котеджу або великої квартири доведеться витратити багато часу та зусиль. Якщо Ви не можете собі цього дозволити - викликайте професіоналів. У відведений час фахівці компанії, із застосуванням спеціального інвентарю і професійних засобів проведуть генеральне прибирання приміщення, допоможуть справитися з наслідками ремонту, будівельних робіт, прибравши будівельний бруд, залишки фарби, шпаклювання і клею.

Миття вікон, вітрин При митті вікон і вітрин компанія використовує професійну хімію, устаткування, виконує всі види робіт, пов'язані з чищенням і миттям вікон, скляних поверхонь, стін будівлі, очищенням і миттям фасадів.

Чищення м'яких меблів, килимів, килимового покриття Оброблення і хімчистка килимів включає видалення плям різного походження органічного (кава, сік, чай, тютюн, косметика), плям на масляній основі (смола, жир, масло) - за допомогою спеціальних засобів для виведення плям. Компанія виконує роботи зі хімічного очищення килимів у офісі, або у Вас дома.

Прибирання після ремонту Прибирання після ремонту включає повний перелік послуг з комплексного прибирання приміщень, із застосуванням спеціального устаткування для очищення всіх поверхонь від слідів цементу, фарби та інших забруднень. При необхідності може бути проведено прибирання приміщення прилеглої території, вивіз сміття після виконання будівельних робіт.

Прибирання зовнішньої території Окрім прибирання внутрішніх приміщень компанія виконує прибирання зовнішньої території в літній і зимовий періоди.

Генеральне прибирання

Граніт та мармур. Реставрація мармуру та граніту включає шліфування, полірування, кристалізацію, нанесення захисного складника. Відновлення, реставрація мармурового і гранітного покриття є досить трудомістким і високо технологічним процесом, зі використанням спеціального устаткування, хімічних засобів, шліфувально-полірувальних матеріалів, в який входять наступні етапи.

Шліфування. Шліфування забезпечує видалення дрібних і глибоких подряпин, залишаючи після себе шорстку поверхню, але вже без подряпин.

Полірування. Полірування - це наступний етап після шліфування за допомогою, якого проводиться видалення після шліфувальної шорсткості поверхні. Після полірування поверхня стає гладкою.

Кристалізування. Кристалізування відполірованої поверхні робить поверхню майже дзеркальною, що надає підлоговому покриттю красивого, багатого вигляду і при цьому поверхня залишається неслизькою.

Нанесення захисного складу. Нанесення захисного складу проводиться, для того, щоб, надати граніту красивий зовнішній вигляд і для найбільш довгого збереження результатів робіт.

Миття вікон. Миття вікон включає декілька етапів: миття віконних рам, підготовка і очищення, миття скла.

Миття віконних рам. Перед миттям скла, рами і підвіконня протираються м'якою тканиною, щоб видалити з них пил, а у разі потреби, рами і підвіконня ретельно миються.

Підготовка і очищення. Давно не мите, або сильно забруднене скло, обполіскується чистою водою, а потім очищається жорстким мийним скребком.

Миття і сушіння скла. Для миття скла на нього наноситься миючий розчин за допомогою розпилювача, губки, щітки або мийного скребка. Після чого, скло миється губкою, щіткою або мийним скребком. Миючий розчин з скла віддаляється за допомогою гумового скребка (зганяння).

Прибирання і відновлення блиску твердого і напівтвердого підлогового покриття. Окрім цього, компанія виконує клінінг глазурованої керамічної плитки, лінолеуму і ПВХ.

Прибирання мармуру і глазурованої керамічної плитки. Прибирання твердого покриття. Віддаляється сухий бруд і пил за допомогою сухої швабри або порохотягу. Підлога миється шваброю, натирачем або машиною, використовуючи нейтралізуючий розчин рідкого мила, розчиненого у воді. Збирається нейтралізуючий розчин, що залишився, порохотягом вологого прибирання, або миючим порохотягом з насадкою для миття підлоги. Після висихання, підлогу полірують, щоб закрити пори і тим самим захистити матеріал від руйнування.

Прибирання лінолеуму та ПВХ. Виконання прибирання напівтвердого покриття. Віддаляється бруд і пил за допомогою сухої швабри або порохотяга. Наноситься велика кількість нейтральної речовини (засобу) для чищення. Підлога обробляється машиною для миття підлоги, а області, недоступні для машини, чистяться вручну. Збирається вода, що залишилася, порохотягом вологого прибирання. Потім підлогу полірують, шляхом нанесення на нього ґрунту.

Очищення килимів (килимового покриття) та меблів. Існує три способи очищення килимів: сухе (напіввологе), інтенсивне та вологе. Вибір очищення проводиться з обліку ступеня забруднення килимового покриття і з урахуванням того, що, знаходиться під килимом (паркет, цемент, лінолеум і т. ін.).

Сухе очищення килимів. Процес сухого очищення полягає в тому, що, відносно суха, заздалегідь підготовлена піна розподіляється всередину килима за допомогою валкових або дискових щіток. Піна розчиняє бруд в килимі і розкладається опісля за досить короткий час. Потім вся речовина віддаляється за допомогою машини для миття килимів.

Вологе очищення килимів. Вологе очищення килимів полягає в розподілі миючого розчину за допомогою дискової машини, яка за допомогою сильної

механічної дії дозволяє відчистити навіть дуже сильне забруднення килимового покриття. Після розподілу миючого розчину, проводиться його видалення

Інтенсивне очищення килимів. Інтенсивне очищення застосовується для очищення килимового покриття надсильного забруднення того, що містить жувальну гумку, плями невідомого характеру, плями, що задавнилися, затоптані ділянки (стежини). Її технології схожі з вологим очищенням килимів, єдина відмінність полягає в індивідуальному підході до кожного забруднення (наприклад, до плями).

Очищення меблів. Чищення м'яких меблів проводиться в два етапи. Спочатку обробляються особливо забруднені місця спеціальним хімічним засобом, за допомогою якого відбувається розщеплювання грязі. Потім шляхом чищення екстрактора проводиться видалення хімічного засобу, пилу, бруду із структури м'яких

Постійне прибирання (прибирання за договором)

Клінінг за договором оптимально підходить для таких об'єктів, як:

- багатопверхові готельні підприємства;
- супермаркети;
- офісні будівлі;
- торгівельно-розважальні комплекси;
- магазини;
- кафе та ресторани;
- бізнес-центри;
- складські приміщення;
- виробничі приміщення.;

Прийшов час, коли довірити чистоту власних офісних, виробничих, складських і торгівельних приміщень професіоналам стало ефективніше, безпечніше і дешевше. Пропоновані високої якості послуги компанії не просто підкреслять престиж фірми, але й зроблять комфортними умови роботи співробітників і перебування клієнтів.

Сучасне суспільство стало вимогливішим, і тепер, щоб збільшити рентабельність своєї справи, замало просто запропонувати товар, або послугу з привабливою ціною, необхідно створити найбільш сприятливі умови для роботи співробітників і кінцевого споживача. Основною з цих умов є підтримка відповідної чистоти, просто необхідної кожній людині. Вирішити це завдання не просто, особливо якщо прибиранню підлягають великі площі. До їх числа відносяться: торгівельні центри, супермаркети, магазини, складські приміщення, бізнес-центри, тощо. Ці вузькоспеціалізовані майданчики, вимагають значних фінансових витрат, професійно підготовленого персоналу і сучасного устаткування. Складністю при прибиранні таких приміщень є цілодобовий режим роботи об'єкту, і, як наслідок постійна присутність людей. Враховуючи це, важливо поєднувати якість прибирання зі її оперативністю.

Ще одна значуща деталь - постійна співпраця з компанією допоможе продовжити «життя» приміщень, адже всі тверді поверхні миються і поліруються спеціальними засобами, тим самим, віддаляючи терміни косметичного ремонту. Працівники компанії проведуть прибирання всіх твердих поверхонь (підлоги, стін, плінтусів), хімічне чищення килимових покриттів, дезінфекцію приміщень, хімічищення м'яких меблів тощо. При прибиранні працівники компанії не

відступають від головного правила - потрібно бути гранично делікатними з навколишніми людьми. Персонал навчений і ретельно підібраний, охайно виглядає і не заважає функціонуванню об'єкту. Спеціальна форма, непомітність, ввічливість тих, хто піклується про чистоту, сприяють престижу організації.

Переваги клінінгу за договором:

- можна зосередитися на діяльності підприємства, не витрачаючи час і сили на закупівлю хімікатів, спеціалізованого устаткування;

- витрати на послуги компанії з прибирання приміщень віднімаються з прибутку оподаткування, на відміну від змісту власної служби (платиться податок на фонд заробітної плати);

- кадрове питання - пошук і набір професійних співробітників лягає на плечі нашої компанії;

- компанія забезпечить постійне підвищення кваліфікації персоналу, управління якістю роботи з використанням оптимальних витратних матеріалів для забезпечення якнайкращих результатів;

- в компанії фіксованої ціни, адже вони орієнтуються, на їх клієнтів, чиї об'єкти часто дуже відрізняються, відрізняються вимоги, що пред'являються до прибирання. У зв'язку з цим ціна підраховується консультантом при безпосередньому огляді приміщення;

- пакет послуг містить різноманітні варіанти роботи від прибирання кожної години (для місць з великою прохідністю), до прибирання кілька разів в тиждень.

Прибирання після ремонту

Генеральне прибирання після ремонту.

- Хімічне чищення і захист твердої підлоги та сходів;

- Глибоке очищення килимових покриттів;

- Очищення стін, дверей, поверхонь всіх інженерних, технологічних і декоративних конструкцій внутрішніх приміщень від після будівельних забруднень і пилу;

- Очищення стелі і стельових інженерних конструкцій від після будівельних забруднень і пилу з використанням телескопічного інструменту, драбин, і альпіністського спорядження;

- Миття поверхні фасаду і вікон тощо.

Виконання робіт клінінговою компанією має свої переваги і недоліки.

Питання для самоконтролю

1. Організація професійного прибирання (клінінгу).
2. Шляхи вирішення проблеми прибирання.
3. Професійне прибирання (клінінг).
4. Технологія – головна умова розвитку сучасного суспільства.
5. Основні технологічні процеси.
6. Допоміжні технологічні процеси.
7. Обслуговуючі технологічні процеси.
8. Класифікація технологічних процесів.
9. Матеріальна основа технологічного процесу.
10. Типи планувальної організації.
11. Організація технології гостинності.
12. Технологічна операція циклу «Приймання гостя».
13. Технологічна операція «Реєстрація документів».
14. Технологічна операція «Безготівковий розрахунок».
15. Хронологія технології клінінгу.
16. Нормативна хронологія прибирання номерів.
17. Нормативна хронологія генерального прибирання.
18. Нормативна хронологія проміжного прибирання.
19. Технологічні операції прибирання.

РОЗДІЛ 8

ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ І НАПОЇВ

8.1. Організація служби харчування і напоїв

Організація послуг харчування і напоїв - другий основний вид діяльності більшості готелів після номерного фонду, якою зазвичай займається велика кількість співробітників. Це здійснюється по двох причинах:

- на відміну від готельних номерів, харчування і напої в підприємствах готельного господарства можуть надаватися як проживаючим так і не проживаючим в них гостям, ці послуги можуть складати великі об'єми;

- надання послуг харчування і напоїв - відносно трудомістка послуга.

Для багатьох ресторанних підприємств головна проблема полягає в тому, що під час обіду і вечері вони залишаються напівпустим. Аналіз послуг харчування, які надаються готельним підприємством, показує що 70% гостей не обідає, а біля 50% не вечеряє в ньому. Вказана ситуація привела до того, що значна кількість готелів переглянули функціонування підрозділу харчування і напоїв, і стали здавати свої ресторани підприємства в оренду. До 50% доходу підприємству харчування і напоїв готелів можуть приносити сторонні відвідувачі. За останній період часу зросло значення конференцій і зібрання всіх типів, що може позитивно вплинути на результати роботи служби харчування і напоїв.

Конкурувати з багато численними ресторанами достатньо складно, так як харчування в готельних підприємствах має надаватися 24 години.

Більшість готелів в свою структуру включають одне або декілька підприємств харчування. Це можуть бути ресторани, бари, нічні клуби, кав'ярні тощо.

Ресторан - це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля споживачів. У значних за обсягом залах ресторанів, за допомогою архітектурно-конструктивних і декоративних елементів, виділяються окремі зони для створення зручностей і затишку. Високий рівень комфорту в ресторанах досягається за рахунок архітектурно-художніх вирішень інтер'єрів залів, оригінального освітлення, високоякісної організації обслуговування. Різновидом ресторану є - ресторан-бар, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний з торговельним залом ресторану, або барна стійка розміщується в торговельному залі ресторану.

Бар – це заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

Різновидом бару або ресторану є нічний клуб, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм зі музичним супроводом. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо. Різновидом бару або ресторану є пивний зал, де продають і організовують споживання широкого асортименту пива з супутньою продукцією.

Загальні принципи організації роботи на підприємствах харчування готелів мало чим відрізняються від принципів звичайних підприємств харчування. Особливостями підприємств харчування готелів є:

1. В структуру підприємства готельного господарства може входити декілька ресторанів, а може – ні одного. Для готелів, які входять в ланцюги, або готелі вищих категорій необхідна наявність мінімум двох ресторанів, один із яких має бути фірмовим; при цьому необхідно мати власні нічні клуби, бари, бенкетні зали і т.д.

2. Ряд готельних підприємств поряд з рестораном надають перевагу наявності у своїй структурі кафе; інколи це є єдиним місцем, де надають послуги харчування (в готелях 1зірка - 2 зірки). Кафе - це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами.

3. В підприємстві готельного господарства може бути декілька різновидів барів:

- лобі - бар - розміщується у вестибюлі підприємства готельного господарства, являється зручним місцем для зустрічей;

- ресторанний бар - знаходиться в залі ресторану, зазвичай являє собою елемент інтер'єру;

- бар при басейні - характерний для курортних і висококласних готелів;

- міні - бар - маленькі бари з холодильниками в гостевих кімнатах, в яких запаси напоїв поповнюються кожного дня;

- допоміжний бар - у великих готельних підприємствах їх може бути декілька, їх розміщують на поверхах, і тут зберігаються напої для обслуговування гостей на поверхах.

4. Важливою складовою в роботі підрозділів харчування і напоїв являється торгівля спиртними напоями, яка може приносити значну частину доходів. Ріст доходів може забезпечити об'єм продажі алкогольних напоїв.

5. При організації обслуговування в ресторанах (кафе) підприємств готельного господарства є наступні варіанти:

- повний пансіон (Full Board - FB), тобто трьох разове харчування;

- наполовину пансіон (Half Board - HB) сніданок вечеря або сніданок - обід;

- тільки сніданок (Bed and Breakfast - B&B);

- all inclusive (включене все) - особливі умови в готелях, які працюють по системі клубного відпочинку, в яких передбачене трьохразове харчування і великий вибір безплатних закусок і напоїв на протязі дня.

6. Особлива увага в готелях надається сніданкам, так як на них приходять майже всі гості. Розрізняють наступні види сніданків :

- континентальний: чай, кава, какао, хлібобулочні вироби, мед, джем, масло;

- англійський: континентальний сніданок: доповнений наступними стравами: яйця, риба, злакові;

- шведський стіл: широкий вибір страв із вільним доступом, асортимент залежить від категорії підприємства готельного господарства;

- сніданок із шампанським: пропонується в районі 10-12 годин, включає чай, кофе, алкогольні напої (шампанське вино), холодні закуски, салати, супи, десерти;

- крім вище вказаних видів сніданків існують інші види, які дають змогу врахувати вподобання гостей.

7. Одним із важливих вимог, які ставляться до готелів ділового значення, являється забезпечення можливості бенкетного обслуговування. Для цього необхідна наявність бенкетної зали із відповідними навичками. Бенкети можуть проводитися під час сніданку, обіду і вечері. Замовлення на підготовку приймає

керівник (директор), метрдотель, а у ресторанах де є стіл замовлень - черговий адміністратор столу замовлень.

Банкети поділяють на дві групи: з розміщенням і без розміщення за столом. У першу групу входять бенкет за столом, бенкет-чай, у другу - бенкет фуршет, бенкет - десерт, коктейль.

За участю персоналу в обслуговуванні їх поділяють на банкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами. При повному обслуговуванні офіціантами усі страви і напої офіціанти подають гостям в обнос; при частковому - певну їх кількість, головним чином холодні страви і напої, заздалегідь виставляють на столи, гарячі страви і напої подають в обнос або ставлять на стіл.

За асортиментом страв і напоїв банкети поділяють на універсальні і спеціалізовані. До універсальних відносять бенкет за столом із повним або частковим обслуговуванням офіціантами, до спеціалізованих - бенкет-фуршет, бенкет-буфет, бенкет-коктейль, бенкет-чай.

За бажанням замовника організують один вид бенкету або сполучають декілька, тоді він називається комбінованим або складним.

8. Обслуговування в номерах: любе готельне господарство високого класу має обслуговувати номери (Room Service). Це передбачає подачу їди і напоїв в номер. Основна частина завантаження Room Service припадає на сніданок (до 70%). Замовлення гості можуть здійснити по телефону безпосередньо метрдотелю або старшому офіціантові через покоївок. Обслуговування у номері готелю зазвичай здійснюється протягом досить тривалого часу з 7.00 до 23.00 годин. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на листах-вкладишах двома чи декількома мовами. Зазвичай меню страв має універсальний характер і включає страви української, середньоевропейської кухні тощо. В меню навпроти певних страв вказується - національна страва. В меню страви об'єднані у групи: легкі закуски, холодні закуски, гарячі закуски, перші страви, головна страва, солодкі страви. Причому зазначається, що гарнір до головної страви, тобто до другої гарячої страви, є фіксованим. Як правило пропонується один або декілька видів гарніру на вибір. Кількість страв, що пропонується, коливається в межах 40-50 одиниць. Група страв «легкі закуски» може бути представлена бутербродами гарячими та складними. Група страв «холодні закуски», як правило, є класичною, відповідає асортименту ресторанів готельного комплексу. В групі «гарячих закусок» можуть бути представлені борошняні кулінарні вироби і класичні. Група «перших страв» може бути представлена національними заправленими супами та бульйонами чи пюреподібними супами.

Структура других гарячих страв, що належать до групи «головна страва», різноманітна як за складом основного виду сировини, такі за способами теплового кулінарного оброблення.

Група «солодких страв» на 30% може бути представлена продукцією власного виробництва. Купована продукція може бути представлена фруктами і цитрусовими в досить широкому асортименті.

Група «гарячих напоїв» представлена продукцією власного виробництва і є традиційною, тобто включає чай, каву з наповнювачами тощо.

Здебільшого для обслуговування в номерах готельного підприємства використовують матеріально-технічну базу барів, буфетів на поверхах.

Організація обслуговування у номері готелю вимагає від робітників готелю специфічної підготовки і складається з наступних етапів:

приймання замовлення на обслуговування;

передання замовлення на виробництво;

організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення; отримання до споживання продукції із виробництва;

транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю;

дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника;

вибір місця, зручного для приймання їжі; сервірування місця для прийняття їжі;

дотримання офіціантом правил подавання страв з використанням різноманітних способів їх подавання за проханням замовника;

дотримання офіціантом правил прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері готелю.

У певних номерах готелю існує міні-бар. Приблизна структура асортименту продукції у міні-барі може бути наступною: солодкі газовані напої (місткістю 0, 33-0, 5 л)-30%; мінеральна газувана та негазована вода (0,33 л) - по 8% кожної; сік в асортименті (0,2 л)-8%; шоколад в асортименті (15-100 г)-15%. Але більш поширеним є включення до асортименту міні-бару тільки напоїв у дрібній розфасовці.

8.2. Організація функціонування виробничих приміщень ресторанних підприємств

Для приготування кулінарної продукції на підприємствах обладнуються спеціальні виробничі приміщення - заготівельні та доготівельні цехи. *Цех* – відокремлена складова частина підприємства, в межах якої виготовляється продукція визначеного асортименту відповідно до виробничої програми. Залежно від потужності ресторану й спроможності цехів в них виділяють виробничі відділення, технологічні (поточні) лінії, в межах яких укомплектовуються спеціалізовані й універсальні робочі місця.

Виробничі приміщення виділені в цехах підприємств характеризуються тим, що в них виготовляється продукція за певним закінченим циклом.

Технологічні (поточні) лінії розміщуються відповідно до послідовності технологічних процесів виготовлення напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів. Технологічний процес виробництва кулінарної продукції більшості ресторанів поділяється на дві стадії: первинна обробка продуктів, яка включає операції по виготовленню напівфабрикатів і теплова обробка продуктів, в процесі якої напівфабрикати доводяться до готовності.

Робоче місце - це визначена робоча площа, яку укомплектовують засобами і предметами праці для виконання певних операцій в ході виробничого процесу.

Цехова структура виробництва ресторанних підприємств дозволяє широко застосовувати спеціалізацію не лише щодо окремих ділянок виробництва, але й щодо окремих працівників, зайнятих виготовленням продукції.

Безцехова структура виробництва застосовується на підприємствах, де немає можливостей для створення окремих цехів. Характерним для них є виконання певного виробничого циклу на виділених технологічних лініях з універсальними

робочими місцями. Така структура виробництва переважає при постачанні підприємства напівфабрикатами різного ступеня готовності.

Розміщення обладнання у виробничих приміщеннях повинне відповідати послідовності технологічних процесів, що виключає виникнення зустрічних потоків сировини та готової продукції, прискорює тривалість приготування страв, сприяє організації праці працівників на науковій основі. Інтер'єр виробничих приміщень повинен відповідати вимогам здійснення технологічних процесів.

Взаємозв'язок між приміщеннями ресторанних підприємств визначається послідовністю виробництва продукції і її дальшої продажі клієнтам. Ця послідовність може складатися з таких циклів:

1. *Закупка.* На великих ресторанних підприємствах цими питаннями займається відповідний відділ. Якщо підприємство невелике, то закупку може здійснювати менеджер, шеф-кухар або його помічник. Процес закупки включає визначення постачальників, укладання з ними контрактів, вибір необхідних продуктів і напоїв по відповідній ціні. Об'єм закупки продуктів планується із врахуванням необхідних запасів (розрахованих) і нормативів зберігання.

2. *Приймання.* Ця функція полягає в контролі кількості і якості закуплених продуктів і транспортування їх на склад.

3. *Складування.* Основною метою цього етапу являється зберігання продуктів і підтримка оптимальних умов зберігання з метою запобігання псування та створення відповідного запасу.

4. *Передавання продуктів на кухню.* Відпуск продуктів здійснюється у відповідній послідовності в строго регламентований час, використовуючи ваговимірювальне устаткування.

5. *Приготування замовлених страв.* У виробничому процесі ресторанного підприємства це є основним етапом, для якого передбачений ряд приміщень зі відповідним устаткуванням.

6. *Продажа.* Підсумковим етап виробничого циклу є обслуговування клієнтів за відповідну оплату замовленими напоями і стравами. Головною складовою успішної продажі є меню, рівень сервісу, створення зовнішньої атмосфери тощо.

Всі приміщення ресторанного підприємства формуються в залежності від різних вимог: обов'язкових норм і правил (санітарних, пожежних, будівельних), викладених у відповідних документах ДСТУ, СНіП, ППБ тощо.

Виробничі приміщення (кухня) призначені для обробки сировини, дороблення напівфабрикатів і випуску готової продукції.

Для ресторанних підприємств традиційним являється повний цикл роботи, але сучасні технології дозволяють використовувати і неповний цикл роботи, використовуючи в якості сировини напівфабрикати. Вибір технологічного циклу залежить від об'єму виробництва: тобто для невеликих підприємств більш вигідно використовувати спрощений технологічний процес.

Холодний цех призначений для приготування холодних страв, закусок, напоїв тощо і їх оформлення.

«Серцем» кухні для багатьох ресторанних підприємств являється *гарячий цех*. В ньому завершується технологічний процес приготування їжі. При організації харчоблоку за основу можна взяти «європейську» систему, яка передбачає максимальну концентрацію всіх цехів навколо гарячого, або «американську», яка характеризується швидкістю обслуговування і полягає в організації роздавальні в

центрі із виходами до приміщень інших цехів. Бажано, щоб гарячий цех був розміщений поблизу холодного і роздавальні та був пов'язаний з мийним відділенням. Розрахунок розмірів цехів і необхідного обладнання визначається виробничою програмою ресторанного підприємства. При розрахунку приймають до уваги площу яку займає устаткування, кількість і метраж робочих місць, відстань між устаткуванням тощо. Крім того, цех (як і інші приміщення) мають задовольняти вимоги по природному освітленні, температурі і вологості, швидкості руху повітря тощо.

Кондитерський цех призначений для виробництва різних виробів зі тіста. Склад приміщень визначається санітарними нормами. Використовується в кондитерському цеху відповідне устаткування: просіював, тістомісильні машини, збивальні машини, печі тощо.

Сервізну розміщують поряд з мийною столового посуду. Призначена сервізна для зберігання столового посуду, столових наборів і столової білизни. Основним устаткуванням для сервізної являються стелажі, шафи, підвісні полки.

Мийна столового посуду в рестораних підприємствах розміщується поряд з роздавальною, а в закладах самообслуговування - поряд з залом. Використаний посуд доставляється в мийку на візках для збору посуду або конвеєром, на який споживачі на таці ставлять використаний посуд.

Місця збору посуду оснащують спеціальними столами з воронкоподібним отвором для скидання відходів у спеціальні баки. Посуд очищають від залишків їжі щітками або дерев'яними лопатками. Для механізації процесу миття посуду використовують посудомийні машини. Незалежно від наявності або відсутності машин у мийній встановлюють п'ять ванн: три для миття посуду і фарфорових наборів і дві для миття скляного посуду.

8.3. Організація функціонування приміщень для споживачів

До факторів на які необхідно звернути при організації оформлення приміщень для обслуговування споживачів необхідно віднести інтер'єр, конструктивні особливості меблів, дотримання техніки безпеки тощо.

До приміщень для споживачів у підприємствах ресторанного господарства належать вестибюльна група, зали.

До вестибюльної групи приміщень належать вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники, кімната для паління. У готелях та готельних комплексах до цієї групи входить загальна гостинна, бюро обслуговування, кіоски. Окреме місце в цій групі займає аванзал (зал очікування) в ресторанах.

Вестибюль - приміщення, в якому починається обслуговування споживачів продукції та послуг закладу харчування. Площа вестибюля має дорівнювати $\frac{1}{4}$ площі залу, тобто 0,3 - 0,45. м² на одне місце. У вестибюлі розміщують інформацію про послуги, які надає заклад харчування, необхідні покажчики-піктограми; організують продаж газет, тютюнових виробів, сувенірів, квітів; організують кіоски з продажу аптечної продукції, галантереї, преси тощо. Облаштовують вестибюль дзеркалами, картинами, вазами чи скульптурами у нішах стін, м'якими меблями, журнальними столиками. У вестибюлі можуть бути встановлені малі архітектурні форми, елементи аквадизайну, в тому числі акваріуми, фонтани, міні-басейни тощо. Може бути організований зелений куточок (зимовий сад).

Гардероб - приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та збереження його на термін перебування їх у закладі. Розташовують у вестибюлі біля входу. Облаштовують його широким прилавком, під яким розташовуються секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі. Гардероби у вестибюлях ресторанного закладу готельних комплексів розраховують на обслуговування 70% місць.

Туалетні кімнати найчастіше розташовуються поруч з гардеробом. Облаштовують їх електрорушниками чи пристроями для паперових рушників, дозатором для рідкого мила або милом у мильниці, повинні бути підводка гарячої та холодної води, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки для взуття, автомат для чищення взуття, нитки. Голки, дзеркала тощо. До санітарного стану в туалетних кімнатах висуваються високі вимоги: дотримання чистоти, нормальний стан вентиляції та освітлення.

Кімната для паління (якщо в закладі дозволено палити) облаштовується зручними меблями, попільничками на високих ніжках, столами із стільницею із мармурової крихти або суцільного мармуру.

Аванзал - приміщення для збирання, очікування та відпочинку гостей - учасників бенкетів (урочистостей, свят тощо). Також аванзал використовують для споживачів, що очікують на вільні місця. Облаштовують аванзал кріслами, диванами, журнальними столиками тощо. Оформлення аванзалу має бути органічно поєднано з декоративним вирішенням інтер'єру залу закладу і відповідати його тематиці.

Зали закладів ресторанного господарства є приміщеннями для обслуговування споживачів і підрозділяються на торговий та бенкетний зали. Зал є основним універсальним приміщенням, де безпосередньо здійснюється процес індивідуального та гуртового обслуговування споживачів.

Бенкетний зал - спеціалізоване приміщення для обслуговування святкових заходів, урочистостей як офіційних, так і неофіційних. Зал може бути різноманітної форми: круглої, овальної, прямокутної, квадратної тощо. Зал повинен мати зручний зв'язок з роздавальною, сервізною, буфетом, мийною столового посуду, касовим залом тощо.

Інтер'єр вестибюльних приміщень, залів визначається типом підприємства і специфікою його діяльності. Підвищену увагу приділяють обіднім і бенкетним залам. Інтер'єр - це не тільки організація внутрішнього простору, але і середовище сприймання в дії, так як він може проявляти сильну емоційну дію. Матеріали і конструктивне рішення стель і перегородок в приміщеннях для споживачів мають забезпечувати акустичний комфорт, оптимальний мікроклімат, бути екологічно безпечними тощо. Висота стель в основному складає не менше 3 м і забезпечується таким чином поглинання вібрації та шуму обладнання. Має бути розпланована і територія, по якій будуть переміщуватися відвідувачі і офіціанти. Виділяють основні і додаткові проходи. Основний прохід призначений для входу відвідувачів до залу, потік яких потім поділяється на невеликі групи. Для всіх ресторанних підприємств необхідно передбачити засоби, які забезпечують вентиляцію повітря. В залах також може бути передбачена система кондиціонування. Не менш важливу роль в дизайні ресторанних підприємств відіграє освітлення, кольорове оформлення яке створює необхідну атмосферу. Кольорове оформлення приміщень для гостей

також є важливою складовою дизайну. Танцювальна площадка має бути композиційно виділена. Основним функціональним елементом інтер'єру ресторанного підприємства, який впливає на комфортабельність являються меблі. Меблі в залах ресторанних підприємствах мають задовольняти ряд вимог: вони мають відповідати характеру роботи підприємства і типу торгового залу, а також вимогам безпеки, ергономіки і естетики. Перелік обладнання і меблів залежить від призначення підприємства і видів обслуговування. Крім меблів, які призначені безпосередньо для відвідувачів (столів, стільців, крісел, диванів), в залі знаходиться обладнання і меблі, які використовують в процесі обслуговування.

8.4. Організаційна структура закладів ресторанного господарства

Організаційна структура закладів ресторанного господарства базується на горизонтальному і вертикальному поділу праці. Горизонтальний поділ означає чітке встановлення функцій для кожного підрозділу підприємства, а вертикальне ґрунване на рівнях управління.

Весь трудовий колектив закладу ресторанного господарства можна поділити на адміністрацію і персонал. До адміністрації відносять:

- керівників, які організують роботу структурних підрозділів; вони приймають управлінські рішення і несуть повну відповідальність за результати роботи підприємства;

- спеціалістів, які приймають участь в розробці варіантів управлінських рішень і несуть відповідальність за якість виконаної роботи; це співробітники, які виконують функції економістів, бухгалтерів, юристів, технологів тощо;

- технічних виконавців, які мають професійно-технічну освіту і виконують допоміжні функції.

Персонал, зазвичай поділяють на:

- робочих, які безпосередньо контактують з відвідувачами, до них відносяться офіціанти, бармени, сомельє тощо;

- робочих другої лінії, до функціональних обов'язків яких не входить контакт з гостями; вони підтримують приміщення і обладнання в робочому стані, готують продукцію до подачі тощо.

Виробничий персонал набирається в залежності від кількості і якості наданих послуг.

Для кожної посади розробляють функції, обов'язки, права і відповідальність, які оформляються у виді посадових інструкцій.

В закладі ресторанного господарства завжди є завідувач виробництвом (шеф-кухар), який займається організацією процесу виробництва, його удосконаленням, запровадженням прогресивних технологій тощо. Завідувач виробництвом відноситься до керуючого складу і підпорядковується безпосередньо директору.

Метрдотель - зустрічає гостей, контролює зовнішній вид персоналу, проводить інструктаж, здійснює контроль роботи офіціантів, складає графік для працівників залу тощо.

Повар відноситься до категорії виробничих працівників підприємства харчування, його основна функція - це приготування страв і кулінарних виробів, виконання додаткових робіт, дотримання техніко - технологічних норм закладки продуктів і виходу страв, підтримка порядку на робочому місці, оформлення заявки на продукти.

Офіціант при обслуговуванні гостей має дотримуватися основних правил етикету і сервування столу і при цьому знати характеристики і особливості приготування страв, уміти пропонувати їх, бути обережними і уважними при сервіруванні і прибиранні посуду; володіти іноземними мовами, знаннями основ психології і принципів професійного етикету тощо.

Сомельє (франц. *sommelier*) відповідає за закупівлю, підбирання і подавання напоїв гостям, складає винну карту; вивчає ринок алкогольних напоїв, на основі результатів досліджень підбирає їх та здійснює закупівлю; слідкує за їх наявністю у винному підвалі; дає рекомендації і подає відвідувачам вина та інші напої до страв.

8.5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі

Способи обслуговування можуть бути різноманітними. В дорогих ресторанах процес обслуговування - це мистецтво зі встановленою послідовністю виконання. Робота обслуговуючого персоналу розпочинається з підготовки зали до процесу обслуговування і передбачає прибирання зали, розкладання меблів, підготовку предметів сервірування, скатертин та салфеток, сервірування столу. Всі ці процеси організуються у відповідності до встановлених правил у даному закладі. Безпосереднє обслуговування гостей в залі в загальному виді включає наступні операції: зустріч та розміщення гостей, приймання замовлення і передача у виробництво, діставання продукції з кухні і подача її гостям (в строго визначеній послідовності), заміна і прибирання посуду, розрахунок з відвідувачами, надання додаткових послуг. Особлива увага приділяється способам подавання їжі.

Розрізняють основне та додаткове приймання їжі. Сніданок, обід і вечеря - це основні види, додаткові - ранковий чай, полуденок тощо. Для організації сніданків, обідів і вечерь існують наступні методи обслуговування:

- обслуговування «а ля карт» - гості із карти-меню можуть вибирати ті позиції які їм до вподоби;
- «а парт» - гості обслуговуються в установлений проміжок часу за попереднім замовленням;
- «табльдот» - гості обслуговуються завжди в один і той же час по одному і тому меню;
- «шведський стіл» - гостям пропонується на вибір асортимент страв зі вільним доступом;
- «буфетне обслуговування» - пропонується самообслуговування гостей з участю персоналу.

В закладах ресторанного господарства поширені наступні способи обслуговування:

1. Французький - цей вид обслуговування характерний для ресторанів високого класу. Для французького способу обслуговування необхідна ціла бригада обслуговуючого персоналу (крім метрдотеля), а гостей зустрічає старший офіціант, який приймає замовлення, консультує та дає поради відносно меню, може приймати участь в подаванні страв; крім того, обслуговуванням відвідувачів займається його помічник, сомельє і офіціант, який прибирає зі столів. При такому обслуговуванні велике блюдо зі розкладеною їжею демонструється гостям. Потім вони самостійно або з допомогою офіціанта перекладають їжу у свою тарілку.

2. Англійський - передбачає обслуговування зі приставного столу, на якому офіціант поділяє страви на порції і подає їх з правої сторони; якщо необхідна добавка, змінюється столовий прибор. Цей вид сервісу є значно трудомістким, рекомендується для обслуговування окремих столиків.

3. Російський - офіціант привозить на теліжці страву, поділяє на порції перед гостями, ставить на стіл, і гості самостійно набирають стільки, скільки потребують. Перевагою цього способу обслуговування є самостійне встановлення порції.

4. Герідон - офіціант привозить на теліжці багато продуктів, і те, що потребує гість, готується у нього на очах.

5. Американський сервіс - їжа розкладається на тарілки на кухні, офіціанти розносять і розкладають їх перед гостями.

Одним із видів обслуговування, який сприяє збільшенню доходів ресторанного підприємства, являється проведення бенкетів. Розрізняють декілька видів бенкетів: бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами, бенкет за столом зі частковим обслуговуванням офіціантами, бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-чай, комбінований бенкет тощо.

Для проведення бенкетів перш за все необхідна наявність приміщення. Якщо організовується бенкет в готелі, то для його проведення використовується або ресторан, або конференц-зал, але така багатофункціональність має бути врахована ще на стадії планування. Самостійні ресторани підприємства для проведення бенкетів використовують основні приміщення, які призначені для обслуговування гостей. Суттєве значення при проведенні бенкету має розташування меблів. Визначаючи тип розташування столів, необхідно враховувати можливості залу, наявність відповідних меблів і аксесуарів, кількість гостей, характер заходу, зручність для офіціантів і побажання гостей.

Підготовка до бенкету - трудомістка і відповідальна задача, для рішення якої на підприємствах вводиться посада менеджера з обслуговування бенкетів або створюються бенкетні служби.

Одним із способів сучасної організації харчування і напоїв являється кейтеринг. Можна виділити наступні види кейтерингу: в приміщенні (стаціонарне обслуговування); поза приміщенням; індивідуальний (соціальний) – це самий простий вид кейтерингу: приготування страв здійснюється в приміщенні замовника і під його контролем, інколи спеціаліст має і прибирати приміщення; оптовий продаж - продаж продуктів з лотків на стадіонах, в кінотеатрах і інших приміщеннях зі зкупченням великої кількості людей; торгівля з автомобіля.

8.6. Особливості організації обслуговування в номерах готелю

Обслуговування у номері готелю зазвичай здійснюється протягом досить тривалого часу з 7.00 до 23.0 годин. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на листах-вкладишах до папки «обслуговування у кімнаті» двома чи декількома мовами. Меню є універсальним і включає страви української, середньоевропейської кухні тощо, а навпроти певних страв вказується – *національна страва*. В меню страви об'єднані у групи: легкі закуски, холодні закуски, гарячі закуски, перші страви, головна страва, солодкі страви.

Особлива увага надається створенню меню сніданків, які подаються до номерів готелю при попередньому замовленні. З цією метою розробляють 5-8 варіантів сніданків, які зазвичай використовуються у міжнародній практиці існування готельного бізнесу. У кожному варіанті сніданків пропонується широкий вибір

страв, напоїв та додаткових інгредієнтів. Що дозволяє значно розширити меню з урахуванням власних смаків мешканців готелю. Надруковане меню на картоні закріплюють на ручці дверей номеру з зовнішнього боку. Там указується термін здійснення замовлення сніданку до номера, тобто до певної години ночі мешканець повинен вивісити листок-замовлення на зовнішній бік дверей номера з зазначенням часу подавання сніданку до номера.

Організація обслуговування у номері готелю вимагає від робітників готелю відповідної підготовки і складається з наступних етапів:

- *приймання замовлення на обслуговування*, яке здійснюється у певні години, (наприклад, з 7.00 до 23.00 годин) за певним номером телефону, який вказано на папці «Room service». Приймання замовлення здійснюється диспетчером чи черговим офіціантом, яке реєструють у спеціальній книзі (журналі) обліку або використовують комп'ютерну мережу. Запис ведеться в такій послідовності: номер кімнати, час виконання, кількість гостей, асортимент страв і напоїв, особливості приготування тощо;

- *передача замовлення на виробництво*, тобто зі приміщення служби «Room service» офіціант передає замовлення на виробництво ресторану по телефону або безпосередньо виробничому персоналу;

- *організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення*, проводиться офіціантом під час виконання замовлення в ресторані. До предметів індивідуального сервірування належать: посуд, основні набори, чарки, келихи, фужери, серветки, набори зі спеціями, зубочистки, паперові серветки, попільничка, столова білизна, вазочка з квітами тощо. Підбір предметів індивідуального сервірування залежить від виду замовлення, часу його виконання, кількості гостей тощо;

- *транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю* здійснюється офіціантами з використанням таці або офіціантського візка. Правила розташування предметів сервірування на таці і правила носіння таці є традиційними, і тільки в цьому випадку дозволяється на одній таці розташовувати продукцію власного виробництва і буфетну. В разі виконання замовлення одним офіціантом може застосовуватись 2- чи 3-поверховий візок. Тоді усі предмети сервірування розташовуються на середній та нижній полиці, а на верхній - замовлені страви та напої;

- *дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету в номері готелю* полягає в наступному: офіціант вітається, уточнює, чи був виклик, і представляє себе офіціантом із служби «Room service». Далі запитує мешканців - де саме їм за сервірувати стіл. Сервірування місця для приймання їжі може бути здійснено на обідньому столі, письмовому столі (або його частині), журнальному столику. Правила сервірування такі ж, як і в залі ресторану. Під час обслуговування декількох гостей необхідно уточнити термін подавання гарячих страв, десерту, гарячих напоїв.

Офіціанти за бажанням гостей використовують різні способи подавання страв: «в обнос», за допомогою приставного столу (візка), «в стіл». Якщо споживачі вказують тільки час закінчення трапези, тоді офіціанти приходять до номера, щоб прибрати посуд, набори, привести в порядок стіл, приміщення. За бажанням гостей посуд, набори можна залишити в кімнаті до наступного дня до фіксованої години. Тоді про це сповіщають офіціанту, який передає інформацію до служби «Room

service», де робиться відповідний запис у книзі (журналі) обліку посуду, наборів. Офіціанти другої зміни, перевіряючи перед початком роботи наявність посуду, наборів, скла і столової білизни, враховують її кількість, яка залишилась у номері. Використаний посуд забирають з номера, роблячи помітку в книзі (журналі) обліку про його повернення та фізичний його стан.

Питання для самоконтролю

1. Організація харчування - складова діяльності підприємства готельного господарства.
2. Заклади ресторанного господарства.
3. Особливості ресторанних підприємств готелів.
4. Різновиди барів.
5. Варіанти організації обслуговування гостей в ресторані.
6. Види сніданків.
7. Бенкетне обслуговування - важлива вимога готелів ділового значення.
8. Обслуговування гостей в номері готелю.
9. Виробничі приміщення.
10. Цехова структура виробництва.
11. Цикли виробництва продукції.
12. Вестибюльна група приміщень.
13. Безцехова структура виробництва.
14. Зали закладів ресторанного господарства.
15. Особливості обслуговування гостей в ресторанах готелю.
16. Приймання замовлення на обслуговування гостей в готелі.
17. Виконання замовлення .

РОЗДІЛ 9

КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

9.1. Поняття культури та якості обслуговування

Панорама культури сьогодення досить барвиста. Зовсім незначна частина населення світу є носієм архаїчної культури; більша частина людства перебуває на рівні традиційної, аграрної культури; і лише одна третина з 5 млрд. людей досягла стадії науково - технічної, сучасної культури. Внаслідок потужного розвитку засобів масової комунікації та інформації сучасна культура впливає на архаїчну і традиційну культуру багатьох народів світу. Для сучасної культури характерні насамперед процеси індустріалізації.

Процеси індустріалізації походять з далекого минулого, але сьогодні вони прискорилися. Зруйновано старі звичаї, змінено звички вжитку, індустріалізація посприяла зміні культури середовища. Інформація і різноманітність техніки інформації сприяють посиленню абстрактної раціоналізації колективного життя. Сюди приєднати ще такі явища, як прискорене навчання, розповсюдження великих тиражів преси, супутникове телебачення, Інтернет тощо. Все це привело до створення досить ефективного світу думок - нової культури. Тобто сьогодні культура середовища, сучасна науково - технічна культура є своєрідним набором різних мікро культур, які необхідно синтезувати в єдине ціле.

Необхідно врахувати ще ряд факторів сучасного світу: прискорення розвитку техніки, транспорту і зв'язку, загроза руйнування навколишнього середовища і вичерпання природних ресурсів, зростаючої взаємозалежності та взаємозв'язок усіх країн тощо. Всі ці фактори приводять до того, що культурне співробітництво перетворюється на фундаментальну необхідність виживання людства.

Усі культури, в традиційному розумінні, народи мають власний фольклор, свою власну культурну свідомість, що склалася завдяки трудам багатьох поколінь, що обов'язково потрібно враховувати в процесі організації обслуговування в готельному господарстві.

Обслуговування гостей у готельному господарстві - це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком запити і вимоги до послуг підвищуються. Причому, чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готельного господарства, тим привабливішим воно для гостей, тим успішніша його діяльність.

Культура обслуговування - це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту.

Якість обслуговування - це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей; це динамічний показник, що постійно розвивається і удосконалюється.

На формування якості обслуговування впливають зовнішні фактори (державна політика в туристичній галузі, структура готельного господарства, науково - технічний прогрес у готельному господарстві, територіальний розподіл підприємств

готельного господарства), та внутрішні (кадрова політика та управління кадрами, комплексна матеріально - технічна база готелю).

Принципи та елементи системи якості, які охоплюють усі процеси, необхідні для забезпечення ефективності послуг, включаючи аналіз послуг, встановлює «ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг». Цей стандарт поширюється на установи, організації, підприємства, в тому числі готельні, що діють на території України, незалежно від форм власності.

На підприємствах готельного господарства якість послуг має свої особливості формування, а саме:

- неправомірно ототожнювати якість обслуговування та якість послуг;
- послуги задовольняють конкретні потреби, а не абстрактні;
- специфічні особливості якості послуг та якості продукції.

Специфічними особливостями готельних послуг є:

- споживання готельних послуг збігається з їх виробництвом;
- оцінити якість послуг можна лише в процесі споживання;
- готельні послуги не підлягають збереженню та накопиченню;
- надаючи готельні послуги, працівник готельного підприємства вступає в безпосередній контакт із споживачем;

- на відміну від товарного ринку, де товар «йде» до покупця, в готельному господарстві навпаки, споживач «йде» до послуг готельного підприємства, тобто готельна послуга не підлягає транспортуванню;

- попит на готельні послуги коливається залежно від циклів життєдіяльності людей; так для готельного господарства характерні добові, тижневі, місячні, річні коливання попиту.

Підвищення якості обслуговування готельного господарства має важливе значення для самого готелю, споживача та національної економіки. Надання якісних послуг сприяє збільшенню обсягу їх реалізації, рентабельності підприємства, зростання престижу готелю.

Висока якість обслуговування гостя забезпечується колективними зусиллями співробітників усіх служб готельного господарства, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалення форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду роботи, прогресивної техніки і технології, розширення асортименту та вдосконалення якості наданих послуг.

Готельне господарство надає послуги вітчизняним та іноземним гостям. Тому неухильним правилом для співробітників має бути поважне відношення до будь - яких культурних традицій і способу мислення, а також готовність до спілкування без перешкод. Гордістю любого готельного господарства є персонал, який здатний говорити різними мовами і справляти добре враження на гостя рівнем свої знань і гнучкістю спілкування. У готелях одна зірка працівникам служб приймання-розміщення достатньо знати одну іноземну мову, як і в готелях категорії дві зірки. У готелях категорії три зірки увесь персонал мусить знати мінімум дві мови, для чотирьох зірок так само, але на вищому рівні. А готелях категорії п'ять зірок усі працівники, які контактують з відвідувачами, мають знати три іноземні мови. Недостатнє володіння однією або й двома (трьома) мовами є основною причиною порушення культури, а часом і етикету мовлення.

Метою обслуговування персоналу є створення відкритої атмосфери, так звертаючись до гостя по імені можна домогтися його прихильності. Гості та співробітники повинні будувати свої відносини на взаємній повазі та довірі, стаючи рівноправними діловими партнерами. Необхідно створювати такі умови, щоб кожний гість міг звернутися до будь-якого співробітника готельного господарства зі своїми проблемами і турботами і його очікування виправдалися. Саме такий рівень обслуговування є гарантією успіху і конкурентоздатності на ринку готельних послуг. Необхідно постійно проявляти турботу про гостя.

Культура поведінки співробітника готельного господарства містить у собі всі складові зовнішньої і внутрішньої культури, а саме: правила стосунків і звертання, уміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Ввічливість свідчить про культуру людини, її ставлення до роботи і колективу. Для працівників готельного господарства дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями, постійно пам'ятати про повагу до людини.

Тактовна поведінка співробітників готельного господарства складається з ряду факторів. Головний з них не помічати помилки і недоліки у поведінці гостей, не акцентувати на них увагу, не виявляти зайвої зацікавленості до їх одягу, звичаїв, традицій тощо. Не можна задавати непотрібних запитань, розповідати про свої справи, виявляти настирливість. Неможна показувати своє негативне ставлення до гостя, робити непотрібні зауваження, читати моралі, висловлювати різні претензії, розпитувати про їхнє особисте життя. Працівникам готельного господарства необхідно вести себе тактовно і відносно відвідувачів гостей - не можна розпитувати про їх мету візиту, а також заходити в номер без дозволу проживаючого.

Тактовність виявляється і у вазі до гостя у випадку коли гість занедужав, то допомогти йому у придбанні ліків, зателефонувати тощо. Особливо уважним і тактовним треба бути до людей похилого віку, прощати їхні вади - адже вони часто неухважні, забудькуваті і вразливі.

Нетактовність проявляється по-різному. Вона дивна і всюдисуща. Нетактовно поводить той, хто із шумом входить в приміщення. Позбавлений такту і той, хто все засуджує, вічно бурчить і всім незадоволений.

Крайня нетактовність - відвертий прояв надмірної цікавості.

Гідність і скромність - обов'язкові для працівників готельного господарства готельного господарства риси характеру.

Культура поведінки і спілкування пов'язані з поняттям культури мови. Співробітник готельного господарства має вміти грамотно, чітко висловлювати свої думки. За культурою мови, як і за тоном необхідно стежити постійно. Культура мовного етикету вимагає не лише уміння говорити, але й уміння слухати. Уважно вислухати співрозмовника, не перебиваючи його, і виявляти при цьому щире співчуття - мистецтво.

У вестибюлі готельного господарства повинні бути створені необхідні умови для зустрічей гостей та відпочинку. Готелі повинні мати широку інформацію про наявність, розташування і режим роботи, рекламно - інформаційні матеріали (буклети, проспекти, довідники) мовами основних гостей готелю. Усі пункти і служби обслуговування повинні бути забезпечені засобами візуальної інформації (вивіски, таблички, написи) із вказівкою найменування служб і часу їхньої роботи місцевою та англійськими мовами.

Номери готелів повинні бути забезпечені буклетами готелю, фірмовим поштовим папером, конвертами, переліком додаткових послуг, довідником телефонів служб, пам'яткою протипожежної безпеки мовами основних гостей готелю і англійською мовою.

9.2. Етикет і культура спілкування

Саме слово «етикет» увійшло до вжитку за часів французького короля Людовіка XI. Однак правила стосунків між людьми мають більш тривалу історію. Визначались вони, як правило, або владою королів, вождів, релігійних діячів, або самим народом протягом багатьох століть людської історії.

Прагнення поводитися пристойно є природним, це норма життя і суспільства. Неможливо лагодити стосунки між людьми, не дотримуючись певних правил та норм спілкування. Прагнення поводитись пристойно сягає далеко в глибину століть. Кожна епоха створювала своє уявлення про пристойність, про гарне й погане, свої погляди на ті чи інші сторони життя, на можливі чи неможливі для вживання тощо.

Спілкування - це один із виявів соціальної взаємодії людей. Спілкуючись людина висловлює свої думки, почуття, волевиявлення і (або сприймає їх від іншої людини (людей)). В актах спілкування також виявляється характер взаємин між комунікатами (особами, що спілкуються), їхнє ставлення один до одного.

Спілкування має два види, які здебільшого реалізуються одночасно: вербальне (лат. *verbum* - «слово»), тобто словесне, мовне, і невербальне (несловесне) - поглядами, мімікою, жестами, штучними умовними знаками, предметами. Попри велике розмаїття невербальних засобів спілкуванні та збільшення їх кількості з поступом цивілізації (пригадаймо наукові-математичні, географічні, хімічні, транспортні, футбольні, баскетбольні, волейбольні та інші знаки) основним засобом спілкування між людьми залишається природна мова. Нею опосередковані всі види суспільної діяльності, без неї неможливі контакти у побутовій, виробничій, науковій, культурній, релігійних та інших сферах життєдіяльності суспільства.

Вміння бути співрозмовником високо цінувалося в минулому, цінується воно і нині.

Неправильність спілкування, його недостатність чи повна відмова від нього часто буває причиною конфліктів між людьми. Хиби у спілкуванні полягають передусім у порушенні стандартів культурної поведінки, етичних та естетичних норм і використання мовних і/або немовних засобів комунікативної взаємодії. У спілкуванні є також своє добро і зло (об'єкт етики) та своє високе і низьке, прекрасне і потворне (об'єкт естетики). Доброзичливе ставлення до людей, зацікавлене й щире переживання їхніх бід і радощів потребують відповідного вираження у мовній і позамовній формах. Органічне поєднання добра і краси у комунікативній взаємодії становить те, що називають мистецтвом спілкування. Щоб мати успіх у цьому мистецтві, бути приємним і корисним людям і, зрештою самому собі, треба опанувати це мистецтво та застосовувати у щоденному житті, 75% підприємців США і 85% підприємців Японії зазначили, що основна перешкода в досягненні успіху в їхній діяльності - неефективне спілкування.

Спілкування відбувається за певних обставин, тобто комунікативної ситуації. Учасників спілкування називають спілкувальниками, комунікантами. Щоб правильно спілкуватися і досягати мети спілкування, комунікант має володіти великою сумою знань про засоби спілкування, людську психіку, культуру,

суспільство, національну своєрідність тощо. Однак не достатньо знати - потрібно вміти застосовувати знання на практиці. Наприклад, можна знати як правильно сидіти, розмовляти за столом, провадити перемовини з людьми різного темпераменту тощо, але не вміти цього робити. Суттєве значення мають навички спілкування. Стійкі навички полегшують спілкування, але навички самі собою не виникають - їх треба цілеспрямовано формувати

Правильно сприймати та оцінювати гостей під час спілкування може заважати ряд факторів:

- невміння розрізняти ситуації спілкування за такими ознаками, як цілі та завдання спілкування людей у даній ситуації; їхні наміри та мотиви; форми поведінки, придатних для намічених цілей; стан справ і самопочуття у певний момент;

- наявність попередніх установок, оцінок, переконань, сформованих заздалегідь до початку спілкування;

- наявність сформованих стереотипів, згідно з якими людина сприймається як представник певного класу, а не як конкретна особистість;

- віра у правильність і непорушність першого враження про людину. Відсутність зміну сприйнятті та оцінках людей з плином часу;

- відсутність бажання та звички прислухатися до точки зору інших людей, бажання та звички прислуховуватись до точки зору інших людей, бажання покластися лише на власне враження про людину.

Ввічливість – основа етикетного спілкування. В Україні завжди високо цінувалася ввічливість у ставленні до людей. Про це свідчить чимало слів на позначення цієї якості: ввічливий, вихований, гречний, запобігливий, люб'язний, поштивий, привітний, уважний, чемний, шанобливий. Слова з інших мов: галантний, делікатний, коректний, тактовний тощо. Головним у цій низці слів є слово ввічливий - «який дотримується правил пристойності, виявляє уважність; чемний», що суттєве значення має для працівників готельного господарства.

Ввічлива людина не буде говорити непристойні речі або ж порушувати теми, що через певні причини можуть бути неприємними для співрозмовника, наприклад із лисим про зачіски, з бездітними про дітей. Тактовна людина не висміюватиме інших людей як приватних осіб, не обговорюватиме їх «поза очі», не вправлятиметься в ущипливості, не підштрикуватиме наполовину завуальованими натяками, порівняннями на зразок: «З цією валізою обережно, як із родичем: вона із свинячої шкіри».

Ввічливі люди знають, що мовчати з розумним виглядом і кривою посмішкою, коли запитують, ще не пристойніше ніж просторікувати, коли не питають.

Вихована людина не відповідатиме грубістю на грубість, хамством на хамство. Ввічлива поведінка не лише засвідчить самоповагу вихованої людини, а й буде наукою для грубіяна.

Етикет - це правила поведінки, які регулюють взаємини між людьми у різних ситуаціях. Етикет - це мова без слів, за допомогою якої можна багато чого сказати і багато що побачити. Етикет неможливо замінити словами. З того як людина тримається, як вона увіходить, сідає, їсть, як тримає руки, як вимовляє слова, складають враження про рівень її культури, про її розум, ділові якості та моральні чесноти. Справедливо це чи ні, але від першого враження часто залежить прийняття важливих рішень. Від першого враження, від того, як людина вміє себе показати,

залежить здійснення мети і бажань, успіх і задоволення життям. Про це варто пам'ятати.

9.3. Організація контролю якості обслуговування

Проблема контролю якості обслуговування сьогодні надзвичайно актуальна. Перш за все це проблема самоконтролю роботи обслуговуючого персоналу при умові, що кожний співробітник знає як забезпечити відповідну якість.

Забезпечення високої якості - це відповідність рівня наданих послуг тим очікуванням, які на основі досвіду формують споживача.

Від того наскільки співпадає розуміння власних стандартів життя споживача (гостя) із підтримуваними стандартами, залежить чи залишиться гість задоволений обслуговуванням або ні.

Стандарти життя гостя - це звичні для його соціального статусу уявлення про достойний рівень умов проживання, харчування, характер взаємодії з персоналом. Ці стандарти відображені перш за все в уявленні гостя про інтер'єр, порядок і чистоту приміщень готельного господарства, особливо житлового фонду; про відповідність ціни і якості харчування; відповідні побутові послуги і зручності; про роботу обслуговуючого персоналу.

В даному випадку велике значення має життєвий досвід гостя, який сформував дані уявлення. Не останню роль відіграють і спогади про свої візити до цього готелю. У випадку коли ці спогади мають позитивний характер, то установка гостя про спілкування з персоналом і своє проживання в готелі буде також носити позитивний характер. Але необхідно пам'ятати, що позитив в обов'язковому порядку має доповнюватися новими позитивними враженнями. Гість повинен постійно відчувати свою важливість перебування в даному готелі, він має розуміти, що його проблеми дійсно інтересують персонал, а не просто існують самі по собі або як результат його капризів. Таким чином постійне підкріплення позитиву гостя - це прекрасний метод стимулювання його до нового візиту в даний готель.

Поряд з цим необхідно пам'ятати про такий важливий фактор, як конкретна, сформована ситуація гостя це його потреба. Необхідно пам'ятати, що для гостя, який приїхав у справі бізнесу не викличе інтерес розповідь порт'є про культурні пам'ятки міста. Більш за все його буде інтересувати інформація про те де знаходяться зали для перемовин, та чи є в місті бізнес - центр. Тому необхідно, щоб персонал брав собі до уваги ті категорії гостей, які проживають в готелі, та знав приблизний спектр проблем які виникають в гостя. Важливо, щоб задовольняти запити і очікування споживачів своєчасно і відповідному рівні.

Для гостя, як вже відмічалось, основним інформаційним компонентом є його власне сприйняття даного обслуговування, яке складається із безперервно накопичуваних вражень, співставлення їх з очікуваним емоційним ефектом від наданих послуг, а також формування загального емоційного фону і настрою по відношенню до підприємства готельного господарства - виробника послуг.

В зв'язку з цим, можна виділити фактори, які суттєво впливають на гостя. Серед них фахівці виділяють безпеку і матеріально-технічне забезпечення готелю. Відносно безпеки, відчуття спокою і захищеності можна відмітити наступне. Воно формується у гостя із самого першого моменту його перебування в готелі і визначається зовнішньою обстановкою, яку пропонує готель, тобто враження про готель у гостя появляється вже у холі. Наявність співробітників служби охорони,

закрита стоянка для автомобілів, добре освітлені площадки перед готелем та за ним, - все це створює відчуття захищеності і безпеки.

В цьому відношенні досить важливою є матеріально – технічна база готелю: відчуття того, що все необхідне для комфортного перебування в готелі є, сприяє позитивному настрою гостя. Чистий і затишний номер, рушники і засоби гігієни, смачний сніданок, наявність телевізора в номері, експрес-ліфт або просто відкривача для пляшок в ящику письмового столу - у кожного своє розуміння комфорту.

До таких факторів відноситься і обслуговуючий персонал, причому важливість цього фактору найбільш висока. Щоб гість залишився всім задоволений, співробітник має відповідати тим стандартам, які гість очікує, починаючи від швидкості надання відповідної послуги і закінчуючи зовнішнім видом співробітника і самою манерою виконання замовлення гостеві.

Питання для самоконтролю

1. Характерні процеси для формування сучасної культури.
2. Особливості формування сучасної культури.
3. Культура обслуговування.
4. Якість обслуговування.
5. Формування якості обслуговування.
6. Особливості формування якості послуг.
7. Забезпечення високої якості обслуговування.
8. Культура поведінки співробітників готельного господарства.
9. Тактовна поведінка співробітників готельного господарства.
10. Гідність і скромність.
11. Культура поведінки і спілкування.
12. Спілкування.
13. Мистецтво спілкування.
14. Фактори які заважають правильно сприймати та оцінювати гостя під час спілкування.
15. Ввічливість - основа етикетного спілкування.
16. Етикет.

РОЗДІЛ 10

ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

10.1. Системи безпеки підприємства готельного господарства.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки людей, що проживають у готелі, їхнього життя, здоров'я, майна тощо.

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелю є:

- формування вичерпної множини цілей і завдань із забезпечення безпеки готелю;
- аналіз переліку можливих загроз, ранжирування ймовірностей ризику і потенційного збитку;
- реалізація комплексного підходу і взаємного сумісництва організаційних, технічних та кадрових заходів і рішень:
 - мінімізація витрат за критерієм «ефективність/вартість»;
 - забезпечення живучості, гнучкості і керованості комплексу безпеки;
 - можливість подальшого розвитку, модернізації і зміни конфігурації комплексу безпеки.

Поняття безпеки містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще в більшому ступені створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю вимагає системного підходу, заснованого на аналізі функціонування об'єкта, виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і вироблення адекватних заходів протидії. Комплексний підхід передбачає оптимальне сполучення організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію. Ключового значення набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Для забезпечення безпеки необхідно здійснювати належне технічне обслуговування будівель, споруд і обладнання готельних комплексів. Технічне обслуговування передбачає контроль за технічним станом будівель, ліквідацію їх несправностей, наладку та регулювання технічного оснащення, підготовку будівель до сезонної експлуатації, а також забезпечення нормального повітряного обміну, температурно-вологісного режиму та інших параметрів у приміщенні готелю. До переліку робіт з технічного обслуговування будівель належать:

- періодичний нагляд за станом споруд, обладнання;
- ліквідація незначних несправностей у системі водопроводу та каналізації, заміна прокладок, водопровідних кранів, змішувачів тощо;

- ліквідація аналогічних несправностей в системі опалення та гарячого водопостачання (заміна вентилів тощо);
- ліквідація незначних несправностей електрообладнання (заміна ламп, ремонт розеток, електричних шнурів тощо);
- провітрювання сантехколодязів, перевірка наявності тяги в димовентиляційних каналах;
- перевірка заземлення електрообладнання;
- ремонт сміттепроводів;
- роботи по сезонній підготовці будівель.

З метою забезпечення безпеки мешканців у готельному підприємстві здійснюються :

поточний ремонт для запобігання передчасного зношення будівель і споруд, а також для усунення невеликих пошкоджень і несправностей, що виникають у процесі їх експлуатації;

капітальний ремонт, який передбачає заміну та відновлення окремих частин конструкцій будівель та обладнання у зв'язку зі зношенням і руйнуванням.

Поточні ремонти можуть бути профілактичними та непередбаченими. *Профілактичний* ремонт забезпечує нормальну технічну експлуатацію готельного підприємства, підвищення його довговічності. *Непередбачений ремонт* полягає в терміновому виправленні незначних випадкових пошкоджень і недоліків, які не могли бути виявлені та виправлені при здійсненні профілактичного ремонту або виникли після його проведення.

Вибірковий капітальний ремонт виконується тільки в тих підприємствах готельного господарства, які знаходяться в задовільному стані, але при цьому окремі конструкції сильно зношені та вимагають повної або часткової заміни.

Комплексний капітальний ремонт охоплює весь готель в цілому або його окремі корпуси.

Вимоги безпеки при виконанні ремонтних робіт у підприємстві готельного господарства полягають в наступному. При виконанні малярних робіт робітники мають справу з різними хімічними речовинами, більшість з яких шкідливо впливають на організм людини, для їх виконання допускаються особи, які мають відповідну підготовку і кваліфікацію. До роботи з барвниками, які мають токсичні властивості, допускаються особи віком не молодше 18 років. Працівники, які виконують малярні роботи, повинні суворо дотримуватися правил особистої гігієни: застосовувати мазі та пасти, що запобігають ураженню шкіри шкідливими речовинами, після закінчення роботи мити руки щіткою з милом; знімати фарбу з рук необхідно найменш токсичними розчинниками (ацетоном або гасом).

Сучасні підприємства готельного господарства мають у своєму складі велике та складне інженерно - технічне устаткування. Для правильної його експлуатації в кожному готелі повинна бути необхідна технічна документація: паспорт будівлі, план кожного поверху, схеми систем опалення, каналізації, водопроводу, вентиляції, електроосвітлення, паспорт на ліфти.

Все електричне, газове, санітарно - технічне, технологічне та інше устаткування, прилади, меблі та інвентар повинні відповідати вимогам нормативних документів і експлуатуватися з дотриманням встановлених вимог.

Виконання вантажно-розвантажувальних робіт та експлуатація підйомально-транспортного обладнання повинні проводитися у відповідності з вимогами ГОСТ 12.3.009-76, ГОСТ 12.3.002-75, ГОСТ 12.3.010-82, ГОСТ 12.3.20-80.

Деякі готельні підприємства з метою посилення безпеки ідуть шляхом збільшення чисельності співробітників, яке часто не дає бажаного результату, як через економічні розуміння, так і малої ефективності такого підходу. Людина, що несе службу, піддана стомлюваності, неухважності, не виключена змова зі злочинцями, шантаж, залякування тощо. Єдине правильне рішення питання безпеки використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової.

До організаційних заходів належать: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Необхідно особливо відзначити, що великою (можливо, головною) небезпекою для готелю є можливість пожежі, випадкового або навмисного підпалу, що також вимагає розробки і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів протидії і є однією з найважливіших складових комплексної системи безпеки.

Очевидно, що перехід до нової, сучасної концепції безпеки, що передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду тактичних аспектів у роботі різних служб готелю.

Необхідно реалізувати такі організаційні заходи: розробити детальні інструкції дій у всіх можливих позаштатних ситуаціях і довести їх до кожного співробітника; скласти короткі, барвисті, високоінформативні й інтуїтивно зрозумілі інструкції з користування апаратурою безпеки для гостей, у які повинні бути внесені короткі правила поведінки в екстремальній ситуації; регулярно проводити заняття з підвищення кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичної і бойової підготовки; провести навчання всього персоналу готелю правилам користування апаратурою комплексу безпеки; організувати для персоналу періодичну (не менш одного разу в рік) перевірку знань в області безпеки, проводити додаткове навчання в міру зміни кадрів і модернізації готелю; організувати нечисленну, але професійну інженерну службу (у рамках штату служби безпеки), в обов'язки якої ввійшло б проведення технічного обслуговування комплексу автоматизації готелю, проведення навчання і консультування співробітників інших служб готелю; інші заходи (розробляються індивідуально для кожного конкретного готелю).

Працівники служби безпеки готелю мають постійно вивчати досвід експлуатації готелів і роботи їх служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Сьогодні у розпорядження професіоналів готельної справи надані різноманітні засоби боротьби зі злочинами: системи електронних карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації та відео спостереження тощо. Слід зазначити, що в сучасних умовах безпека готелю неможлива без системи технічних засобів безпеки.

Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань:

- забезпечення охорони і безпеки постояльців та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;
- захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);
- забезпечення захисту готелю (самого будинку і всього, що в ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;
- забезпечення постояльцям спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі;
- забезпечення можливості негайного й ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності і чесності всього персоналу готелю;
- гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг із забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги. Застосування цих заходів безпеки не лише убезпечить клієнта під час його перебування в готелі, але і відгородить співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю і, як наслідок, збільшить його заповнюваність.

Першочерговим у забезпеченні безпеки клієнта під час перебування його в готелі є обмеження і контроль доступу в номер.

Пожежні виходи на всіх поверхах мають обладнуватися доводчиками і запірними пристроями, що забезпечують вільний вихід і вхід з використанням механічних ключів або карт-ключів.

Для забезпечення комфортного перебування клієнтів у готелі варто використовувати малі сейфи в номерах і/або централізоване сховище цінностей (депозитні скриньки).

Кожен готельний номер має обладнуватися міні-сейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом гостя. Розмір сейфа визначається типом номера, однак, варто надавати перевагу сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання уповноваженими особами допомоги гостям у відкриванні сейфів в екстрених випадках має бути передбачений майстер-пристрій, що управляється спеціальним кодом, встановлюваним охороною готелю.

Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання постояльців щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

Централізоване сховище цінностей клієнтів (депозитні скриньки), розташовується поблизу стійки реєстрації. Клієнти можуть орендувати скриньку (або сейфи) у такому сховищі для зберігання особливо важливих і коштовних великогабаритних речей, як, наприклад, вогнепальна зброя, шуби, цінні папери тощо.

Кожен осередок сховища повинен відкриватися двома ключами: майстер-ключем, що зберігається в обслуговуючого персоналу й особистим ключем,

переданим клієнтові. Централізоване сховище цінностей клієнтів обслуговує персонал служби прийому.

Приміщення сховища повинне мати:

- капітальні стіни;
- двері з металу (або міцного дерева). Допускається встановлення звичайних дверей і внутрішніх ґрат;
- механізм для автоматизованого замикання дверей, що не дозволяє помилково залишити двері відкритими;
- контроль доступу (двері відкриваються за допомогою особистої кодової картки і/або особистого коду) з можливістю передачі таємного сигналу небезпеки в тих випадках, коли двері відкриваються під примусом;
- систему охоронної сигналізації.

Вхід у сховище повинний проглядатися засобами відеоспостереження з записом зображення на відеомагнітофон.

Централізована система охоронної сигналізації в готелі є засобом забезпечення безпеки зон життєзабезпечення готелю, запобігання неконтрольованого проникнення усередину приміщення й окремих кімнат.

Система охоронної сигналізації повинна бути обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації (зумер, сирена, строб-сигналізатори), що повинні привернути увагу персоналу до сигналізації тривоги.

Необхідно передбачити централізовану систему відеоспостереження. Система повинна забезпечувати можливість спостереження в реальному масштабі часу і запис того, що відбувається для подальшого вивчення. У ліфтових холах і на сходових клітках (на житлових поверхах) відеокамери варто розміщувати таким чином, щоб двері номерів не потрапляли в поле зору камер. Необхідно забезпечити запис усіх відеокамер на відеомагнітофон. Головні монітори спостереження, комутаційне обладнання і записуючі пристрої слід встановлювати в приміщенні служби безпеки або чергового адміністратора.

Необхідно передбачити і робоче місце для перегляду і документування відеоінформації. У сучасних готелях з великою кількістю співробітників доцільно обладнати спеціальний службовий вхід, а також передбачити автоматизовану систему контролю доступу й обліку робочого часу на службовому вході персоналу. Система повинна обмежувати прохід людей, що не мають доступу, за допомогою турнікета або дверного замка, вести реєстрацію проходу співробітників у режимі реального часу, забезпечувати формування і роздрукування звітів, у тому числі і про кількість відпрацьованого часу співробітниками за день, місяць.

Як пропуски для системи контролю доступу й обліку робочого часу можна використовувати картки з нанесенням на них текстової, графічної і фотоінформації для використання як посвідчення.

Вищеописані положення можуть використовуватися як базові для побудови системи безпеки готелю. Проте, у кожному конкретному випадку вибір систем і засобів безпеки є строго індивідуальним.

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю технічними засобами є:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відеоспостереження.

Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати додаткової небезпеки здоров'ю і життю гостей та співробітників готелю. Це стосується, в першу чергу, забезпечення екстреної евакуації в надзвичайних ситуаціях.

Основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки і засоби їхньої інтеграції складають єдину систему безпеки підприємства готельного господарства.

Система візуально-звукового оповіщення

Призначення: екстрене оповіщення гостей і співробітників готелю про виникнення екстремальної ситуації, визначення шляхів якнайшвидшої безпечної евакуації, подання іншої екстреної інформації.

Побудова: для оповіщення використовуються спеціалізовані гучномовці, світлові табло з фіксованими написами («Пожежа», «Вихід» тощо), піктограмами або світлодіодне табло. Сигнал на включення засобів оповіщення подається автоматично центральною станцією пожежної сигналізації або оператором системи безпеки. Так само передана через гучномовці аудіо інформація може вимовлятися через мікрофон оператором або бути попередньо записана на магнітофон або в пам'яті комп'ютера і передаватися автоматично.

Необхідно відзначити, що сучасні потужні інтегровані системи пожежної безпеки включають розвинуті інтелектуальні системи оповіщення, що формують звукові і візуальні повідомлення залежно від конкретної ситуації (конкретного місця загоряння, розмірів території, охопленої вогнем, часу, що пройшов з моменту загоряння тощо), що забезпечує найбільшу ефективність евакуації і безпеку.

Система охоронної сигналізації

Призначення: ефективне і своєчасне виявлення факту несанкціонованого проникнення в охоронювані приміщення (майданчики, зони) з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міліції (позавідомчої охорони), документування інформації.

За допомогою засобів охоронної сигналізації захистові підлягають:

- зовнішній периметр готельного комплексу;
- паркування автотранспорту;
- зовнішній периметр готелю;
- відповідальні службові приміщення, такі як каса, камера тимчасового зберігання коштовностей, комори, кабінети адміністрації готелю, різного роду апаратні і пультові;
- готельні номери;
- інші площадки, зони, приміщення.

З огляду на велику кількість точок охорони, складний і непередбачуваний режим функціонування об'єкту, необхідність дотримання принципу максимізації показника ефективності /вартість і наявність могутніх систем обмеження доступу і телевізійного спостереження, достатнім може вважатися принцип мінімального оснащення готельних номерів сигналізаційними засобами. З тих же причин необхідна реалізація децентралізованого принципу охорони, тобто встановлення і зняття з охорони, які здійснює сам клієнт.

Природно, це не стосується деяких інших приміщень підвищеної важливості, таких, як сейфова кімната, каса, комори тощо. При оснащенні цих приміщень необхідно дотримуватися принципу багаторубіжності, тобто застосування декількох концентричних кілець сигналізації, що оточують охоронюваний об'єкт.

Індивідуальні пластикові картки, що використовуються як «електронний ключ», забезпечуючи доступ у приміщення за певним алгоритмом, існують таких типів:

- перфоровані (найдешевші, перезапис неможливий);
- магнітні (найбільш розповсюджені, дешеві);
- штрих кодові (надійні, дешеві, без перезапису);
- viegand (індуктивні) - перезапис неможливий, середньої вартості;
- proximiti -з дистанційним зчитуванням, відносно дорогі;
- smart – картка з вмонтованим чіпом, має найбільшу кількість функцій, яку практично неможливо підробити.

Зчитувачі пластикових карток призначаються для зчитування з них інформації.

Кодонабірні пристрої призначені для набору індивідуального коду; іноді поєднуються зі зчитувачем карт, у цьому випадку код служить для підтвердження факту санкціонованого використання картки.

Контролери зчитувальних пристроїв призначені для обробки інформації, що надходить від зчитувачів і кодонабірних пристроїв і передають її на центральну станцію (головний контролер), дозволяють або забороняють доступ відповідно до закладеного алгоритму, управляють замками.

Центральна станція системи управління доступом являє собою, як правило, персональний комп'ютер, сервер, іноді головний контролер або і те, і інше. В інтегрованих комплексах безпеки відповідні модулі або безпосередньо сервер комплексу використовуються для контролю, обробки, відображення і документування інформації, що надходить, управління режимом доступу, програмування локальних контролерів, організації взаємодії з іншими системами комплексу безпеки, прийому та передачі інформації.

Крім того, до мережної системи включаються:

- обладнання для виготовлення карт, записування інформації;
- замкові дверні пристрої (електромеханічні й електромагнітні замки, електрозасувки, дверні доводчики тощо).
- інші пристрої, що включають тамбури, шлюзи, прохідні кабінки, детектори металів (в умовах готелю ці пристрої можуть застосовуватися зі значними обмеженнями).

З погляду економії коштів як індивідуальні картки найдоцільніше використовувати звичайні пластикові картки з магнітним кодуванням. Для гостей класу VIP можуть бути рекомендовані proximiti-картки (зчитуються дистанційно, навіть якщо знаходяться всередині гаманця в нагрудній кишені). Картка видається гостеві при реєстрації. Система будується таким чином, що доступ гостя до номера дозволяється рівно на оплачений термін перебування в готелі. Крім того, можливий дозвіл або заборона доступу до тих або інших приміщень (зон, поверхів) залежно від сплаченого комплексу послуг, класу тощо. Відвідувачам, які не є клієнтами готелю, можуть також видаватися індивідуальні карти, що дозволяють, наприклад, мати доступ на певний поверх протягом певного часу.

Відзначимо, що можливі найрізноманітніші настройки системи на певну реакцію у випадку спроби несанкціонованого проходу. Наприклад, якщо зафіксовано спробу скористатися гостьовою картою в рамках дозволеного маршруту, але поза заданим часом, система може заборонити прохід або дозволити його, негайно сповістивши службу безпеки.

Обслуговуючий персонал готелю, співробітники служби безпеки можуть мати персональні картки, що дозволяють доступ до певних або до всіх номерів. При кожному факту входження у номер центральна станція фіксує, хто і коли ввійшов.

Система телевізійного спостереження

Призначення: забезпечення візуального контролю за обстановкою на об'єкті, аналіз позаштатних ситуацій, верифікація (перевірка істинності) сигналів тривоги, що надходять, допомога в прийнятті оперативних рішень, протоколювання візуальної інформації.

Відзначимо, що у всіх сучасних концепціях безпеки загально визнаним вважається висока ефективність застосування систем телевізійного спостереження. Саме тому практично всі комплекси технічних засобів безпеки великих готелів, що встановлюються в останні роки за кордоном, оснащуються потужними системами телевізійного спостереження. Такі системи включають, як правило, від декількох десятків до сотень телевізійних камер, кілька постів спостереження, оснащених моніторами і винесеними пультами управління.

Узагалі, при виборі типу установки потрібно враховувати таку обставину: відкрито встановлена камера, з одного боку, «відлякує» потенційного злочинця, з іншого боку, створює певний моральний дискомфорт для клієнтів.

Відеоінформація від камер надходить до центральної пультової, де за допомогою різних відеокомутаційних пристроїв здійснюється обробка відеосигналів (накладення дати, часу, імені або номера камери, поєднання зображень тощо), виведення відеоінформації на монітори, запис на реєструючі пристрої, розподіл інформації між постами (пультовими), взаємодія з іншими системами комплексу безпеки.

Система захисту інформації

Захистові підлягає така інформація:

- про гостей категорії VIP;
- про факт прибуття і вибуття, час проживання, розпорядок дня, відвідувачів і телефонних абонентів клієнта;
- про зміст переговорів, що ведуться гостем (у номері або в спеціально відведених кімнатах);
- інформація, що обробляється із застосуванням клієнтської або готельної оргтехніки (персональний комп'ютер, друкарська машинка, електронна записна книжка тощо);
- інформація, обговорювана або оброблювана із застосуванням технічних засобів під час нарад у спеціально виділених приміщеннях;
- комерційна таємниця.

Комерційну таємницю про діяльність готелю можуть складати відомості про окремі фінансові показники, про систему ділових зв'язків, відомості по клієнтах, дані щодо кадрів, відомості щодо організації охорони і протипожежної безпеки.

Захист відомостей здійснюється за допомогою певних організаційно-технічних заходів. До організаційних заходів варто віднести обмеження доступу до відомостей, що захищаються, і введення адміністративної і правової відповідальності за їх розголошення. Технічні заходи мають на меті виключити витік відомостей, що захищаються, по технічних каналах за рахунок прослуховування по акустичних і віброакустичних каналах, побічних електромагнітних випромінювань і наведень технічних засобів зв'язку,

електроживлення, радіотелевізійної прийомної апаратури, електропобутових приладів, оргтехніки тощо; оптичним каналом; за рахунок засобів несанкціонованого зчитування інформації (закладок).

10.2. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в підприємствах готельного господарства.

Найбільш серйозною небезпекою для життя і здоров'я гостей, персоналу готелю, збереження їхнього майна, а також майна і будівлі готелю є пожежі. Тому в готельних господарствах важливе значення має забезпечення захисту будинків, приміщень і людей від пожежі.

Найчастішими причинами виникнення пожеж у готелях є необережне поводження з вогнем, несправність електромереж і електрообладнання, порушення технологічного процесу і правил експлуатації, недотримання заходів пожежної безпеки при ремонтних й інших видах робіт.

Метою пожежної безпеки підприємства готельного господарства є попередження виникнення пожежі на визначеному чинними нормативами рівні, а у випадку виникнення пожежі - обмеження її розповсюдження, своєчасне виявлення, гасіння пожежі, захист людей і матеріальних цінностей.

Повинні створюватися системи запобігання пожежі - сукупність засобів та організаційних заходів, призначених для створення умов, за яких імовірність виникнення і (або) розвитку пожежі не перевищує нормоване допустиме значення (ДСТУ 2272:2006).

Основними вихідними даними при розробці комплексу технічних і організаційних рішень щодо забезпечення потрібного рівня пожежної безпеки в кожному конкретному випадку є чинна законодавча нормативно - технічна база з питань пожежної безпеки, вибухопожежонебезпечні властивості матеріалів і речовин та особливості підприємства готельного господарства.

Процес створення системи протипожежної безпеки в готелях складається з таких етапів:

- 1) проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі;
- 2) проведення протипожежної підготовки працівників;
- 3) проведення протипожежної профілактики.

Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі передбачає таку послідовність дій. Керівник підприємства готельного господарства, який відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки, наказом призначає відповідального за організацію заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Призначаються також відповідальні за пожежну безпеку в кожному підрозділі готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях. Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу й інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці. Створюються пожежні розрахунки з числа чергових адміністраторів, чергових менеджерів, працівників служби безпеки готелю й іншого чергового персоналу, що здійснюють цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення у випадку виникнення пожежі. Розписуються основні обов'язки кожного члена пожежного бойового розрахунку під час пожежі. Після сигналу пожежної тривоги по системі

оповіщення всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги, почати евакуацію людей, а також вжити всіх необхідних заходів для гасіння і запобігання поширення вогню до прибуття пожежних.

Проведення протипожежної підготовки працівників. Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожежно-технічного мінімуму.

Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийомі на роботу.

Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці особа, відповідальна за пожежну безпеку в цьому підрозділі.

Заняття з пожежно-технічного мінімуму проводяться за спеціально затвердженою директором готелю програмою з працівниками інженерно-технічної служби і з матеріально-відповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість.

Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готелях розробляються спеціальні пам'ятки, у яких викладають і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки і правила поведінки при пожежі. Ці пам'ятки знаходяться в кожному номері в папці з рекламними матеріалами. Не завжди гість заглядає в цю папку, тому в деяких готелях високого класу для ознайомлення з правилами використовують готельний відеоканал.

Проведення протипожежної профілактики. Протипожежна профілактика - це комплекс організаційних і технічних заходів з попередження, локалізації та ліквідації пожеж, а також із забезпечення безпечної евакуації людей і матеріальних цінностей на випадок пожежі.

Протипожежна профілактика полягає у профілактиці пожеж на етапі проектування і будівництва, застосуванні системи автоматичної пожежної сигналізації, використанні засобів і систем пожежогасіння, застосуванні системи оповіщення про пожежу, відпрацьовуванні системи дій у випадку пожежі й евакуації людей.

Профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва. Профілактика виникнення пожеж у готелі починається ще на етапі проектування і будівництва будинку готелю (СНІП 2.08.02, ВСН 62. СНІП 2.07.01). Правилами пожежної безпеки для готелю передбачається спеціальне планування будинку, створення протипожежних перешкод, відсіків, ізольованих негорючими конструкціями. За допомогою протипожежних стін, перекриттів, дверей можна в межах одного будинку або споруди ізолювати пожежонебезпечні приміщення і не допустити поширення вогню у випадку його виникнення.

Засоби і системи пожежогасіння

1. **Установка автоматичного газового пожежогасіння.** Пристрої газового пожежогасіння встановлюються в приміщеннях трансформаторної підстанції й головного розподільного щита, а також у приміщенні зберігання дизельного палива. Пристрої спрацьовують від димових і теплових датчиків, розташованих у цих приміщеннях. При цьому сигнал про пожежу надходить на пульт ЦДП.

2. **Установка автоматичного водяного пожежогасіння.** Установка автоматичного водяного пожежогасіння - це ціла мережа труб, заповнених водою під тиском, розташованих у всіх коридорах і приміщеннях готелю. На трубах

знаходяться спринклерні голівки-розпилювачі. Основним робочим елементом є легкоплавкий замок у цій голівці, що при температурі 50 °С плавиться, і вода через розподільник покриває певну площу палаючого приміщення.

3. *Внутрішній протипожежний водопровід.* На вертикальних трубопроводах по всіх поверхах повинні бути змонтовані внутрішні пожежні крани (патрубок з вентилем), до яких приєднані пожежні рукави з патрубками. Пожежний рукав повинний бути змотаний, покладений з патрубком до чохла, що розташований у спеціальній ніші, і закритий дверцятами з умовним зображенням. Довжина кожного рукава - 20 м. Місця їхнього розташування в готелі повинні бути зазначені на поповерхових планах евакуації.

4. *Водяні завіси.* Для захисту від поширення полум'я при розвиненій пожежі на всіх поверхах готелю можуть бути передбачені водяні завіси. Пуск води здійснюється вручну.

Система оповіщення про пожежу і управління евакуацією. Система оповіщення гостей про пожежу і управління евакуацією є складовою частиною системи протипожежного захисту готелю. У готелях високого класу система оповіщення гостей про пожежу знаходиться на ЦДП. Після того, як бойовий розрахунок з'ясував, що причиною спрацювання пожежної сигналізації, чи дійсно стала пожежа, включається система оповіщення про пожежу.

При цьому автоматично включаються дзвінки і зумери тривоги, а також усі гостьові телевізори (або переключаються на готельний канал, якщо вони вже були включені). Це дозволяє більш конкретно, з урахуванням сформованої обстановки, донести інформацію до гостей і запобігти паніці. На екранах телевізорів висвітлюється текст національною, англійською, німецькою, французькою мовами. Крім тексту, на екрані телевізорів у номерах висвітлюється план евакуації для кожного поверху. Передати необхідну інформацію можна також через гучномовці в номерах.

Евакуацію можна починати з поверху, на якому виникла пожежа, з розташованих вище поверхів або з готелю в цілому (залежно від обстановки, що склалася в зоні горіння), використовуючи подачу дзвінків і зумерів тривоги. Тому перед прийняттям рішення про евакуацію гостей і персоналу необхідно знати ситуацію в зоні пожежі.

Рішення про включення системи оповіщення людей про пожежу й евакуацію приймає черговий менеджер (начальник зміни пожежного бойового розрахунку) або черговий по готелю.

Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних у всіх номерах планів евакуації, а персоналу готелю - відповідно до спеціальних пам'яток, що наявні у всіх відділах, службах і підрозділах.

Евакуаційне освітлення і світлові покажчики напрямку евакуації мають бути включені постійно, цілодобово.

10.2.1. Розслідування та облік нещасних випадків на підприємстві готельного господарства

Причини травматизму можуть бути організаційними і технічними. До організаційних відносяться: недостатній нагляд за дотриманням правил техніки безпеки, відсутність необхідної технічної кваліфікації в персоналу, робота без запобіжних засобів, неправильне розташування людей на робочому місці,

недостатній інструктаж, погане освітлення, низька або висока температура, слабка вентиляція тощо.

До технічних причин травматизму відносяться: несправність або недосконалість технологічного обладнання, інструментів, пристроїв і засобів техніки безпеки, незручність або захаращеність робочого місця.

Причиною травми може стати також хворобливий стан працюючого, невідповідність до даної роботи і неухвалене відношення до неї, стомлення і стан сп'яніння.

Розслідування й облік нещасних випадків відбувається відповідно до «Порядку розслідування та ведення обліку нещасних випадків, професійних захворювань і аварій на виробництві», затвердженого постановою Кабінетом Міністрів від 25. 08. 2004 р. № 1112. Ця постанова встановлює певний порядок дій у разі, якщо стався нещасний випадок на підприємстві готельного господарства незалежно від форм власності.

Керівник підприємства готельного господарства, одержавши повідомлення про нещасний випадок, зобов'язаний негайно повідомити:

1) робочий орган виконавчої дирекції Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань за місце знаходження підприємства за встановленою Фондом формою;

2) підприємство, де працює потерпілий, якщо потерпілий є працівником іншого підприємства;

3) органи державної пожежної охорони за місцем знаходження підприємства - у разі нещасного випадку, що стався внаслідок пожежі;

4) установу державної санітарно-епідеміологічної служби, яка обслуговує підприємство, у разі виявлення гострого професійного захворювання (отруєння).

Наказом утворює комісію з розслідування нещасного випадку, яка протягом трьох діб зобов'язана:

- обстежити місце нещасного випадку, одержати пояснення потерпілого, якщо це можливо, опитати свідків нещасного випадку та причетних до цього осіб;

- визначити відповідність умов праці та її безпеки вимогам законодавства;

- з'ясувати обставини і причини нещасного випадку;

- визначити чи пов'язаний цей випадок з виробництвом;

- встановити осіб, які допустили порушення вимог законодавства про охорону праці, розробити заходи щодо запобігання подібним нещасним випадкам;

- скласти акт розслідування нещасного випадку за формою Н-5 у трьох примірниках;

- акт про нещасний випадок, пов'язаний з виробництвом, за формою Н-1 у шести примірниках, якщо цей нещасний випадок визнано таким, що пов'язаний з виробництвом, або акт про нещасний випадок, не пов'язаний з виробництвом, за формою НПВ і передати їх на затвердження керівнику підприємства готельного господарства;

- у разі виявлення гострого професійного захворювання (отруєння), пов'язаного з виробництвом, крім акта форми Н-1 скласти у чотирьох примірниках карту обліку професійного захворювання (отруєння) за формою Н-5.

Акти форми Н-5 і форми Н-1 (або форми НПВ) підписуються головою і всіма членами комісії. У разі незгоди із змістом зазначених актів член комісії письмово

викладає свою окрему думку, яка додається до акта форми Н-5 і є невід'ємною частиною, про що робиться запис в акті форми Н-5.

Нещасні випадки реєструються у журналі за встановленою формою.

Керівник підприємства готельного господарства у п'ятиденний строк після затвердження акта форми Н-5 видає наказ про виконання запропонованих спеціальною комісією заходів та запобігання виникненню подібних випадків, який обов'язково додається до матеріалів спеціального розслідування, а також про притягнення згідно з законодавством до відповідальності працівників, які допустили порушення; надсилає копії матеріалів органам прокуратури, іншим органам .

Керівник готельного підприємства на підставі актів та форми НВП подає відповідним організаціям державну статистичну звітність про потерпілих, затвердженою Держкомстатом, та несе відповідальність за її достовірність. Керівник зобов'язаний проводити аналіз причин нещасних випадків за підсумками кварталу, півріччя і року та розробляти і виконувати заходи щодо запобігання подібним випадкам.

10.2.2. Виробнича санітарія і гігієна праці

Гігієна праці розглядає питання, пов'язані з умовами роботи і їхнім впливом на людський організм; розробляє гігієнічні і лікувально-профілактичні заходи, спрямовані на поліпшення і збереження здоров'я працівників, підвищення працездатності і продуктивності праці. Діяльність людини, залежно від умов реалізації і особливостей технологічних процесів, може супроводжуватись суттєвим відхиленням параметрів виробничого середовища від їх природного значення, бажаного для забезпечення нормального функціонування організму людини.

Уникнути небажаного впливу техногенної діяльності людини на стан виробничого середовища і довкілля в цілому практично не реально. Тому метою гігієни праці є встановлення таких граничних відхилень від природних фізіологічних норм для людини, допустимих навантажень на організм людини, які не будуть викликати негативних змін у функціонуванні організму людини і окремих його систем.

На сучасному етапі розвитку гігієни праці як науки гігієністи при вирішенні питань охорони здоров'я працюючих дотримуються так званого порогового принципу: фактичне відхилення окремого чинника виробничого середовища від природної фізіологічної норми до певної межі не спричиняє не бажаних змін в організмі людини і не призведе до негативних наслідків.

Особливе значення має оцінювання умов праці, яке є основою для вжиття заходів, необхідних для запобігання небезпекам або зведення їх до мінімуму.

Відповідно до «Гігієнічної класифікації праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу», затвердженої МОЗ від 27.12.2001 за № 528 класу умов праці визначається тим чинником виробничого середовища, напруженості або тяжкості праці, який має найбільше відхилення від нормативних вимог.

Виходячи з принципів Гігієнічної класифікації умов праці розподіляють на 4 класи:

1 клас - оптимальні умови праці - такі умови, при яких зберігається не лише здоров'я працюючих, а й створюються передумови для підтримання високого рівня працездатності ;

2 клас - допустимі умови праці - характеризуються такими рівнями факторів виробничого середовища і трудового процесу, які не перевищують встановлених гігієнічних нормативів, а можливі зміни функціонування стану організму відновлюються за час регламентованого відпочинку або до початку наступної зміни та не чинять несприятливого впливу на стан здоров'я;

3 клас - шкідливі умови праці - характеризуються такими рівнями шкідливих виробничих факторів, які перевищують гігієнічні нормативи і здатні чинити несприятливий вплив на організм. Шкідливі умови праці за ступенем перевищення гігієнічних нормативів та вираженості можливих змін в організмі людини поділяють на чотири ступені: перша ступінь характеризується рівнями шкідливих виробничих факторів, які викликають функціональні зміни, що виходять за межі фізіологічних коливань та збільшують ризик погіршення здоров'я; друга ступінь - це умови праці, які характеризуються рівнями шкідливих факторів виробничого середовища та трудового процесу, які викликають функціональні зміни, що виходять за межі фізіологічних коливань та збільшують ризик погіршення здоров'я; третя ступінь - умови праці, які характеризуються рівнями шкідливих факторів виробничого середовища і трудового процесу, які призводять до зростання виробничо-обумовленої захворюваності, до розвитку професійних захворювань; четверта ступінь - умови праці характеризуються рівнями шкідливих факторів виробничого середовища і трудового процесу, які здатні призводити до значного зростання хронічної патології та рівнів захворюваності з тимчасовою втратою працездатності, розвитку важких форм професійних захворювань (з втратою загальної працездатності);

4 клас - небезпечні (екстремальні) умови праці - характеризуються такими рівнями шкідливих факторів виробничого середовища і праці, вплив яких протягом робочої зміни створює загрозу для життя, високий ризик виникнення важких форм гострих професійних уражень.

Шкідливі фактори виробничого середовища відповідно до Гігієнічної класифікації поділяються на фізичні, хімічні, біологічні та фактори трудового процесу.

Фізичні фактори: мікроклімат (температура, вологість, швидкість руху повітря, теплове випромінювання); виробничий шум, ультра звук; вібрація (локальна, загальна); неіонізуючі електромагнітні поля і випромінювання (електростатичні поля, постійні магнітні поля, електричні і магнітні поля промислової частоти (50 ГЦ)); електромагнітні випромінювання радіочастотного діапазону, електромагнітні випромінювання оптичного діапазону (у т.ч. лазерне та ультрафіолетове); іонізуючі випромінювання; освітлення - природне (відсутність або недостатність), штучне (недостатня освітленість, пряма і відбита сліпуча блискучість, пульсація освітленості).

Хімічні фактори: речовини хімічного походження, деякі речовини біологічної природи, що отримані хімічним синтезом, та/або для контролю яких використовуються методи хімічного аналізу.

Біологічні фактори: мікроорганізми-продуценти, живі клітини і спори, що містяться в препаратах, патогенні мікроорганізми.

Фактори трудового процесу: важкість праці характеризується фізичним динамічним навантаженням, масою вантажу, що піднімається і переміщується, загальним числом стереотипних робочих рухів, розміром статичного навантаження,

робочою позою, ступенем нахилу корпусу, переміщення в просторі; *напруженість* праці це - інтелектуальні, сенсорні, емоційні навантаження, ступінь монотонності навантажень, режим роботи.

Мікроклімат приміщень - умови внутрішнього середовища цих приміщень, що впливають на тепловий обмін працюючих з оточенням шляхом конвенції, кондукції, теплового випромінювання та випаровування вологи відповідно до ДСН 3.3.6.042-99 Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень (табл.10.1).

Таблиця 10.1

Класифікація робіт за важкістю та енерговитратами (ДСН 3.3.6.042-99)

Класифікація робіт	Характеристика робіт	Енерговитрати, Вт, (ккал/год)
I-а - легка	Виконуються сидячи і не потребує фізичного напруження	105 - 140 (90 -120)
I-б - легка	Виконуються сидячи, стоячи або в русі з незначними фізичними навантаженнями	141 - 175 (121-150)
II-а – середньої важкості	Виконуються в русі при переміщенні вантажів вагою до 1 кг або сидячи чи стоячи з фізичними навантаженнями	176 - 232 (151-200)
II- важка	Пов'язані з хворобою, переміщенням та перенесенням вантажів вагою до 10 кг і супроводжуються помірним фізичним навантаженням	233 - 290 (201-250)
III - важка	Постійне переміщення з перенесенням вантажів (понад 10 кг), що потребують значних фізичних витрат	291 - 349 (251-300)

Значення параметрів мікроклімату суттєво впливають на самопочуття і працездатності людини. Тривала дія високої температури тіла людини при одночасній підвищеній його вологості приводить до збільшення температури людини до 38-40 град. (гіпертермія). При підвищенні температури значно збільшується потовиділення, внаслідок чого настає різке порушення водного обміну.

З потом із організму виділяється значна кількість солей, головним чином хлористого натрію, калію, кальцію. Зростає вміст у крові молочної кислоти, сечовини, внаслідок чого вона згущується. Перегрів тіла людини супроводжується головними болями, запамороченням, нудотою, загальною слабкістю, часом можуть виникати судоми та втрата свідомості. Негативна дія високої температури збільшується при підвищеній вологості.

Суттєві фізіологічні зміни в організмі можливі також при холодовому впливі, який призводить до переохолодження організму (гіпотермія). Найбільш вираженими реакціями на низьку температуру є звуження судин м'язів та шкіри. Охолодження тіла викликає порушення рефлекторних реакцій, зниження тактильних та інших реакцій, утруднення рухів. Все вище вказане може бути причиною травматизму.

Недостатня вологість повітря (нижче 20%) призводить до підсихання слизових оболонок дихальних шляхів та очей, внаслідок чого зменшується захисна здатність протистояти мікробам.

Фізіологічна дія рухомого потоку повітря пов'язана із змінами у температурному режимі організму, а також механічною дією (повітряним тиском), яка вивчена недостатньо. При санітарно-гігієнічному нормування умов мікроклімату відповідно до ДСН 3.3.6.042-99 виділяють два періоди року: теплий (середньодобова температура зовнішнього середовища не перевищує +10 град.). Показники температури повітря в робочій зоні по висоті та горизонталі не повинні виходити за межі нормованих величин. Оптимальні величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря в робочій зоні виробничих приміщень згідно ДСН 3.3.6.042-99 наведені в таблиці 10.2.

Таблиця 10.2

Оптимальні величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря робочої зони виробничих приміщень

Період року	Категорія робіт	Температура повітря, °С	Відносна вологість, %	Швидкість руху, м/с
холодний	легка І а	22-24	60-40	0,1
	легка І б	21-23	60-40	0,1
	середньої важкості І а	19-21	60-40	0,2
	середньої важкості І б	17-19	60-40	0,2
	важка ІІІ	16-18	60-40	0,3
теплий	легка І а	23-25	60-40	0,1
	легка І б	22-24	60-40	0,2
	середньої важкості І а	21-23	60-40	0,3
	середньої важкості І б	20-22	60-40	0,3
	важка ІІІ	18-20	60-40	0,4

Допустимі мікрокліматичні умови - це поєднання параметрів мікроклімату, які при тривалому та систематичному впливі на людину можуть викликати зміни теплового стану організму, що швидко минають і нормалізуються та супроводжуються напруженням механізмів терморегуляції в межах фізіологічної адаптації. При цьому не виникає ушкоджень або порушень стану здоров'я, але можуть спостерігатися дискомфортні тепловідчуття, погіршення самопочуття та зниження працездатності. Величини показників допустимих мікрокліматичних умов встановлюються для постійних і непостійних робочих місць. Допустимі величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря в робочій зоні виробничих приміщень, не повинні виходити за межі показників, наведених в таблиці 10.3

Таблиця 10.3

Допустимі величини температури, відносної вологості та швидкості руху повітря в робочій зоні виробничих приміщень

Період року	Категорія робіт	Температура, ° С				Відносна вологість на робочих місцях - постійних і непостійних, (%)	Швидкість руху на робочих місцях - постійних і непостійних, (м/сек.)
		верхня межа		нижня межа			
		на постійних робочих місцях	на непостійних робочих місцях	на постійних робочих місцях	на непостійних робочих місцях		
холодний	легка I а	25	26	21	18	75	не більше 0,1
	легка I б	24	25	20	17	75	не більше 0,2
	середньої важкості II а	23	24	17	15	75	не більше 0,3
	середньої важкості II б	21	23	15	13	75	не більше 0,4
	важка III	19	20	13	12	75	не більше 0,5
теплій	легка I а	28	30	22	20	55 - при 28°С	0,2 - 0,1
	легка I б	28	30	21	19	60 - при 27° С	0,3 - 0,1
	середньої важкості II а	27	29	18	17	65 - при 26°С	0,4-0,2

1. Творча активність, керівна робота з підвищеними вимогами, наукова діяльність, конструювання, викладання, проектно-конструкторські бюро, програмування на OEM	86	71	61	54	49	45	42	40	38	50
2. Висококваліфікована робота, вимірювання та аналітична робота в лабораторіях.	93	79	70	63	58	55	52	50	49	60
3. Робота, що виконується з вказівками та акустичними сигналами. Приміщення диспетчерських служб, машинописних бюро.	96	83	74	68	63	60	57	55	54	65
4. Робочі місця за пультами у кабінах нагляду та дистанційного управління без мовного зв'язку. Приміщення лабораторій з шумним устаткуванням.	103	91	83	77	73	70	68	66	64	75
5. Постійні робочі місця у виробничих приміщеннях та на території підприємств.	107	95	87	82	78	75	73	71	69	80

У готельних підприємствах рівень шуму та зменшення впливу на людину забезпечується завдяки таким заходам. Підлоги в коридорах, холах і вітальнях мають покриватися звукопоглинаючими килимами або покриттями, що їх замінюють. Телевізори мають встановлюватися лише в номерах або спеціальних приміщеннях, а телефон загального користування - віддалік від житлових кімнат у спеціальних кабінах або під акустичним ковпаком. Для зменшення шуму в житлових і громадських приміщеннях використовують спеціальні звукоізолюючі вікна і двері, звукоізолююче оброблення стін.

Освітленість. При поганій освітленості з'являються зорова втома, загальна млявість, погіршення зору, знижується продуктивність праці. У приміщеннях повинне бути природне (не менш одного вікна) і штучне освітлення, що забезпечує освітленість цілодобово при лампах розжарювання - 100 лк (у люменах), при люмінесцентних лампах - 200 лк, у коридорах - природне або штучне освітлення. Кожне робоче місце повинне бути досить освітлене, але освітлення при цьому не повинне справляти сліпучої дії. Штучне освітлення може бути загальним, місцевим і комбінованим. Застосування лише місцевого освітлення на робочих місцях не допускається. Існує також аварійне освітлення на випадок евакуації.

Виробниче освітлення За своєю природою світло - це видиме випромінювання електромагнітних хвиль довжиною від 380 до 780 нм (1 нм дорівнює 10⁻⁹ м).

Під час здійснення будь-якої трудової діяльності втомлюваність очей, в основному, залежить від напруженості процесів, що супроводжують зорове сприйняття.

Для створення оптимальних умов зорової роботи слід враховувати не лише кількість та якість освітлення, а й кольорове оточення. Діючи на око, випромінювання, що мають різну довжину хвилі, викликають відчуття того або іншого кольору. Межі довжини хвиль при колірних смугах наступні:

фіолетовий -	380-450 нм;
синій -	450-480 нм;
зелений -	510-550 нм;
жовтий -	575-585 нм;
оранжевий -	585-620 нм;
червоний -	620-760 нм

Для ока людини найбільш відчутним є жовто-зелене випромінювання із довжиною хвилі 555 нм. Спектральний склад світла впливає на продуктивність праці та психічний стан людини. Так, якщо продуктивність людини при природному освітленні прийняти за 100%, то при червоному та оранжевому освітленні (довжина хвилі 600...760 нм) вона становить лише 76%. При надмірній яскравості джерел світла та оточуючих предметів може відбутися засліплення робітника. Нерівномірність освітлення та неоднакова яскравість оточуючих предметів призводять до частоті переадаптації очей під час виконання роботи і, як наслідок цього, - до швидкого втомлення органів зору. Тому поверхні, що добре освітлюються, краще фарбувати в кольори з коефіцієнтом відбивання 0,4-0,6, і, бажано, щоб вони мали матову або напівматову поверхню.

Залежно від джерела світла виробниче освітлення може бути трьох видів:

природне - освітлення приміщень світлом неба (прямим або відбитим) яке проходить крізь світлові прорізи в зовнішніх огорожуючих конструкціях;

штучне - здійснюється штучними джерелами світла (лампами розжарювання або газорозрядними) і призначене для освітлення приміщень у темні години доби, або таких приміщенню які не мають природного освітлення;

суміщене - одночасне поєднання природного і штучного освітлення.

Основним документом, який регламентує норми освітлення є ДБН.В.2.5-28-2006 «Природне і штучне освітлення». Норми поширюються на проектування освітлення територій, приміщень нових та існуючих, що підлягають реконструкції, будівель і споруд різного призначення, місць виконання робіт на відкритих просторах, територій промислових та сільськогосподарських підприємств, залізничних колій площ підприємств, зовнішнього освітлення міст, поселень та сільських населених пунктів. Проектування пристроїв місцевого освітлення, які постачаються комплектно зі станками, машинами і виробничими меблями, слід також виконувати відповідно до цих норм.

ДБН.В.2.5-28-2006 не поширюються на проектування освітлення підземних виробок, морських і річкових портів, аеродромів, залізничних станцій та їх колій, спортивних споруд, лікувально-профілактичних закладів, приміщень для зберігання сільськогосподарської продукції, розміщення рослин, тварин, птиці, а також на проектування спеціального технологічного і охоронного освітлення при

застосуванні технічних засобів охорони.

На базі цих норм розробляються галузеві норми освітлення, які враховують специфічні особливості технологічного процесу і будівельних рішень будівель і споруд галузі, які погоджуються і затверджуються відповідно до чинного порядку.

В залежності від характеристики зорової роботи (від об'єкта розрізнення) встановлено 8 розрядів зорової роботи, а саме:

I-найвищої точності;

II- дуже високої точності;

III- високої точності;

IV-середньої точності;

V- малої точності;

VI - груба (дуже малої точності);

VII- робота з матеріалами, які світяться і виробами в гарячих цехах;

VIII - загальне спостереження за ходом виробничого процесу

В нормах наведені вимоги та допустимі значення освітлення для приміщень промислових підприємств:

- для штучного освітлення при системі комбінованого і загального освітлення;

- природного освітлення (значення коефіцієнта природної освітленості (КПО) при природному

- освітленні (верхньому та боковому) та суміщеному (при верхньому або комбінованому освітленні

- та при боковому);

- допустимі показники освітленості і коефіцієнта пульсації освітленості.

Нормовані показники освітлення загальнопромислових приміщень і споруд наведені в додатку И ДБН.В.2.5-28-2006.

Нормовані показники для основних приміщень громадських, житлових і допоміжних споруд наведені в додатку К ДБН.В.2.5-28-2006.

Штучне і суміщене освітлення слід проектувати з урахуванням вимог до ультрафіолетового випромінювання згідно з чинними нормативними документами, затвердженими МОЗ України.

Природне освітлення

Приміщення з постійним перебуванням людей повинно мати, як правило, природне освітлення. Без природного освітлення допускається проектування приміщень, які визначені державними будівельними нормами на проектування будинків і споруд, нормативними документами з будівельного проектування будинків і споруд окремих галузей промисловості, затвердженими в установленому порядку, а також приміщення, розміщення яких дозволено в підвальних поверхах будинків.

Природне освітлення поділяється на бокове, верхнє і комбіноване (верхнє і бокове).

Бокове природне освітлення - природне освітлення приміщень крізь світлові прорізи у зовнішніх стінах.

Верхнє природне освітлення - природне освітлення приміщень крізь ліхтарі, світлові прорізи, у місцях перепаду висот будинку.

Комбіноване природне освітлення - поєднання верхнього і бокового природного освітлення.

Нормоване значення КПО, eN , для будинків, розташованих в різних районах, слід визначати за формулою

$$eN = e_n \cdot mN$$

де e_n - значення КПО за таблицями 1 і 2 ДБН.В.2.5-28-2006;

mN - коефіцієнт світлового клімату наведено в таблиці 10.5;

N - номер групи забезпеченості природним світлом за таблиці 10.5

Таблиця 10.5

Коефіцієнт світлового клімату

Світлові прорізи	Орієнтація світлових прорізів за сторонами горизонту	Коефіцієнт світлового клімату	
		Автономна республіка Крим, Одеська обл..	Решта території України
В зовнішніх стінах будинків	ПН	0,85	0,90
	ПНС, ПНЗ	0,85	0,90
	З, С	0,80	0,85
	ПДС, ПДЗ	0,80	0,85
	ПД	0,75	0,85
В прямокутних і трапецієподібних ліхтарях	ПН-ПД	0,80	0,80
	ПНС-ПДЗ ПДЗ-ПНЗ	0,75	0,80
	С-З	0,70	0,75
В ліхтарях типу "Шед"	ПН	0,80	0,80
В зенітних ліхтарях	-	0,70	0,80

Примітка. ПН – північ; ПНС – північ-захід; С – схід; З – захід; ПН-ПД – північ-південь; С – З - схід-захід; ПД – південь; ПД – південь-схід; ПДЗ – південь-захід

Коефіцієнт природної освітленості (КПО) - відношення природної освітленості, яка створюється в деякій точці заданої площини всередині приміщення світлом неба (безпосереднім або після відбивання), до одночасного значення зовнішньої горизонтальної освітленості, яка створюється світлом повністю відкритого небосхилу; виражається у відсотках

При двосторонньому боковому освітленні приміщень різного призначення нормоване значення КПО повинно бути забезпечено в розрахунковій точці в центрі приміщення на перетині вертикальної площини характерного розрізу і робочої поверхні.

У виробничих приміщеннях глибиною до 6 м при односторонньому боковому освітленні нормується мінімальне значення КПО в точці, розташованій на перетині вертикальної площини характерного розрізу приміщення і умовної робочої поверхні на відстані 1 м від стіни або лінії максимального заглиблення зони, найбільше віддаленої від світлових прорізів.

У великогабаритних виробничих приміщеннях глибиною більше ніж 6 м при боковому освітленні нормується мінімальне значення КПО в точці на умовній робочій поверхні, віддаленій від світлових прорізів:

- на 1,5 м висоти від підлоги до верху світлових прорізів для зорової роботи I - IV розрядів;

- на 2 м висоти від підлоги до верху світлових прорізів для зорової роботи V - VII розрядів;

- на 3 м висоти від підлоги до верху світлових прорізів для зорової роботи VIII розряду.

При верхньому або комбінованому природному освітленні приміщень різного призначення нормується середнє значення КПО в точках, розташованих на перетині вертикальної площини характерного розрізу приміщення і умовної робочої поверхні (або підлоги). Перша і остання точки приймаються на відстані 1 м від поверхні стін (перегородок) або осі колон.

Допускається розподілення приміщень на зони з боковим освітленням (зони, які примикають до зовнішніх стін з вікнами) і зони з верхнім освітленням. Нормування та розрахунок природного освітлення в кожній зоні проводиться незалежно одне від одного.

У виробничих приміщеннях із зоровою роботою I-III розрядів слід використовувати суміщене освітлення. Допускається застосовувати верхнє природне освітлення у великопрогонових складальних цехах, де роботи виконуються в значній частині об'єму приміщення на різних рівнях підлоги і на різноорієнтованих у просторі робочих поверхнях. При цьому нормовані значення КПО приймаються для розрядів I, II, III відповідно 10; 7; 5%.

Розрахунок КПО проводиться з урахуванням середньозважених коефіцієнтів відбивання внутрішніх поверхонь приміщень без урахування меблів, устаткування, озеленення та інших затінюючих предметів, а також при 100 % використанні світлопрозорих заповнень у світлопрорізах. Розрахункові значення КПО слід округляти до десятих часток.

Розрахункові значення середньозваженого коефіцієнта відбивання внутрішніх поверхонь приміщення слід приймати 0,50 в громадських, 0,40 в житлових і 0,30 у виробничих приміщеннях.

При розрахунку природного освітлення приміщень в умовах існуючої забудови слід приймати коефіцієнт відбивання будівельних і облицювальних матеріалів для фасадів протилежних будинків (без заскленних прорізів фасаду)

Суміщене освітлення

Суміщене освітлення приміщень виробничих будинків слід передбачати:

для виробничих приміщень, в яких виконуються роботи I-III розрядів;

для виробничих та інших приміщень у випадках, коли за умов технології, організації виробництва або клімату в місці будівництва необхідні об'ємно-планувальні рішення, які не дозволяють забезпечити нормоване значення КПО (багатоповерхові будинки великої ширини тощо), а також у випадках, коли техніко-економічна доцільність суміщеного освітлення порівняно з природним підтверджена відповідними розрахунками; відповідно до нормативних документів з будівельного проектування будинків і споруд окремих галузей промисловості, затверджених в установленому порядку.

Суміщене освітлення приміщень житлових, громадських і допоміжних будинків допускається передбачати у випадках, коли це потрібно за умов вибору раціональних об'ємно-планувальних рішень за винятком житлових кімнат та кухонь житлових будинків і гуртожитків, віталень і номерів готелів, спальних приміщень санаторіїв і будинків відпочинку, групових і гральних дитячих дошкільних закладів, палат лікувально-профілактичних установ.

Загальне (незалежно від прийнятої системи освітлення) штучне освітлення виробничих приміщень, призначених для постійного перебування людей, повинно забезпечуватися розрядними джерелами світла.

Застосування ламп розжарювання допускається в окремих випадках, коли за умов технологи, середовища або вимог до оформлення інтер'єру використання розрядних джерел світла неможливе або недоцільне.

Нормовані значення КПО для виробничих приміщень повинні прийматися як для суміщеного освітлення за таблицею 1 та додатком И ДБН.В.2.5-28-2006.

Для виробничих приміщень нормовані значення КПО наведено в таблиці 10.6.

Таблиця 10.6.

Нормовані значення КПО

Розряд зорової роботи	Найменше нормоване значення КПО єн %, при суміщеному освітленні	
	при верхньому або комбінованому освітленні	при боковому освітленні
I	3	1,2
II	2,5	1
III	2	0,7
IV	1,5	0,5
V і VII	1	0,3
VI	0,7	0,2

Штучне освітлення

Штучне освітлення поділяється на робоче, аварійне, охоронне, чергове. Аварійне освітлення поділяється на освітлення безпеки і евакуаційне.

Робоче освітлення - освітлення, яке забезпечує нормовані освітлювальні умови (освітленість, якість освітлення) в приміщеннях і в місцях виконання робіт поза будинками.

Освітлення безпеки - освітлення для продовження роботи при аварійному відключення робочого освітлення.

Евакуаційне освітлення - освітлення для евакуації людей із приміщення при аварійному відключенні робочого освітлення.

Охоронне освітлення - освітлення вздовж межі території, що охороняється.

Чергове освітлення - освітлення за відсутності основного робочого процесу.

Для загального штучного освітлення приміщень слід використовувати, як правило, розрядні джерела світла, віддаючи перевагу за однакової потужності джерелам світла з найбільшою світловою віддачею і строком служби.

Світлова віддача джерел світла для штучного освітлення приміщень при мінімально допустимих індексах кольоропередачі не повинна бути менше значень, наведених у таблиці 10.7.

Таблиця 10.7

Світлова віддача джерел світла для штучного освітлення приміщень при мінімально допустимих індексах кольоропередачі

Тип джерела світла	Світлова віддача, лм/Вт, не менше, при мінімально допустимих індексах кольоропередачі				
	Ra>80	Ra>60	Ra>45	Ra>25	Ra<25
Люмінесцентні лампи	65	75			
Компактні люмінесцентні лампи	70	-			
Металогалогенні лампи	75	90			
Дугові ртутні лампи	-	-	55		
Натрієві лампи високого тиску	-	75		100	
Лампи розжарювання	-	-			7

Нормовані характеристики освітлення в приміщеннях і зовні будинків може забезпечуватись як світильниками робочого освітлення, так і спільним з ним освітленням світильниками безпеки і (або) евакуаційного освітлення.

Для освітлення приміщень слід використовувати, як правило, найбільш економічні розрядні лампи. Використання ламп розжарювання для загального освітлення допускається тільки у випадках неможливості або техніко-економічної недоцільності використання розрядних ламп.

Для місцевого освітлення, крім розрядних джерел світла, рекомендується використовувати лампи розжарювання, в тому числі галогенні.

Застосування ксенонових ламп у приміщеннях не дозволяється.

Основні вимоги до виробничого освітлення. Для створення сприятливих умов зорової роботи освітлення робочих приміщень повинно задовольняти таким умовам:

- рівень освітленості робочих поверхонь має відповідати гігієнічним нормам для даного виду роботи;
- мають бути забезпечені рівномірність та часова стабільність рівня освітленості у приміщенні, відсутність різких контрастів між освітленістю робочої поверхні та навколишнього простору, відсутність на робочій поверхні різких тіней (особливо рухомих);
- у полі зору предмета не повинно бути сліпучого блиску;
- штучне світло, що використовується на підприємствах, за своїм спектральним складом має наближатися до природного;
- не створювати небезпечних та шкідливих факторів (небезпеку ураження струмом, пожежо- та вибухонебезпечність);
- бути надійним, простим в експлуатації та економічним.

Санітарний стан. У готелі повинні дотримуватися санітарно-гігієнічні норми і правила, встановлені органами епідеміологічного нагляду, зокрема з чистоти приміщень, стану сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективного захисту від комах і гризунів, обробки білизни. Усе газове, водопровідне і

каналізаційне обладнання повинне бути встановлене й експлуатуватися відповідно до «Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання».

У приміщеннях необхідно щодня робити вологе прибирання, видаляти пил і павутину, пилососити килими і килимові покриття, протирати вікна, двері. По закінченні роботи приміщення потрібно ретельно прибрати і залишати в повному порядку. Періодично необхідно прибрати приміщення з використанням мильно-лужного розчину, хлорного вапна, проводити генеральні прибирання, дезінфекції й дезінсекції (заходи боротьби з комахами). Особлива увага має приділятися роботі покоївок. Транспортування білизни, прибиральних матеріалів й інвентарю здійснюється покоївками на візках.

У службових приміщеннях, призначених для відпочинку, прийому їжі, зміни одягу обслуговуючого персоналу забороняється тримати прибиральний інвентар і брудну білизну. Ці кімнати обладнуються індивідуальними шафами, обідніми столами, стільцями тощо.

Інструкція з санітарного утримання вимагає від персоналу особливої уваги до постільної білизни проживаючих та їхньої своєчасної заміни. У білизняній повинна бути ідеальна чистота. Чиста і брудна білизна має зберігатися в різних приміщеннях, окремо одна від одної. Після прийому брудної білизни необхідно вмити руки і змінити халат. Прання білизни проживаючих здійснюється покоївками в спеціально обладнаних приміщеннях. Мийні засоби в підприємстві готельного господарства мають використовуватися тільки ті, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

Інструкція з санітарного утримання включає також вимоги до стану території, що прилягає до готелю. Територія повинна бути прибрана, озеленена, облагороджена. Для збору побутових відходів на території двору встановлюються сміттєзбиральники. Вторинна сировина і макулатура має збиратися і складатися окремо.

Усі працівники готелю не рідше одного разу в рік мають проходити медичний профогляд у поліклініках і подавати на роботі довідки про стан свого здоров'я. Співробітники, що не пройшли медогляд, до роботи не допускаються. У випадку, якщо занедужає проживаючий, адміністрація готелю має викликати лікаря. У випадку інфекційного захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, у яких знаходяться хворі, має проводитися із застосуванням розчину хлорного вапна.

На кожному поверсі готелю повинні бути пам'ятки про надання першої допомоги й аптечки з набором необхідних медикаментів.

Електробезпека в готелях. Електричний струм становить велику небезпеку для життя і здоров'я людини. Враження електричним струмом найчастіше відбувається в результаті: випадкового дотику до відкритих струмопровідних частин, що знаходяться під напругою; появи напруги в результаті пошкодження ізоляції на зовнішніх металевих частинах електроустановок; неякісного заземлення або занулення електроустановки; незадовільного огороження струмопровідних частин установки від випадкового дотику; виконання робіт на розподільних пристроях без відключення напруги і без дотримання необхідних заходів безпеки.

У результаті дії електричного струму вражаються внутрішні органи людини, що часто приводить до смертельного результату. При дії електричної дуги виникає ураження зовнішніх органів (опіки).

Електротравми за ступенем важкості класифікуються так:

I ступінь - судомні скорочення м'язів без втрати свідомості;

II ступінь - судомні скорочення м'язів і втрата свідомості;

III ступінь - втрата свідомості і порушення функцій серцевої діяльності і дихання;

IV ступінь - клінічна смерть.

Крім того, до наслідків електротравм відносять «знаки» струму і «металізацію» шкіри.

Важкість електротравми залежить від сили, частоти, шляху струму в організмі потерпілого, фізіологічного стану його організму, часу впливу й умов зовнішнього середовища.

Найбільш небезпечний для людини змінний струм частотою 50-500 Гц.

Опіки в залежності від ваги характеризуються так:

I ступінь - почервоніння шкіри;

II ступінь - утворення міхурів;

III ступінь - обвуглювання шкіри;

IV ступінь - обвуглювання м'язів, судин, підшкірної сітківки.

До технічних способів і засобів захисту від ураження струмом відносяться: ізоляція струмопровідних частин; захисне заземлення, занулення; захисне відключення; огорожувальний пристрій; попереджувальна сигналізація, знаки безпеки, засоби захисту та ін.

До роботи з електроустановками допускаються особи, не молодші 18 років, які пройшли інструктаж і навчання безпечним прийомом праці, які підтвердили знання правил безпеки стосовно виконуваної роботи й пройшли інструктаж щодо займаної посади.

Слід також зазначити, що у кожному готелі наказом директора з числа спеціально підготовленого електромеханічного персоналу призначається особа, відповідальна за загальний стан електрогосподарства готелю.

10.3. Технологія забезпечення безпеки готелю.

Готелі є місцем відпочинку і, як наслідок, великого скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії доброго відпочинку, але і гарантію безпеки людей, що проживають у готелях, їхнього життя, здоров'я, майна тощо. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів.

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я постояльців.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелів:

- формування вичерпної множини цілей і завдань із забезпечення безпеки готелю;

- аналіз переліку можливих загроз, ймовірностей ризику і потенційного збитку;

- реалізація комплексного підходу і взаємного сумісництва організаційних, технічних та кадрових заходів і рішень:

- мінімізація витрат за критерієм «ефективність/вартість»;

- забезпечення живучості, гнучкості і керованості комплексу безпеки;

- можливість подальшого розвитку, модернізації і зміни конфігурації комплексу безпеки.

Поняття безпеки містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але ще в більшому ступені створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших незвичайних подій.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю вимагає розумного підходу, заснованого на аналізі функціонування і виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв і вироблення адекватних заходів протидії.

Комплексний підхід передбачає оптимальне сполучення організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасне реагування на будь-яку нестандартну ситуацію. Ключового значення набув адекватний вибір технічних засобів систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Традиційний метод посилення безпеки шляхом збільшення чисельності співробітників не дає бажаного результату як через економічні розуміння, так і малу ефективності такого підходу. Людина, що несе службу, піддана стомлюваності, неухважності, не виключена змова зі злочинцями, шантаж, залякування тощо. Єдине правильне рішення питання безпеки - використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційною, технічного і фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової.

До організаційних заходів належать: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Необхідно особливо відзначити, що великою (можливо, головною) небезпекою для готелю є можливість пожежі, випадкового або навмисного підпалу, що також вимагає розробки і впровадження адекватних організаційно-технічних заходів протидії і є однією з найважливіших складових комплексної системи безпеки.

Очевидно, що перехід до нової, сучасної концепції безпеки, що передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду тактичних аспектів у роботі різних служб готелю.

Необхідно реалізувати такі організаційні заходи: розробити детальні інструкції дій у всіх можливих позаштатних ситуаціях і довести їх до кожного співробітника; скласти короткі, барвисті, широкоінформативні й інтуїтивно зрозумілі інструкції з користування апаратурою безпеки для гостей, у них повинні бути внесені короткі правила поведінки в екстремальній ситуації; регулярно проводити заняття і підвищення кваліфікації персоналу із теоретичних засад безпеки, фізичної і бойової підготовки; провести навчання всього персоналу готелю правилам користування апаратурою комплексу безпеки; організувати для персоналу періодичну (не менше одного разу в рік) перевірку знань в області безпеки, провести додаткове навчання в міру зміни кадрів і модернізації обладнання; організувати і нечисленну, але професійну інженерну службу (у рамках штату служби безпеки), в обов'язки якої ввійшло б проведення технічного обслуговування комплексу автоматизації готелю, проведення навчання і консультування співробітників інших служб готелю; інші заходи (розробляються індивідуально для кожного конкретного готелю).

Працівники служби безпеки готелю мають постійно покращувати досвід експлуатації готелів і роботу їх служб безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з філіями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Сьогодні у розпорядження професіоналів готельної справи наявні різноманітні засоби боротьби зі злочинами: системи електрочіпових карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації, системи відеоспостереження тощо. Слід зазначити, що в сучасних умовах повна безпека готелю неможлива без системи технічних засобів, без грошей.

Заходи безпеки, що розроблюються та впроваджуються в готелі, мають бути націлені на виконання таких завдань:

- забезпечення охорони і безпеки клієнтів та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;
- захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);
- забезпечення захисту готелю (самого будинку і всього, що в ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;
- забезпечення клієнтам спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі;
- забезпечення можливості і негайного й ефективного реагування у випадку будь-якої події негайне втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності, чесності всього персоналу готелю;
- гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг щодо забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких висуваються особливі вимоги.

Застосування цих заходів безпеки не лише убезпечить клієнта під час його перебування в готелі, але і відгородить співробітників від необґрунтованих звинувачень. А це, поряд з іншими аспектами, підвищить репутацію готелю і, як наслідок, збільшить його рейтинговість.

10.4 Використання комплексу технічних засобів безпеки у готелі

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю технічними засобами є:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відеоспостереження.

Встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливій загрозі, тобто засоби і системи мають бути самодостатні. Неможливо, та й недоцільно, виключити можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань. Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, і їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом найвищих ризиків і збитку. Крім того, використовувана апаратура не повинна створювати додаткових перешкод для нормального функціонування готелю як для існуючого

персоналу, так і для гостей. Зайва таємничість і режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрливості може відлякати частину клієнтів і позбавити готель статусу «відкритого будинку».

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності і зі значимістю зон, що захищаються.

Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати будь-якої небезпеки здоров'ю і життю гостей та співробітників готелю стосується в першу чергу забезпечення екстреної дії в надзвичайній ситуації.

Першорядним у забезпеченні безпеки клієнта під час перебування його її готелі є обмеження і контроль доступу в номер.

Вхідні двері всіх гостьових номерів мають обладнуватися доводчиками дверей, що монтуються зсередини, внутрішніми додатковими не ключовими запорами, однобічними ширококутовими вічками, що монтуються на висоті 1,5 м від підлоги.

Пожежні виходи на всіх поверхах мають обладнуватися доводчиками і запірними пристроями, що забезпечують вільний вихід і вхід з використанням механічних ключів або карт-ключів. Для забезпечення комфортного перебування клієнтів у готелі варто використовувати малі сейфи в номерах і/або централізоване сховище цінностей (депозитні скриньки).

Кожен готельний номер має обладнуватися міні-сейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом клієнта. Розмір сейфа визначається типом номера, однак, варто надавати перевагу сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання уповноваженими особами допомоги клієнтам у відкриванні сейфів в екстрених випадках має бути передбачений майстер-пристрій, що управляється спеціальним кодом, встановлюваним охороною готелю.

Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання постояльців щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

Централізоване сховище цінностей клієнтів - депозитні скриньки - розташовуються поблизу стійки реєстрації. Клієнти можуть використовувати скриньку (або сейфи) у такому сховищі для зберігання важливих і невеликих речей, як, наприклад, вогнепальна зброя, туби, тощо.

Кожен осередок сховища повинен відкриватися двома ключами: майстер-ключем, що зберігається у обслуговуючого персоналу й особистим ключем, переданим клієнтові. Центральне сховище цінностей клієнтів обслуговує персонал служби прийому.

Приміщення сховища повинне мати:

- капітальні стіни;
- двері з металу (або міцного дерева). Допускається встановлення звичайних дверей і внутрішніх ґрат;
- механізм для автоматичного замикання дверей, що не дозволяє помилково залишити двері відкритими;
- контроль доступу (двері відкриваються за допомогою особистої кодової картки і/або особистого коду) з можливістю передачі таємного сигналу небезпеки в тих випадках, коли двері відкриваються під примусом;
- систему охоронної сигналізації.

Сховище повинне проглядатися засобами відеоспостереження з записом зображення на відеомагнітофон.

Централізована система охоронної сигналізації в готелі є центром забезпечення безпеки зон життєзабезпечення готелю, запобігання неконтрольованого проникнення усередину приміщення й окремих кімнат.

Для забезпечення постійного моніторингу сигналів тривоги приймально-контрольний прилад розташовується в місці постійної присутності персоналу (це може бути диспетчерське приміщення охорони, прийомна стійка готелю або комутатор).

Повинні бути оснащені охоронними оповісниками на відкриття:

- аварійні виходи з готелю;
- зовнішні двері, що звичайно закриті;
- двері службових приміщень з обладнанням, що звичайно працює без обслуговуючого персоналу (дизельна, трансформаторна, котельня, АТС тощо);
- двері ряду критичних приміщень готелю, захист яких має забезпечуватися в той час, коли вони активно не використовуються. Це комори спиртних напоїв, кімнати з електронним обладнанням (телецентр, сервер і т.п.), бухгалтерія.

Скрізь, де це є можливо, оповіщувачі мають бути потайними або врізаними.

У тих місцях, де потрібні особливі запобіжні заходи, через предмети, що там знаходяться, (що представляють інтерес для зловмисників), необхідно встановлювати оповісники руху.

Для схованої передачі сигналу тривоги оповісники тривожної сигналізації встановлюються в таких місцях:

- стійка адміністратора;
- каса прийому грошей у зоні реєстрації;
- каса готелю;
- інші приміщення, де може накопичуватися готівка;
- офіс керівництва.

Система охоронної сигналізації повинна бути обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації (зумер, сирена, строб-сигналізатори), що повинні привернути увагу персоналу до ситуації тривоги.

Необхідно передбачити централізовану систему відеоспостереження. Система повинна забезпечувати можливість спостереження в реальному масштабі часу і запис того, що відбувається для подальшого вивчення. У ліфтових холах і на сходових клітках (на житлових поверхах) відеокамери варто розміщувати таким чином, щоб двері номерів не потрапляли в поле зору камер. Необхідно забезпечити запис усіх відеокамер на відеомагнітофон. Головні монітори спостереження, комутаційне обладнання і записуючі пристрої слід встановлювати в приміщенні служби безпеки або чергового адміністратора.

Необхідно передбачити і робоче місце для перегляду і документування відеоінформації. У сучасних готелях з великою кількістю співробітників доцільно обладнати спеціальний службовий вхід, а також передбачити автоматизовану систему контролю доступу й обліку робочого часу на службовому вході персоналу. Система повинна обмежувати прохід людей, що не мають доступу, за допомогою турнікета або дверного замка, вести реєстрацію проходу співробітників у режимі реального часу, забезпечувати формування і роздрукування звітів, у тому числі про кількість відпрацьованого часу співробітниками за день, місяць.

Як пропуски для системи контролю доступу й обліку роботи часу можна використовувати картки з нанесенням на них елементи графічної і фотоінформації для використання як посвідчення.

10.5. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.

Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) - це стан захищеності життєво важливих інтересів будов від внутрішніх і зовнішніх загроз (джерел небезпеки), сформований адміністрацією і колективом готелю чи відповідним службами ресторану шляхом реалізації системи заходів правового, економічного, організаційного, інженерно-технічного і соціально-психічного характеру.

У цьому визначенні слід особливо зазначити три моменти

- стан захищеності носить динамічний характер;
- загроза, що виходить зсередини, не менш небезпечна, ніж ззовні;
- система економічної безпеки ГРБ може стикатися, навіть взаємодіяти на правовій основі з державною системою забезпечення безпеки.

Результатом забезпечення економічної безпеки є стабільність (надійність) його функціонування, ефективність економічної діяльності (прибутковість), особиста безпека персоналу.

Забезпечення економічної безпеки готельно-ресторанного бізнесу складається з чотирьох основних напрямків:

- захист матеріальних і фінансових цінностей;
- захист персоналу;
- захист інтелектуальної власності (у тому числі комерційної таємниці);

За оцінками експертів, витрати на створення системи безпеки ГРБ, його оптимальне функціонування можуть складати 25% всіх витрат на забезпечення функціонування системи закладів даного типу. Проблеми власної економічної безпеки виникають перед кожним типом закладу не лише в кризові періоди, але і при стабільному економічному середовищі.

У режимі сталого функціонування ресторан чи готель при вирішенні задач своєї економічної безпеки акцентує головну увагу на підтримці нормального ритму роботи, високого завантаження, на запобіганні матеріальному і/або фінансовому збитку, на дотриманні санітарно-гігієнічних норм, на недопущенні несанкціонованого доступу до службової інформації і руйнування комп'ютерних баз даних, на протидії недобросовісній конкуренції і кримінальним проявам.

Ефективно працюючий готель чи ресторан, якщо він вчасно піддається необхідній модернізації, не є джерелом економічного неблагополуччя (економічної небезпеки) як для колективу працівників і його власника, так і для тих агентів ринку, що користуються його послугами, тобто споживачів.

У кризові періоди розвитку найбільшу небезпеку для готелю представляє руйнування його кадрового потенціалу, зниження завантаження тощо. Це не дозволяє забезпечити відтворення. Ресурси для цього готель може здобувати лише виходячи з результатів своєї діяльності (точніше - амортизаційних відрахувань і прибутку), а також за рахунок позикових коштів. Обидва ці джерела інвестицій у кризовій ситуації в готелю, як правило, виявляються перекриті.

Неповне завантаження потужностей, а тому і неефективне їхнє використання, а тим більше руйнування створеного потенціалу ГРБ являють загрозу економічним, матеріальним основам життєдіяльності колективу.

Криза призводить до утворення у даних типах закладів туристичної індустрії непосильної для них дебіторської та кредиторської заборгованості, відсутності коштів і можливостей для поповнення обігового капіталу. У результаті виробничий і науково-технічний потенціал ГРБ переходить у стан прогресуючої деградації, стрімко зменшується коло постійних клієнтів, висококваліфікований кадровий склад лишає заклад.

Припиняється відновлення активної частини основних фондів. Амортизація не покриває витрат на відновлення фондів, потоки фінансових ресурсів відриваються від реального виробництва, а інвестори через тривалий цикл повернення капіталу й економічної нестабільності не зацікавлені в його високоризиковому інвестуванні. Все це призводить до швидкого скорочення виробничого і технологічного потенціалу, наявних потужностей.

З усіх можливих видів загроз економічній безпеці ГРБ катастрофічних (природних і техногенних), інформаційних, конкурентних, кримінальних, пов'язаних з некомпетентністю власника у виробничо-фінансових і інституціональних питаннях, організаційних і ряду інших особливо виділяються і розглядаються ті, що безпосередньо спрямовані на руйнування або ослаблення зазначеного потенціалу під впливом зовнішніх (екзогенних) факторів.

Підтримка необхідного потенціалу розвитку ГРБ в сучасних умовах повинна ґрунтуватися на комплексному вирішенні проблеми багатоначальності ресурсного забезпечення його життєдіяльності за рахунок різних джерел, у першу чергу, шляхом стабільного нарощування комерційного сектора, що буде сприяти мінімізації залежності від держбюджетного фінансування при максимальному збереженні наявного потенціалу.

При цьому необхідно враховувати можливості структурні трансформації для ефективного завантаження закладу харчування, поліпшення його фінансово-економічного стану і підвищені конкурентоздатності.

Постійне посилення факторів, що загрожують економічній безпеці готелю й обумовлюють його депресивний розвиток, порушує питання про створення системи моніторингу стану і динаміки розвитку готелю з метою завчасного попередження загрозової небезпеки, і вживання необхідних заходів захисту і протидії.

Моніторинг повинний бути результатом взаємодії всіх зацікавлених служб готелю. При здійсненні моніторингу повинний діяти принцип безперервності спостереження за станом об'єкта моніторингу з урахуванням фактичного стану і тенденцій розвитку його потенціалу, а також загального розвитку економіки, політичної обстановки і дії інших загальносистемних факторів.

Для проведення моніторингу необхідне відповідне методичне, організаційне, інформаційне, технічне забезпечення.

Основні цілі моніторингу повинні бути наступними:

- оцінка стану і динаміки розвитку виробництва послуг готелем;
- виявлення деструктивних тенденцій і процесів розвитку потенціалу цього виробництва;
- визначення причин, джерел, характеру, інтенсивності впливу загрозливих факторів на потенціал виробництва;
- прогнозування наслідків дії загрозливих факторів як на потенціал продуктивності, так і на сфері діяльності, забезпечувані продукцією і послугами цього потенціалу;

- системно-аналітичне вивчення сформованої ситуації і тенденцій її розвитку, розробка цільових заходів щодо відбиття загроз готелю.

Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Враховуючи специфіку готелів і, відповідно, фактичні та нормативні значення їх техніко-економічних показників і величини їхнього відхилення від бар'єрних (граничних) значень індикаторів економічної безпеки стан готелів можна характеризувати як:

а) *нормальний*, коли індикатори економічної безпеки знаходяться в межах граничних значень, а ступінь використання наявного потенціалу близький до обґрунтованих нормативів завантаження;

б) *передкризовий*, коли минається бар'єрне значення хоча б одного з індикаторів економічної безпеки, а інші наближаються до певної околиці своїх бар'єрних значень і при цьому не до кінця втрачені технічні і технологічні можливості поліпшення умов і результатів виробництва шляхом прийняття до загроз заходів попереджувального характеру;

в) *кризовий*, коли минається бар'єрне значення більшості основних індикаторів економічної безпеки і з'являються ознаки необоротності спаду виробництва і часткової втрати потенціалу внаслідок вичерпання технічного ресурсу обладнання і площ, скорочення персоналу;

г) *критичний*, коли порушуються всі (або майже всі) бар'єри, що відділяють нормальний і кризовий стани розвитку готелю, а часткова втрата потенціалу стає неминучою і невідворотною.

Критичний момент настає тоді, коли послуги готелю стають цілком неконкурентоспроможними на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Підтримка необхідного потенціалу готелю в сучасних умовах повинна ґрунтуватися на комплексному вирішенні проблеми багатоканальності ресурсного забезпечення його життєдіяльності за рахунок різних джерел, у першу чергу, шляхом стабільного нарощування комерційного сектора, що буде сприяти мінімізації залежності від держбюджетного фінансування при максимальному збереженні наявного потенціалу. При цьому необхідно враховувати можливості структурної трансформації для ефективного завантаження готелю, поліпшення його фінансово-економічного стану і підвищення конкурентоздатності.

Завоювання нових ринків для своїх послуг як додаткових джерел коштів необхідне для компенсації дефіциту фінансування і доведення його до рівня граничних значень показників економічної безпеки готелю, нижче яких починається необоротна деградація його потенціалу, при якій сама постановка завдання оцінки економічної безпеки втрачає зміст.

Виявлення і вжиття заходів, спрямованих на запобігання загрозам економічній безпеці, передбачає аналіз гіпотетичного стану готелю в результаті виконання прийнятих раніше стратегічних для цього готелю економічних і науково-технічних рішень, загальних тенденцій і процесів у затребуваності послуг, інвестицій тощо.

Оскільки прояв і дія загроз - не однойменний акт, а складний динамічний процес, причому процес детермінований, тобто з досить твердою тимчасовою структурою причинно-наслідкових зв'язків подій, що відбуваються у виробництві, то й оцінка економічної безпеки повинна здійснюватися в динаміці зміни потенціалу цього виробництва на деякому тимчасовому інтервалі, що повинний визначатися, виходячи з уявлень про вірогідність інформації, використовуваної як бази прогнозування (технічно й економічно обґрунтованих нормативів, норм і т. ін.).

Відповідно, для контрольних точок прогнозування (припустимо, на кінець кожного року або на кінець усього періоду) необхідний розрахунок техніко-економічних показників стану виробництва готелю, що є основою такої оцінки.

Для побудови і всебічної техніко-економічної оцінки гіпотез або можливих стратегій розвитку виробництва в контрольних точках встановленого горизонту прогнозування необхідний відповідний інструментарій, яким можуть бути різні методи, застосовувані в економічному і науково-технічному прогнозуванні.

Постійне посилення факторів, що загрожують економічній безпеці готелю й обумовлюють його депресивний розвиток, порушує питання про створення системи моніторингу стану і динаміки розвитку готелю з метою завчасного попередження загрозової небезпеки, і вживання необхідних заходів захисту і протидії.

Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю

У процесі розгляду проблеми забезпечення безпеки готелю можна припустити: по-перше, генеральною метою готелю є одержання максимального прибутку в процесі виробництва і реалізації продукції, надання послуг; по-друге, готель прагне робити лише ті витрати, які дозволяють отримати дохід, або зменшити можливі витрати в майбутньому. Наприклад, витрати на дослідження ринку, рекламу, закупівлю нового обладнання тощо традиційно вважаються продуктивними, тобто здатними принести прибуток; а витрати на сплату штрафів, ліквідацію аварій і катастроф - непродуктивними, котрих варто уникати.

Тоді, якщо додатково припустити, що витрати на забезпечення безпеки є продуктивними, тобто вони створюють додатковий дохід у сьогоденні або майбутньому, то адміністрація готелю буде прагнути підвищити рівень безпеки.

Для обрання економічного підходу для підвищення рівня безпеки певного готелю ставляться такі завдання:

- провести аналітичний огляд уявлень ряду дослідників про проблему забезпечення безпеки, опублікованих у сучасній літературі;
- оцінити ефективність деяких моделей прийняття рішень у сфері забезпечення безпеки;
- виявити економічні стимули підвищення рівня безпеки. При вирішенні питань підвищення рівня безпеки готелю необхідно розглянути:

1. Як готель в даний час використовує ресурси для підвищення рівня безпеки.
2. Як варто використовувати ресурси для досягнення достатнього рівня безпеки при мінімумі витрат, тобто знайти модель оптимального використання ресурсів.

Нижче наводяться деякі економічні підходи до забезпечення безпеки готелю.

Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки.

Розробка і реалізація превентивних заходів дозволяє знизити частоту негативних подій і важкість наслідків і скоротити загальні витрати на забезпечення безпеки.

Прихильники даного підходу вважають, що підприємство, яке мінімізує витрати, повинне прагнути до того, щоб маржинальні витрати превентивних заходів були рівні маржинальним витратам ліквідації наслідків негативних подій, що відбулися, (аварій, катастроф, нещасних випадків, збоїв у процесі виробництва і реалізації продукції готелю тощо). Іншою мовою, на розробку і реалізацію превентивних заходів варто направляти ресурси доти, поки сумарні/загальні витрати на забезпечення безпеки не виявляться мінімальними.

Превентивні заходи покликані підвищити рівень безпеки готелю. Практика показує, що співвідношення витрат, здійснених до моменту настання негативної події і різних витрат готелю, і витрат на ліквідацію наслідків небезпеки та відновлення майна і ресурсів дорівнює 1/15. Необхідність проведення превентивних заходів очевидна; але якого розміру мають бути ці заходи з матеріальної, трудової, фінансової точки зору оцінити складно. Проблема полягає в тому, що превентивні витрати відносяться до поточного періоду і легко піддаються оцінці; ліквідаційні витрати - це витрати майбутніх періодів, що носять імовірнісний характер і залежать від частоти виникнення і реалізації негативних подій, а також масштабу завданих збитків. Таким чином, ці два види витрат важко зіставити. Негативні події поодинокі і непередбачувані, тому побудувати криву ліквідаційних витрат готелю на практиці досить складно. З упевненістю можна лише сказати, що знизити до нуля число негативних подій неможливо.

Крім цього, принцип оптимальних загальних витрат на забезпечення безпеки має ряд недоліків. По-перше, деякі витрати важко однозначно кваліфікувати як превентивні, або як ліквідаційні. Наприклад, витрати на розслідування й аналіз наслідків негативної події. З одного боку, момент здійснення витрат настає відразу після реалізації негативної події і процес розслідування та його фінансування включений у програму ліквідації наслідків. З іншого боку, мета розслідування полягає в зборі даних про причини й умови виникнення негативної події; нагромадженні досвіду і недопущенні виникнення подібних подій у майбутньому. Таким чином, витрати на дослідження негативної події можна віднести як до превентивних, так і до ліквідаційних.

По-друге, цей принцип не бере до уваги вплив таких факторів підвищення безпеки готелю, як підвищення продуктивності готелю, економію ресурсів, зниження відходності виробництва, підвищення якості продукції (послуг) тощо, тобто факторів, які необхідно враховувати при розробці моделі забезпечення безпеки готелю.

Вважають, що підприємство, яке мінімізує витрати, повинне прагнути до того, щоб маржинальні витрати превентивних заходів були рівні маржинальними витратами ліквідації наслідків негативних подій, що відбулися (аварій, катастроф, нещасних випадків, збоїв у процесі виробництва і реалізації продукції (послуг) готелю тощо). Превентивні заходи покликані підвищити рівень безпеки готелю. Практика показує, що співвідношення витрат, здійснених до моменту настання негативної події і різних витрат ГРБ, і витрат на ліквідацію наслідків небезпеки та відновленні майна і ресурсів дорівнює 1/15. Необхідність проведення превентивних заходів очевидна; але якого розміру мають бути ці заходи з матеріальної, трудової, фінансової точки зору оцінити складно. Проблема полягає в тому, що превентивні витрати відносяться до поточного періоду і легко піддаються оцінці; ліквідаційні витрати - це витрати майбутніх періодів, що носять імовірнісний характер і залежать від частоти виникнення реалізації негативних подій, а також масштабу завданих збитків.

Таким чином, ці два види витрат важко зіставити. Негативні події поодинокі і не передбачувані, тому побудувати криву ліквідаційних витрат у ГРБ на практиці досить складно.

Питання для самоконтролю:

1. Служба безпеки готелю.
2. Основи положення забезпечення безпеки готелю.
3. Завдання заходів безпеки, що розробляються та впроваджуються в готелі.
4. Технічні засоби безпеки.
5. Система візуально-звукового оповіщення.
6. Система охоронної сигналізації.
7. Система телевізійного спостереження.
8. Система захисту інформації.
9. Протипожежна профілактика.
10. Засоби і системи пожежогасіння.
11. Профілактика виробничого травматизму.
12. Виробнича санітарія і гігієна.
13. Електробезпека в готелях.
14. Економічні підходи до вирішення рівня безпеки готелю.
15. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.
16. Принцип мінімізації витрат на збереження безпеки.

РОЗДІЛ 11

ОРГАНІЗАЦІЯ ВІДПОЧИНКУ, ДОЗВІЛЛЯ І РОЗВАГ

11.1. Сутність організації відпочинку, дозвілля і розваг

Індустрія гостинності розвивається швидким темпами завдяки соціальному, економічному і політичному прогресу та завдяки тому, що кількість подорожуючих суттєво збільшилася.

З метою підвищення конкурентоздатності і прибутку, підприємства готельного господарства намагаються запроваджувати нові прогресивні форми обслуговування та організовувати на науковому рівні відпочинок, дозвілля і розваги

Відпочинок, дозвілля, розваги, як і праця, є невід'ємними складовими життєдіяльності людини. Розважаючись, людина чи група людей задовольняють свої духовні потреби, оцінюють свої можливості. Відпочивати та розважаючись можна як у природному так і штучному середовищі. Створення відповідних умов для цього і є завданням індустрії розваг. Індустрія розваг - це молода галузь, яка формує і розвиває особистість, впливає на виховання, формування оптимістичного настрою, відпочинок, культурний розвиток людини тощо.

Свідчення про перші організовані подорожі з метою знайомства з культурою і природою інших народів дійшли до нас з древнього світу. Поїздки древніх греків і римлян в Єгипті з V ст. до н.е. були частим явищем. Їх приваблювала незвична природа Єгипту, древня історія, культура, краса єгипетських будівель.

Відвідуючи Єгипет, грецькі і римські мандрівники залишали короткі записки зі вказуванням свого імені – графіті. Одним зі таких мандрівників був відомий філософ, «батько історії» - Геродот. Свої численні довготривалі мандрівки по різних землях Геродот відвідав після 459 р.н.е. Він описав свій маршрут, свої враження, свої відчуття по долині Нілу.

Мандрівкою по своїй країні для древніх греків були поїздки в Олімпію на Олімпійські ігри. Часто римляни і греки здійснювали свої мандрівки до цілющих джерел. Коли сформувалися основні релігійні течії, з'явилася ще одна численна категорія мандрівників «святих місць» - це поліграми, або паломники.

У світовій практиці індустрії гостинності сукупність послуг по забезпеченню подорожуючих в активних культурних формах відпочинку називається анімацією.

Анімація поживляє, одухотворяє відпочивальників, подорожуючих та є важливою складовою для відновлення фізичних і духовних сил організму.

Для розуміння організації анімаційних процесів необхідно чітко визначитися зі такими поняттями як *відпочинок дозвілля і розваги*.

Поняття дозвілля, відпочинок у великому тлумачному словнику подаються як синоніми в означені часу вільного від праці, якоїсь дії.

Дозвілля. Сфера дозвілля поєднує найрізноманітніші види життєдіяльності людини. Дозвіллева діяльність відрізняється від інших видів життєдіяльності людини тим, що здійснюється відповідно до потреб індивіда, з метою отримання задоволення. Роль дозвілля полягає у відновленні психологічних і фізичних сил людини, підвищенні її освітнього та духовного рівня, здійсненні лише тих занять у вільний час, що відповідають потребам та бажанням людини і приносить їй задоволення у процесі самої діяльності (рис11.1).

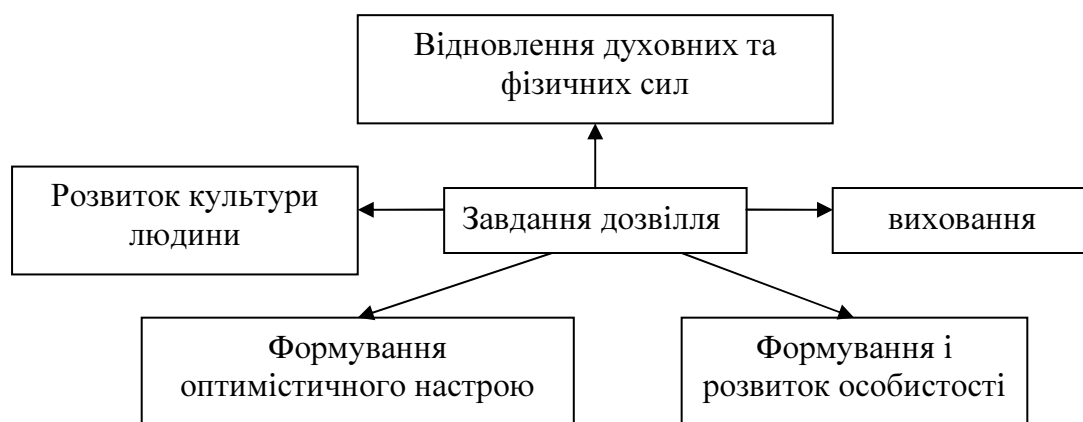


Рис. 11.1 Завдання дозвілля

Сучасне дозвілля поділяється на багато типів в залежності від психологічних, освітніх, соціальних, рекреаційних, фізіологічних та естетичних компонентів. Залежно від того, який параметр дозвілля переважає, такого характеру й набуває конкретне дозвіллове заняття.

Дозвілля можна поділити на такі групи:

- дозвілля як рекреація - коли воно сприймається виключно як діяльність, що допомагає людині врівноважувати організм;

- дозвілля як задоволення - коли основною мотивацією дозвіллевої діяльності є отримання щастя і радості;

- дозвілля як відновлення сил - коли дозвілля вважається засобом відновлення здоров'я людини, її духовних та фізичних сил; засіб лікування та реабілітації;

- дозвілля як стан буття - сфера життєдіяльності людини, в якій вона може само реалізуватися та розвинути свої здібності;

- дозвілля як соціальна стратифікація – дозвілля залежить від того, виразником якого соціального класу є дана особа;

- дозвілля як вільний час - час, що залишається для людини після виконання нею робочих обов'язків.

Форми дозвіллевої діяльності змінюються і залежать від того, що бажає отримати від дозвілля людина, яких результатів вона хоче досягнути завдяки дозвіллевій діяльності.

Зважаючи на множинність та різноманітність класифікацій дозвілля, загальноприйнятою вважається класифікація дозвілля за такими ознаками:

- видом активності: пасивне та активне дозвілля;

- періодичністю: щоденне, щотижневе, святкове, дозвілля під час відпустки;

- тривалістю: короткочасне, довготривале, епізодичне;

- напрями діяльності: творче, рекреаційне, культурне, спортивне, декоративно-прикладне, туристичне.

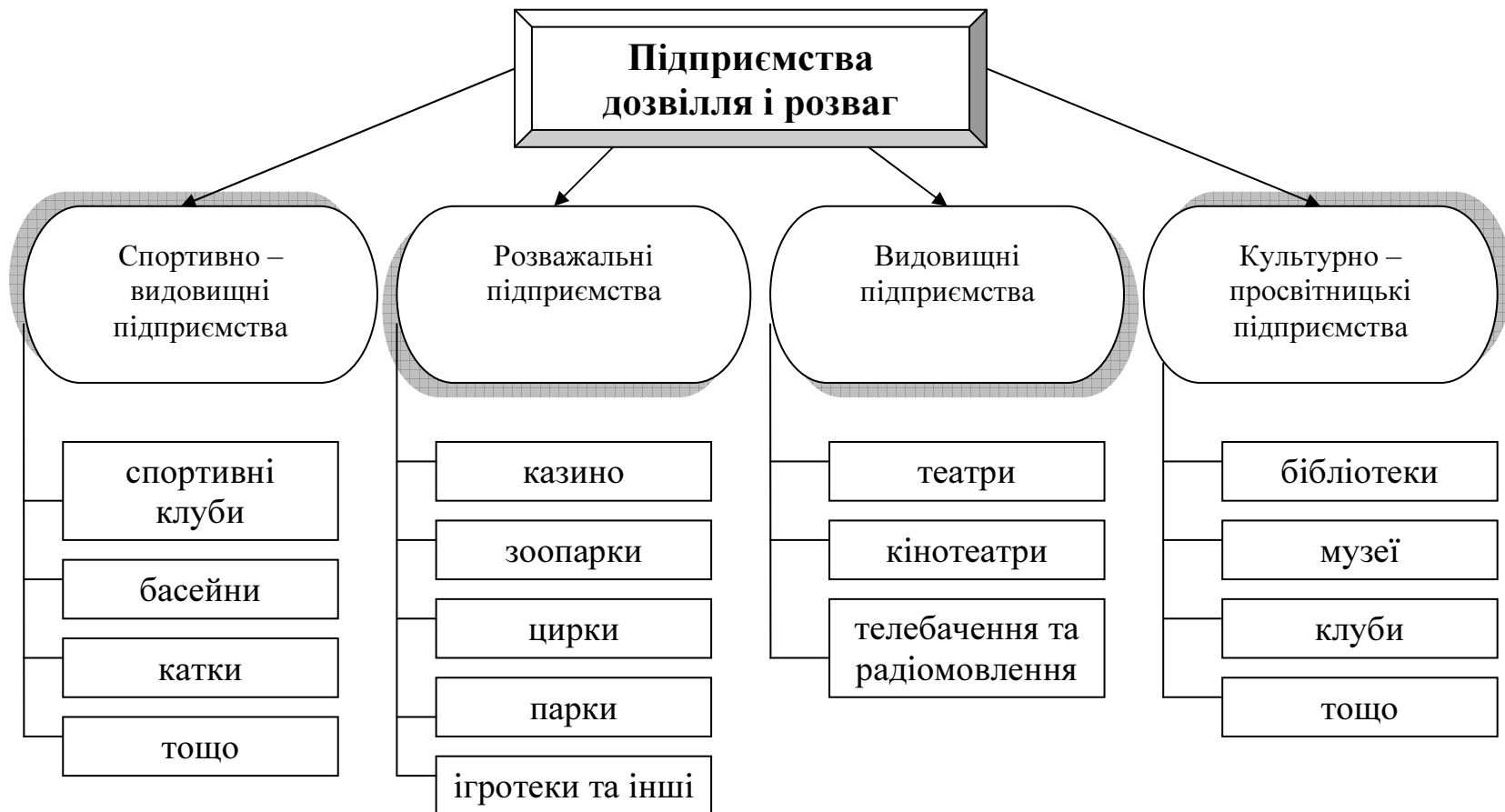


Рис. 11.2 Види підприємств дозвілля та розваг

Види діяльності, здійснювані під час дозвілля, можуть бути найрізноманітнішими: фізичні навантаження (прогулянки, спорт), аматорські заняття (збирання ягід, грибів, мисливство, риболовля), зацікавлення світом мистецтв(відвідування театрів, кіно, музеїв тощо), інтелектуальна діяльність, спілкування за інтересами на основі вибору, розваги (активні, пасивні), подорожі заради задоволення тощо.

Для того, щоб збільшити кількість клієнтів у готельному чи туристичному комплексі можна не тільки шляхом збільшення готельних номерів, покращення їх комфортності, а й шляхом створення умов для різноманітного високоякісного відпочинку, дозвілля і розваг.

Організація дозвілля і розваг передбачає залучення як місцевих жителів різних соціальних груп так і подорожуючих «приїжджих гостей» до участі у різноманітних мистецько-розважальних етнографічних культурно-історичних театралізованих заходах. Сюди можна віднести й анімаційне обслуговування під час руху «на круїзному теплоході, у поїзді, автобусі, літаку», а також під час перебування в тематичних парках, парках розваг, вакаційних зонах тощо.

Програма організації дозвілля і розваг готуються зі врахуванням особливостей та індивідуальних потреб людини у певний проміжок часу, вільного часу. Людина - унікальне творіння природи, суспільства і самої себе. Потреби людини є рушійною силою розвитку як суспільства, так і самої людини. Заради потреби, власне, і здійснюється організація відпочинку, дозвілля і розваг. Людські потреби історично обумовлені, визначаються даним історичним типом суспільних відносин, соціальним середовищем, системою виховання людини, самовиховання тощо. Потреби людини є основою її інтересів. Вибір моделі і форми програми відпочинку, дозвілля і розваг значною мірою залежить від самої людини, від природно-кліматичної характеристики, місця організації тощо.

Організація процесу розваг будується за певними принципами:

- добровільний вибір розваг;
- попередня підготовленість до споживання розваг;
- необмежений перелік видів розваг;
- зміна видів розваг;
- дотримання періодичності споживання розваг;

- комбінування розваг з іншими заняттями.

На характер організації відпочинку, дозвілля розваг впливають такі чинники, як менталітет процесу відновлення фізичних, духовних і нервово-психічних сил тощо (рис. 11.3).

Вільний час. Термін «вільний час» з'явився у 19 ст. і розглядався з класових позицій. Це обумовлено тим, що різні верстви населення професійні та вікові групи мають неоднакову кількість вільного часу.

Поняття «час» увійшло багато століть тому в побут народів, ним вимірюється практично будь-який процес, що відбувається в навколишньому світі. Людина не може жити в якому-небудь іншому часі, крім сьогодення. Вона завжди сучасник свого часу. Кожна мить для людини - єдине неповторне. Час за словами римського філософа Л.Сенеки, єдині річ, яку не можна повернути назад.

За визначеннями В.М. Піги та інших «сфера позаробочого часу містить у собі безцінний капітал - вільний час. В одних вільний час асоціюється просто з відпочинком, в інших - з аматорською працею, у третіх - з дружніми зустрічами і розвагами, в четвертих - з непрофесійною творчою діяльністю тощо». Серед науковців, які займаються вивченням вільного часу, немає єдності в його визначенні.

Варто розрізнити поняття «вільний час суспільства, і особливий вільний час».

Вільний час суспільства- це час, наданий кожним суспільством його членами для задоволення їхніх інтелектуальних і духовних потреб, фізичного розвитку.

Особливий вільний час - це час, що знаходиться в розпорядженні кожної людини.



Рис 11.3. Фактори, що обумовлюють вибір дозвілля

Вільний час суспільства складає зміни вільного часу особистості, який не може існувати поза вільними часом суспільства.

Вільний час - безумовна цінність для кожної людини, оскільки цей час відведений для її розвитку.

За оцінками фахівців, вільний час, не пов'язаний зі виконанням людиною професійних обов'язків та фізіологічних занять, становить приблизно чверть суспільного часу. Розглядаючи вільний час, необхідно враховувати ритм життєдіяльності людини: добовий, тижневий, річний, життєвий.

Добовий ритм визначається для більшості людей п'ятиденним робочим тижнем зі двома вихідними, які в більшості присвячуються відпочинку.

Річний ритм пов'язаний зі зміною пір року, що детермінує піки людської активності. Вільний час у його межах пов'язаний зі щорічними відпустками.

Життєвий ритм характеризується різною тривалістю вільного часу в різні періоди життя людини.

Структура вільного часу і характер його використання мають свої особливості, залежать від рівня доходів, сфери діяльності, національного менталітету, релігійних приписів тощо.

Відпочинок - відновлення сил після втому припиненням дії, руху тощо. Активний відпочинок, перевагу якого підтверджують всі сучасні науково-методичні дослідження, дає позитивні результати у відновленні здоров'я. За сучасної гіподинамії, коли людина практично позбавлена фізичних навантажень, в умовах стрімкого життя і постійних нервових стресів активний відпочинок набирає першочергове значення.

Багато зроблено, але ще більше потрібно зробити, щоб відпочинок людини був змістовим, різнобічним, цікавим

Організація відпочинку, дозвілля і розваг передбачає залучення як місцевих жителів різних соціальних груп так і подорожуючих «приїжджих гостей» до участі у різноманітних мистецько-розважальних етнографічних культурно-історичних театралізованих заходах. Сюди можна віднести й анімаційне обслуговування під час руху «на круїзному теплоході, у поїзді, автобусі, літаку», а також під час перебування в тематичних парках, парках розваг, вакаційних зонах тощо.

11.2. Готельні анімаційні послуги і програми

Організація дозвілля отримала сучасну назву – «анімація».

Готельна анімація - комплекс рекреаційних послуг, заснований на особистих людських контактах аніматора готелю з гостями і спільною їхньою участю в розвагах, пропонуваніх анімаційною програмою підприємства готельного господарства. Має на меті реалізацію нової філософії готельного обслуговування - підвищення якості надання послуг і рівня задоволеності гостя відпочинком тощо.

Організація відпочинку, дозвілля і розваг є одним з ефективних засобів привабливості, підвищення іміджу і залучення гостей у готель. Вона впливає й на позитивну оцінку роботи готелю в цілому. Це своєрідні додаткові послуги клієнтові, мета яких розбудити в ньому позитивні емоції, відчуття задоволення від відпочинку й бажання приїхати в цей готель ще раз.

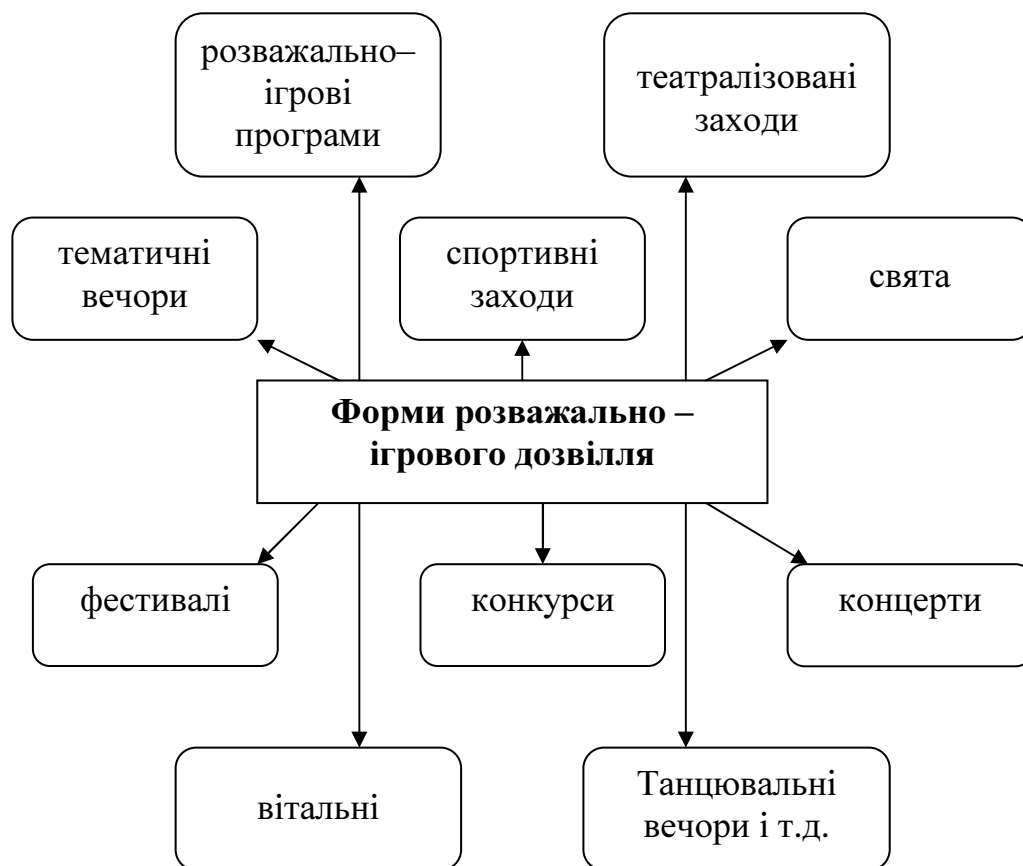


Рис. 11.4 Форми розважально-ігрового дозвілля.

Для відпочиваючих потреба в розвазі стоїть на третьому місці після смачної й різноманітної їжі, комфортабельної й затишної кімнати. Тому анімація готельної діяльності займає одне з головних місць у структурі готелю і являє собою окрему службу, яка пов'язана з іншими, що є визначальним значенням у забезпеченні успішного функціонування його на ринку послуг.

Завдання анімаційної служби - постійний контакт із відпочиваючими, результат якого в значній мірі впливають на загальний відгук про відпочинок. І саме завдяки цьому контакту готель може мати певний відсоток постійних клієнтів. Готелі, які прагнуть збільшити цей відсоток (в основному це сімейні готелі), намагаються удосконалювати роботу анімаційної команди.

Наявність анімаційної служби говорить про статус готелю. Адже для нормальної й плідної роботи анімаційної команди необхідно мати на його території

з достатньою кількістю місць комфортабельний амфітеатр, дитячу площадку з усіма її атрибутами, басейни й інші спортивні споруди. Також потрібне постійне відновлення матеріальної бази - костюмів, декорацій, спортивного та ігрового інвентарю, а це потребує значних коштів тому анімаційна служба присутня в основному тільки в структурі готелів 4* і 5*.

В останні роки все більша кількість готельних комплексів намагається підняти свій рівень обслуговування саме за рахунок наявності у своїй структурі анімаційної служби. Якщо гість провів свій відпочинок весело й цікаво, він може закрити очі на такі можливі недоліки, як: незручності під час перельоту й розміщення, погана погода, відсутність у барі улюбленого натурального соку.

Готельна анімація має свої особливості: організується й проводиться самим готелем згідно зі споживчим інтересом, що вивчається на основі анкетних опитувань й особистого контакту персоналу готелю з гостями, а також згідно з наявним досвідом обслуговування гостей у своєму й в інших готелях. При цьому враховуються національність, вік, стать, і індивідуальні особливості кожної людини тощо. Вона створює відповідну гостинну, комфортну, дружню атмосферу в готелі; задовольняє потреби у фізичному й духовному розвитку, емоційному збагаченні через приємні переживання; має комплексний характер завдяки спеціальним програмам, які охоплюють всі види й форми анімації; дає можливість для хорошого спілкування, приємних особистих і спільних переживань і для розваг. Вона мобільна, невимушена, інтимна, діюча; має постійний характер, щоденний контакт із гостями дозволяє врахувати їхні побажання, легко організовувана. На постійних відвідувачів готелю в комп'ютерній базі даних служби прийому й розміщення ведеться обновлюване досьє. Крім того, у готелі є можливе залучення персоналу готелю в певні анімаційні програми, що надає їм особливий колорит і дружній, гостинний характер.

Значення готельної анімації для готелю полягає в підвищенні ступеня задоволеності обслуговуванням, комплексності і якості готельної послуги і як наслідок - у підвищенні іміджу готелю, розширенні активного відпочинку, у підйомі

престижності професій сфери гостинності, що досягається професійною, інтелектуальною, ефективною роботою талановитих аніматорів.

Готельна анімація - це один з рятувальних засобів у гостинності при несприятливих погодних умовах (холодне, вітряне море, безсніжна зима на лижному курорті), затримках транспорту й при інших можливих ситуаціях. Державний і соціальний ефект від анімації в рекреаційній діяльності в прямому й непрямому виді виражається в сотнях мільйонів доларів у рік і визначається ступенем оздоровлення нації в результаті ефективного відпочинку, що складається з наступних факторів:

- економії робочого часу й зниження витрат на лікарняне обслуговування, відвідування поліклінік, за рахунок скорочення перебування в лікарнях;
- скорочення тимчасової непрацездатності за рахунок профілактики захворюваності;
- зростання обсягу виробництва й національного доходу за рахунок збільшення продуктивності праці й зниження смертності населення в працездатному віці.

Програмний анімаційний вплив на людину під час його відпочинку тією чи іншою мірою сприяє збереженню й відновленню її здоров'я: соматического, фізичного, психічного, морального.

Ці компоненти здоров'я й визначають відповідну умовну типологію напрямків і програм анімації:

Перший тип - спортивні, спортивно-оздоровчі, спортивно-розважальні програми.

Другий тип - видовищно-розважальні, пригодницько-ігрові програми.

Третій тип - пізнавальні, спортивно-пізнавальні, культурно-пізнавальні, екскурсійні, навчальні, аматорські й творчо-трудова програми. Для кожного із цих напрямків можна виділити характерні форми анімаційної діяльності.

Четвертий тип - комплексні програми, комбіновані з однорідних програм.

Екскурсійні програми складаються з різних видів екскурсій, а *навчальні програми* допомагають відпочиваючим придбати різні вміння й навички (у плаванні й інших різних видах спортивних занять, ремесел).

Культурно-пізнавальні анімаційні програми готелю будуються на прилученні гостя до культурно-історичних і духовних цінностей країни, місцевого населення й включають: відвідування музеїв, театрів, кінотеатрів, художніх галерей, парків, виставок, національних фольклорних заходів, концертів, вечорів поезії, зустрічей з відомими діячами культури тощо. Деякі із цих програм залежні від платоспроможності гостя, рівня їхнього інтелектуального розвитку.

Пригодницько-ігрові анімаційні програми будуються на ознайомлення гостя із цікавим, хвилюючим, незвичайним (наприклад, участь у рольових іграх і конкурсах, відвідуванні печер, піратській вилазці, вечері народних переказів і легенд, нічному поході, нічному спуску на гірськолижному курорті, у тематичному пікніку). Ці програми мають попит незалежно від статі, віку національності відпочивальників.

Аматорські анімаційні програми будуються на залученні гостей до творчості, співтворчості, змагання у виготовленні місцевих виробів, що викликає в них інтерес до національних особливостей місцевого населення. Після участі в такій програмі гість відзначає, що він навчився спілкуватися на місцевій національній мові, познайомився з національними музичними інструментами, танцями, кухнею тощо. Форми проведення цих програм можуть бути найрізноманітнішими: аукціон виробів із природних матеріалів, конкурс аматорської фотографії, фестиваль авторських віршів і пісень, концерт вокальних й інструментальних виконавців, виставка дитячого малюнка, піскової скульптури тощо.

Видовищно-розважальні анімаційні програми включають: святкові заходи, конкурси, фестивалі, карнавали, тематичні дні, ярмарки, дискотеки, танцювальні вечори, концерти художньої самодіяльності тощо.

Анімаційні програми типу «спілкування за інтересами» є - комбінаціями зі вище вказаних програм, але тут необхідно приділити більше уваги тій невимушеній, ненав'язливій, комфортній обстановці, завдяки якій здійснюється спілкування відповідно інтересам, бажанням, темпераментам, національним традиціям тощо. Для цього необхідний знаючий аніматор - «каталізатор» спілкування за інтересами. При розробці цих програм ставляться, зокрема, наступні цілі:

- задоволення потреби самовираження;

- заохочення туристів (гостей, що відпочивають) у розвитку своїх умінь;
- напрямок розваг і навичок у творче русло;
- рятування від щоденних проблем і стресів;
- зміна іміджу й розслаблення напруги;
- придбання додаткових знань в області культури.

Для того щоб задовольнити потреби гостей різних національностей, статі, віку, статків і можливостей (фізичних, інтелектуальних тощо), програми анімації повинні мінятися протягом усього сезону по змісту, інтенсивності, часу проведення й по інших параметрах.

Анімаційні програми значною мірою залежать від розміру готелю, його місця розташування, функціональної орієнтації, наявних можливостей (у тому числі по спектрі надаваних додаткових послуг), а також від професіоналізму й ступеня універсальності тураніматорів, від їхнього таланту.

Якість й обсяг виконуваних анімаційних програм у туркомплексах, готелях визначаються ступенем компетентності, обізнаності, наявністю необхідного персоналу та його професіоналізмом. й у цілому - ефективністю анімаційного менеджменту.

У малому готелі анімаційними програмами може займатися одна людина - менеджер анімації, середнього розміру - відділ (служба) анімації, а у великих готельних комплексах- спеціалізовані анімаційні центри (центри дозвілля).

Програми для дозвілля

Значну кількість проживаючих у готелях складають сім'ї. Сім'я – це одна з найважливіших форм організації життя людей, яка має фундаментальне значення як для окремої людини, особистості, так і для суспільства. Сім'я дає змогу задовольнити значну частину фізичних і духовних потреб людини.

Особливу увагу необхідно приділити сімейному дозвіллю, що виконує відбудовну функцію родини, тобто має своєю метою відновлення й підтримку здоров'я, задоволення різних духовних потреб. Сім'ї відвідують готелі в будь-який час року. Сімейні пари (люди у віці від 35 до 54 років) воліють витратити гроші на подорожі й розваги. Більшість людей цього віку добре освічені. Пріоритетним для

них є самовдосконалення. Одержання нової інформації, як вони самі вважають, є збагаченням та розширенням їхнього кругозору. Задоволення потреб цієї групи - важливий фактор для подальшого успішного розвитку сфери туризму та готельних послуг.

Гостями готелів можуть бути чоловіки і жінки. Причому плануванням відпочинку в будь - якій родині, як правило, займаються жінки, тому зацікавити жіночу половину особливо важливо.

З кожним роком сучасні жінки стають усе більше важливим сегментом туристського ринку і сфери готельних послуг, тому що вони мають пристойні доходи, роботу, раніше займану тільки чоловіками, а отже, і більшу потребу в повноцінному і якісному відпочинку.

Жінки намагаються активно займатися різного роду гімнастикою. Чоловіків же більше захоплюють різноманітні спортивні змагання (футбол, настільний теніс) або інтелектуальні (шахи).

Часто батьки виїжджають на відпочинок разом з дітьми дошкільного й молодшого шкільного віку. Великий вплив сімейних туристів приходиться на літній період і під час шкільних канікул. І тут для аніматора головним завданням є максимально зайняти дитину, щоб дати батькам можливість спокійно відпочити, не піклуючись про неї. Для цього в готелях є дитячі клуби, у яких працюють аніматори, що говорять на всіх необхідних мовах, що мають педагогічну освіту або досвід роботи з дітьми. У дитячих клубах передбачена програма, що займає дітей з ранку до вечора. Зазвичай, дитячий клуб розташований у приміщенні, обладнаному дитячими тренажерами, гральними пристроями, іншими технічними засобами. Для батьків найважливішими у роботі з дітьми є гарантія безпеки життя та здоров'ю дитини, сприятлива психологічна атмосфера.

Після вечері, перед вечірнім шоу, для них проводиться спеціальна дитяча дискотека. Для визначення повноцінності відпочинку, дозвілля і розваг використовуються два основних критерії: перший - обсяг вільного часу для сімейного відпочинку, дозвілля і розваг, другий - зміст відпочинку, дозвілля і розваг. Обидва показники визначаються рівнем розвитку духовного світу батьків, фінансовими

можливостями родини, укладом життя тощо. Тому дуже важливо, щоб родина мала вільний час для спільного відпочинку, дозвілля і розваг.

Зміст сімейного дозвілля визначається інтересами кожного члена. У родині, де всі захоплюються туризмом або є запеклими театралами, набагато простіше організувати спільний відпочинок, дозвілля, ніж у тій, де у вільний час батько, наприклад, зайнятий полюванням і риболовлю, мама - в'язанням, син - катанням на роликах, а дочка - танцями й малюванням. Однак різні інтереси й потреби дітей і дорослих можна об'єднати й реалізувати під час спільного відпочинку.

Серед туристів досить багато студентів. Вони є активними, динамічними, часто непередбачуваними. Гостями готелів і туристичних комплексів часто є люди, які не просто бажають фізично і психологічно розслабитися, відновити свої внутрішні сили, але й отримати позитивні емоції, несподівані, приємні враження, хоча б тимчасово забути про свої буденні клопоти.

Зважаючи на це дозвіллева програма має складатися із різноманітних за своєю формою та змістом заходів, викликати у відвідувачів зацікавленість та залучати якомога більше учасників.

Індустрія розваг спрямована на те, щоб жителі, гості їх сім'ї могли раціонально, розумно, з користю для себе і суспільства використовувати вільний час.

Потяг людей до спілкування з природою за останні роки зростає швидким темпами. Людина все більше пізнає цінність свіжого чистого повітря, прозорої води, незапорошеної зелені.

Видатні філософи давнини Арістотель, Демокрит, Квінтіліан у своїх трактатах вказували про необхідність «відвідування природи» і її пізнання. У період свого відпочинку людина так чи інакше взаємодіє з природою. Особливо ця взаємодія відбувається через такий активний вид відпочинку, як прогулянка та подорожі. Прогулянка, подорожі у вільний час, прив'язані з виїздом за межі постійного проживання і є активними видами відпочинку, які поєднують відновлення сил людини з оздоровчими, пізнавальними, культурними та розважальними цілями.

Під час подорожей, особливо на пішохідних маршрутах людина чи група людей одержують не лише заряд бадьорості але і відновлюються фізичні, духовні і нервово-психічні сили.

Пізнавальне, культурно-освітнє і виховне значення мають заповідники екосистеми.

Біосферні заповідники - природоохоронні науково-дослідні установи з міжнародним статусом. Вони займають великі території зі складною структурою. Створюються біосферні заповідники на базі природних заповідників, національних природних парків. У межах біосферних заповідників виділяють три «зони», одна із них зона антропогенних ландшафтів, що об'єднує території із рекреацією. Рекреація - відпочинок, поновлення сил людини витрачених на трудову діяльність. В Україні створено біосферні заповідники: «Асканія-Нова» ім.Ф.Є.Фальц-Фейна, Чорноморський, Карпатський, Дунайський. У Карпатському заповіднику ведуться наукові дослідження, створено науково-пізнавальні та природо-освітні маршрути, єдиний в Україні музей гір та історії природокористування Карпат

В поєднанні відпочинку в таких умовах в людини підвищується тонус, покращується самопочуття встановлюється душевна рівновага тощо.

Національні природні парки - території, які виділяють для збереження, відтворення, національного використання природних комплексів та об'єктів, що мають особливу екологічну, природоохоронну, історико-культурну, естетичну й освітню цінність. Ці парки є природоохоронними, рекреаційними, науково-дослідними, культурно-освітніми установами, якими регулюється режим охорони і використання території парку. В проектах організації національних природних парків залежно від характеру ландшафтної структури території, наявності природних компонентів виділяють такі функціональні зони:

- *заповідну*, в якій охороняються та відновлюються найцінніші природні комплекси, забороняється рекреаційна та господарська діяльність;

- *регульованої рекреації*, де здійснюються відпочинок та оздоровлення людей, оглядаються мальовничі й пам'ятні місця, прокладаються туристські маршрути та

екологічні стежки, забороняються вирубування лісу, промислове рибальство й мисливство;

- *стаціонарної рекреації*, де розміщуються готелі, кемпінги, рекреаційні об'єкти для тривалого відпочинку;

- *господарську*, в якій знаходяться населені пункти, землі, що входять до парку і на яких господарська діяльність проводиться з додержанням загальних вимог щодо охорони навколишнього природного середовища.

В Україні створено національні природні парки: Карпатський, Синевир, Винницький, Яворівський, Подільські Товтри, Святі гори, Азовсько-Сиваський.

Заказники - це природні території (чи акваторії), в яких зберігаються і відтворюються природні комплекси або їхні компоненти. На територіях земельні ділянки, водні та інші природні об'єкти, які оголошено заказником, мають режим охорони.

Пам'ятки природи – це окремі унікальні природні утворення, що мають особливе природоохоронне, наукове, естетичне і пізнавальне значення, з метою збереження їх у природному стані. У межах пам'яток природи забороняється діяльність, яка загрожує їх збереженню або призводить до їх деградації.

Заповідними урочищами є лісові, степові, болотні та інші природні та інші природні комплекси, які мають важливе наукове, природоохоронне й естетичне значення, для збереження їх у природному стані. У їх межах забороняється будь-яка діяльність, що порушує природні процеси, які відбуваються у природних комплексах.

Ботанічні сади – це установи, які створюються з метою збереження, вивчення, акліматизації, розмноження та господарського використання рідкісних і типових видів місцевої і світової флори. Ця флора поповнюється, зберігається в ботанічних колекціях, використовується в науковій, навчальній і освітній діяльності.

У ботанічних садах виділяють такі ділянки: експозиційну, відвідування якої регулюється; наукову, на якій розташовуються колекції; експериментальні; заповідну, на якій проводяться наукові спостереження.

Відомими в Україні ботанічними садами є Нікітський, Центральний республіканський, ботанічний сад ім. В.Фоміна, Дніпропетровського, Львівського, Харківського, Чернівецького університетів.

Дендрологічні парки – це установи, які утворюють для збереження і вивчення у спеціально створених умовах різноманітних видів дерев і чагарників та їх композицій з метою наукового, культурного, рекреаційного використання. Відомими дендрологічними парками є Софіївський, Тростянецький, Олександріївський та ін..

Зоологічні парки – це природоохоронні культурно-освітні установи, які утворюються для організації екологічної освітньої, виховної роботи, створення експозицій рідкісних, екзотичних та місцевих видів тварин, збереження їх генофонду, вивчення дикої фауни та розробки наукових основ її розведення в неволі.

У зоологічних парках виділяють такі ділянки:

- *експозиційну*, на якій утримуються тварини з культурно-пізнавальною метою;
- *наукову*, де проводяться науково-дослідна робота та відвідування;
- рекреаційну, в якій організовується відпочинок відвідувачів;
- господарську* з господарськими об'єктами.

Парками – пам'ятками садово-паркового мистецтва є природоохоронні, рекреаційні установи з визначними та цінними зразками паркового будівництва для охорони та використання їх в естетичних, виховних, наукових, природоохоронних та оздоровчих цілях.

Оголошення парків - пам'яток садово-паркового мистецтва проводиться з вилученням або без вилучення земельних ділянок, водних та інших природних об'єктів у їх власників або користувачів.

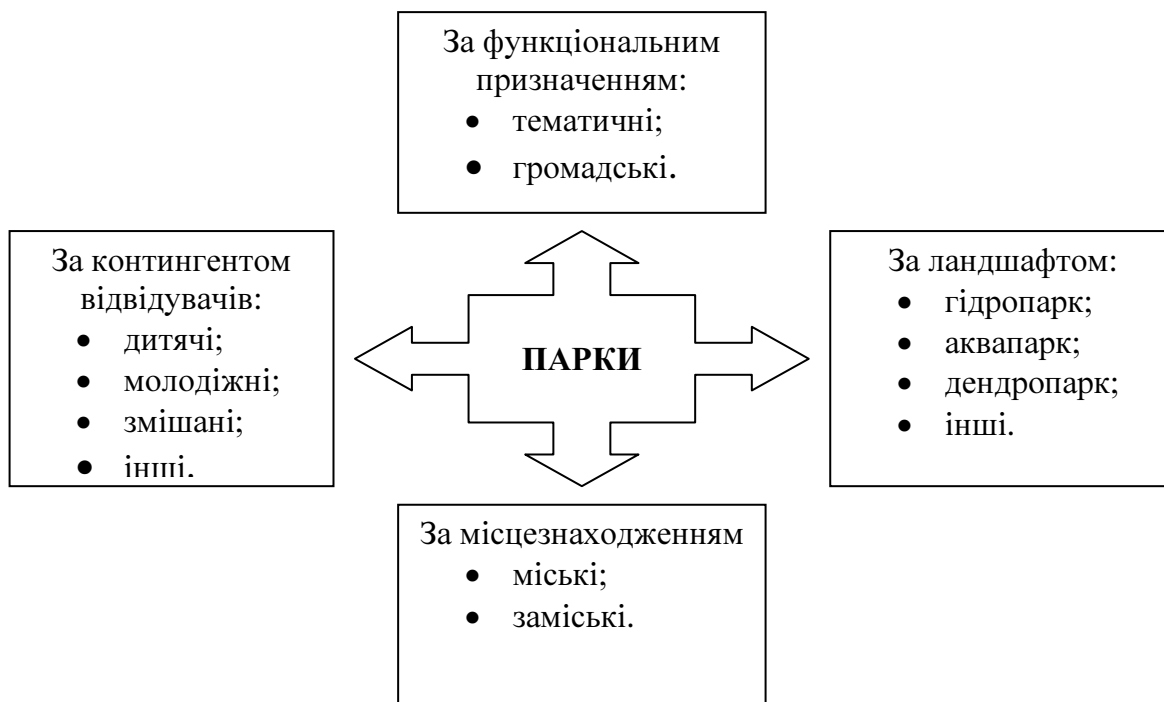


Рис. 11.5. Класифікація парків.

На їх території можуть проводитися наукові дослідження, моніторинг навколишнього природного середовища, екскурсії та відпочинок населення, догляд за насадженнями; вживаються заходи щодо запобігання само посіву, збереження деревних, чагарникових і квіткових рослин.

Розділ 11.3. Спортивні види розваг.

Спортивні анімаційні програми призначені для туристів, що захоплюються тим або іншому виду спорту й занять спортом, що приїхали в спортивно-туристський комплекс для тренувань по певній системі у поєднанні з відпочинком.

Спортивно-оздоровчі програми відрізняються від спортивних тем, що вони розраховані на туристів, аматорів спорту й активного відпочинку, для яких готель чи тур комплекс - це єдине місце й можливість відновлення сил і здоров'я через активні фізичні навантаження в умовах чистої природи й чистого повітря.

Спортивно-розважальні програми орієнтовані на туристів будь-якого віку. Вони будуються на залученні туристів в активний рух через привабливі, захоплюючі, веселі конкурси й необразливі змагання.

Спортивно-пізнавальні програми будуються на прилученні рекреантів до духовно-моральних цінностей у процесі активного відпочинку (походи, пішохідні екскурсії).

В умовах сьогодення бурхливо розвиваються ігрові види розваг, близькі до спорту: більярд і боулінг. В більшості вони сприймаються як відпочинок і розвага, які доступні людям різної статі і віку. Тому більярдні столи розміщують у багатьох готельних підприємствах і клубах.

У приміщеннях холу, вітальні тощо більярдні столи (малих розмірів - 2250×1250 мм і великих - 3850×2050 мм), стійки для кийів, шафи або полички для кийів, меблі для зони відпочинку і очікування. Більярдні столи розміщують таким чином, щоб навколо них була велика площа для вільного руху ігроків.

Поєднання послуг розміщення, послуг харчування і напоїв, послуг гри в більярд підвищує доходи готельного підприємства.

Більярдні клуби відкриваються зараз за трьома моделями: комерційного спортивного та елітного.

В комерційних більярдних клубах більярд виконує роль магніту, який притягує споживачів, які хочуть відпочити з відповідним рівнем сервісу.

В спортивних більярдних клубах створюються умови для змагання і тренування професіоналів – більярдистів. У них є можливість проведення любительських турнірів. Послугами елітних більярдних клубів користуються люди з великими доходами. В основі їх комерційного успіху лежить вміння за високу ціну створити ексклюзивну атмосферу комфорту.

Розділ. 11.4. Організація ігор з грошовим виграшем.

Багато готельних комплексів пропонують своїм гостям, як додаткові послуги, можливість відпочити в ігрових закладах, які, зазвичай, є їхніми структурними підрозділами. Сьогодні ігровий бізнес вважається одним із самих перспективних напрямків розвитку індустрії розваг, сфери готельних послуг, тому що приносить значні доходи готельному підприємству, забезпечує круглорічну роботу всіх

співробітників - працівників казино, барів, ресторанів, а також дає гостям можливість сучасно, цивілізовано відпочити.

Можна з упевненістю прогнозувати подальший ріст ігрового бізнесу і стверджувати, що бізнес цей перспективний. Для того щоб внести в ігровий бізнес якісні зміни, необхідно підняти професійний, культурний і технічний рівень. Процес удосконалення стосується буквально всіх його сторін:

- *правової бази*, що регламентує ігровий бізнес, оскільки та правова база, що існує на сьогоднішній день, не охоплює все необхідне коло питань і проблем ігрового бізнесу;

- *фінансової діяльності й оподаткування*: набуття ігровими закладами фінансової самостійності, щоб мати можливість вкладати кошти в розширення і відтворення, більше сучасне устаткування та у програмне забезпечення; розробки нової системи оподаткування, що дозволить розвиватися цьому виду бізнесу на користь суспільства;

- *матеріальної бази*: будівництва спеціально спланованих й обладнаних приміщень для занять ігровим бізнесом;

- організації вітчизняного виробництва сучасного ігрового устаткування гарної якості з метою його здешевлення; розробки нових типів ігрових автоматів і програмного забезпечення грального бізнесу;

- *внутрішньої структури керування* ігорними закладами з метою забезпечення їх чіткої й оперативної роботи;

- *підготовки кваліфікованих кадрів*: розробки єдиної системи професійного навчання й однакових вимог до фахівців, пов'язаним з ігорним бізнесом; введення нових спеціальностей у вузах й освітніх закладах середньої ланки; забезпечення навчального процесу викладацьким складом і відповідною літературою.

Ігрові заклади - це спеціальні установи, де організовані, як правило, азартні ігри - у карти, рулетку й інших: ігорні будинки, клуби, казино, зали (Рис. 11. 6).

Гра - основа грального бізнесу. Поняття «гра» трактується в різних словниках по-різному. Великий тлумачний словник сучасної української мови містить слідує визначення: «Забава, заняття підпорядковане сукупності правил, прийомів

або основане на певних умовах заняття, що є розвагою або розвагою та спортом одночасно».

Питання про механізм і силу впливу ігор на людину дотепер не до кінця вивчений, хоча досліджень на цю тему досить багато. Цим питанням цікавляться багато філософів, педагоги, психологи, медики. Одні з них вважають гру навчальним фактором, якимсь тренінгом, що дозволяє адаптуватися в складній ситуації, підготуватися до майбутніх випробувань, інші бачать у грі діяльність, здійснювану заради одержання насолоди, задоволення яких-небудь бажань або потреб (наприклад, потреби в інтелектуальному або фізичному розвитку, бажання бути першим тощо). Однак майже всі вчені, що досліджували феномен гри, приходили до думки, що гра займає важливе місце в житті людини на всіх її етапах і найчастіше виконує корисну функцію, чи це тренінг або активне місцепроведення з метою відпочинку або розвантаження.

Під час гри відбувається швидка зміна ситуацій, виникають зацікавленість й азарт. Поняття «азартна гра» має давню історію. В словнику сучасної української мови слово «азарт» має визначення: «Сильне захоплення чим-небудь, запал, завзяття. Входити в азарт».

Таким чином, *азартна гра* - це особливий вид гри, що викликає сильне захоплення, як правило, пов'язане з матеріальною зацікавленістю. Багатьох людей в азартних іграх залучає можливість тренування розумових здатностей, розвитку уваги, особливих навичок й умінь.

Серед азартних ігор виділяють три групи: азартні, комерційні й престижні.



Рис. 11.6. Види закладів розваг.

Азартні ігри. У них виграш зазвичай залежить від випадку, збігу обставин, а не від уміння або інтелектуальних здібностей гравця.

Комерційні, або інтелектуальні ігри. Виграш залежить зазвичай від досвіду, умінь й інтелектуальних здібностей гравця й у меншій - від везіння (бридж або преферанс).

Престижні ігри. Результат залежить тільки від майстерності й інтелектуальних або фізичних здібностей гравця (шахи, шашки й спортивні ігри).

У сучасні казино пропонується найчастіше стандартний набір азартних ігор: рулетка, покер і Блек Джек. Кожна із цих ігор має свої різновиди:

- рулетка - американська, російська, французька, рулетка з додатковим полем тощо;
- карткові ігри - Блек Джек, покер і його різновиди, сека (або російський покер), баккара, макао;
- гра в кості.

В останні роки коло споживачів послуг ігорних закладів значно розширився. Відвідувачами цих закладів стають не тільки «нові українці», але й інші категорії населення. Зазвичай, найбільш частими відвідувачами є люди, які не можуть уявити своє життя без казино, але таких не багато. Відвідують ігрові заклади різні представники соціальних груп: бізнесмени, популярні артисти й спортсмени, інтелігенція (викладачі, медики, юристи), студенти й молодь із забезпечених родин.

Казино являє собою стаціонарний або пересувний дозвілєвий центр відкритого або закритого типу, що є структурним підрозділом головного підприємства певної організаційно-правової форми. Основними цілями казино є: надання послуг населенню в області організації дозвілля й отримання прибутку.

Сучасні казино - це культурно-дозвільні центри з обслуговуванням на високому професійному рівні й забезпеченням безпеки клієнтів. У більшості ігрових закладів для відвідувачів передбачені безкоштовні напої й закуски, музика й шоу-програми; багато казино влаштовують фуршети для учасників гри.

Робота казино ґрунтується на основі проведення на його території ігор з виплатою грошових вигравів у точній відповідності зі встановленими для даного казино правилами.

Для успішного функціонування казино необхідно правильно сформулювати його матеріальну базу, продумати імідж, дизайн, інтер'єр, тобто відповідним чином його облаштувати. Чим краще буде оснащено й обладнане казино, тим більше клієнтів воно може залучити.

Параметри *стандартного комплексу приміщень* відповідно до їх призначення:

- *ігровий зал* - спеціально обладнане для ведення ігор приміщення, де в певному порядку розміщені ігрові столи з місцями для відвідувачів і робочими місцями для співробітників казино. В ігровому залі є також каса для ведення грошових розрахунків з відвідувачами й зона відпочинку відвідувачів. Розміри ігрового залу визначаються, насамперед, кількістю ігрових столів з розрахунку 15-20 м² - на стіл для гри в Блек Джек й 20-25 м² - на стіл для гри в рулетку. Площа для каси повинна становити не менш кв. м. Середній розмір зони відпочинку для відвідувачів - приблизно 20 м². Мінімальний розмір ігрового залу повинен бути приблизно 75-100 м². На території ігрового залу або поруч повинен бути бар;

- *службові приміщення*: вестибюль, гардероб, санвузли, каса продажу вхідних квитків, пост співробітників служби безпеки, кімната відпочинку для співробітників, сейфова кімната, у якій зберігаються страхова сума, документація казино та ігрове устаткування;

- *офіс*: приймальня і кабінет директора.

Загальний принцип пристрою всіх казино однаковий. У кожному з них є ігрові столи, кожний з яких призначений для конкретної гри й відрізняється від інших розміткою сукна, каса й бар - це мінімальний набір. При наявності засобів цей набір може бути значно розширений. Завдяки розширенню матеріальної бази, кількості і якості надаваних послуг, дизайну кожне казино знаходить свій неповторний вигляд, що залучає клієнта саме в цей ігровий заклад, а не в подібне, розташоване поруч.

У сучасному суспільстві цілий перелік різноманітних видів азартних ігор продовжує користуватися великою популярністю, і саме тому багато готельних

підприємств охоче пропонують послуги казино. У більшості випадків казино починається з американської рулетки. Саме ця гра викликає у відвідувачів великий інтерес.

Обладнання для казино поділяється на основне (столи, колеса для рулетки) і розхідне (фішки, сукно тощо).

Класичний набір основного обладнання складається зі столу для гри в рулетку і столу для карточних ігор.

Комплектація столів буває трьох видів:

- «стандарт» - проста і дешева;
- «люкс» - передбачається додаткова комплектація попільничками, підстаканниками і підставками для ніг;
- «ексклюзив» - столи для VIP- залів або тематичних казино, характерною особливістю яких є вишуканий дизайн, дорогі матеріали для оформлення інтер'єру.

При виборі столів особливу увагу слід приділити їх стійкості (для рулетки, особливо по поздовжній осі), якості обробки ніжок та дерев'яної частини ніжок стільців, кольору та якості покриття на поручнях для гравців, наявності сертифіката відповідності і гігієнічного сертифіката для меблів.

Заслуговує на увагу стіл для міні рулетки вітчизняного виробника «Дінаріс і К», який характеризується унікальними конструктивними особливостями: їх використовують як за безпосереднім призначенням, так і в ролі звичайного обіднього столу - достатньо спеціальним пристроєм перевернути стільницю догори.

Доцільність використання цієї моделі полягає в тому, що її можна використати для невеликих приміщень, так як стіл не вважається ігровим, закладу не потрібно оформляти патент.

Велику увагу слід приділяти і вибору колеса для рулетки, яке необхідно перевірити на наявність і безшумність ходу, тривалість спіну. На колесо для рулетки має бути паспорт і сертифікат нормативності відповідним документам.

Суттєве значення мають і різні аксесуари: жетони, карти, таблички, таці, сукно для покриття ігорних столів. Сукно може бути: синтетичне, вовняне та вовняне з домішками синтетики.

Фішки для гри є найбільшим стандартизованим компонентом ігорного обладнання: вони регламентовані за товщиною, діаметром і вагою. Їх поділяють на дві групи: цінові і кольорові фішки. Перші мають грошовий номінал, другі використовуються в основному під час гри в рулетку. Використовують «вхідні чіпи» для продажу вхідних квитків для приміювання гравців. Зазвичай вони мають логотип казино і не мають грошового номіналу.

Одних відвідувачів більше (великі ігрові заклади, розраховані на великий потік відвідувачів), інших – менше (клубні, елітні). Хтось віддає перевагу класичному стилю, а когось більше влаштовує модерн. Молодь залучають шоу-центри з дискотеками, концертами, виступами знаменитих співаків, ігровими залами, розігруваннями самих різних призів.

Клуб - організація, що об'єднує людей певного кола, об'єднаних спільними інтересами, заняттями, мають виховне, повчальне, культурно-освітнє значення.

До клубу приходять люди, які бажають опанувати певне заняття. Клуб за інтересами - це свого роду вихователь. Кожний із членів об'єднання прагне винести на люди свої знання та вміння. Спілкування в колі однодумців сприяє збагаченню, взаємовихованню. Їх прив'язує особлива атмосфера рівності, доброзичливості і самодіяльності.

Щоб дозвілля в клубних об'єднаннях стало сприятливим, необхідно будувати роботу на інтересах самої людини. Треба не тільки знати сьогоденні культурні заняття молодих, передбачати їхні зміни, а й уміти швидко реагувати на них регулюванням відповідних форм і видів дозвілля і розваг.

Дослідження вчених та й найпростіші життєві спостереження показують, що при всій важливості і силі соціалізації молодої людини в навчальному і виробничому колективі, при всій необхідності змістовної діяльності на дозвіллі молодь уперто збирається в колектив однолітків. Виходить, що спілкування в молодіжній компанії - це форма дозвілля. Домашнє дозвілля в оточенні однолітків немов магніт притягує до себе юнаків і дівчат.

Його шляхетного, розвивального впливу на особистість молодої людини не можна заперечувати. Але цей вид дозвілля має ряд мінусів - ізолюваність людини в

чотирьох стінах, відрив від фізкультурно-спортивних форм дозвілля, а це не може не підсилювати інертності молоді людини.

З найпоширеніших видів дозвілля молоді є дискотеки. Дискотека формує особистість як учасника творчого колективу, є засобом ідейно-естетичного виховання. Аудиторія сьогоднішньої дискотеки величезна, включає різні вікові і статеві групи

Дискотека виникла з глибин самодіяльної творчості. До моменту її появи просто не було того професійного зразка, на який вона могла б орієнтуватися. Цей зразок складався поступово як результат самодіяльних творчих пошуків. Перші досвіди теоретичного і методичного осмислення практичних пошуків у цій сфері належать самодіяльним ентузіастам. Деякі з них вирости згодом у професіоналів дискотеки і серйозно збагатили її творчий професіоналізм.

Істотною особливістю сучасної дискотеки є її спрямованість на події дня, насамперед на явища музичного життя. Молодь іде на дискотеку ще й заради того, щоб одержати свіжу інформацію про новини естради, рок-музики, почути не тільки улюблені мелодії, а й нові, одержати кваліфікований коментар, довідатися щось цікаве про співаків, композиторів, музикальні групи. Дискотеки для молоді є своєрідним інформаційним центром молодіжної музики, клубом музичних новин. Диск-жокеї відіграють роль самодіяльних інформаторів, оглядачів, коментаторів. Одним з головних напрямків їх діяльності став пошук, збір, систематизація нової інформації.

Правильна постановка дискотечної справи допускає централізовану систему оперативного збирання необхідної інформації, її швидке опрацювання і розсилання на місця, авторам програм і ведучим дискотек. Крім того, варто пам'ятати, що дискотека покликана не тільки реагувати на події музичного життя світового масштабу, але й висвітлювати поточні питання життя на місцях.

Однією з постійних тематичних і танцювально-розважальних диско програм виступають новини музичного життя. Цей процес досить трудомісткий, потребує не тільки великих затрат часу, а й необхідної кваліфікації, якої автори і ведучі дискотечних програм не завжди володіють.

Боулінг. Боулінг - гра в кеглі. Є однією з самих демократичних і популярних ігор сучасності. Гра складається з 10 рамок, у кожній з яких треба намагатися вибити 10 кеглів. На кожен рамок дається дві спроби. Незважаючи на те, що боулінг-індустрія робить в Україні тільки перші кроки, розвивається вона стрімко. Практично у всіх великих містах й великих готелях є боулінг-центри, які стають розважальними центрами сімейної й молодіжної спрямованості. Сучасні боулінг-центри оснащені автоматичною системою підрахунку очок і управління, що складає з мережі комп'ютерів, пристроєм повернення куль, доріжками для їхнього метання, меблями для відпочинку відвідувачів і барами.

Гольф. Зародилася ця гра в Шотландії, в XIII в. У ті часи більшість населення цієї країни займалася скотарством. Кочуючи з місця на місце, пастухи розважалися тим, що своїми ціпками кидали в ямки кістяні кулі. Згодом ціпок видозмінився, перетворившись у ключку, кістяну кулю замінили м'ячем, набитим спресованим пір'ям, а сучасну кулю роблять із пластику. Суть гри залишилася тією ж, хоча грають у неї тепер представники заможної еліти, об'єднуючись у клуби аматорів гольфу.

Гра проходить на спеціально підготовленій місцевості площею від 40 до 70 га, де розташовуються 18 полів різних розмірів. Місцевість рівнинна, з гарним ландшафтом, який вибирається, або цей ландшафт створюється штучно.

Кожне поле має коло коротко постриженої трави (грін) з лункою у центрі. Гравець має м'яч і ключку. Ключки використовуються різні (вуди, айрони, драйвер, патер - усього 14 видів). Вони відрізняються довжиною, вагою, нахилом ударної голівки. Граючий повинен «пройти» 18 лунок з найменшою кількістю ударів (професійний рівень 70 - 72 ударів). Гравця очікують серйозні випробування: влучення м'яча в піщані ями, які спеціально роблять у самих несподіваних місцях, перешкоди з боку дерев і чагарників, втрати м'яча у високій траві або у воді струмків і ставків, спеціально створених на гольф-полі.

У багатьох містах Європи й Америки, у великих курортних центрах створені тренувальні поля й площадки для міні-гольфу. Площадки для міні-гольфу - дійсне поле, тільки зменшених розмірів. Тренуватися можуть всі бажаючі, оскільки чим

більше їх буде, тим більше буде професіоналів, що обслуговують гольфи-клуби й гольфи-центри. Для України гольф - захоплення нове, але створена Всеукраїнська Федерація гольфа (ВФГ), проводить тури з міні-гольфа за встановленими правилами.

Правила міні-гольфа. Міні-гольф являє собою індивідуальну спортивну гру з ключкою і м'ячем на спеціальному полі, змагання з якої можуть проводитися як у закритому приміщенні, так і на відкритому повітрі. Короткий варіант правил міні-гольфа за версією Всеукраїнської Федерації гольфа (ВФГ), погоджений по загальних пунктах із Правилами міні-гольфа за версією Всесвітньої Федерації спортивного міні-гольфа (WMF) містить у собі:

- етикет (правила поведінки на поле) і безпека;
- регламентацію стандартизованого устаткування й екіпірування спортсменів;
- правила гри;
- правила для учасників змагань;
- правила фіксації результатів;
- основні порушення і штрафи;
- правила проведення змагань.

Гравці в гльф повинні дотримуватися певного етикету - правил поведінки на полі.

1. Не можна розмахувати ключкою. Не можна бити по м'ячу в напрямку, протилежному напрямкові до лунки, або бити свідомо так сильно, щоб м'яч переборював відстань набагато більше довжини лунки. Не можна кидати м'яч рукою, у тому числі передаючи його партнерові.

2. Не ходити, не рухатися і не розмовляти, поки інший гравець готується завдати удару або грає.

3. Не стояти на лінії патта (лінія патта збігається з лінією прицілювання).

4. Не знаходитися на території лунки, не стояти на бортику лунки і не ставити на лунку ніяких предметів під час підготовки до гри і проходження лунки іншим гравцем.

5. Безпечна дистанція від гравця, що виконує удар, повинна бути не менше 2 м.

6. Стояти так, щоб не відкидати тінь на м'яч, лунку і по можливості, на лінію прицілювання.

7. Після того, як ви закінчили гру, найкоротшим шляхом залишіть лунку, щоб не затримувати гру.

8. Після закінчення гри останнім гравцем команди вона повинна відразу ж звільнити лунку для іншої команди і тільки після цього заповнювати картку.

9. Додаткові правила, що стосуються поведження на поле, обговорені в розділах "Правила для учасників змагань" і "Перелік порушень і штрафів".

Вимоги до обладнання та екіпіровки для гри в гольф. Гра в міні-гольф проводиться на полі, що складається з 18 ігрових площадок, названих лунками (доріжками). Площадки повинні бути пронумеровані, а їхня конструкція відповідати вимогами до поля даного класу.

Змагання зі спортивного міні-гольфа можуть проводитися на стандартизованих полях з лунками модульного типу (з килимовим, етернітовим, або бетонним покриттям), або з лунками паркового (або ландшафтного) типу з килимовим покриттям. Лунки поля модульного типу відповідають обговореним у правилах Всесвітньої Федерації спортивного міні-гольфа стандартам конструкції і геометричних параметрів із зазначеними допусками. В даний час затверджений набір з 18 стандартів для бетонних модульних полів і з 25 стандартів для етернітових і килимових модульних полів. Лунки поля ландшафтного типу мають довільну геометрію, але повинні відповідати обговореним нижче стандартам на складові компоненти.

Кожна лунка (доріжка) містить у собі:

- власне ігрову поверхню (ігрове поле);
- границі лунки (звичайно у виді бар'єрів);
- стартову площадку ("ті");- перешкоди (якщо є);
- лінію, що обмежує ігрове поле (при необхідності);
- спеціальні оцінки для переміщення м'яча з положень, що не граються;
- власне лунку (отвір на поле).

Площадка модульного типу повинна мати довжину не менш 5,5 м і ширину не менш 80 см.

Під час відсутності обмежувальних бар'єрів границі площадки повинні бути позначені чітко видимою лінією.

Стартова площадка "ті" являє собою коло діаметром 30 см, розташований на осі стартової ділянки ігрового поля на відстані не менш 40 см від його початку.

Перешкоди можуть мати різну конструкцію для різних типів полів, що повинна бути спеціально обговорена загальними (у випадку модульного поля) або місцевими (у випадку ландшафтного поля) правилами. Загальна вимога: перешкоди повинні бути жорстко фіксовані по положенню й орієнтації, і не зрушуватися при торканнях ключкою або м'ячем.

Лінія, що додатково обмежує ігрове поле, звичайно використовується в модульному варіанті, і/або збігається з першою перешкодою, або вказує яку відстань повинний пройти посланий з "ті" м'яч, щоб вважатися введеним у гру.

Діаметр власне отвору лунки може бути різний на різних полях, але не повинний перевищувати 120 мм. Для основних (етернит і бетон) видів модульного гольфу це обмеження складає 100 мм.

Гра ведеться з використанням ключок для міні-гольфа або паттерів для великого гольфа. Ключка не повинна мати спеціальних пристосувань, що полегшують прицілювання, а ігрова поверхня голівки ключки не повинна перевищувати 40 см².

Дозволено використання м'ячів з будь-яких матеріалів, що задовольняють наступним вимогам: - розміри в інтервалі від 37 до 43 мм; відскік від бетонної поверхні, що не перевищує 85 см при киданні з висоти 1 м (при температурі 25 С⁰). Дане правило дійсне за винятком випадків, коли використання визначених м'ячів по тих або інших причинах заборонено спеціальним рішенням технічного Комітету Федерації, у веденні якої знаходяться дані змагання.

Правила гри в гольф. Мета гри складається в переміщенні м'яча зі стартової площадки "ті" у лунку за допомогою ключки за найменше число ударів.

Для проходження однієї лунки може використовуватися тільки один м'яч. Виключення складає ситуація, коли м'яч ушкоджений у процесі гри або загублений і не знайдений протягом 5 хв. У цьому випадку з дозволу арбітра допускається заміна м'яча, але удар виконується з місця попереднього удару.

На "ті" м'яч може встановлюватися рукою або ключкою. З положень, що не граються, м'яч переноситься і встановлюється на відповідний маркер тільки руками.

У процесі гри на ігровому полі лунки м'яч може переміщатися тільки ударами ключки і тільки зі стану спокою. Удар по м'ячу, що рухається, заборонений у всіх випадках.

Рахунок ударів ведеться по числу торкань ключкою м'яча, що знаходиться в грі. М'яч вважається находящимся в грі, якщо він знаходиться в русі після удару з "ті", або знаходиться на ігровому полі (за стартовою лінією), але ще не в лунці.

Кожне торкання м'яча ключкою зараховується як один удар. Якщо число ударів на лунці досягає 6, додається один удар до 7, і гра на лунці вважається завершеною.

Лунки граються в порядку черговості від першої до вісімнадцятої. Гравець може почати гру на лунці тільки після того, як попередній гравець її завершив. У випадку групової гри, група починає гру на лунці тільки після того, як попередня група її залишила.

М'яч грається з "ті" на початку гри на лунці й у випадку, якщо він не перетнув обмежувальну лінію, з якої починається ігрове поле. В всіх інших випадках м'яч грається звідти, де він зупинився за наступними основними виключеннями:

- якщо м'яч правильно введений у гру, але вийшов за обмежувальну лінію, він грається з точки перетину цієї лінії;

- якщо м'яч правильно пройшов першу перешкоду, після чого некоректно пройшов друге (наприклад, перестрибнув), він грається від першої перешкоди (після неї);

- якщо м'яч зупинився поблизу від перешкоди або борту, то він може бути переміщений на 20 см перпендикулярно борту або на 30/50 см (в залежності від конструкції або місцевих правил) перпендикулярно перешкоді;

- якщо м'яч зупинився всередині перешкоди, то він повинний бути переміщений у тому напрямку, з якого він прийшов у це положення.

На лунках модульного міні-гольфа, що граються тільки з "ті" (не мають обмежувальних ліній) кожен наступний удар грається з "ті".

Положення м'яча визначаються його точкою торкання поверхні поля.

Перешкода повинна бути пройдена по обумовленому шляху і вважається пройденою, якщо згадана в попередньому пункті точка знаходиться за лінією перешкоди.

М'яч вважається забитим у лунку з того моменту, коли він прийшов у стан спокою на дні лунки.

Удар по м'ячу гравець повинний наносити знаходячись у поле зору партнера по флайту (групи) або судді.

М'яч може бути за узгодженням із суддею і (або) партнерами по флайту піднятий для очищення від випадкового бруду, при цьому положення м'яча маркірується. М'яч не можна піднімати в процесі гри на лунці для нагрівання або охолодження.

Гравець у процесі гри на лунці може забирати випадкове сміття і перечікувати пориви вітру, так само як і уникати впливу інших зовнішніх факторів у межах відведеного правилами змагань часу. Якщо умови такого роду вплинули на рух м'яча, це не є підставою для повторення удару. Однак, якщо вже зупинений м'яч переміщений унаслідок зовнішніх умов, то гравець може з дозволу судді повернути його в первісне положення.

Для учасників змагань з гольфу встановлюються певні правила:

- 1) Будь-які інструкції оргкомітету або суддів обов'язкові для виконання.
- 2) Гравець не може самостійно що-небудь змінювати на ігровій площадці, і повинний інформувати про замічені дефекти головного суддю до початку турніру.

- 3) Гравець-маркер зобов'язаний уважно стежити за грою того, чий рахунок він записує.
- 4) Про порушення правил ким-небудь із гравців повинний бути інформований суддя.
- 5) Партнер по флайту або маркер може звернути увагу гравця (до удару) на неправильно встановлений м'яч і т.п., але не має права на протест після того як удар уже нанесений.
- 6) Група повинна переміщатися до наступної лунки тільки після того, як вона звільнилася. На лунці не може знаходитися одночасно більш однієї команди.
- 7) У випадку розбіжностей із приводу трактування правил варто негайно проконсультуватися в судді. Дискусії між гравцями не допускаються.
- 8) Невмотивовані затримки гри заборонені.
- 9) Наступний гравець повинний готуватися до старту відразу ж після того, як м'яч попереднього правильно ввійшов у гру.
- 10) Кожен гравець має 90 секунд на перший удар і 70 секунд на кожен наступний.
- 11) Картка рахунку повинна бути передана в суддівську колегію відразу ж по завершенні чергового раунду змагань.
- 12) У ході змагань будь-які форми тренувань на полі, де проходить гра, заборонені.
- 13) Гравці, що не грають у даний момент, не повинні наближатися ближче, ніж на один метр до м'яча, що знаходиться в грі.
- 14) М'яч з лунки варто діставати рукою або спеціальним присоском на ручці паттера.
- 15) Гравець може одержати коротку перерву і залишити групу тільки з дозволу судді.
- 16) Загальна перерва в процесі змагань оголошується тільки головним суддею змагань. За його ж командою змагання відновляються.
- 17) Якщо гравець у ході перерви хоче залишити спортивну площадку, він повинний попередити про це Оргкомітет.

18) У ході офіційних тренувань і змагань вживання тютюну, алкоголю і наркотиків на ігрових полях категорично заборонено. Це правило стосується всіх учасників, включаючи маркерів, суддів, тренерів, офіційних осіб і т.п.

19) Будь-яка вказівка судді в процесі змагань повинна бути виконана негайно, а апеляція у випадку незгоди з ним може бути подана не пізніше чим через 10 хв після закінчення раунду.

20) Гравець може перервати свою участь у змаганнях тільки з дозволу головного арбітра.

21) Мобільні телефони й інші пристрої зі звуковими сигналами повинні бути виключені на час змагань.

Правила фіксації результатів:

1) Гравець не може вести власну рахункову карту.

2) Зміни рахунка вносяться по строго обговорених правилах.

3) Рахунок може вестися суперником з того ж флайту, що виконує функцію маркера, або спеціально призначеним Оргкомітетом і затвердженим суддівською колегією маркером. У випадку, якщо гравців у флайті більше двох, то перший веде рахунок другому, другий третьому, і т.д. до останнього, котрий веде рахунок першому.

4) Перед занесенням у карту рахунок повинний бути оголошений.

5) Рахунок повинний бути занесений у потрібну графу карти відразу ж після того, як він оголошений.

6) Якщо це не оголошено заздалегідь, група або гравець не можуть мати власного маркера.

7) У будь-якому випадку, у тому числі й у випадку спеціально призначеного маркера, гравець повинний сам перевіряти правильність свого рахунку.

8) У випадку, якщо замічено неправильний рахунок, він повинний бути виправлений. При цьому виправлення повинне бути спеціально відзначено і підписано маркером, гравцем і партнерами по флайту, а у випадку флайта з двох гравців - суддею. Крім того, виправлення повинне бути додатково підписано суддею, якщо маються розбіжності усередині групи з цього приводу.

9) В остаточному підсумку кожен гравець є основною персоною, відповідальною за правильність запису його власного рахунка.

10) Після того як гравець поставив підпис, що підтверджує правильність рахунку, ніяких змін не вноситься.

11) Після закінчення гри на останній лунці гравець перевіряє правильність свого рахунку і правильність рахунку партнерів по флайту, розписується, підтверджуючи цей факт, на своїй картці, і, якщо цього вимагає її форма в даних змаганнях, підписує її в маркера і (або) партнерів і передає в суддівську колегію.

Дартс. Історія гри дартс почалася багато століть назад. Ця гра з'явилася в ті часи, коли списи й дротики були одними з основних видів зброї. Серед кращих гравців були король Англії Генрі VIII і король Франції Шарль VI. Життєва необхідність тренуватися поступово трансформувалася в захоплюючу гру у вигляді мішені - кола, розбитого на сектори, і стріл-дротиків з гострими голками-наконечниками. Гравець, що потрапив дротиком хоча б раз в, центр мішені (так званий «Бичаче око»), вважався щасливчиком. В 1908 р. дартс був визнаний як популярний вид спорту, відпочинку й розваги. Цю гру люблять як дорослі, так і діти. Вона розвиває влучність, пильність, координацію, арифметичні здатності й просто підвищує настрій і дає емоційну розрядку.

У Великобританії, Німеччині, США, Австралії й багатьох інших країнах миру ця гра стала невід'ємною частиною національної культури.

У цей час поряд із традиційним дартсом у багатьох розважальних і курортних центрах установлюється електронний дартс. Мішень електронного дартса має убудований мікропроцесор, дисплей для відображення результатів гри й панель керування. Дротики в електронному дартсе використовуються з безпечними пластиковими наконечниками. Електронний дартс дає можливість програмування правил гри, кількості гравців (одночасно можуть грати не більше 8 учасників). Він має ще одну перевагу - систему автоматизованого підрахунку очок.

Серфінг. Цей вид розваги досить стародавній. Популяризатором серфінгу прийнято вважати англійського мореплавця Джеймса Кука, який під час одного зі своїх подорожей потрапив на Гавайї. Тут мореплавеця вразила велика кількість ігор

і змагань, що влаштовувалися гавайцями. Найбільше Кука вразило катання гавайців на дошках по хвилях океану, що вважалося в корінних жителів культовою дією.

Для катання використовували два види дощок. Один вид (алача) - дошка довжиною близько 3 м і вагою близько 10 кг.. Виготовлялася із хлібного дерева й призначалася для бідних людей. Другий вид (оло) - дошка, що важила близько 100 кг і довжиною близько 6 м, завдяки чому вона розвивала швидкість до кілька десятків кілометрів у годину. Цей вид дощок призначався для вождів й їхнього найближчого оточення. Виготовлення дощок супроводжувалося релігійними обрядами. Дереву, з якого потім виходила дошка, перед тим, як його зрубати, приносилася жертва. Жертвою була риба. Після катання дошки ретельно висушивши, загортали в матерію й клали в надійне місце.

На той час, коли Джеймс Кук відвідав Гавайї, цей вид розваги був у розквіті. Однак із приходом на острови білих людей він був оголошений сатанинським і незабаром про нього забули на довгі роки. Згадали про нього тільки на початку минулого століття.

У наші дні це дуже популярний вид проведення дозвілля на морі. Гавайські острови, що подарували світу цей вид розваги, дотепер вважаються найбільш престижним місцем для заняття серфінгом. Популярний він в Італії, Франції, Єгипті, Греції і Росії.

Для занять серфінгом потрібно перебувати поруч із морем, мати велике бажання, сміливість і серфінгову дошку. Безліч морських курортів культивують цю спортивну розвагу.

Дощок зараз превелика безліч, розрізняються вони по довжині й матеріалом виготовлення.

Короткі дошки (160-180 див) призначені для професіоналів і для тих, хто більш ніж упевнено почуває себе на хвилі.

Початківцем потрібна дошка довжиною в 200-230 див типу «Tanker» або «Malibu style». Така дошка має форму витягнутого еліпса й не має гострого носа, щоб уникнути зіткнення з рифом або дном. Ця дошка маневрена й більш безпечна. Є

дошки й більше довгі - 2,5-3 м. Звичайно на узбережжя (при готелі) існують пункти прокату дощок.

Як бачимо, дозвілля в готелях і туристичних комплексах є важливим соціально-культурним чинником нашого життя, і хоч вона орієнтована переважно на активних людей, які знаходять можливості відпочивати, переміщуючись у просторі, це не зменшує, а, навпаки, збільшує її значення. Саме активні люди найбільше впливають на розвиток суспільства, саме вони найбільше працюють і саме вони, як ніхто інший, потребують професійно організованого, ефективного відпочинку, особливо, коли він короткотерміновий. Анімаційна діяльність створює умови для такого відпочинку, прискорюючи при цьому рекреаційні процеси в організмі, гуманізуючи відносини між людьми, підвищуючи їх культурний та інтелектуальний рівень. До того ж анімаційна діяльність, за принципом ланцюгової реакції, втягує в процес активного відпочинку і так званих "черепак" або "равликів", тобто людей, на перший погляд, пасивних.

11.5 Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів

Організація роботи анімаційної служби можлива тільки при наявності достатньої матеріальної бази. Для проведення шоу-програм, спортивних ігор й інших розважальних заходів необхідне відповідне устаткування й реквізит. Оскільки відпочинок кожний розуміє по-своєму, то й пропозиція повинна бути різноманітною. Чим багатша матеріальна база, тим більшу кількість розваг можна запропонувати.

Матеріальна база для анімаційних програм повинна включати:

- устаткування для відпочинку на пляжі (водні атракціони, вежі вільного падіння, парасолі, гірки, човни тощо);
- устаткування для дитячих майданчиків (гойдалка, каруселі, альтанки, гірки, ігрові й пневматичні атракціони, оформлювальні фігури у вигляді казкових персонажів, надувні карнавальні костюми);
- приміщення, меблі й необхідний реквізит й інвентар для міні-клубу (різні

настільні ігри, фарби, книжки-розфарбування, пластилін, пазли, набори формочок, ляльки, машинки, кольоровий папір, олівці тощо);

- устаткування для рухливих ігор і тренажерних залів (спортивні тренажери, екстремальні атракціони, мішені, аксесуари для пейнтболу, бадмінтону, футболу тощо);

- приміщення, книги і меблі для бібліотеки;

- приміщення та інвентар для станцій і пунктів прокату човнів, водних велосипедів, лиж тощо;

- приміщення, амфітеатр або обладнану площадку на відкритому повітрі для проведення масових заходів і розважальних шоу;

- устаткування, декорації й набір костюмів і реквізиту для сцени;

- проекційне, звукове, сценічне, світлотехнічне й інше устаткування для проведення шоу, дискотек, конкурсів і змагань;

- ігрові автомати;

устаткування й приміщення для більярда, боулінга, казино (якщо останні передбачені).

Для організації відпочинку, дозвілля і розваг необхідно перш за все організувати інфраструктуру Щоб запропонувати відпочиваючому повну анімаційну програму, курортні або клубні готелі повинні мати особливу інфраструктуру й більші можливості (тенісні корти, баскетбольні, волейбольні й інші спортивні й ігрові площадки, паркові атракціони, віндсерфінг, човни, акваланги, басейни, аквапарки, пляжні бари, таверни, кінотеатри, дискотеки, нічні клуби, боулінг-центри, більярдні, казино, тоталізатори тощо). Дизайн цих об'єктів вимагає особливої уваги.

Необхідно дотримуватися правила безпеки. Центри цієї розважальної діяльності повинні розташовуватися недалеко один від одного, від моря й торговельних точок (барів і закусочних).

Технічні об'єкти для проведення анімаційних програм - це складна технічна й соціальна система, успішне функціонування якої в системі гостинності залежить від

цілого ряду факторів: місця розташування, досконалості й надійності устаткування тощо

При експлуатації цих об'єктів і систем технічною службою й спеціалізованими організаціями виникає безліч технічних, економічних й організаційних проблем, комплексне вирішення яких повинне починатися ще при проектуванні цих об'єктів, а завершуватися - грамотною і ефективною анімаційною організацією.

Для підтримки матеріальної бази в робочому стані необхідно мати господарника, який би стежив за справністю устаткування і інвентарю, а при необхідності робив ремонт. Основна ж відповідальність за збереження матеріальної бази лягає на аніматорів, безпосередньо з нею працюючих, для чого необхідно з ними проводити відповідний інструктаж.

Матеріальна база анімаційної служби будь-якого готелю має потребу в постійному відновленні, але, як правило, через недостачу засобів відбувається це не так часто, як треба. Тому аніматори повинні не тільки самі дбайливо користуватися устаткуванням, реквізитом і костюмами, але й призивати до цього туристів і гостей готелю.

Формування матеріально-технічної бази для організації відпочинку, дозвілля і розваг ведеться з урахуванням специфіки роботи готельного господарства. Культурно-розважальна складова функціонування підприємства закладається на етапі його створення. Архітектори разом з рекреаторами, в тому числі й аніматорами, створюють проект, наприклад, курортного готелю, з урахуванням найширшого спектру потреб рекреантів. У структуру підприємства, крім бази розміщення, бази харчування, органічно вплітається і база дозвілля.

У процесі створення дозвіллевої бази важливо також враховувати спектр прогнозованих потреб споживачів готельних послуг. Матеріальна база дозвілля створюється саме для задоволення якомога більшого спектру цих потреб.

Для задоволення дозвіллєвих потреб молодих і здорових людей, акцент робиться на спорудженні комплексу спортивних, ігрових, танцювальних закладів дозвілля чи майданчиків, розрахованих переважно на активний відпочинок.

Так як курортний чи санаторний готель розрахований на людей третього віку, чи людей, що їдуть сюди лікуватися, є сенс формувати анімаційну базу з наголосом на видовищні, клубні, інтелектуально-духовні форми дозвілля. Це не означає, що тут не повинно бути танцювального чи спортивного майданчика, але більшість споруд все ж розраховується на спокійний відпочинок. У подібному закладі обов'язково повинна бути бібліотека, клубні приміщення для спілкування і творчості, концертні зали тощо. Важливо, щоб більшість місць відпочинку планувалася просто неба з урахуванням ландшафту території, її панорамних точок, звідки відкривалися б найкращі краєвиди оточуючого природного середовища. Давно відомо, що синтез відпочинку і краси природного оточення дає чудовий рекреаційний ефект.

Для лікувальних закладів санаторного типу характерна суттєва залежність відпочинку від лікувально-оздоровчих програм і їх специфіки. Наприклад, людям з проблемами опорно-рухового апарату протипоказані різкі рухи. Враховуючи це, не слід у подібних санаторно-курортних закладах будувати традиційні спортивні, танцювальні, ігрові майданчики. Тут повинні бути умови для різноманітних настільних, інтелектуальних, рольових ігор, видовищних заходів та релаксації. Подібний підхід характерний і для кардіологічних санаторіїв.

Натомість, клімато-оздоровчі заклади: пансіонати, курортні готелі, бази відпочинку, туристичні бази - формуються як заклади анімаційної, тобто активної рекреації.

Важливим чинником формування матеріально-технічної бази дозвілля є клас, рівень, категорія закладу розміщення.

Відповідно до класифікації готелів анімаційну базу цих закладів можна поділити на *три рівня забезпеченості*:

Перший рівень - матеріальна база дозвілля чотирьох-п'ятизіркового закладу.

Цей рівень найвищий. Він передбачає наявність найширшого спектру культурно-розважальних закладів, що відповідають найсучаснішим вимогам. Яскравим прикладом такого рівня є матеріальна база дозвілля п'ятизіркового "готелю на плаву" - океанського круїзного лайнера. Сучасні конструктори та

"архітектори відпочинку" змагаються у різноманітності, оригінальності, новизні розваг, що пропонуються. Подібні ноу-хау повинні мати відповідну матеріально-технічну базу. Серед запропонованих варіантів привертають увагу спортивні майданчики та споруди на палубах судна: басейн, поля для міні-гольфу, волейбольні, міні-футбольні майданчики, тенісні корти, приміщення для шейпінгу та аеробіки, тренажерні зали та льодові стадіони. Крім того, подібні "плавучі готелі" пропонують туристам відвідати театральну виставу в театрі - точній копії міланського "Ла Скала", або ж костюмоване шоу - у вар'єте, що дуже нагадує славнозвісний "Мулен Руж". До матеріально-технічної бази дозвілля судна належить також бібліотека з великою фоно- і відеотекою, клубні приміщення, танцювальні та ігрові холли, дитячі кімнати з відповідним набором засобів для гри, дискотеки, казино, бари, ресторани тощо. Технічні засоби, костюми, реквізит відповідають високому рівню дозвіллевих послуг на судні. А спеціалісти продовжують генерувати нові ідеї щодо варіантів розваг, що пропонуються. На черзі побудова аквапарків і парків атракціонів на судах найвищого класу.

На сучасному етапі спостерігається жорстка конкуренція саме на ринку розваг. Вкладаються мільярди доларів у розробку нових ідей у цій сфері з однією метою - залучити якомога більше туристів до того чи іншого туристично-рекреаційного закладу. В Україні позитивним прикладом формування матеріально-технічної бази дозвілля є готель "Ореанда" в м. Ялта. На початку XXI ст. там побудовано перший у країні багатопверховий розважальний комплекс, що належить курортному готелю.

Другий рівень - матеріально-технічна база дозвілля тризіркового закладу.

Це середній рівень забезпеченості. Він теж передбачає широкі можливості для організації анімаційної діяльності туристів, щоправда, з урахуванням значно менших витрат на потреби

Якщо у висококласних підприємствах існує система спеціально створених для того чи іншого виду дозвілля об'єктів анімації, то в підприємствах другого рівня забезпеченості спостерігається створення багатофункціональних об'єктів дозвілля. Наприклад, замість трьох-чотирьох спортивних майданчиків будується один, обладнаний таким чином, щоб на ньому можна було б грати в міні-футбол,

волейбол, баскетбол, а в деяких випадках ще й в теніс чи бадмінтон. Замість двох залів для проведення різного роду сценічних шоу і кіносеансів будується один кіноконцертний зал, замість трьох басейнів - один і т. д.

Технічне забезпечення об'єктів дозвілля такого закладу, як правило, достатнє і відповідає його рівню.

Далеко не всі заклади другого рівня забезпеченості мають площі для організації анімаційної діяльності. Тому досить часто спостерігається ситуація, коли гостям пропонують користуватися анімаційними послугами сусідніх, більш потужних закладів чи об'єктів загального користування. Звичайно, подібні послуги надаються за додаткову оплату.

Важливою складовою матеріального забезпечення туристично-рекреаційного закладу є його прокатна база дозвілля. Вона теж відповідає рівню закладу, специфіці його функціонування. Так, гірськолижні курорти мають надавати послуги прокату гірськолижного спорядження - лижі, палки, кріплення, сноуборди, санки, причому для різних категорій туристів. Приморські кліматичні курорти надають послуги з прокату засобів водноспортивного відпочинку: різного роду надувні плавзасоби, серфінгові та віндсерфінгові дошки, човни, катамарани і, навіть, катери і яхти. Оскільки заклади другого рівня часто обмежені у площах, є сенс розвивати форми компактного дозвілля - гру в пінг-понг, бадмінтон, більярд, настільні ігри, гурткові заняття. Необхідний інвентар для організації такого дозвілля і складає прокатну базу підприємства.

Третій рівень - матеріально-технічна база дозвілля одно-двозіркових закладів.

Це найнижчий рівень. Він передбачає мінімальний набір анімаційних засобів, потрібних для забезпечення рекреаційного процесу.

Дозвіллева база закладів третього рівня складається як мінімум з кіноконцертного залу, нехай і літнього типу, багатofункціонального спортивного майданчика, танцювально-ігрового майданчика, спеціально обладнаного дитячого майданчика (при необхідності), більярдної кімнати, хоча б одного клубного приміщення (наприклад, вітальні чи камінного залу), як мінімум двох телевізійних кімнат, кафе чи бару, відповідної прокатної бази. Досить часто керівники закладів

третього рівня забезпеченості, розуміючи важливість анімації, формують культурно-анімаційні комплекси, що відповідають вимогам другого рівня, і, навпаки, тризіркові заклади, навіть маючи відповідні площі і приміщення, не створюють достатніх умов для організації анімаційної діяльності гостей, відповідних рівню закладу.

Суттєвим чинником впливу на формування матеріальної бази відпочинку, дозвілля і розваг є сезонність роботи туристично-рекреаційного підприємства. У закладі, що функціонує переважно в зимовий період чи увесь рік, передбачаються умови для організації анімаційної діяльності в приміщенні (клуби, ігрові холли, кімнати релаксації, танцювальні, кіноконцертні зали). Заклади ж, що працюють лише в теплу пору року, орієнтуються на організацію анімаційної діяльності просто неба, формуючи порівняно недорогу інфраструктуру дозвілля (відкриті танцювальні, ігрові, спортивні майданчики, літні кіноконцертні зали тощо).

Великі курортні готелі, санаторні комплекси, бази відпочинку у багатьох країнах світу проектується з урахуванням різноманітних потреб рекреантів в активному відпочинку, в тому числі - й у спортивно-ігрових його формах. Практично всі вони мають комплекс спортивних майданчиків: від розповсюджених міні-футбольних, волейбольних, баскетбольних, тенісних до елітарних полів для гольфу або ковзанок для хокею та фігурного катання. Усі чотири -, п'ятизіркові готелі обладнані басейнами. Майже всі рекреаційні заклади, Незалежно від їх класу мають більярдні кімнати, столи для настільного тенісу, кімнати для настільних спортивних ігор. Щоб урізноманітнити настільні ігри пропонується перенести їх на майданчики просто неба і збільшити ігровий реквізит (фігури - інколи до 1,5-метрових розмірів). У цій ситуації рекреант рухається, переносючи фігури з місця на місце і в той же час тренує інтелект.

Крім того рекреаційні спортивні комплекси можуть мати майданчики для бадмінтону, міні-гольфу, сквошу, городків, боулінгу тощо. Доповнюють комплекс приміщення для аеробіки та шейпінгу, дитячі спортивні клуби, гімнастичні і тренажерні зали для ефективного функціонування спортивного комплексу передбачається відповідна прокатна база.

Україна поки що не може похвалитися подібними спортивно-рекреаційними комплексами, хоча тенденція до покращення справ у цій сфері є. Так, санаторії "Женева" і "Карпати", що в Трускавці, пропонують своїм гостям різноманітне спортивне "меню" з плавання, настільного тенісу, більярду, тренажерних залів. "Карпати" має універсальний спортивний зал розміром 36 x 18, а "Женева" - відкритий 25-метровий басейн з підігрівом.

Щоправда ефективність роботи цих центрів недостатньо висока.

11.6. Музей як дозвілєвий центр

Музей - це культурно-освітній та науково-дослідний заклад, призначений для збереження та використання пам'яток природи, матеріальної та духовної культури, прилучення громадян до надбань національної і світової історико-культурної спадщини.

Функції сучасного музею надзвичайно складні, зважаючи на різноманітність форм їх діяльності. І хоча найголовніша функція музею - збирання, вивчення і експонування пам'яток історії, культури, мистецтва, основним різновидом їх діяльності стає і дозвіллева, особливо екскурсійна.

Ще донедавна культивувались традиційні форми експонування (скляні вітрини, одноманітні відомості про автора та його твір), а детальнішу інформацію можна було отримати на екскурсії. Сьогодні ж культурно-просвітня діяльність музеїв зазнала суттєвих змін: освітня та виховна функції реалізуються в освітніх програмах, культурно-мистецьких акціях, співпраці з навчальними закладами; розважальна функція виявляється у активній участі особистості у творчих майстернях, клубах, вечорах відпочинку, концертах, у створенні на території музеїв комерційних структур - ресторанів, барів, торговельних кіосків. Поступово музеї стають складовою індустрії розваг.

Музеї намагаються організувати свою роботу так, щоб відвідувач міг ознайомитися з будь-якою експозицією, самотійно, не очікуючи екскурсій. Способи надання інформації: етикетаж, путівники та брошури з конкретних

експозицій, магнітофонні записи, відеоматеріали. Друковані матеріали, записи та відеодокументи не перевантажують відвідувача зайвою інформацією; виготовлення копій, муляжів на етнографічних та природознавчих виставках дозволяють бути не пасивними, а активними відвідувачами музею, поповнювати свої враження тактильними засобами.

Неабияку роль в музейних установах почали відігравати музейні наглядачі, які не просто стежать за порядком, а можуть кваліфіковано відповідати на запитання про виставку, експозицію, окремий музейний експонат, вони є посередниками між відвідувачами та науковими працівниками.

Інтеграційний процес музеїв у сферу розваг виявляється у: створенні в музейних закладах функціональних приміщень для організації проведення дозвілля і розваг; проникненні "індустрії дозвілля" в музеї; використанні в музейній діяльності відповідних форм роботи.

Інтеграція музеїв в сферу розваг виявляється у таких формах:

- створення в музейних закладах функціональних приміщень для організації проведення заходів дозвілля і розваг (концертні зали, клубні кімнати, оглядові майданчики, атракціони, гральні куточки;

- проникнення "індустрії дозвілля" в музеї (відкриття магазинів, сувенірних лавок, кав'ярень, оренда музейних приміщень для проведення рекреаційних та розважальних заходів); використання в музейній діяльності форм відпочинку, дозвілля і розваг (гуртки, хобі-групи, свята, театральні, музичні, літературні і тематичні вечори, конкурси, фестивалі, творчі лабораторії;

Методами активізації участі населення в культурно-дозвіллевих заходах є:

- організація днів культури, мистецьких фестивалів, міських свят;
- організація виставок живопису, історії, архітектури;
- створення "мистецтвотек";
- систематичні трансляції мистецьких радіо- і телепередач; удосконалення маркетингової діяльності музеїв; активізація участі молоді через освітні, культурно-мистецькі і дозвіллеві проекти;

- реалізація освітніх та культурних програм для дорослих; створення умов для доступу до музейних цінностей фондів.

Організація заходів дозвілля в музеях реалізуються з використанням різноманітних методів: навчання шляхом творчої діяльності, рольові ігри, методів експериментального навчання.

Пріоритетними в музейній діяльності є освітні програми для підлітків. Організація дозвілля в музеях активізується під час шкільних канікул: музеї, художні галереї, виставкові центри проводять творчі акції, концерти, лекції, кіновечори, організовують пересувні виставки, ігрові конкурси та змагання. Їх мета полягає в культурному розвитку дитини, поглибленні знань про історію своєї країни, її мистецтво, літературу, народну творчість на основі першоджерел, а не підручників. Тому музеї тісно співпрацюють з навчальними закладами, а підлітки регулярно відвідують музейні зали відповідно до тих тем, що вивчаються в школі. Спеціальні освітні програми розробляються для дітей та підлітків різного віку і різного рівня підготовки, вони реалізуються в таких формах роботи, як: екскурсії, семінари, диспути, дослідження, спостереження, рольові ігри, театралізовані вистави, тренінги.

Музейна діяльність не обмежується роботою з дітьми та підлітками. Освітні та наукові програми музеїв розробляються і для студентської молоді. При цьому не можна забувати, що музей - це не лише місце зібрання і зберігання великих мистецьких колекцій. Музей є науковою установою, центром поширення знань, в якому зберігаються архівна та довідкова документація, нова література. Активними формами роботи музеїв із студентською аудиторією є проведення спільних наукових досліджень, етнографічних експедицій, археологічних розкопок, підготовка наукових публікацій.

Найкращою формою дозвілля у музеї була і залишається музейна екскурсія. Відповідно до сучасних уявлень, «екскурсія являє собою колективний огляд музею, визначного місця, виставки, об'єкта природи і т. д. за певним маршрутом під керівництвом екскурсовода з пізнавальною, освітньою, науковою та виховною

метою, а також служить для задоволення естетичних потреб під час вільного проведення часу».

Таким чином, екскурсії властива низка характерних ознак, головною з яких є пріоритетність зорового сприйняття, супроводжуваного необхідним словесним коментарем. При цьому зорове та вербальне сприйняття посилюється моторним - пересуванням по визначеному маршруту, оглядом об'єкта під різним ракурсом, на різній відстані. Інакше кажучи, екскурсія передбачає рухову активність екскурсантів. Її характерною ознакою є також колективність огляду, внаслідок чого в групі людей, пов'язаних спільним інтересом та можливістю обміну думками, виникає особлива психологічна атмосфера. Вона впливає на сприйняття та засвоєння побаченого і почутого. Екскурсія проводиться під керівництвом екскурсовода на певну тему й за певним маршрутом, тобто вона має організований характер. Володіючи всіма рисами, що властиві екскурсії як такій, музейна екскурсія має певну специфіку: вона проводиться у спеціально організованому музейному просторі.

Музейні екскурсії доволі різноманітні і можуть поділятися за місцем проведення, за об'єктом показу, а також за характером тематики, цільовою спрямованістю і складом екскурсантів. Екскурсії можуть здійснюватися і в приміщенні музею - по експозиції, виставках, фондах, а також за межами музейного приміщення - по пам'ятках і пам'ятних місцях. Практикуються також комплексні екскурсії, що об'єднують єдиною темою показ музейної експозиції і пам'яток, які перебувають у природних умовах.

За тематичним характером вирізняють оглядові екскурсії та екскурсії за темами профільної дисципліни. Оглядові екскурси призначені для відвідувачів, які вперше прийшли до музею і бажають отримати загальне уявлення про його історію та колекції.

Зазвичай ці відвідувачі - туристи, які обмежені часом. Відомості, що надаються їм під час оглядової екскурсії, носять інформативний характер. Екскурсовод чи музейний працівник стисло знайомлять з історією та змістом музейних зібрань, а

також з основними розділами музейної експозиції й окремими видатними експонатами.

Екскурсії на теми профільної дисципліни в музейній практиці частіше називають тематичними, що в принципі некоректно, оскільки будь-яка екскурсія має тему. Цей тип екскурсії, на відміну від оглядової, покликаний детально розкрити одну з тем або якусь проблему. Іноді в музеях проводяться цикли екскурсій, об'єднаних певною проблематикою й призначених для постійної групи відвідувачів.

За цільовою спрямованістю вирізняють культурно-освітні (загальноосвітні) екскурсії й навчальні, що безпосередньо пов'язані з програмами різних навчальних закладів. До останніх належать і методичні екскурсії для музейних працівників, які знайомлять з принципами побудови експозиції, особливостями зберігання фондів, специфікою проведення екскурсій.

За складом екскурсантів розрізняють екскурсії для дитячої або дорослої аудиторії, для туристів або для місцевих жителів, для груп за складом однорідних або різнорідних (наприклад, для батьків з дітьми).

Протягом останніх десятиліть з огляду на зміцнення позицій теорії музейної комунікації екскурсію стали розглядати як специфічний вид спілкування, предметом якого є цінності культури, що є значущими і для аудиторії, і для того, хто виступає як керівник. При цьому таке спілкування носить рольовий характер: кожний учасник діалогу діє в межах відведеного його регламенту, а стиль поведінки задається роллю екскурсовода та екскурсанта.

Отже, серед основних тенденцій музейної діяльності можна визначити такі:

- інтеграція музейних програм у сферу дозвілля;
- збереження та популяризація життя місцевих культурних цінностей та їх самотності;
- збагачення духовного життя людини шляхом зв'язку "мистецтво-історія-індивідуальний досвід";
- розвиток віртуальних музеїв та мультимедійних проектів, зміцнює контакти з глядацькою аудиторією і дозволяє відвідувачам знайомитися з колекціями музеїв різних країн;

- розширення музейної діяльності за межами музейного закладу, в регіони країни;
- розвиток музеїв як туристичних об'єктів.

Запитання для контролю

1. Сутність дозвілля та відпочинку.
2. Визначення терміну "анімаційна програма".
3. Основні види анімації.
4. Складові індустрії розваг.
5. Загальна характеристика підприємств індустрії розваг.
6. Які потреби здатна задовольнити готельна анімація?
7. Фактори, що визначають вибір форми дозвілля.
8. За рахунок чого можна досягти найбільшого відновлюючо-оздоровчого ефекту?
9. Характер анімаційних програм.
10. Основні типи напрямків і програм готельної анімації.
11. Які цілі необхідно враховувати при розробці анімаційних програм?
12. Роль ігрового дозвілля в організації відпочинку.
13. Процеси вдосконалення організації ігор з грошовим виграшем.
14. Фактори, які впливають на роботу анімаційної служби.
15. Роль та значення клубного дозвілля.
16. Парки: види та характеристика.
17. Особливості проведення дозвілля у парках.
18. Активні форми дозвілля. Спортивні програми.
19. Спортивно-розважальні програми.
20. Основні вимоги до матеріального забезпечення організації дозвілля.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. /Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Знання України, 2002. – 360 с.
2. Агеева О.А., Двориченко В.В, Забаев Ю.В. и др. Некоторые аспекты функционирования индустрии туризма / Под общ. ред. А.Л.Лесникова, И.П.Мащицкого, А.В.Чернышева.- М.: Вестник, 1998.
3. Александрова А.Ю. Международный туризм / Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Прес, 2001.
4. Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации: Практическое пособие кадровика. — М.: Экономика, 2003. - 703 с.
5. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апонія. – К.: Видавничий центр «Академія», 2006. - 311 с.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, управление, сертификация. — К.: ВИРА-Р, «Альтерпрес», 2001. — 207 с.
7. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
8. Балашова Е.А.Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса– М:ООО «Вершина», 2005.
9. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація / Навчальний посібник. – К.: Центр інформаційних технологій. – 2006. – 292 с.
- 10.Білик Е.В.Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад.- Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2005.
- 11.Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2000.
- 12.Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006. – 448 с.
- 13.Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – Харків: Фактор, 2005. – 232 с.
- 14.Большая прогулка: Транспорт. Турбизнес. Путешествия. Отдых. – 2002. - № 1-5.
- 15.Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. – М.: Книжный мир, 2001. – 165 с.
- 16.Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 208 с.
- 17.Браймер Р.А.Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ.- М.: Аспект Пресс, 1995.
- 18.Веснин В.Р. Менеджмент персонала: Учеб. пособие для уч-ся сред.-спец. учеб. заведений. — 3 изд., испр., доп. — М.: Элит-2000, 2003. - 300 с.
- 19.Великий тлумачний словник сучасної української мови / Укладач і головний редактор В.Т.Бусеп. – К.: Ірпінь, ВТФ “Перун”, 2004. - 1440 с.

20. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 348 с.
21. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 384 с.
22. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. (2-е изд.) / Серия «Высшее профессиональное образование». – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004.
23. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса. — Одеса: Чорномор'я, 1997. - 160 с.
24. Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2000-2004. - № 1-6.
25. Готелі та інші місця для тимчасового проживання: Статистичний бюлетень. – К.: Державний комітет статистики України, 2007.
26. Дворкина Ю.Б. Клуб и свободное время // Клуб. – М., 1999. - № 6. – С.2.
27. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. – К., 2009 – 244 с.
28. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
29. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. - Чинний від 01.07.97.
30. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. -224 с.
31. Ерошенко И.Н. Культурно-досуговая деятельность в современных условиях. – М.: НГИК, 1994, - 69 с.
32. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. — М.: Новое знание, 2006. — 392 с.
33. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. – К.; Атака, 2004. – С. 3-29.
34. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2003. – 215 с.
35. Клоско Е.М. Центры досуга: содержание и формы деятельности // Центры досуга. – М.: НИИ культуры, 1987. – С.31-33.
36. Искусственные зоны отдыха: настоящее и будущее // Программа культурной жизни зарубежных стран. - 1998.
37. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. проф. В.К. Федорченка. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
38. Лукьянова Л.Г. Интерьер гостиниц. - К.: Вища шк., 1991.
39. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для начального профессионального образования. - М: Академия, 2002. – 208 с.
40. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Навч. пос. - К: Центр учбової літератури, 2007.
41. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. - К.: Знання, 2008.

42. Морозова Т.П. Художньо-масові форми дозвілля як продукт туристичної індустрії // Туристично-ераєзнавчі дослідження: Збірник наукових статей.- Вип.1:У 2 ч. – Ч.1. - К.: КМ-Трейдінг, 1998. - с.88-94.

43. Мунін Г.Б., Зимійов А.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. /За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора С.І. Дорогунцова. - К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.

44. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 346 с.

45. Новости турбизнеса. – 2004. - № 1-5.

46. Основи споживчих знань. Посібник для вищих навчальних закладів. Розроблено за підтримки Спільного проекту Європейського Союзу та програми розвитку ООН «Спільнота споживачів та громадські об'єднання». - Київ, 2008.

47. Піча В.М. Культура вільного часу (філософсько-соціальний аспект). – Львів, 1990. – 29 с.

48. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні: Затв. наказом Держкомітету України по житлово-комунальному господарству та Держкомом України по туризму. - №77/44. - 10.09.1996.

49. Полторак В.А. Маркетинговые исследования: Учеб. пособие для студ. вузов / Днепропетровский ун-т экономики и права. — 2. изд., перераб. и доп. - Д. : Изд-во ДУЭП, 2002. - 366 с.

50. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. І доп. - К.: Знання, 2006.

51. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Зб. наук. пр. / Київський національний торговельно-економічний ун-т / М.І. Пересічний (відп. ред.). – К.: КНЕУ, 2004. – 208 с.

52. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч.посіб. - К.: Кондор, 2005. – 408 с.

53. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. – К.: КУТЕП, 2004. – 174 с.

54. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) / Учебн. пособие. - СПб.: Питер, 2007.

55. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2005.

56. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304 с.

57. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. – К.: КНТЕУ, 2005. – 179 с.

58. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала гостиничного комплекса. — 2-е изд. — М.: Финпресс, 2000. — 203 с.

59. Туризм в Україні: Статистичні збірники. – 2000-2005.

60. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. – М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. – 346 с.

61. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Чудновского А.Д. – М.: Тандем, 2003. – 447 с.

62. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К.Федорченко. - К.: Вища шк., 2001. – 327 с.
63. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие. / Пер. с англ. -2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 463 с.
64. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
65. Устименко Л.М., Афанасьєв І.Ю. Історія туризму / Навчальний посібник. – К.: Альтер-прес, 2005.
66. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – К.: Вища школа, 2002. – 195 с.
67. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 174 с.
68. Цивільний кодекс України: Офіційний текст / Міністерство юстиції України. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 464 с.
69. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. - К.: Атака, 2006.
70. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-є вид., перероб. і доп.- К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.
71. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: РДЛ, 2006. – 328 с.

ЗМІСТ

Розділ 1. Основи організації підприємництва готельного господарства.....	3
1.1. Сутність категорії «організація».....	3
1.2. Організація виробництва (підприємництва) готельного господарства: суть і завдання.....	3
Розділ 2. Історія розвитку підприємств готельного господарства.....	6
2.1. Розвиток індустрії гостинності в Європі.....	6
2.2. Розвиток американської індустрії гостинності.....	9
2.3. Розвиток готельного господарства України.....	10
2.3.1. Сучасне готельне господарство Закарпаття.....	17
Розділ 3. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства.....	22
3.1. Історія будівлі готельного типу.....	22
3.2. Сучасна концепція архітектури споруд готельного господарства.....	27
3.3. Історія розвитку інтер'єру.....	29
3.3.1. Внутрішнє вбрання готелів античного світу.....	30
3.3.2. Вбрання готелів в середні віки (стиль готики).....	31
3.3.3 Засоби розміщення в епоху Ренесансу.....	32
3.3.4. Готелі в епоху бароко.....	32
3.3.5. Інтер'єр в стилі рококо.....	33
3.3.6. Інтер'єр готелів в епоху неокласицизму.....	33
3.3.7. Інтер'єр готелів в стилі історизму і постмодернізму.....	34
3.4. Інтер'єр як художня композиція.....	34
3.5. Освітлення і колір в інтер'єрі готельного господарства.....	38
3.5.1. Освітлення в дизайні готельного господарства.....	38
3.5.2. Колір в дизайні готельного господарства.....	40
3.5.3. Взаємодія кольору і світла.....	41
3.5.4. Співвідношення світла.....	42
3.5.5. Ергономіка і схема кольорів.....	43

3.6. Меблі в інтер'єрі готельного господарства.....	45
3.6.1. Історія дизайну меблів.....	45
3.6.2. Меблювання номерів.....	48
3.7. Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єрів.....	50
3.8. Озеленення приміщень готельного господарства.....	51
Розділ 4. Класифікація підприємств готельного господарства. Типи підприємств готельного господарства.....	54
4.1. Класифікація підприємств готельного господарства у світі.....	54
4.2. Класифікація підприємств готельного господарства в Україні.....	65
4.3. Види підприємств готельного господарства. Закордонний досвід.....	77
Розділ 5. Особливості організації побудови структури підприємств готельного господарства.....	83
5.1. Організація структури підприємств готельного господарства.....	83
5.2 Основи організації функціонування підприємства готельного господарства..	85
5.2.1. Організація служби управління номерним фондом.....	85
Розділ 6. Організація приміщень у підприємстві готельного господарства.....	93
6.1. Функціональна організація приміщень.....	93
6.2. Організація приміщень житлової групи.....	98
6.2.1. Організація приміщень для побутового обслуговування.....	100
6.3. Організація нежитлових груп приміщень.....	100
Розділ 7. Теоретичні аспекти організації технології клінінгу.....	103
7.1. Поняття «клінінг» та основні складові технології клінінгу.....	103
7.1.2. Поняття технологічних процесів і циклів.....	105
7.1.3. Нормативна хронологія нормативних операцій обслуговуючих циклів клінінг.....	113
7.2. Основні технології клінінгу , які використовуються на міжнародному та національному рівнях.....	121
7.2.1. Клінінгові технології, які використовуються на міжнародному рівні.....	121
7.2.2.Клінінгові технології національного рівня.....	126
7.2.3.Хімчистки, як одна із складових технологічних операцій клінінгу.	128

Стандарти і правила хімчисток.....	
7.3. Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу.....	128
7.3.1. Клінінг: проблеми та перспективи вдосконалення.....	128
7.3.2. Клінінгова компанія "Основа", - український досвід в області прибирання.....	131
Розділ 8. Організація харчування і напоїв.....	137
8.1. Організація служби харчування і напоїв.....	137
8.2. Організація функціонування виробничих приміщень ресторанних підприємств.....	140
8.3. Організація функціонування приміщень для споживачів.....	142
8.4. Організаційна структура закладів ресторанного господарства.....	144
8.5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.....	145
8.6. Особливості організації обслуговування в номерах готелю.....	147
Розділ 9. Культура обслуговування в готельному господарстві.....	150
9.1. Поняття культури та якості обслуговування.....	150
9.2. Етикет і культура спілкування.....	153
9.3. Організація контролю якості обслуговування.....	155
Розділ 10. Організація безпеки підприємств готельного господарства.....	157
10.1. Системи безпеки підприємства готельного господарства.....	157
10.2. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки	165
10.2.1. Розслідування та облік нещасних випадків	168
10.2.2. Виробнича санітарія і гігієна праці.....	170
10.3. Технологія забезпечення безпеки готелю.....	185
10.4. Використання комплексу технічних засобів безпеки у готелі.....	187
10.5. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.....	190
Розділ 11. Організація відпочинку, дозвілля і розваг	
Список використаної літератури.....	196