

## ТЕМА 1.4. КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ТИПІЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ Й ІНШИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ

---

### *План*

- 1.4.1 Сутність класифікації та її основних критеріїв.
- 1.4.2 Сучасна класифікація готелів світу.
- 1.4.3 Особливості класифікації готелів різних країн в залежності від комфортабельності.
- 1.4.4 Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення України.
- 1.4.5 Типи готелів за функціональним призначенням.

---

*Ключові слова:* бальна система класифікації, ботель, готель, класифікація, мотель, піктограми, рівень комфорту, типізація, європейська система класифікації

---

#### **1.4.1 Сутність класифікації та її основних критеріїв**

Активний розвиток міжнародного туризму сприяв розширенню асортименту додаткових послуг в готелях, а отже і їх диференціацію за рівнем комфорту, складає основу класифікації підприємств готельного господарства. Таким чином, потреба в класифікації виникла з метою необхідності однозначного розуміння споживачем готельних послуг того рівня комфорту, який пропонує той чи інший готель і на який, відповідно, очікує споживач.

Класифікація готелів – система групування споріднених об'єктів готельного господарства складена на основі врахування загальних ознак щодо якості послуг та системи обслуговування, що дозволяє сформувати уніфіковану інформацію для споживача (туриста, турфірми, інших споживачів).

Згідно з дослідженням Всесвітньої туристичної організації та Міжнародної готельної асоціації у 2004 р. офіційна система класифікації готелів прийнята у 83 країнах. Проте, в багатьох країнах існують розбіжності в підходах до класифікації

Узгодження принципів класифікації готельних підприємств на міжнародному рівні вже давно привертало увагу фахівців туристичної сфери. Основною проблемою, що спричиняла дискусію стосовно єдиної системи класифікації стало визначення єдиного критерію, який мав бути покладений в основу цієї системи, Неможливість встановлення єдиного критерію пов'язана з різними підходами до оцінювання якості обладнання, а також

через існуючі природні, культурні та суспільні розбіжності між країнами. Історія цього питання охоплює такі визначні події:

– 1952 р. ІУОТО (Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (попередник ВТО) розробив стандарт «Hotel Trade Charter», у якому пропонував основні критерії класифікації готелів;

– 1972 рр. ІУОТО спільно з Міжнародною готельною асоціацією (МГА) розробили «Проект єдиної міжнародної класифікації готелів». Згідно з цією класифікацією, готелі поділялися на 5 категорій залежно від стану номерів, технічного оснащення, видів і обладнання приміщень громадського призначення, набору послуг і якості обслуговування;

– 1975 р. створення Всесвітньої туристичної організації та прийняття попередніх рекомендацій і документів ІУОТО в якості офіційних;

– 1982 рр. утворилися регіональні комісії ВТО, які розробляли і впроваджували стандартизовані класифікаційні системи в окремих країнах з урахуванням національних особливостей. Стандарти регіональних класифікацій згодом були покладені в основу «Міжрегіональної гармонізації критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, схвалених регіональними комісіями» (листопад 1989 р.), яка набула статусу міжнародного стандарту класифікації готелів за комфортом. Цей стандарт ВТО рекомендує враховувати при створенні національних класифікацій, але він не відіграє ролі єдиної класифікації;

– 1982 р. Європейський економічний союз запропонував створити загальну європейську систему категоризації готелів. Цей проект викликав суперечності між офіційними органами ЄЕС і HOTREC (європейською Конференцією готелів, кафе і ресторанів). HOTREC виступила за створення більш ефективної стандартизованої системи інформування споживачів готельних послуг, побудованої на єдиних графічних символах, але без проведення офіційної класифікації.

– 1988 р. HOTREC розробила єдину глобальну стандартизовану інформаційну систему класифікації готелів (SIS – Standardized Information System), що складається з великої кількості піктограм (умовних рисунків) (рис.4). Система є прозорою, інформативною, допомагає споживачам добре орієнтуватися у готельному сервісі, контролюється законодавством, що не допускає хибних трактувань. Проте вони виступають проти ідеї створення єдиного міжнародного стандарту для класифікації готелів за які ратує Міжнародна організація стандартизації (ISO);

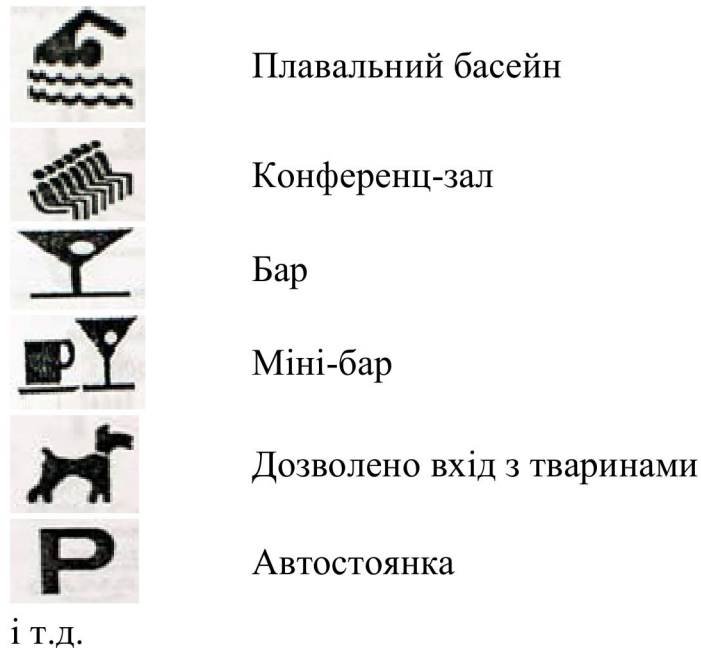


Рисунок 4 - Приклади піктограм єдиної глобальної стандартизованої інформаційної системи (SIS) класифікації готелів

– 1997 р. Міжнародна організація стандартизації (ISO) визначила стандарти якості готельних послуг та офіційно запропонувала використовувати ISO 9000 як основу для стандартів міжнародної готельної класифікації, що ще більше загостило суперечку з професійними готельними асоціаціями. На думку останніх стандарти розробляються та запроваджуються в готелях індивідуально і не вирішують проблем якості послуг.

– з 2003р. по цей час ведеться дослідження сучасних схем класифікації готелів у державах Євросоюзу.

Отже, єдиного стандарту в світі немає, не дивлячись на всі зусилля Комітету готельної та ресторанної індустрії Європейського Союзу, ВТО, МГА.

Неможливість вирішення глобальних завдань класифікації не суперечить необхідності створення на національних рівнях механізму присвоєння готелям категорій, який адекватно відповідав би потребам ефективного розвитку туризму в окремих країнах.

*Готельні підприємства класифікують* за різними критеріями, найбільш розповсюдженими серед яких є:

- рівень комфорту;
- місткість номерного фонду;
- функціональне призначення;
- місце розташування;

- тривалість роботи;
- забезпечення харчування;
- тривалість перебування;
- рівень цін.

Встановлення ступеня комфортності відповідного готельного підприємства визначається планувальним рішенням житлових приміщень, громадських приміщень, групи вхідних приміщень, групи ресторанів, санітарно-технічного обладнання, опорядження приміщень, оснащення і меблів, а також кількістю і якістю послуг для проживаючих. Визначення категорії готелів встановлюється техніко-економічними умовами, необхідністю диференціації готельної мережі з метою задоволення різного споживчого попиту. Всі ці складові впливають на обсяг відповідних капіталовкладень.

#### **1.4.2 Сучасна класифікація готелів світу**

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг.

*Рівень комфорту – це комплексний показник благоустрою та психологічної атмосфери, складовими критеріями якого є*

- стан номерного фонду: площа номерів (м<sup>2</sup>), частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей та ін.;
- стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення та ін.;
- наявність і стан закладів ресторанного господарства при готелі: ресторанів, кафе, барів тощо;
- стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території;
- інформаційне забезпечення і технічне оснащення, зокрема наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-арів, міні-сейфів та ін.;
- забезпечення можливості надання додаткових послуг.

Зважаючи на те, що готельний бізнес залежить від якості обслуговування, налагодження комунікативних зв'язків з гостями, рівень комфорту теж багато в чому залежить від психологічної атмосфери, яка формується його працівниками. Оцінювання персоналу як складової комфорту проводять за такими критеріями:

- освіта;
- кваліфікація;



- вік;
- зовнішній вигляд;
- знання іноземних мов.

Зазначені критерії оцінюються практично в усіх системах класифікації готелів.

*Загалом, встановлення рівня комфорту лежить в основі більше тридцяти систем класифікації, найбільш поширеними серед яких є:*

- «європейська» (французька національна система класифікації) застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні та низці інших країн;

- «бальна» (індійська національна класифікація).

**«Європейська» система класифікації** оснований на таких показниках: площа приміщень, відсоткове співвідношення номерів з санвузлом, наявність тих чи інших послуг.

Серед послуг виділяються тільки деякі елементи загального комфорту: наявність паркінгу, ресторану. Якісні оцінки практично відсутні. Лише для найвищої категорії готелів висовуються такі вимоги, як «організація доброякісного харчування», «гарне обслуговування», «досвідчений персонал». Такий «кількісний» підхід може мати успіх тільки в економічно розвинених країнах, де існують високі загальні стандарти якості готельного обладнання, єдиний підхід у їх оцінювання. Тому такий тип класифікації характерний для розвинених європейських країн.

При цьому він має свої особливості у різних країнах, про які буде сказано нижче.

У країнах Азії та Африки, що розвиваються, найбільшого розповсюдження набув другий тип класифікації – *якісний, оснований на бальній системі оцінювання (індійська система класифікації)*. Готелі поділяються на 5 категорій – від 1 до 5 зірок. Зірки привласнюються спеціальною комісією на підставі визначеної суми балів. Переважають якісні оцінки, такі як «гарний район», «зручні ліжка», «доброякісне харчування», «гарне обслуговування», «досвідчений персонал». Велика увага приділяється асортименту послуг.

Комісія може за своїм розсудом дати до 15 балів за будь-які, непередбачені кваліфікаційними вимогами, додаткові послуги. Для одержання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для даного класу мінімальну суму балів, причому їхня кількість для кожного пункту повинна становити не менше 50% максимальної оцінки.

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

необхідними зручностями. Для отримання відповідної категорії слід набрати мінімальну суму балів:

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

Готелі й ресторани перевіряються щорічно й анонімно. Крім чорних зірок готелям дають і додаткові оцінки у відсотках. Відсотки відображають якісну різницю в обслуговуванні у готелях з однаковою кількістю зірок. Цю відсоткову оцінку виставляє інспектор, ґрунтуючись на своїх особистих враженнях від обслуговування.

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

### **Класифікація готелів за критеріями GDS – глобальних дистриб'юторських систем (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre)**

У 2001 р. один з провідних провайдерів в електронному резервуванні готелів UTELL за участю як готелів, так і турагентів розробив власну систему категоризації готелів, яку запропонував до використання чотирьом найбільшим GDS (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre). Система поділяє готелі на три основних категорії за комфортом і чотири за призначенням:

#### *1) за комфортом:*

- найвищий стандарт якості, що відповідає 5 зіркам, – категорія *Luxury* (Superior Deluxe, Deluxe, Moderate Deluxe згідно класифікації OHG);
- стандарт якості, що відповідає 4 зіркам – Superior – підвищена якість послуг для споживачів середнього класу;
- стандарт якості, що відповідає 4-3 зіркам плюс, – Superior *First Class*, *First Class*, *Limited Service First Class* (за OHG);
- стандарт якості, що відповідає економічному класу *Value*, – від скромних тризіркових до однозіркових готелів з обмеженим сервісом за помірну ціну (за OHG – *Moderate First Class*, *Superior Tourist Class*, *Tourist Class*, *Moderate Tourist Class*);

#### *2) за призначенням відповідно до їх ніші на ринку:*

*Style* – готелі з власним іміджем (історичні будинки або оригінальний проект);

*Resort* – курортні готелі для відпочинку;

*Apartment* – апартготелі довгострокового проживання;

*Airport* – транзитні готелі для пасажирів, розташовані в аеропорту.

**Класифікація готелів за місцем розташування такий їх поділ:**

1. Готелі, розташовані в місті (у центрі або на околиці). У центрі, зазвичай, розташовані готелі ділового призначення, готелі – люкс, готелі середнього класу;

2. Готелі, розташовані на околицях міста або в аеропортах;

3. Готелі, розташовані в сільській (гірській) місцевості. Це невеликі готелі, що розташовані на туристському маршруті або іншому зручному місці. Часто мають у своєму розпорядженні все необхідне для літнього і зимового відпочинку (альпіністський, лижний інвентар та спорядження), доступ до підйомників;

4. Придорожні, що розташовані уздовж доріг, мають, як правило, один або два поверхи з автостоянками – motel;

5. Екзотичні готелі

а) готелі, розташовані на морському узбережжі. Найбільш важливим критерієм є ступінь віддаленості цих готелів від моря (50, 100, 150, 200 м і так далі). Ці готелі розрізняють також з таким критерієм:

- перша берегова лінія – це готелі, розташовані безпосередньо на березі моря;
- друга берегова лінія – це готелі, між територією яких і пляжем знаходиться дорога або бульвар.

б) плавучі готелі. Плавучі засоби розміщення (дебаркадери) призначені для відпочинку споживачів готельних послуг біля водних об'єктів – річок, озер та ін. За бажанням місцеположення такого готелю можна змінити – пересувати уздовж берега. Наприклад, Об'єднані Арабські Емірати (ОАЕ), не задовільнившись можливістю будувати готелі на узбережжі, створили групу штучних островів і на одному з них побудували всесвітньо відомий готель «Бурдж аль Араб» – «Арабська башта»;

в) готелі, що знаходяться під водою. Підводні готелі щоразу з'являються в різних куточках світу і неодмінно стають «магнітом» для туристів і прихильників екзотики та пригод. Так, готель Jules Undersea Lodge, розташований на глибині 7 метрів в маленькій мангровій лагуні у Флориді (США) і побудований ще в 70-х роках ХХ ст., був спочатку дослідницькою лабораторією. Зараз через його круглі вікна метрового діаметра можна спостерігати морських янголів, кораловий риф, баракуд та інших мешканців тропічних вод в їх природному середовищі. При цьому умови перебування в готелі такі ж комфортні, як і на суші, – в номерах є кондиціонер, камбуз, гарячий душ, бібліотека, DVD-програвачі.

**Класифікація готелів за місткістю (за кількістю номерів або місць номерів).** Місткість готелів визначають кількістю номерів або числом спальних місць, тому дуже часто використовують обидва ці показники.

Критерій місткості готелів використовують для того, щоб проводити порівняння за ступенем ефективності функціонування однакових готельних підприємств (табл. 6).

**Таблиця 6 – Порівняльна класифікація готелів за місткістю**

Розмір готелів	Україна	Росія	США	Швейцарія	Чехія
малі	до 100 місць	до 50 номерів	до 100 номерів	до 100 місць	до 120 місць
середні	101–500 місць	150–400 місць (до 300 номерів)	до 500 номерів	100–200 місць	до 500 місць
великі	понад 500 місць	понад 400 місць (понад 300 номерів)	понад 500 номерів	понад 200 місць	понад 500 місць

Як видно з таблиці, в світі відсутня єдина система оцінювання місткості готелів, хоча переважна частка готелів припадає на готелі малої та середньої місткості. Разом з тим існує розумна межа кількості місць в готелях. Так, при перевищенні 2000 місць готелем стає важко управляти, тому рекомендується будувати готельні комплекси.

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

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

#### **Класифікація готелів за поверховістю.**

В світі зустрічаються готелі від одного поверху до 30–40 і більше. Будівництво готелю великої поверховості залежить: від ряду нормативних і економічних вимог, містобудівних умов, будівельних матеріалів і конструкцій, методів зведення будівель, що існують в тій чи іншій країні.

Умовно будівлі готелів можна розділити на такі групи:

- малоповерхові (1–2 поверхи);
- середньої поверховості (3–5 поверхів);
- підвищеної поверховості (6–9 поверхів);
- багатоповерхові (1-ої категорії – 10–16 поверхів; 2-ї категорії – 17–25 поверхів; 3-ї категорії – 26–40 поверхів);
- висотні будівлі (більше 40 поверхів).

#### **Класифікація готелів за тривалістю функціонування протягом року:**

- що працюють цілорічно;
- що працюють два сезони;



- що працюють один сезон.

#### **Класифікація готелів за способом надання харчування:**

- повний пансіон – розміщення плюс триразове харчування (сніданок, обід і вечеря) – Full Board (FB);

- напівпансіон – розміщення плюс дворазове харчування (сніданок і обід або сніданок і вечеря) – Half-Board (HB);

- тільки сніданок – розміщення і одноразове харчування – Bed-and-Breakfast (BB);

- все включено у вартість – у готелях, що працюють в системі клубного відпочинку, пропонується великий вибір безплатних закусок, алкогольних і безалкогольних напоїв національного виробництва – All Inclusive (AI) або національного та іноземного виробництва – Ultra All Inclusive (UAI).

#### **Класифікація готелів за спеціалізацією:**

- повносервісні (перелік послуг повносервісних готелів іноді сягає 800);

- спеціалізовані підприємства (концентруються на обслуговуванні певних сегментів споживачів, наприклад, конгресних турів, спортсменів певного виду спорту тощо).

#### **Класифікація готелів та засобів розміщення за формою власності:**

- приватні;

- відомчі;

- муніципальні;

- змішаної власності (у т.ч. за участю іноземного капіталу);

- громадських організацій.

Окремо необхідно відзначити:

*кондомініум* (лат. *con* – разом і *dominium* – володіння) – спільне володіння, володіння єдиним об'єктом, найчастіше будинком, але також і іншим нерухомим майном. Поняття «кондомініум» отримало велике розповсюдження у ряді держав, зокрема в США;

*таймшер* або *таймшерінг* (англ. *timeshare*, «розділення часу») – право використання одним із власників спільної власності у відповідний проміжок часу. Найчастіше застосовується в нерухомому бізнесі, частково як міжнародна система обміну відпочинком серед співвласників, наприклад, курортних готелів клубного типу. Час використання вимірюється в тижнях, які згруповані в 3 кольори: червоний (найдорожчий), білий, блакитний.

### **1.4.3 Особливості класифікації готелів різних країн в залежності від комфортабельності**

#### ***Франція***

Класифікація готелів Франції передбачає «зоряну» шкалу оцінювання готелів, хоча і з власними варіаціями – у Франції вкрай рідко зустрічаються готелі категорії «5 зірок», що пов'язано з дуже високими податками, якими обкладаються готелі класу 5 зірок. Такі готелі прирівнюються за набір послуг 4L (де: L – це *luxe*). Керівництво цих готелів навмисно відмовляється від підтвердження або підвищення категорії готелю до 5-ти зірок, а якість чотиризіркових готелів нічим не поступається п'ятизірковим.

Для отримання певної категорії французький готель має відповідати таким мінімальним вимогам, як:

- кількість номерів: мінімально – від 5 до 10 номерів залежно від категорії;
- громадські приміщення: мінімальна площа холу залежить від кількості номерів і категорії, чітко встановлена норма необхідної площі громадських приміщень для великих готелів та ін..;
- загальне обладнання готелю: обов'язкова наявність гарячої та холодної води, телефону, кондиціонера;
- житлова частина: необхідність захисту приміщень від світла з використанням завіс, акустичний комфорт; визначена мінімальна площа номерів, санітарне обладнання, площа ванних кімнат, освітлення та ін.;
- персонал: необхідність знання мов, відповідна кваліфікація, фірмовий одяг та ін. Усі вимоги є мінімальними та обов'язковими до виконання.

Класифікацію готелів у Франції проводять службовці державної адміністрації у справах туризму, уповноважені рішенням Комісара Французької республіки, на добровільних засадах згідно з заявкою власника

### ***Великобританія***

Починаючи з січня 2008 року, у всіх путівниках по країні інформація про готелі надається на основі нових стандартів, які базуються на п'ятизірковій системі і вперше в історії класифікують всі готелі за єдиним зразком, а всі регіональні туристичні підрозділи Великобританії почали слідувати «Національним стандартам гарантії якості».

Готелі оцінюються (як і в багатьох країнах світу) від однієї зірки до п'яти. Але навіть в готелі 1\* є всі умови для нормального проживання без особливої розкоші. При цьому оцінюється кількість, якість послуг, місткість номерного фонду (розмір готелю).

**Таблиця 7 – Характеристика категорій готелів у Великобританії**

Європейська класифікація	Класифікація Association of British Travel Agents	Характеристика критеріїв зірковості
5*	Вища категорія	номери мають рівень обслуговування і проживання екстра- класу
4*	Перший клас	пропонують дуже високу якість проживання і відмінний рівень обслуговування
3*	Середній клас	мають досить високий рівень обслуговування
2*	Туристський клас	мають у своєму розпорядженні бар і ресторан
1*	Бюджетний	розташовані в центральній частині міста і мають мінімум зручностей, проте при цьому слугує свого роду гарантією того, що в готелі підтримуються стандарти чистоти

У Великобританії сертифікацію проводять недержавні організації:

- Automobile Association Development Limited (A.A.), що є організацією, яка надає достовірну інформацію щодо готелів на сторінках свого загальнодоступного сайту;
- Royal Automobile Club (Королівський автомобільний клуб) –присвоює червоні та золоті зірки готелям;
- Association of British Travel Agents (Асоціація британських тур агентств) – АВТА – присвоює червоні та золоті зірки готелям;
- English Tourist Board (Англійська Туристична Рада) – присвоює готелям корони.

Для готелів Великобританії існує цілих три типи зірок:


- чорні (початкова категорія ві 1\* до 5\* характеризує відповідність підприємств єдиним прийнятим світовим стандартам, проте готель 3\* не завжди відповідає трьом зіркам, а саме: номери менші за стандарт, а сервіс скромніше;
- червоні («особливо рекомендовані» – додаткова висока оцінка інспекторів за враження від готелю);
- золоті (це знак особливого класу, який видається за результатами інспекції представників Royal Automobile Club (Королівський автомобільний клуб).


Найбільш вживаною у Великобританії вважається класифікація, запропонована Асоціацією британських турагентств –АВТА.


Проте, збереглася і стара система оцінювання, де готелям присвоюються не зірки, а корони, що надається Англійською Туристичною Радою (English Tourist Board).


Відмітними особливостями рейтингу «корон» є «ensuite» номери з прямим доступом із спальні у ванну кімнату. Такі номери зобов'язані бути присутнім як мінімум в третині номерів готелів Великобританії класу «3 корони» і у всіх номерах готелів класу «5 корон».


Listed – готелі з мінімальними зручностями, які, проте, є достатньо чистими і зручними. Існує обмежений діапазон послуг і можливостей.

 Розміщення з такими додатковими зручностями, як раковини, вітальня і телефон.

 Готель з ширшим діапазоном послуг, включаючи ранішній чай і побудку, TV, вітальню і допомогу з багажем.

 Готель з третиною спалень типу «ensuite» (номери, де є прямий доступ із спальні у ванну кімнату) з ванною, туалетом і душем, м'яким кріслом, дзеркалом у повний зріст, чищенням взуття і феном, наявність закладу ресторанного господарства.

 В таких готелях, принаймні, три чверті спален – «ensuite», в номерах є телефон, радіо. Також є всі послуги готелів з 3-ма коронами плюс цілодобовий доступ в готель і обслуговування холу до опівночі.

 Всі спальні – «ensuite», а також всі вище названі послуги плюс обслуговування номерів, пральня, ресторан.

### **Іспанія**

В Іспанії введена градація категорій готелів, що позначаються зірками. Ця градація введена для кожної групи засобів розміщення:

- для готелів – від 1\* до 5\*;
- для бунгало і апартаментів – від 1\* до 4\*;
- для заїжджих дворів і пансіонів – від 1\* до 3\*.

Існують готельні підприємства з прийому туристів «алькасар» (іспан. alcazar – фортеця, королівський палац або замок), які обладнані за класом «люкс» та перебувають у підпорядкуванні Державного міністерства з туризму.

### **Греція**

Грецька система або система «букв». З 2006 року Греція офіційно перейшла на стандартну класифікацію готелів з наданням «зірок» від однієї до п'яти, а до цього грецькі власники готелів дотримувалися такого розподілу готелів:

- de luxe (відповідає категорії 5\*);



- А (4\*) – характеризуються високим рівнем обслуговування, найчастіше розташовані у відомих курортах;
- В (3\*) – найчастіше розташовуються у курортній зоні, на узбережжі;
- С (2\*) – пропонують мінімальний набір послуг, розташовані на певній віддалі від узбережжя, у курортних зонах;
- D та E – відповідає категорії готелю в 1\*.

Сьогодні класифікацією займається Грецька національна туристична організація (Greek National Tourism Organisation – GNTO) при Міністерстві туризму. Особливості податкового законодавства провокують заниження «зоряності» готельних підприємств, що заважає адекватному перекладу грецьких категорій в міжнародні.

### **Італія**

Зоряну класифікацію в Італії почали використовувати з 1981 року. Спочатку лише в деяких регіонах власники готелів для позначення їх якості використовували «зірки». З жовтня 2008 року в Італії прийняли єдиний базовий принцип класифікації готелів від однієї до п'яти зірок і всі 20 регіонів Італії зобов'язали в законодавчому порядку налагодити належний контроль за дотриманням загальнонаціональних правил:

- luxury (фешенебельний) – 5\*;
- перший клас – 4\*;
- комфортний клас – 3\*;
- стандартний клас – 2\*;
- туристський клас – 1\*.

Окрім традиційних готелів в Італії функціонує ще й інша група, яка має назву «гостьовий сектор», де за зірками класифікуються фермерські господарства, які надають відпочинок туристам, а також кемпінги. Готелі «Bed and Breakfast» і приватні апартаменти, поки не підлягають сертифікації в Італії, оскільки вони не вносяться до загальнонаціонального реєстру.

Відмітна особливість готельного господарства Італії – наявність невеликого номерного фонду (40–80). Найчастіше такі готелі не претендують на високу категорію і відповідають рівню 1–2\*. Проте готелі, що розташовані в Альпах, пропонують часто високо комфортабельні умови. Іншою особливістю італійських готелів є наявність конференц-залів.

### **Туреччина**

У Туреччині використовують «зіркову» класифікацію від 1\* до 5\* і при цьому категорії готелів від 1\* до 4\* можуть отримувати додаткові півзірки за те, що готель пропонує кращі умови, ніж це вимагає Міністерство культури і туризму, яке проводить сертифікацію. Іншим органом, що підтримує високі

стандарти в Туреччині, є Турецька Асоціація Готелів і Інвесторів, або TUROB.

Особливої уваги заслуговує «спеціальний» клас готелю, який позначається літерою «S» через те, що невелика кількість номерів, обмежена кількість штату, невелике число місць в ресторані або відсутність басейну заважає присвоїти таким готелям категорію 4\* чи 5\*. Вони розташовані в історичних місцях, характеризуються ексклюзивністю, унікальністю та відповідають модній концепції бутік-готелів.

### **Малайзія**

У Малайзії використовують «зіркову» класифікацію, але рівень сервісу набагато вищий, ніж у Туреччині. Наприклад, готель категорії 4\* у Малайзії може бути прирівняний до 5\* європейського готелю.

### **Китай**

У Китаї готелі різних рівнів називають по-різному: європейський готель 3\* називають «гостьовим будинком» (zhaodaisuo), готель 4\* – «винний будинок» (dinguan), готель 5\* – «туристичний готель» (jindian).

### **Німеччина**

Відповідальність за сертифікацію готелів в Німеччині лежить на організації «DEHOGA» (Німецький Союз власників готелів та ресторанів).

Німецька класифікація встановлює вимоги за двадцятьма двома обов'язковими і незалежними від класу підприємств критеріями:

1. Робота служби прийому (рецепції);
2. Сервіс сніданку;
3. Сервіс напоїв;
4. Сервіс харчування;
5. Наявність телефону в номері;
6. Робота телефону;
7. Мінімальна площа для 75% номерів, в т.ч. і площа санвузла;
8. Санітарний комфорт (у відсотках до загального оснащення санвузлами);
9. Оснащення санвузлів;
10. Наявність «suite»-номерів (номерів-апартаментів);
11. Меблювання і оснащення номерів;
12. Наявність радіо і приймачів телебачення в номері;
13. Наявність подарунків для гостей;
14. Послуги прання і прасування;
15. Наявність сейфів;
16. Кількість холів і стан їхнього оснащення;
17. Можливість безготівкового розрахунку;

18. Наявність телефаксу;
19. Кількість і режим роботи готельних барів;
20. Кількість і режим роботи ресторанів;
21. Можливість проведення конференцій і банкетів;
22. Число додаткових послуг.

Класифікація готелів у Німеччині відповідно до «зоряного» рейтингу є добровільною та платною. Деякі готелі Німеччини прагнуть отримати для опису своїх послуг міжнародний «зоряний» рівень.

### **Швеція**

З 2003 р. класифікація готелів Швеції приведена у відповідність із загальноєвропейськими нормами та здійснюється за єдиним стандартом з 270 критеріїв. Аналогічних критеріїв оцінювання готелів тепер дотримуються ще й Німеччина, Австрія, Швейцарія, Голландія, Угорщина і Чехія.

Загалом, у Швеції прийнято виділяти дві основні групи готелів: звичайні готелі і готелі гарні. Рейтинг кожної з груп визначається зірками. Крім того, серед популярних типів шведських готелів є: *vandrathem* – аналог хостела, *Rum & Frukost* – аналог В & В, *stuga* – котедж за містом, *slott* – готель-замок, *manor* – готель-садиба за містом.

Готелями «гарні» є невеликі готелі. Їх відрізняє тип харчування. У шведських гарні можна розраховувати тільки на сніданок. Обіди і вечері в них не передбачені. Для готелів гарні максимально високий рейтинг – 4 зірки.

Рівень звичайних готелів Швеції визначається в стандартному діапазоні від 1 до 5 зірок. При цьому для ряду готелів передбачаються додаткові класи, які позначаються як *superior*.

1\* – представлені нижчим рівнем готелів, який передбачає загальні душові і туалети, щоденне прибирання номера, сніданки.

1\* *superior* – передбачають в кожному номері ванну та телевізор;

2\* – крім задоволення вимог класифікації готелю 1\* необхідно мати як мінімум 40% номерного фонду з окремими ваннами та засобами індивідуального користування (мило, гель для душа);

2\* *superior* – в кожному номері, телевізор має бути окрема вана;

3\* – обов'язкові критерії: стійка реєстрації, яка працює мінімум 14 годин на добу, номери обладнані окремими санвузлами і ваннами. У них є фен, дзеркало на повний зріст, місце для зберігання багажу, доступ в Інтернет, ліфт, телевізор, устаткування для чищення взуття, послуги пральні і доставки багажу.

4\*– у готелі служба прийому і розміщення працює мінімум 18 годин. Мінімальні вимоги: рівень 3\* та додатково сейф, ПК, бар, який працює 6 днів на тиждень, Інтернет в номерах, газети, ліфт, послуги з ремонту одягу.

4\* superior – ресторан готелю повинен працювати як мінімум 6 ночей в тиждень.

5\* – передбачає цілодобовий рецепції, номера – «suite» з декількома кімнатами, додаткова парфумерія і засоби по догляду за тілом, халати і тапочки, додаткові подушки, меню подушок, зручні крісла в номерах, бар, який працює весь тиждень, послуги з прасування, послуги пральні, обслуговування в номері.

### **Болгарія**

Готелі в Болгарії оцінюються сьогодні за європейською системою. Сертифікація готелів в Болгарії носить обов'язковий характер, а контроль за якістю готелів та їх сертифікацію покладено на Міністерство економіки країни. Слід зазначити, що в Болгарії дозволено місцевим органам самоврядуванням визначати клас готелю від 1\* до 2\*.

Сьогодні «зірки» в Болгарії отримують не тільки готелі, але також мотелі, готелі на воді, сімейні готелі, апартаменти, бунгало і кемпінги. Для кожного з типів передбачений свій поріг.

Зокрема, мотелі, невеликі приватні готелі, готелі на фермах та сільських будинках в Болгарії можуть отримати від 1 до 3 зірок, апартаменти підлягають класифікації – від 1 до 3 зірок, а кемпінги і бунгало оцінюються в межах 1–2 зірки.

Нижче приведений мінімальний список послуг, який повинен забезпечити готель щоб отримати той чи інший клас:

– 1 зірка – в готелі мають бути передбачені мінімальні зручності, також поштова служба, послуги телефонного зв'язку, парковка і сейф;

– 2 зірки – готель повинен додати до вказаних вище послуг - телебачення, пральню, послуги хімчистки, міні-бар;

– 3 зірки – крім вищезазначеного передбачається місце для гри дітей, ділові і поштові послуги, оренда машини, надання послуг гіда, обслуговування в номерах, а також парковку, міні-бар;

– 4 зірки – обов'язково має бути присутнім критий і / або відкритий басейн, Інтернет, конференц-зал, спортивний або фітнес-центр. Нерідко пропонується 4–5-разове харчування в готелі;

– 5 зірок – це готельний комплекс, в якому є спа-центр, зал для занять спортом, магазини, ресторан, кафе і бар, а також перукарня і зал для переговорів. Серед обов'язкових вимог – цілодобове обслуговування в номерах.



Окремо слід відзначити, що в готелях Болгарії не прийнято включати вартість сніданку до ціни номера.

Отже, готелі світу намагаються дотримуватися Єдиної європейської класифікації, міжнародних стандартів. Відмінності в позначенні категорії зумовлені національними традиціями та технічним розвитком країни.

#### 1.4.4 Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення України

Однією з найважливіших національних статистичних класифікацій є Класифікація видів економічної діяльності (КВЕД), розроблена на основі Міжнародної стандартної галузевої класифікації видів економічної діяльності ООН (ISIC) та Міжнародної стандартної галузевої класифікації видів економічної діяльності в Європейському Союзі (NACE). Відповідно до КВЕД, готелі відносяться до класифікаційного угруповання: тимчасове розміщення (табл. 8).

**Таблиця 8 – Виклад фрагмента КВЕД 2014**

Код КВЕД	Назва класифікаційних угруповань
1	2
<b>Секція I</b>	<b>Тимчасове розміщення</b>
55.1 55.10	<i><b>Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення</b></i> <i>Цей клас включає надання місць для переважно короткострокового проживання гостей і відвідувачів зазвичай на добовій або тижневій основі. Ця діяльність включає надання упорядженого житла в гостьових кімнатах або номерах люкс. Послуги включають щоденне прибирання та заміну постільної білизни. Також можливе надання широкого переліку додаткових послуг, таких як забезпечення харчуванням і напоями, паркування, послуги пралень, басейнів і тренажерних залів, місць для відпочинку та розваг, а також конференц-залів і місць для проведення нарад.</i> <i>Цей клас включає діяльність з розміщення у:</i> готелях курортних готелях готелях класу люкс мотелях

Для аналітичних потреб виникає необхідність побудови угруповань готельних підприємств за різними ознаками.

За рекомендацією Всесвітньої туристичної організації (ВТО) всі засоби розміщення в Україні можна представити двома категоріями – колективні та індивідуальні (рис.5).



Рисунок 5 – Класифікація засобів розміщення в Україні

*До колективних засобів розміщення* відносять засоби розміщення, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, де число місць перевищує певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін.

*До готелів та аналогічних засобів розміщення* відносять колективні засоби розміщення, що складаються більше ніж з 6 номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, зокрема обслуговування в номерах, щоденне заправлення ліжок та прибирання кімнат і санвузлів; згруповані в класи і категорії відповідно до переліку надаваних послуг та наявного устаткування і не входять до категорії спеціалізованих закладів.

*До готелів* відносять засоби розміщення, в яких надають готельні послуги, не обмежені щоденним заправленням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів (наприклад, готелі, готелі квартирного типу, мотелі, дорожні готелі, клуби з проживанням, готелі у пристосованих транспортних засобах тощо).

*До аналогічних готелям засобів розміщування* відносять засоби розміщування, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденне заправлення ліжок, прибирання кімнат та санвузлів (наприклад, пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази тощо). До інших колективних засобів розміщення відносять засоби розміщення, що можуть бути безпробутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов'язково складаються з номерів, а можуть мати окремі одиниці житлового типу, майданчики для кемпінгу або колективні спальні приміщення.

*До спеціалізованих засобів розміщування* відносять засоби розміщування, що можуть бути непробутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов'язково мають номери, а можуть мати одиниці житлового типу або колективні спальні приміщення, і, крім розміщення, виконують ще яку-небудь функцію (наприклад, лікування, оздоровлення).

*До індивідуальних засобів розміщування* відносять власне житло, в якому за плату або безоплатно надають обмежену кількість місць; у цьому разі всі одиниці розміщення (кімната, житло) є незалежні і їх займають туристи або господарі, які використовують це житло протягом обмеженого проміжку часу як другий будинок або будинок для відпочинку (дачу).

Вимоги до готельних установ України відповідають «європейському» стандарту, в основу якого покладено кількісні і якісні показники

матеріально-технічної бази, котра уможливилює надання основних, додаткових та супутніх послуг.

Згідно з ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів. Послуги туристичні» категорію готелю позначають символом «\*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію позначають «\*\*\*\*\*», а найнижчу – «\*». Категорію готелю зазначають на всіх рекламних матеріалах, на вивісці, на квитанціях та у реєстраційній картці гостя.

Критеріями віднесення готелю до певної категорії є: якість обслуговування, рівень устаткування, структура номерного фонду, набір послуг та кваліфікація персоналу.

### **Класифікація готелів України за рівнем комфорту**

Згідно з загальними вимогами до зазначених критеріїв готелі України різних категорій повинні забезпечити нижченаведені мінімальні вимоги.

**1. Однозіркові готелі** можуть зводити з недорогих будівельних матеріалів, мати обладнання та меблі. Всі меблі й електроприлади повинні бути справними. На фасаді обов'язкова вивіска з зовнішнім освітленням, а навколо будівлі – облаштована територія. Автостоянка повинна розташовуватись на відстані не більше 700 м, з кількістю місць не менше 20% від кількості номерів. Засоби розміщення цієї категорії повинні мати зону приймання клієнтів площею не менше 10 м<sup>2</sup> у готелях до 50 номерів; якщо готель більший, – додаткову площу в 0,2 м<sup>2</sup> на кожен номер, що перевищує 50 номерів. У житлових приміщеннях обов'язкові меблі та килимове покриття, сейф для зберігання дорогих речей у рецепції.

У технічному сенсі такі готелі мають аварійне освітлення, резервуар для одноденного запасу води, вентиляцію, опалення, ліфт, якщо будинок має понад чотири поверхи, телефон у рецепції та міський телефон на поверсі, доступний для гостей. Кожен номер неодмінно повинен мати електричні розетки із зазначенням напруги, звукоізоляцію, телевізор (на прохання гостя), радіоприймач.

У структурі номерного фонду частка одно- двомісних номерів повинна складати не менше 60%. Житлова площа одномісних номерів (без площі санвузла, коридору, балкона) – 8 м<sup>2</sup>, двомісного – 10 м<sup>2</sup>, тримісного – 14 м<sup>2</sup>..

Необхідно передбачити такий комплект меблів й інвентарю в номері:

– односпальне ліжко розміром 80x190 см, двоспальне 140x190 см, дитяче або розкладне ліжко (на прохання), тумбочку для кожного спального місця, стільці для сидіння, стіл, поличку для багажу, шафу;

– комплект постільних речей і білизни;

– килимок біля кожного ліжка (за відсутності килима або килимового покриття підлоги);

- вішак для верхнього одягу та головних уборів;
- цупкі й прозорі гардини на вікнах;
- дзеркало;
- щітку для одягу;
- склянку на кожного гостя;
- інформаційні матеріали про перелік послуг та прейскуранти цін; інформатори «Прошу не турбувати», «Можна прибирати»; протипожежну інструкцію й інструкцію щодо дій в екстремальних ситуаціях.

Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ) повинна становити 25% їхньої загальної кількості. Площа санвузла має бути достатньою для вільного пересування. Якщо номер без санвузла, його необхідно обладнати умивальником з холодною та гарячою водою. На кожному поверсі, де розташовані номери без санвузла, повинен бути туалет та ванна (душова) на кожні п'ять номерів без санвузла, але не менше ніж два туалети та дві ванни (душові) на поверсі окремо для чоловіків і жінок.

У кожному санвузлі потрібно передбачити такий інвентар: дзеркало над умивальником з освітленням; поличку для туалетних речей; килимок на підлозі, тримач для одягу; склянку; не менше двох рушників на кожного гостя, в тому числі банний рушник; туалетне мило; туалетний папір; тримач для туалетного паперу; щітку для унітаза; кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу. Аналогічні вимоги до туалету та ванної кімнати загального користування.

В однозіркових готелях, порівняно з іншими категоріями, не обов'язкова наявність закладів ресторанного господарства. З додаткових приміщень для надання послуг необхідно передбачити кімнату побутового обслуговування та камеру схову, яка працює цілодобово.

У готелях такої категорії до обов'язкових послуг належать:

- цілодобова робота служби приймання;
- щоденне прибирання номерів та заправлення ліжок покоївкою;
- заміна постільної білизни і рушників – раз на три дні або за бажанням гостя;
- повернення білизни після прання через 24 год.;
- надання праски;
- дрібний ремонт одягу;
- зберігання цінностей у сейфі адміністрації та багажу;
- виклик таксі.

Персонал однозіркових готелів повинен:

- бути компетентним відповідно до займаної посади;



- знати інструкції, що фіксують функціональні обов'язки та встановлені правила роботи;
- володіти іноземною мовою міжнародного спілкування, якщо працює в контактній зоні;
- проходити періодичний медичний огляд;
- мати формений одяг, відповідно до служби, а також службові позначки.

**Двозіркові готелі** у вимогах національного стандарту з метою сертифікації, за винятком окремих пунктів, близькі до однозіркової категорії, тому доцільно звернути увагу на відмінності.

Одно- двомісні номери повинні складати не менше ніж на 80% номерного фонду. Житлова площа однокімнатних одномісних номерів (без площі санвузла, коридору та балкона) повинна бути не меншою 9 м<sup>2</sup>, двомісних – 12 м<sup>2</sup>, тримісних – 16 м<sup>2</sup>, чотиримісних – 18 м<sup>2</sup>. Кількість номерів із повним санвузлом має становити не менше 50%. У двозіркових готелях, порівняно з однозірковими, передбачений один з основних закладів ресторанного господарства – ресторан, кафе чи бар. Місткість ресторану має складати 60% місць готелю, кафе – 25%, буфетів – 10%, бару при вестибюлі – 1%. Окрім цього готелі повинні надавати послуги з бронювання або продажу квитків до театру й інших розважальних закладів.

**Тризіркові готелі.** Їх будівлі повинні гармонійно вписуватись в архітектурні ансамблі вулиці, мікрорайону; а головний фасад – відповідати певному архітектурному стилю з використанням сучасних підходів, виражених у будівельних технологіях із застосуванням новітніх матеріалів, що дають змогу створити привабливий зовнішній вигляд. Меблі й обладнання можуть бути з матеріалів середньої вартості, проте естетично оформленими та відповідати єдиному стилю. Все устаткування потрібно зберігати в доброму технічному стані, зі створенням затишку. Відмінності від готелів другої категорії – у зовнішніх елементах благоустрою й облаштування території необхідно передбачити вивіску, що світиться, з емблемою на фасаді готелю. Готель повинен мати щонайменше два входи: парадний – для гостей у вестибюль, обладнаний дашком над дверима чи подвійними дверима, які відкриваються автоматично, та окремий службовий вхід, облаштовану територію, автостоянку.

Якщо у готелі до 50 номерів, зона прийому гостей у структурі приміщень громадської частини готелю повинна охоплювати мінімальну площу 20 м<sup>2</sup>; якщо номерів більше, то площа визначається - 0,5 м<sup>2</sup> у розрахунку на кожен номер. Зона рецепції має забезпечуватись меблями для відпочинку, в тому числі гарнітурними; покриття підлоги – спеціальне, з

використанням граніту, мозаїки, оздоблювальної плитки; озеленення – декоративне; гармонійний інтер'єр оформлений картинами чи іншими художніми творами; освітлювальні прилади гармоніюють із загальним стилем приміщення з килимами або килимовим покриттям (у тому числі в коридорах). В наявності є сейфи для зберігання цінностей.

У технічному обладнанні готелю має бути стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення готелю протягом не менше ніж 24 годин, резервна система гарячого водопостачання, кондиціонування повітря у приміщеннях спільного користування з дотриманням температури 18–22 °С і вологості 45–60%, центральне тепlopостачання, пасажирський ліфт (якщо будинок має понад три поверхи), телефон у рецепції, вестибюлі та прямий з міською, міжміською, міжнародною мережею у всіх номерах.

Номерний фонд повинен складатись на 100% з одно-, двомісних номерів, хоча водночас допускаються багатокімнатні номери. Житлова площа в однокімнатних номерах: одномісних – не менше 10 м<sup>2</sup>, двомісних – 14 м<sup>2</sup>. Місткість ресторану має складати 75% місць готелю, кафе – 15%, буфетів – 5%, бару при вестибюлі – 1,5%, бару на поверсі – 5%. Між номерами забезпечена звукоізоляція на рівні 35 дБА.

За технічними характеристиками номери необхідно оснащувати:

- замками з внутрішніми запобіжниками;
- загальним освітленням, світильниками біля кожного ліжка, лампами, що освітлюють робочі місця;
- електричними розетками із зазначенням напруги;
- кольоровим телевізором та радіоприймачем у кожному номері;
- холодильником.

Меблі й інвентар номерів мають складатися з:

- односпального ліжка розміром 90x200 см, двоспального – 140x190 см і дитячого або розкладного (на прохання);
- комплекту постільних речей і білизни;
- килимка біля кожного ліжка (за відсутності килима або килимового покриття підлоги);
- тумбочки або столика біля кожного спального місця;
- шафи з полицками та вішалкою;
- вішака для верхнього одягу й головних уборів;
- стільців або інших меблів для сидіння (предмет на кожного гостя, але не менше двох у номері);
- стола;
- полицки для багажу;

- цупких завіс або жалюзі, які забезпечують затемнення приміщень, і прозорих завіс;
- дзеркала – у кімнаті й окремо у ванній кімнаті над умивальником;
- швацького набору, щіток для одягу та взуття;
- склянки на кожного гостя;
- інформаційних матеріалів у номері, в тому числі іноземною мовою в папці з емблемою готелю, прейскурантів цін, рекламних матеріалів, телефонних довідників;
- набору письмового приладдя (конверта, поштового паперу, ручки, олівця);
- інформаторів «Прошу не турбувати», «Можна прибирати», пакетів для прання та хімчистки;
- протипожежної інструкції та інструкції щодо дій в екстремальних умовах.

До санітарного обладнання номера належать:

- дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням;
- поличка для туалетних речей;
- завіси(штори) для ванни чи душу;
- килимок на підлозі;
- тримач для рушників, гачки для одягу;
- склянка;
- рушники (не менше трьох на кожного гостя), в тому числі банний;
- банна шапочка на кожного гостя;
- туалетне мило, туалетний папір, тримач для паперу;
- щітка для унітаза;
- кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу.

Згідно з вимогами стандарту тризіркові готелі обов'язково повинні мати: ресторан або кафе з кількістю місць не менше 75% від кількості місць у готелі; зал для проведення культурно-масових (ділових) заходів з аудіо- та відеоапаратурою; об'єкт для біологічного відновлення організму – плавальний басейн, сауну, тренажерний зал, солярій тощо; перукарню; кімнату побутового обслуговування; камеру схову; торговий заклад.

Обов'язкові послуги готелів цієї категорії (крім зазначених в категорії 1\*):

- піднесення багажу (на прохання);
- чищення та дрібний ремонт одягу;
- чищення взуття персоналом готелю або автоматом;
- надання в користування комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоапаратури;

- обмін валюти (допускається наявність пункту обміну валюти або банкомату на відстані до 100 м);
- приймання кредитних карток;
- бронювання квитків на різні види транспорту, бронювання та продаж квитків до театру та в інші заклади розваг;
- туристичні послуги;
- прокат спортивного й відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у курортно-рекреаційній зоні;
- надання сніданку та обслуговування в номері від 7-ї до 24-ї год.

Обслуговуючий персонал повинен знати посадові інструкції, функціональні обов'язки та правила роботи, мати кваліфікацію стосовно виконуваної роботи і гарантувати безпеку в готелі. Персонал служби приймання обов'язково мусить володіти англійською та ще однією мовою, популярною в цьому регіоні, що підтверджує документ про освіту.

***Чотиризіркові готелі.*** Відмінності від категорії 3\*:

1. Обов'язкова автостоянка з охороною або гараж із технічним обслуговуванням автомобілів, розташований у безпосередній близькості до готелю.

2. Декілька входів – безпосередній до вестибюля, де міститься служба приймання, обладнаний повітряно-теплогою завісою та дашком. У ресторан повинні бути входи з готелю та з вулиці.

Зона рецепції має охоплювати мінімальну площу 30 м<sup>2</sup> – у готелях до 50 номерів, у більших – в розрахунку 0,8 м<sup>2</sup> на кожен номер. Будівельні матеріали, меблі й устаткування громадських приміщень і номерів виконують із дорогих матеріалів. Усі приміщення мають бути комфортними та у бездоганному технічному стані, оснащені килимами або килимовим покриттям високої якості, підлога – зі спеціального покриття – природного обробленого каменю, мозаїки, оздоблювальної плитки. Необхідно передбачити декоративне оформлення картинами чи іншими художніми творами, освітлювальними приладами, які гармонійно вписуються в інтер'єр, озеленення. У зоні приймання повинен бути сейф для зберігання цінностей, інформаційні та рекламні матеріали, в тому числі іноземними мовами. Обов'язкова наявність холів на поверхах.

3. Технічне обладнання чотиризіркових готелів складається (крім зазначених у 3\*) з:

- стаціонарного генератора подачі струму, який забезпечує функціонування всіх життєво необхідних технічних систем упродовж не менше 24 год.;

- кондиціонування житлових приміщень, що забезпечує заміну повітря та дотримання температури 18–22 °С і вологості 45–60%;
- центрального опалення з термостатом для індивідуального регулювання температури;
- пасажирського ліфта, якщо у будинку понад два поверхи (ліфт на кожні 60 номерів);
- вантажного ліфта, якщо кількість номерів перевищує 30;
- телефону прямого з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах; у багатокімнатних номерах – у кожній кімнаті; у вестибюлі – телефону колективного користування, в кабіні або під ковпаком – міського, міжміського, міжнародного.

Номерний фонд повинен складатись на 100% з одно-, двомісних номерів, хоча водночас допускаються багатокімнатні номери. Житлова площа в однокімнатних номерах: одномісних – не менше 12 м<sup>2</sup>, двомісних – 15 м<sup>2</sup>. Місткість ресторану має складати 90% місць готелю, кафе –10%, буфетів – 5%, бару при вестибюлі – 2%, бару на поверсі –10%. Багатокімнатні номери (не менше 5% загальної кількості) повинні мати вітальню площею не менше 16м<sup>2</sup>, спальню з санвузлом площею не менше 3 м<sup>2</sup>, коридор із додатковим туалетом, а всі номери – підвищену звукоізоляцію дверей та вікон, що забезпечує захист від вуличного шуму.

Технічне оснащення номерів:

- замок на дверях підвищеної секретності з внутрішнім запобіжником;
- електричні розетки із зазначенням напруги (не менше двох на кімнату) в санвузлі, для підключення Інтернету, різнофазові;
- телевізор кольоровий у кожному номері з прийняттям програм основних телекомпаній світу, готельного відеоканалу, з дистанційним управлінням;
- міні-бар або холодильник у всіх номерах;
- міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальним відділенням у службі приймання.

Номери повинні бути оснащені:

- ліжком односпальним 90x200 см, двоспальним 160x200 см, дитячим або розкладним ліжком (на прохання);
- комплектом постільної білизни з білих/кольорових тонкотканних натуральних тканин;
- тумбочкою біля кожного спального місця;
- вішалкою для верхнього одягу та головних уборів;
- шафою з полочкою;

- кріслом для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'яким диваном;
- письмовим столом зі стільцями;
- журнальним столиком;
- поличкою для багажу;
- цупкими шторами або жалюзьями, які забезпечують затемнення приміщення, прозорі завіси;
- дзеркалом – одне великого розміру або у повний зріст, додаткове – у ванній кімнаті;
- швацьким набором;
- набором посуду для питної води, чаю та міні-бару;
- водою мінеральною або столовою – 0,2 л на гостя щоденно;
- інформаційними матеріалами про перелік послуг, ціни на них, рекламними матеріалами, телефонним довідником у папці з емблемою готелю, в тому числі іноземними мовами;
- набір письмового приладдя;
- інформаторами «Прошу не турбувати», «Можна прибирати»;
- пакетами для пральні й хімчистки;
- протипожежною інструкцією та інструкцією щодо дій в екстремальних ситуаціях.

Санітарне обладнання номерів на 100% має бути з повним санвузлом. Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла складаються з:

- дзеркала над умивальником;
- полички для туалетних речей;
- штор для ванни чи душу;
- килимка на підлозі;
- фена для сушіння волосся;
- тримача для рушників, гачка для одягу;
- склянки;
- не менше чотирьох рушників на кожного гостя;
- банної шапочки на кожного гостя;
- туалетного мила або дозатора рідкого мила, шампуню, піни (солі) для ванни в упаковці з емблемою готелю;
- туалетного паперу та тримача для туалетного паперу;
- щітки для унітаза;
- кошика для сміття з вогнетривкого матеріалу;
- пакетів для предметів гігієни.

З-поміж інших обов'язкових приміщень для надання послуг з харчування повинен бути банкетний зал, бар, додатковий бар у залі приймання, окреме приміщення для харчування персоналу.

Чотиризіркові готелі повинні забезпечувати:

- універсальний зал для культурно-масових (ділових) заходів із наданням аудіо-, відеоапаратури;
- бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, підключеними до Інтернету;
- плавальний басейн, сауну, тренажерний зал, солярій, масажну кімнату (щонайменше два об'єкти з перелічених); перукарню вищої категорії, відповідно до вимог стандарту;
- кімнати побутового обслуговування;
- камеру зберігання;
- магазин і торгові кіоски.

Серед обов'язкових загальних послуг (крім зазначених в 3\*):

- послуги швейцара;
- обов'язкове піднесення багажу;
- щоденне прибирання номерів, контроль їхнього стану впродовж доби;
- щоденна зміна (за бажанням гостя) постільної білизни та рушників;
- прання з поверненням білизни впродовж 12 год.;
- прасування, виконання послуги за 1 год., у тому числі у вихідні;
- чищення одягу (хімчистка);
- чищення взуття персоналом готелю;
- послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного;
- організація зустрічі й провідів (аеропорт, вокзал та ін.).

Послуги з харчування: сніданки; цілодобова робота принаймні одного бару; цілодобове обслуговування в номері.

Посадові інструкції, які фіксують встановлені обов'язки та правила роботи, повинен знати весь персонал і мати кваліфікацію, що відповідає роботі та гарантує безпеку в готелі, вільно володіти двома іноземними мовами (це стосується і покоївок, і швейцарів та ін.). Персонал має бути фахово підготовлений, швидко й ефективно виконувати прохання гостей, періодично проходити медичний огляд, носити формений одяг з характерними для готелю особливостями, диференційованими за службами зі службовими позначками.

**П'ятизіркові готелі.** Вимоги до таких готелів, згідно зі стандартом, в основній частині аналогічні чотиризірковій категорії: інтер'єр – виняткового дизайну; номери, холи, вестибюль прикрашені авторськими роботами –



картинами, декоративним оздобленням, живими квітами, керамікою, гобеленами тощо.

Усе загальне обладнання, устаткування громадських приміщень, кімнат і санвузлів, меблі й килими мають бути виготовленими з дорогих матеріалів, бути оригінальними і в бездоганному стані, посуд і столові прибори – виконані в одному стилі, гарнітурні. Постільна білизна повинна виготовлятися із тонкотканих тканин з вишитою або витканою емблемою готелю.

Номерний фонд повинен складатись на 100% з одно-, двомісних номерів, хоча водночас допускаються багатокімнатні номери. Житлова площа в однокімнатних номерах: одномісних – не менше 14 м<sup>2</sup>, двомісних – 16 м<sup>2</sup>. Місткість ресторану має складати 95% місць готелю, бару при вестибюлі – 3%, бару на поверсі –10%. Санвузли повинні бути у всіх номерах з площею не менше 3 м<sup>2</sup> та додатковим туалетом площею не менше 2,2 м<sup>2</sup>.

Технічне оснащення номерів передбачає охоронну сигналізацію або електронні засоби контролю за безпекою номерів, замки у номерах – підвищеної секретності з вічком у дверях, телефони в апартаментах – у кожній кімнаті; міні-бар та міні-сейф – у кожному номері; у ванній кімнаті – підігрів підлоги. У готелях вище одного поверху повинен працювати ліфт або ескалатор. У санітарному обладнанні номера необхідно передбачити на кожного гостя банний халат та банні тапочки. З-поміж обов'язкових, у п'ятизіркових готелях стандарт регламентує додатковий бар у зоні приймання, плавальний басейн, медичний кабінет; серед послуг – паркування автомобілів персоналом готелю та подання автомобіля гостя з гаража (стоянки) до під'їзду. Порівняно з чотиризірковими готелями, у п'ятизіркових обслуговуючий персонал повинен вільно володіти двома-трьома іноземними мовами міжнаціонального спілкування.

#### **1.4.5 Типи готелів за функціональним призначенням**

Всі готелі за функціональним призначенням поділяють на дві великі групи: транзитні готелі та цільові готелі (рис. 6)

**1. Транзитні готелі** призначені для обслуговування споживачів готельних послуг в умовах короткочасної зупинки (пересадка, затримка, відміна рейсу). Вони проектуються, зазвичай, малої та середньої місткості з обмеженим рівнем комфорту, скороченим набором службових приміщень. Наприклад, у готелях при аеропортах, розташованих на відстані від міста, є спрощений склад закладів ресторанного господарства, розрахований лише на тих, хто проживає у готелі. Номерний фонд транзитних готелів може мати

менший розмір площі на людину, можлива організація спеціально обладнаних кімнат відпочинку, де пасажир, не займаючи номер, зможе відпочити протягом декількох годин.

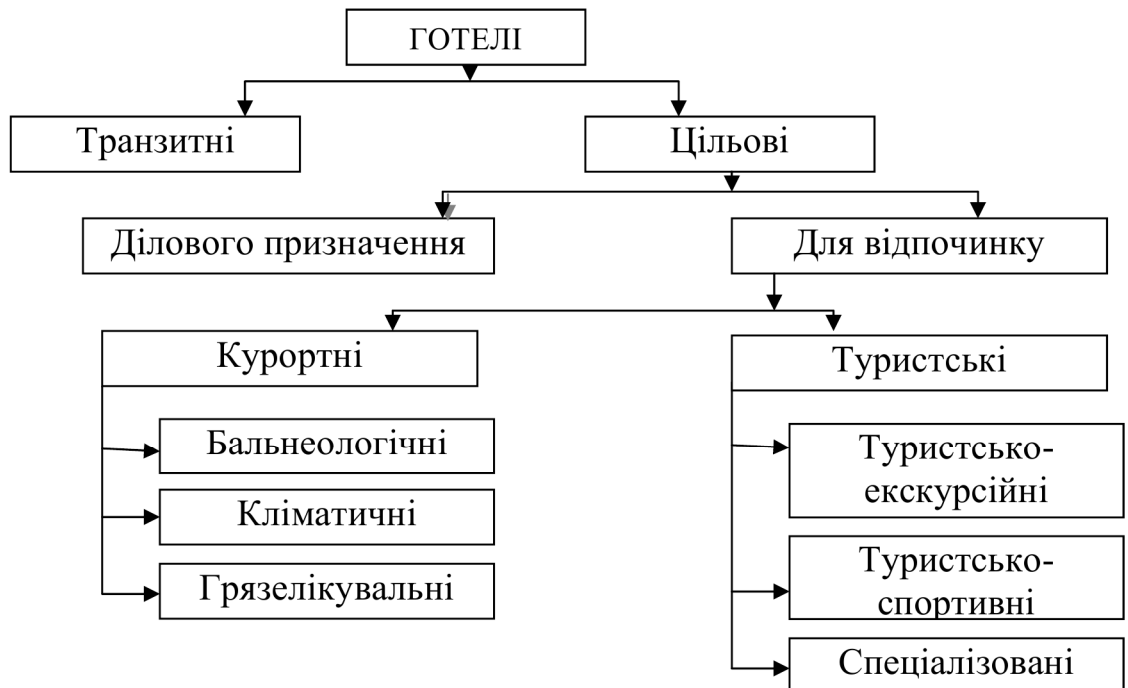


Рисунок 6 - Класифікація готелів за функціональним призначенням

Як правило, аеровокзальні готелі не скаржаться на завантаженість, оскільки через аеропорти проходить безліч пасажирів, як у складі груп, так і індивідуалів.

До транзитних засобів розміщення відносять мотелі та кемпінги.

*Мотелі* диференціюються за місткістю, рівнем комфорту та рівнем технічного обслуговування автомобілів. Вони надають обмежений набір послуг. Клієнтами мотелів є різні категорії туристів, що подорожують рухомим транспортом, тому мотелі повинні мати місця для паркування автівок, що складають 100% від місткості мотелів та станцію технічного обслуговування автомобілів. Мотелі для автотуристів рекомендується розміщувати повздовж магістральних трас, при цьому відстань від них до житлових приміщень мотелю має бути не менша 50 м.

*Кемпінги* – підприємства готельного типу сезонного використання, що призначені для тимчасового проживання та відпочинку автотуристів, зазвичай на умовах самообслуговування.

Кемпінги також диференціюються за місткістю, рівнем комфорту та рівнем технічного обслуговування автомобілів. Кемпінги рекомендується розміщувати в приміській зоні на відстані не менше 200 м. від транспортних магістралей. Ділянка кемпінгу містить житлову зону, зону паркування та

технічного обслуговування транспортних засобів. Рекомендована місткість кемпінгів – від 100 до 500 місць. Житлову зону формують з житлових груп на 50–100 місць. В житловій зоні розташовують одно-, двоповерхові житлові корпуси, туристські будиночки, палатки, павільйони побутового обслуговування, туристські кухні.

**2. До цільових готелів** належать готелі ділового призначення і готелі для відпочинку (курортні, туристські).

**2.1. Готелі ділового призначення** обслуговують осіб, що перебувають в ділових поїздках і відрядженнях. Підприємства цієї групи найбільш відомі як готелі для конгресного обслуговування – симпозіумів, з'їздів, зборів, конференцій тощо. Ці готелі користуються найбільшим попитом, оскільки, згідно з дослідженнями, 50% людей подорожують з діловою метою, 40% – з метою відпочинку і лікування, 10% – з метою пошуку роботи, відвідин родичів, друзів.

Готелі ділового призначення повинні відповідати таким вимогам:

- місце розташування поблизу адміністративних, культурних центрів міста; переважна більшість одномісних номерів;
- наявність в номері «робочої зони»;
- належна ізоляція номерів від зовнішніх подразників;
- наявність номерів-апартаментів;
- наявність конференц-залів, центрів комунікаційних технологій;
- наявність технічного устаткування;
- наявність служб фінансового забезпечення;
- наявність стоянок, гаражів.

**2.2. Курортні готелі** передбачають надання послуг розміщення, дієтичного харчування, лікувально-оздоровчих програм, розташовані на територіях, що дають можливості для відпочинку, оздоровлення і лікування в природно-кліматичних умовах. Основна проблема таких готелів – це сезонність попиту.

Тривалість періоду може варіюватися в межах від 90 до 180 днів, що часто залежить від кліматичних і ряду інших факторів. З метою вирівнювання завантаженості в період міжсезоння курортні готельні підприємства прагнуть до завоювання нових сегментів ринків туристичних послуг, зокрема, сегмента ділового туризму.

Сезонність попиту на готельні послуги потребує вирішення ряду проблемних питань:

- кадри (раціональне співвідношення між найманим та постійним складом персоналу);

- утримання в належному стані матеріально-технічної бази готелю в несезонний період.

Готельні підприємства, що працюють цілорічно, мають більш високий рівень комфортності та ширший перелік додаткових послуг, розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, клуби, кегельбани), майданчики для відпочинку та спорту, розвинену мережу закладів ресторанного господарства.

Функціональні вимоги до курортних підприємств готельного господарства передбачають наявність:

- курортної місцевості зі значними лікувальними ресурсами: бальнеологічними, кліматичними, грязелікувальними;
- умов для організації профілактичного та дієтичного харчування;
- можливості надання медичних послуг лікувально-профілактичного характеру, заняття спортом, активного відпочинку тощо;
- умов для організації лікувального сну на повітрі в межах номера, а також в аераріях і соляріях, на лікувальних пляжах;
- торговельної мережі.

Внутрішнє обладнання номерів курортних готельних підприємств характеризується облаштуванням спального місця не тільки в номері, але і у великих за розміром лоджіях, на балконах, терасах. У зв'язку з тривалим терміном проживанням (до одного місяця) у номерах передбачаються збільшені за розміром шафи для зберігання одягу та білизни.

Функціональна схема організації готелю категорії – рекреаційні готелі курортного типу представлений на рис. 7.

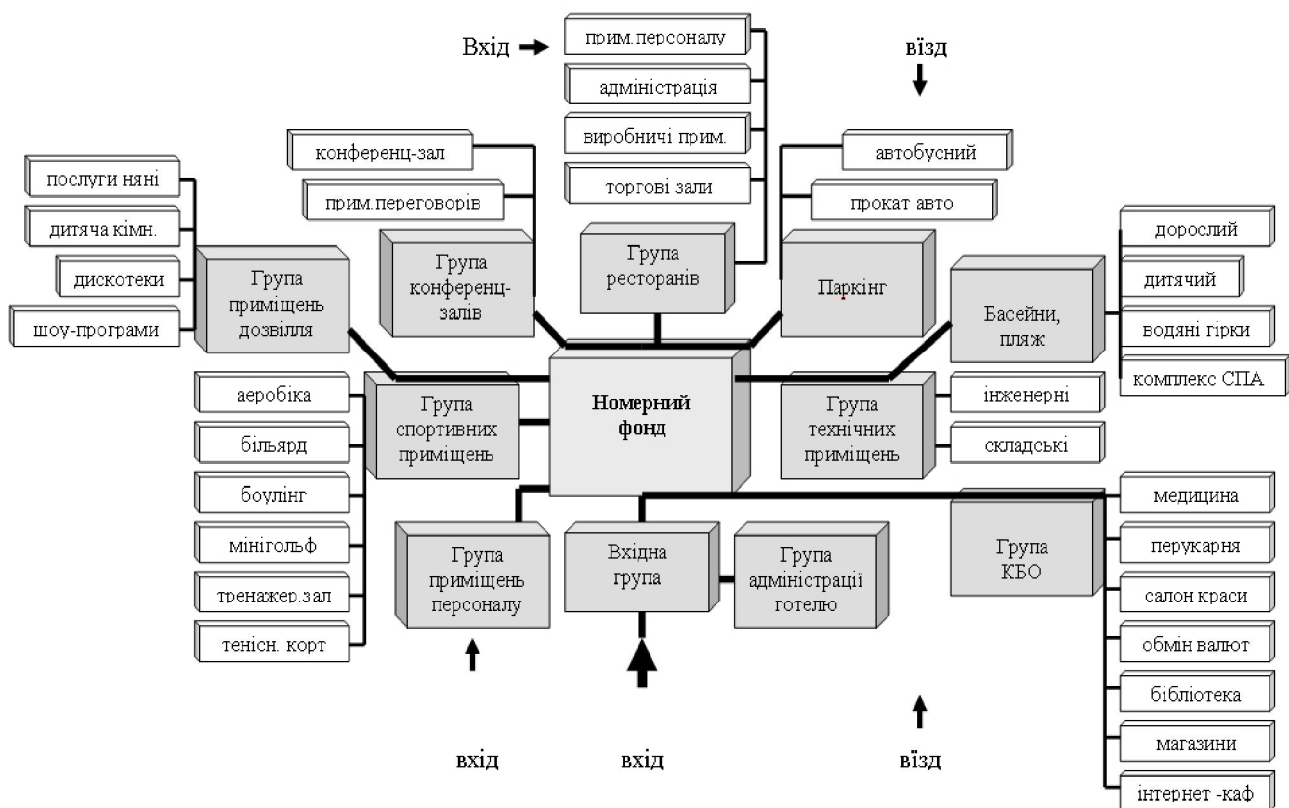


Рисунок 7 – Функціональна схема організації готелю категорії – «рекреаційні готелі курортного типу»

Об'єднання під одним «дахом» готелів різного призначення, рівня комфорту, місткості, поверховості (багатопверхові корпуси, будиночки, бунгало і тому подібне), називають *курортним комплексом (санаторно-курортним комплексом)*.

В їх структурі функціонують заклади ресторанного господарства, зали багатофункціонального призначення, кінотеатри, підприємства торгівлі, корти, спортзали, стадіони, ігрові і спортмайданчики, басейни відкриті і закриті, кінноспортивні центри, обладнані пляжі, човнові станції, канатні дороги та ін. Курортні комплекси та інші установи, що займаються оздоровленням своїх клієнтів мають для цього спеціалізовані засоби – кліматолікувальні споруди, аеросолярій.

Невід'ємною складовою курортних готелів є пляж, розташований біля будь-якого водоймища (море, річка, озеро). Пляж є основним місцем проведення лікування кліматом і, насправді, влітку – це основна кліматолікувальна база будь-якої курортної або оздоровчої установи. Залежно від покриття пляжі класифікують як:

- піщані;
- складені з грубих наносів (галька, валуни);

- штучні, які розташовують на терасах і біля басейнів з дерев'яним настилом.

За функціональним призначенням пляжі бувають: громадськими (загальноміські, загальнокурортні) і лікувальні (для відпочиваючих курорту, санаторію). Підходи до пляжу (якщо вони не пологі) обладнуються сходами, фунікулерами, ліфтами, канатними дорогами. Пляж обладнують метеорологічним пунктом, радіовузлом (оповіщає про кількість сонячної радіації, температуру повітря і води, робить штормове попередження), оглядовою вежею і рятувальними плавзасобами. Має бути обов'язково годинник, обернений убік моря і добре помітний на відстані 50–75 м. На пляжі розміщують також медичну службу і оснащують її всім необхідним для надання швидкої медичної допомоги.

**2.3. Туристські готелі (tourist hotel)** – розраховані на туристів, котрі зайняті активним відпочинком, беруть участь в екскурсійному, спортивно-оздоровчому туризмі. Туристські готелі розташовані головним чином в містах, а також на узбережжі, в горах, тобто, на туристському маршруті. Особливістю такого типу готелів є наявність туристського обслуговування для: прокату туристського спорядження, транспортних засобів, майданчиків, фунікулерів. В структурі приміщень виділяють туристсько-методичні кабінети, приміщення для інструктажу, заклади ресторанного господарства, побутового призначення, торговельні, розважальні приміщення, та інші. Саме спеціалізація готелю визначає його необхідну матеріально-технічну базу. Готелі високої категорії забезпечують високий рівень комфорту за рахунок надання номерів «люкс», «апартаменти», послуг сауни, конференц-залу та ін.

Комплекс послуг, що пропонує туристам готель, формується відповідно до програми маршруту та заздалегідь визначається ваучером або путівкою; для організації обслуговування в структурі туристському готелю передбачено бюро подорожей і екскурсій.

Основні функціональні вимоги до організації туристичних готельних підприємств:

- наявність приміщень для роботи турагенцій;
- можливість номерного фонду змінювати свою місткість за рахунок «номерів-дубль»;
- організація приміщень для відпочинку, ігор, розважального та культурного дозвілля;
- наявність приміщень спортивно-оздоровчого призначення та озелененої території навколо готельного підприємства;
- організація майданчиків для стоянки екскурсійних автобусів.

**Туристсько-екскурсійні готелі** розраховані на туристів, що найчастіше подорожують автобусами. Туристсько-екскурсійні готелі розміщують на територіях міст або сільських поселень, і тому це вимагає наявності озелененої ділянки з майданчиками для відпочинку та спортивних занять. Передбачаються приміщення для відпочинку, ігор, розваг і закладів ресторанного господарства. Їх розміщують здебільшого поблизу (в радіусі 3 км.) об'єктів туристської привабливості, в центральних частинах їм непритаманна обов'язкова наявність власної озелененої території для відпочинку та спортивних занять. Для цього типу готельних підприємств не властиві приміщення для відпочинку, ігор, розваг тощо. Це пов'язано з тим, що потребу в цих приміщеннях задовольняє міська мережа діючих розважальних закладів.

**Туристсько-спортивні готельні підприємства** призначені для задоволення потреб споживачів готельних послуг у туристсько-спортивному обслуговуванні та відпочинку в різні пори року. Залежно від пори року передбачається спортивний туризм зимового та літнього сезонів. У зимовий сезон серед населення користуються попитом лижні та гірськолижні маршрути. У літній сезон найбільш популярними є піші, гірсько-пішохідні, водні маршрути спортивного туризму.

Готельні підприємства для спортивного туризму та відпочинку мають ряд функціональних особливостей:

- наявність приміщень туристсько-спортивного обслуговування;
- наявність приміщень і споруд, майданчиків спортивно-оздоровчого призначення;
- наявність трас, пляжів, споруд, що відповідають вимогам маршруту;
- озеленена територія навколо підприємства.

Особливі функціональні вимоги висувуються до готельних підприємств, що надають послуги спортсменам, які займаються окремими видами спорту: наявність приміщень для спортивно-тренувальних занять, проведення зборів; наявність приміщення для тренерського складу; забезпечення медичним обслуговуванням, профілактичним лікуванням, спортивно-оздоровчими заняттями у приміщеннях підприємства; створення умов для торгівлі, ремонту та зберігання спортивного інвентарю.

#### **2.4 Спеціалізовані засоби розміщення**

**Готелі-казино (casino-hotel).** Готелі цього типу поширені у країнах з розвиненою азартно-розважальною індустрією. Для України зазначена категорія готелів не є типовою. Казино у готельному комплексі – це основна структурна ланка закладу розміщення. Головною функцією таких готелів є створення сприятливих умов для проведення азартних ігор. Послуги



проживання та харчування у готелях-казино забезпечують на особливо високому рівні. У готелях фешенебельні номери, ресторани в меню яких екзотична кухня, дорогі напої, організуються чартерні рейси на замовлення клієнтів, часто безкоштовний трансфер.

**Готель-люкс** – мале або середнє готельне підприємство, розташоване в центрі міста, орієнтоване на забезпеченого клієнта (бізнесмени, політики), оскільки ціни на проживання в номерах достатньо високі. Деякі номери обладнані кухнями, барами, холодильниками. Персонал забезпечує високий рівень сервісу.

**Готель-гарні** – засіб розміщення, що надає клієнтам обмежений набір послуг, а саме: розміщення й сніданок. Зокрема, в цьому готелі немає ресторану, а сніданок, включений до вартості номера, надають в невеликому кафетерії або буфеті.

**Готель-лідо** (від. фр. hotel lido) – невеликий готель, розташований безпосередньо на березі озера.

**Готель-шато** (від. фр. hotel chateau) – назва замиського замку або великого замиського будинку; різновид дорогих і особливо престижних французьких готелів, розташованих в сільській місцевості.

#### ***Гастрономічний готель***

Туризм гастронома – це подорож по країнах і континентах для знайомства з особливостями місцевої кухні, кулінарними традиціями, з метою покуштувати унікальні для туриста страви чи продукти. Гастроном тури поділяють на два види: сільські («зелені») і міські. Їх принципова відмінність полягає в тому, що вирушаючи до сільської місцевості турист прагне спробувати екологічно чистий продукт. Міський тур гастронома може включати відвідування кондитерської фабрики або маленького ковбасного цеху і ресторанчика при ньому, де його продукції готується делікатесна страва. Крім того, існують тури, які знайомлять не з різними стравами однієї місцевості, а з одною але в різних місцевостях. Слід зазначити, що практично будь-яка країна має потенціал для розвитку гастрономічного туризму, адже в кожній країні своя неповторна національна кухня, свої традиції гостинності. Такий вид туризму цікавить гурманів, рестораторів, сомельє, дегустаторів, ресторанних критиків. Відгукнулися на гастрономічну тему й готелі. В Україні таких готелів не існує через відсутність подібних турів в чистому вигляді. Проте, вітчизняні готелі поступово почали включати до своїх послуг гастрономічні програми. Особливо це відчувається в готелях Львова. В розвинутих туристичних зонах гастрономічні готелі дуже поширені й тому доцільно розглянути основні елементи їх концепції (табл. 8).

Готелі гастрономів розраховані на вибагливого клієнта, який не є бідним, найчастіше це публічні особи, яких приваблює камерна атмосфера готелю, смак вишуканих страв, а також високий рівень номерів і індивідуальний сервіс. Смак, розкіш і ексклюзивність – ось основні складові успіху гастроном-готелю.

**Таблиця 8 – Основні елементи концепції гастрономічного готелю (готелю гастронома)**

Елемент концепції	Готель гастронома в місті	Готель гастронома в сільській місцевості
Сервіс	Фешенебельний (абсолютно розкішний і досконалий)	
Комфортабельність	Як правило 4* і вище	
Спеціалізація	Бізнес-туристи, відпочиваючі	Відпочиваючі
Місце розташування	Центральні вулиці крупних «модних» міст (Париж, Мілан, Нью-Йорк)	Важкодоступні райони курортних зон
Фонд розміщення	Невелика кількість номерів. Висококласна обробка з використанням останніх технологій. Використання предметів мистецтва в дизайні інтер'єру для створення емоційного контакту між будівлею готелю і клієнтом	
	Оснащення сучасною технікою: плазмові телевізори, безпроводні телефони і так далі	Відсутність засобів зв'язку
Ресторанний продукт	Страви високої кухні, екологічно чисті продукти	Страви високої кухні, місцевої, регіональної кухні. екологічно чисті продукти
– Додаткові послуги	Швидкий доступ в Інтернет	Екзотичні зручності і послуги (СПА, заняття живописом і так далі)
– Цільовий сегмент	Від 30–50 років; достаток «середній і вище середнього»; люди творчих професій	
– Стратегія (конкурентна перевага)	Створення атмосфери особливості, високотехнологічності, індивідуальності, модного «стану духу». Особистий контакт персоналу з кожним клієнтом	Власний впізнаний «аромат», що поєднує місцевий сільський колорит з комфортом і розкішшю. Особистий контакт персоналу з кожним клієнтом

**Апарт-готель** – готельне підприємство, що складається з декількох квартир. Передбачається самообслуговування і самостійне приготування їжі. Ціна не залежить від кількості тих, хто проживають в квартирі. Клієнтами є сімейні туристи і студентська молодь.

**Готель-клуб, клуб-готель** (від фр. hotel clubi) – готель, що містить, окрім номерного фонду для розміщення гостей, безліч залів, приміщень для організації активного відпочинку: тренажерний і гімнастичний зали,

кіноконцертний зал, спортмайданчики з штучним покриттям (теніс, футбол, баскетбол, волейбол та ін.), конференц-зал, кімнати для ділових переговорів, банкетні зали та ін. Готель-клуби, що розташовані на морському узбережжі, пропонують туристам міні-яхти, водні велосипеди, прогулянкові човни, віндсерфінг.

**Палац-готель** – готель, розташований в будівлі, що є історико-архітектурною пам'яткою палацової, замкової архітектури.

**Готельно-офісний центр (hotel-office center)** – готелі, що складаються з житлових приміщень – номерів – і нежитлових – спеціально обладнаних для використання під офіси. Їх розташовують в центрі ділової частини великих міст, біля важливих комерційних об'єктів. В окремих випадках утворюють значні за розмірами готельні комерційно-розважальні комплекси значної місткості з розвинутою інфраструктурою (ресторан, кафе, фітнес-клуб, заклади торгівлі та ін.).

**Молодіжний готель, хостел (youth hostel)** – заклади розміщення готельного типу, розраховані на осіб студентського та учнівського віку, які подорожують, перебувають на навчанні, роботі. Головна відмінність хостелів від звичайних готелів полягає у поєднанні економічності та регламентованих згідно вартості умов проживання. Молодіжні готелі організовують в будівлях з коридорною системою планування. Вони складаються з номерів першої категорії і нижчого класу, часто обладнаних двоповерховими ліжками. У хостелах надається мінімальна кількість послуг. Кухня, санвузол розташовані на поверсі. Передбачені спеціальні кімнати для спілкування (common rooms). В більшості хостелів сніданок вартість сніданку включена до вартості проживання і забезпечується кафе, їдальнею, буфетом, що функціонують у структурі закладу розміщення. Також передбачені розважально-спортивні послуги, побутові послуги (зв'язок, камера схову, телебачення).

**Гуртожиток** – засіб розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, з мінімальними зручностями та кухонним обладнанням на поверсі.

**Ротель** – пересувний засіб розміщення представлений вагоном-трейлером (англ. trailer від trail – тягнути) з одно-, двомісними номерами – спальними відсіками, який як прицеп рухається з автомобілем.

**Кемпер** – спеціально спроектований мобільний готель на автомобільному шасі для проведення літнього відпочинку. Цей тип мобільної споруди, зазвичай, збірного типу з легких матеріалів (пластмаса, фанера). З метою обслуговування автотуристів, які подорожують на мобільних автотранспортних засобах – ротелях, кемперах, караванах використовуються спеціальні трейлерні парки з відповідною інфраструктурою для паркування і

ремонту транспортних туристських засобів, санітарно-технічним обладнанням стоянок, електромережею, пунктами прокату, закладами ресторанного господарства. Особливо актуальна проблема функціонування трейлерних парків пов'язується зі зберіганням навколишнього природного ландшафту.

**Акватель** – корабель, який вилучено з експлуатації як транспортний засіб, і він перебуває на стаціонарній стоянці та використовується як готель.

**Флотель** – плаваючий готель значних розмірів, що розміщений на спеціально обладнаному судні для обслуговування туристів, які подорожують по воді. Флотелі складаються з плавучих корпусів різного функціонального призначення, що за обсягом послуг інколи називають «курортом на воді». Місткість флотелів може коливатись в межах 100–3000 осіб, конструкція зручна у використанні, може розташовуватись на дебаркадері. Флотелі функціонують у цілорічному режимі, змінюючи при цьому дислокацію в залежності від сезону: літом перебувають у місцях масового відпочинку, зимою – в межах міста і використовуються як стаціонарний готель. У флотелях туристам пропонуються комфортабельні номери, значний обсяг додаткових послуг активного відпочинку: басейн, тренажерні зали, водні лижі, засоби риболовлі, оснащення для підводного плавання і полювання, зали для проведення конгресів і концертів, ресторан, бібліотека, приміщення для тимчасових офісів, засоби оперативного зв'язку та ін. Сьогодні готелі на воді часто використовуються для організації спеціалізованих подорожей і круїзів, зокрема бізнес-турів, конгрес-турів, турів з навчанням та ін. Норма житлової площі у флотелях у порівнянні з готелями нижча і становить для одномісного номера 7 м<sup>2</sup>, двомісного – 9 м<sup>2</sup>, тримісного – 14 м<sup>2</sup>.

**Флотокемпінги** – засоби розміщення туристів у наплавних засобах, що розташовані у проміжних пунктах через 20–25 км туристського водного маршруту. Особливість флотокемпінгів стосується забезпечення туристів, які рухаються індивідуальним водним транспортом (яхта, катер, човен) або круїзним судном житлом, стоянкою та технічним обслуговуванням прогулянкових суден. У структурі функціональної зони флотокемпінга виділяється надводна частина – корпус для обслуговування споживачів готельних послуг, їдальня, пункт технічного обслуговування суден, причал для плавальних засобів – та суходільна – пляж, будинки, намети для проживання, окремі споруди для побутового обслуговування та розваг.

**Ботель** – стаціонарний заклад розміщення туристів цілорічного використання, розташований на березі у початковому або кінцевому пункті водного туристського маршруту, у приміській відпочинковій зоні на відстані

150–200 км один від одного. Загалом, ботель є цілою системою житлових корпусів готельного типу, будівель культурно-побутового обслуговування, стаціонарних споруд і засобів технічного обслуговування плавзасобів.

**Круїзне судно** – спеціально обладнане судно, яке надає послуги з розміщення у каютах, а також послуги з перевезення, розваг та інших супутніх туристичних послуг під час круїзу.

**Флайтель** – засіб розміщення готельного типу, розрахований на короткий термін перебування власників літаків. Флайтелі разом з аеродромами, ангарами, ремонтними майстернями, ресторанами, концертними залами та іншими закладами утворюють туристські комплекси для ночівлі, заняття спортом із стрибків на парашуті, прогулянки на повітряній кулі, проведення концертів, конференцій та інших заходів. Обладнання: злітно-посадкова смуга, зв'язок з метеостанцією, ангари. Можлива наявність технічної і диспетчерської служб.

**Лотель** – засіб розміщення, призначений для туристів, що займаються кінним спортом. Має умови для утримування коней.

**Пансіонат** – засіб розміщення оздоровчого напрямку, розташований у заміській або рекреаційній зоні, призначений для тривалого перебування з регламентованим режимом відпочинку та харчування

**Пансіон** – засіб розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10–20 осіб на декілька днів.

**Будинок відпочинку** – цілорічний засіб розміщення, призначений для надання оздоровчо-профілактичних послуг, відпочинку та організованого дозвілля з триразовим харчуванням. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні.

**Спортивно-оздоровчий комплекс** – оздоровчий засіб розміщення, що надає послуги з розміщення, харчування, оздоровлення, занять спортом, відпочинку, дозвілля. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. Складається із: спортивних споруд, споруд громадського призначення, засобів розміщення різної місткості (багатопверхові корпуси, будиночки, бунгало).

**Санаторій** – оздоровчо-лікувальна установа, розташована, в курортних зонах, на мінеральних, цілющих водах, термальних джерелах та ін.

**Гостьовий будинок** – засіб розміщення, де пропонуються мебльовані кімнати з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.