**Типізація готельного господарства**

Сучасний розвиток готельної справи у світовій практиці пропонує клієнтові (споживачеві готельних послуг) різноманітний готельний сервіс залежно від цін, що складаються на ринках цих послуг. Щороку засоби масової інформації повідомляють численну клієнтуру про нові форми діяльності в цьому виді сервісу.

Велика розмаїтість підприємств готельного сервісу, а також періодична поява нових їх видів робить будь-яку систематизацію типів і характеристик підприємств розміщення досить умовною. Сучасні готелі відрізняються за призначенням, місткістю, поверховістю, типами конструкцій, рівнями комфорту, режимами експлуатації (цілорічні, сезонні), місцем розташування (місто, курорт тощо), функціональним призначенням, забезпеченістю харчуванням, тривалістю проживання в них, рівнями цін. Усі ці фактори враховуються при проектуванні і впливають на склад приміщень готелю, архітектурно-планувальну структуру будівлі тощо. Основні ознаки, що характеризують готелі, це: місткість, поверховість, призначення і рівень комфорту.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту — це комплексний критерій, складовими якого є:

* стан номерного фонду: площа номерів (м2), частка одномісних (однокімнатних) номерів, частка багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей тощо;
* стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо;
* наявність і стан закладів харчування: ресторанів, кафе, барів тощо;
* стан будівлі готелю, під'їзних шляхів, облаштованість прилягаючої до готелю території;
* інформаційне забезпечення і технічне оснащення, у тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів тощо;
* забезпечення можливості надання ряду додаткових платних і безкоштовних послуг.

Перераховані критерії застосовуються практично у всіх наявних сьогодні у світі системах класифікації готелів. Крім того, ряд вимог висувається до персоналу і його підготовки: зовнішнього вигляду, віку, стану здоров'я, освіти, кваліфікації, знання іноземних мов.

Рівень комфорту на сьогодні лежить в основі понад тридцяти відомих у світі систем класифікації готелів. Найбільш розповсюдженими серед них є такі:

* *європейська,*або, як часто її називають, *система «зірок»,*що базується на французькій національній системі класифікації, в основі якої лежить розподіл готелів за категоріями від 1 до 5 зірок. Така система застосовується у Франції, Австралії, Угорщині, Єгипті, Україні, Росії і ряді інших країн;
* *система букв (А, В, С, D),*що використовується в Греції;
* *система «корон»,*що застосовується у Великобританії,
* *індійська система.*

Що стосується країн, що розвиваються, то тут найбільш поширена індійська система класифікації, що також включає 5 категорій: «1 зірка», «2 зірки», «З зірки», «4 зірки», «5 зірок», які надає спеціальна комісія на основі бальної оцінки. За цією системою відповідність готелів вимогам для даної категорії оцінюється в балах, при цьому по кожному пункту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для даного класу мінімальну суму балів, причому їхня кількість по кожному пункту має складати не менше 50% максимальної оцінки.

У кожній окремій державі до розуміння рівня комфорту як критерію класифікації підходять по-різному. Саме ця обставина, а також ряд факторів, обумовлених культурно-історичними і національними традиціями держав, перешкоджають введенню у світі єдиної класифікації готелів. У цьому напрямку залишається сьогодні безрезультатною діяльність Всесвітньої туристської організації (ВТО), Комітету готельної і ресторанної індустрії ЄС, Міжнародної готельної асоціації (МГА). ВТО запропонована лише стандартна класифікація засобів розміщення: мотелі; молодіжні готелі; пансіонати; пляжні готелі; туристські готелі; орендовані кімнати в приватних будинках; клуби з номерами; туристське село (група будинків); орендовані приміщення в приватних агентів; гостьові будинки; бунгало; підприємства соціального туризму; розміщення в родичів і знайомих; інші засоби розміщення.

Слід також зауважити, що в різних країнах застосовуються два різних підходи до оцінки відповідності готелю певній категорії. При *першому підході*розробкою, проведенням і контролем займаються державні органи, тобто існує офіційна державна класифікація за рівнем комфорту готельних підприємств та, можливо, інших засобів розміщення. Зокрема, приклади такого підходу спостерігаються у Франції, Україні та Росії. При *другому підході*розробкою, проведенням і контролем займаються професійні об'єднання і союзи. Наприклад, у Німеччині ці процеси здійснює Об'єднання готельних і ресторанних господарств (EHOGA), у Швейцарії — Швейцарський союз власників готелів.

За розташуванням на території певної місцевості готелі поділяються на розташовані в місті (у центрі, на окраїні) та розташовані в сільській місцевості (у тому числі і високогірній).

За місцем розташування можна виділити такі види готелів:

* *готелі в центрі міста;*
* *пришляхові,*як правило, малої поверховості з відкритими автостоянками;
* *готелі в околицях міста й в аеропортах;*
* *плавучі готелі-*плавзасоби, обладнані під готелі, для розміщення і відпочинку туристів біля берега моря, ріки або озера. При необхідності такий готель може бути відбуксований по воді разом з туристами до іншої стоянки.

Місткість готелю визначається числом постійних спальних-місць. Класифікація готелів за місткістю в різних країнах різна. Наприклад, у Швейцарії й Австрії готелі, що мають *менше 100 місць,*вважаються малими, 100-200 місць — середніми, *більше 200місць*— великими; у Чехії до 120 місць - малими, до 500 місць - середніми, понад 500 місць - великими; у США до 100 номерів — малими, до 500 номерів - середніми, понад 500 - великі.

В Україні діє така офіційна класифікація готелів за місткістю: *до 150місць*(не більше 100 номерів) — готелі малої місткості, *від 150 до 400 місць*(до 300 номерів) - середньої місткості, *більше 400 місць*(понад 300 номерів) — великої місткості.

Слід зазначити, що світовий готельний номерний фонд в основному розміщений у малих і середніх готелях.

За рівнем цін, що встановлюються на основні платні послуги (що надаються в номерному фонді), готелі поділяються на бюджетні; економічні, середні, першокласні, апарт-готелі, люкс-готелі.

За тривалістю перебування клієнтури розрізняють *готелі для тривалого перебування клієнтів та для короткочасного перебування.*

За тривалістю функціонування протягом року готелі поділяються на *працюючі цілорічна*та *працюючі сезонно*(влітку, взимку).

За способом надання харчування проживаючим у готелях клієнтам вони поділяються на: ті, *що забезпечують повний пансіон;^, що пропонують лише сніданок; не пропонують харчування*(як правило, через відсутність власного гастрономічного виробництва, тобто ресторану або іншого підприємства).

Що стосується *поверховості,*то світова практика показує., що готелі будують від одного-двох до 40 поверхів і більше. Питання поверховості готелів залежать від економічних, містобудівних умов, нормативних вимог, конструкцій і будівельних матеріалів, методів зведення будинків, застосовуваних у тій або іншій країні.

Найбільш розповсюджена поверховість сучасних готелів така: в Україні і країнах СНД — 5-16 поверхів; у Чехії -8-14 поверхів; в Угорщині в невеликих містах — 4-5 поверхів, у більш великих і на курортах — 6-11 поверхів; у Німеччині — 8-Ю поверхів; в Англії —10-15 поверхів.

Будинки готелів за поверховістю поділяються на такі групи: *малоповерхові*'(1-2 поверхи); *середньої поверховості*(3-5 поверхів); *підвищеної поверховості (6-9*поверхів); *багатоповерхові (І*категорії 10-16 поверхів; *2категорії—*17-25 поверхів; *З категорії—*26-40 поверхів); *висотні будинки*(понад 40 поверхів).

Малоповерхові будинки готелів, що мають, як правило, невелику місткість (у межах 50-ти місць), в Україні будують в основному в селищах і сільських населених пунктах. Готелі середньої поверховості в Україні в основному мають висоту 3 або 5 поверхів, що пов'язано з вимогами до обладнання їх ліфтами. Готелі підвищеної поверховості будують висотою 8-9 поверхів як найбільш економічні в цій групі. Багатоповерхові готелі бу\* дують з міркувань містобудівного порядку.

Хоча багатоповерхові будинки готелів складніші і дорожчі в будівництві, останніх 25 років у великих містах ряду країн їх будують усе частіше. Це можна пояснити прогресом будівельної техніки, підвищенням щільності міської забудови І загальним ростом поверховості міст; за кордоном також високою вартістю земельних ділянок, особливо в центральних частинах міст; у ряді випадків рекламними розуміннями. Однак будівництво будинків готелів висотою більш 40-ка поверхів поки є рідкісним.

Рівень комфорту готелів визначається технічним оснащенням, складом і якістю номерного фонду, набором наданих послуг. Класифікація готелів за рівнем комфорту існує в більшості країн. У підході до цієї класифікації за кордоном на сьогодні існує 2 основних напрямки. *Один віддає перевагу так званим «статичним» ознакам,*тобто чітко встановленому процентному співвідношенню номерів з ванною і санвузлом, наявності таких приміщень, як, наприклад, критий басейн, сауна тощо, певному співвідношенню між місткістю готелів і чисельністю обслуговуючого персоналу та ін. Цей напрямок орієнтується на порівняно нову матеріальну базу. Інший напрямок *віддає перевагу «динамічним» факторам, тобто сервісу.*Його прихильники вважають, що чіткі співвідношення в засобах розміщення без належного рівня обслуговування не забезпечують правильної картини фактичної якості послуг, що надаються готелем. До цього напрямку відноситься класифікація готелів у Швейцарії.

За рівнем, асортименту і вартості послуг готелі поділяються на два типи: *дешеві готелі*або *готелі з обмеженим сервісом,*що пропонують мінімум послуг (наявність підприємств харчування при таких готелях не обов'язкова); *готелі «люкс» —*побудовані за індивідуальними проектами, що відрізняються високоякісними меблями, добре обладнаними приміщеннями й укомплектовуються, як правило, обслуговуючим персоналом більшої кількості відносно числа номерів у них.

Готелі можна класифікувати за *наявністю в них засобів пересування (транспорту), за формою власності (муніципальні, державні, приватні, орендовані тощо).*

Виходячи з потреб клієнтури, готелі бувають різного призначення: *для ділових людей (загального типу, відомчі, для нарад тощо); готелі для відпочинку (туристські, курортні, для автотуристів, мотелі, кемпінги); спеціальні типи готелів (для транзитних пасажирів, для спортсменів тощо).*

В Україні найбільш поширені готелі загального типу, розраховані в основному на людей, що приїжджають з діловими цілями на відносно короткий термін, а також на громадян, що подорожують з різними цілями. Такі готелі розташовуються в центральній частині міста, поблизу суспільних, адміністративних, торгових центрів і передбачають добре транспортне сполучення з різними районами міста.

Номерний фонд готелів загального типу в основному складається з одно-, дво- і часто тримісних номерів, у яких, як правило, існує місце для роботи. Число одномісних номерів у ряді готелів доходить до 40-50% від номерного фонду. У готелях передбачають відділення зв'язку, у ряді випадків - відділення банку, приміщення для проведення переговорів і нарад.

Різновид готелів загального типу — *відомчі готелі,*розраховані в основному на проживання людей, що приїжджають з діловими цілями у певне відомство, установу або на підприємство. Такі готелі розташовуються неподалік від цього відомства або в місцях, зручно пов'язаних з ним громадським транспортом. Набір громадських приміщень у відомчому готелі часто буває обмеженим і залежить від типу підприємства, яке він обслуговує, і від складу приміщень громадського призначення в ньому.

На Заході поширене будівництво спеціальних *готелів для нарад,*що іноді називають «конгрес-готелями» або «конференц-готелями», а також готелів для ділових людей — «бізнес-готелів». Загалом це готелі високого рівня комфорту, що мають розвинутий набір приміщень громадського призначення: зали для проведення конгресів, приміщення для нарад, конференцій, симпозіумів, різні типи ресторанів, відділення зв'язку і банків, телетайп, телекс, басейни, сауни, кегельбан.

У *готелях для ділових людей*передбачають також приміщення для роботи і проведення невеликих нарад, торговельних операцій, для влаштування виставок зразків товарів, для організації представництва фірм, у ряді випадків влаштовують номери, які здатні трансформуватися, і дозволяють приймати в них відвідувачів, проводити невеликі переговори.

*Туристські готелі*призначені для туристів, що проводять свій відпочинок активно. У нашій країні ці готелі розраховані головним чином на організований груповий туризм - екскурсійний і спортивний.

Туристські готелі будують яку місті, так і поза ним, поблизу об'єктів туристської привабливості, у місцях з добрими природними факторами, часто поблизу зелених масивів. Особливістю туристських готелів є наявність приміщень туристського обслуговування, а також туристсько-методичних кабінетів і інструкторських (для методичної роботи інструкторів з туристськими групами). Набір цих приміщень пов'язаний з типом туристського маршруту і способом пересування ним туристів.

У *туристсько-спортивних готелях*передбачають пункти прокату туристського і спортивного інвентарю і спорядження (лиж, ковзанів, саней, мисливського і рибальського спорядження, човнів, байдарок і т.ін.). Залежно від специфіки туристсько-спортивного готелю набір цих приміщень різний. Аналогічні пункти прокату можуть бути також у мотелях і кемпінгах, розташовуваних на курортах і в зонах відпочинку.

Як правило, у цих готелях добре розвинутий набір наданих послуг, більш різноманітні підприємства громадського харчування, у тому числі «розважального» (денні і нічні бари), магазини, кіоски тощо. У готелях підвищеної комфортності є також басейни, сауни, кегельбан, бари, ресторани, культурні центри.

*Туристські бази*як традиційний тип установи туризму з регламентованим контингентом відпочиваючих, режимом завантаження, експлуатації і розпорядком роботи призначаються для приймання і обслуговування головним чином планових (частково — самодіяльних) туристичних груп, що роблять подорожі за маршрутами, прокладеними по спеціально розроблених і обладнаних піших, лижних, водних, гірських, кінних, санних, велосипедних, автобусних або комбінованих туристських трасах.

Туристські бази поділяються на: *гірські і гірськолижні, рівнинні і прибережні*туристські бази, а також *водні*(аквателі, флотелі, марини тощо), розташовані безпосередньо на акваторіях.

Туристські бази зазвичай розташовуються в приміських зонах відпочинку, у складі туристське-оздоровчих районів або комплексів. Однак при відповідному економічному обгрунтуванні туристські бази можливо споруджувати й у малонаселеній місцевості (забезпечивши сприятливу транспортну доступність), яка має унікальні екскурсійні об'єкти і природно-кліматичні умови для активного відпочинку.

*Курортні готелі*призначаються для відносно тривалого відпочинку на одному місці, у ряді випадків з можливістю профілактичного лікування або доліковування. Для цього передбачаються приміщення лікувально-оздоровчого призначення відповідно до основного профілю курорту, можлива також

організація дієтхарчування. Курортні готелі мають розвинутий склад приміщень культурно-масового обслуговування (зали багатофункціонального призначення, холи для відпочинку, бібліотеки, більярдні, приміщення для ігор тощо), іноді приміщення для відпочинку й ігор дітей, а також приміщення і спорудження спортивного призначення (плавальні і купальні басейни, спортзали, спортивні майданчики тощо).

Номерний фонд курортних готелів складається в основному з одно-двомісних номерів. У ряді випадків передбачається можливість додаткового розташування в номері третього спального місця (для дитини).

*Готелі цілорічної експлуатації мають*більш високий рівень комфорту і надають широкий набір послуг, у тому числі розвинуту мережу підприємств харчування (ресторани, бари, кафе тощо), розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, зали ігрових автоматів, бальні зали, дискотеки, кегельбани), у ряді випадків майданчики для відпочинку і спорту, солярії, аерарії, пляжі, причали тощо. Усе це дозволяє використовувати готелі також у період міжсезоння. При готелях високої категорії передбачаються зали для засідань, у яких у періоди міжсезоння проводять конференції і наради, успішно завантажуючи в такий спосіб номерний фонд.

Створення великих готельних комплексів — один із сучасних напрямків розвитку готельної справи в курортах. У зв'язку з різними вимогами до умов відпочинку до складу курортних комплексів включають готелі різного призначення, рівня комфорту, місткості, поверховості. Одним з типів є *готелі з номерами для сімейних пар.*Іноді такі номери оформлюють, як невеликі одно-двокімнатні квартири з кухнею-нішею.

Крім того, різні вимоги до умов відпочинку (комфорту, вартості тощо) призвели до будівництва *кемпінгів і бунгало*на території багатьох курортних комплексів.

Зазвичай в курортних комплексах значна частина громадського, спортивного, побутового і медичного обслуговування розташовується в загально-курортних установах. Для цього споруджують *загально-курортні ресторани, бари, кафе*різних типів, *їдальні*для дорослих і дітей, *зали багатофункціонального призначення, кінотеатри, підприємства торгівлі, стадіони, спортзали, тенісні корти, спортивні й ігрові майданчики, закриті і відкриті басейни, кінноспортивні центри*тощо. Велику увагу приділяють пляжному обладнаню, організації човнових пристаней, спортивних розваг на воді (вітрильний спорт, водні лижі, водний велосипед); у гірських комплексах — облаштуванню канатних підвісних доріг і фунікулерів.

Існує також й давно відомий в інших країнах, але для України принципово новий і дуже перспективний напрямок — надання послуг малими (родинними) курортними готелями, що можуть успішно конкурувати з визнаними готелями, а за якістю послуг навіть і перевершувати їх.

*Таймшер —*порівняно новий вид готельних послуг, має у своєму розпорядженні номерний фонд від 50-ти до 250-ти номерів, можливі окремі будівлі. Має номерний фонд квартирного типу, але умови й організація послуг аналогічні курортним готелям. Окремі квартири продані індивідуальним власникам, однак повна власність контролюється управляючою компанією.

Ціна таймшера залежить від особливостей сезону, а також часу перебування. Проживання в менш привабливі періоди року коштує істотно менше, ніж у сезон найбільшого попиту. Власник номера має можливість користуватися нерухомістю протягом певного часу, пропорційно внесеному грошовому внеску.

Звичайно номер придбавається на термін від 10 років, можливе безстрокове користування. Час користування вимірюється в тижнях. Власник може відпочивати в придбаному номері у свій період часу або обміняти місце відпочинку на аналогічне, у рамках придбаного сезону.

Загальний обсяг продажів таймшерів лише в Європі в 1991 році склав 3,74 млрд доларів. До 2005 року очікується збільшення продажів на суму близько ЗО млрд доларів. Таймшерні курорти існують у 75-ти країнах.

*Готелі для транзитних пасажирів*орієнтовані на короткочасне перебування в зв'язку з очікуванням транспортних засобів, а також відпочинком персоналу, що обслуговує транспорт, і розташовуються в аеропортах і аеровокзалах, залізничних, морських, річкових вокзалах.

Транзитні готелі в зв'язку з коротким терміном перебування в них мають ряд особливостей, наприклад, у готелях при аеропортах, розташованих удалині від міста, є спрощений склад підприємств громадського харчування, розрахований лише на проживаючих 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.

Як правило, *аеровокзальні готелі*не скаржаться на запов-нюваність, оскільки через аеропорти проходить безліч пасажирів, яку складі груп, так і одинаків.

Сучасна світова практика вимагає від аеровокзальних готелів новий вид сервісу — створення та обладнання спеціальних приміщень для нарад. Це сприяє залученню ділових людей, що, не бажаючи витрачати час на переїзд у місто і назад, воліють вирішувати всі проблеми, не залишаючи території аеровокзалу.

*Апартаментні готелі тривалого перебування.*Головна відмінність цього виду готелів - це велика корисна площа у порівнянні зі звичайними готелями і тривалий термін проживання в них. Додаткова площа звичайно буває у вигляді вітальні зі зручними кріслами і диваном та невеликою кухнею з коморою багатофункціонального призначення. Апартаментні готелі (або просто апарт-готелі) надають майже домашні умови проживання своїм клієнтам, що змушені знаходитися в місті внаслідок тривалого службового відрядження, відвідування семінарів тощо. Більшість гостей знімають номери надовго, отримуючи досить часто знижку в залежності від терміну проживання. У таких готелях передбачені підприємства харчування, бізнес-центр, приміщення для відпочинку.

У Європі існує і такий різновид апарт-готелю, як *«анонімний пансіон».*Суть у тому, що хтось із приватних власників квартири укладає договір з агентством або турагенством про здачу своєї житлової площі. І якщо апарт-готель - цілий багатоквартирний будинок, відданий винятково туристам, то «анонімний пансіон» розрахований на проживання в одній із квартир звичайного житлового будинку. Як «анонімний пансіон» може використовуватися і невеликий приватний будинок. Власник будинку здає кілька кімнат, а в інших кімнатах проживає родина власника.

Досить широке поширення у світовій практиці одержала і така форма об'єктів розміщення, як *пансіони.*Проживання в них обходиться набагато дешевше, ніж проживання в звичайних готелях. Головна відмінність пансіону від готелю полягає в тому, що він не підпадає під категорію класності. Це, однак, зовсім не означає, що умови проживання в пансіоні гірші, ніж у готелі. Основна відмінність пансіону від готелю — можливість розбіжностей з діючими стандартами оснащення й обладнання готелів м'яким і твердим інвентарем. Характерною рисою пансіону вважається невеликий номерний фонд, звичайно розрахований на проживання 10-20 чоловік. Найчастіше він належить одній родині, що і обслуговує клієнтуру. У вартість проживання в пансіоні включається лише сніданок, приготовлений у домашніх умовах. Атмосфера привітніша і тепліша, ніж у звичайному готелі, що нарівні з низькими цінами залучає клієнтів.

*Готелі для спортсменів*розташовуються при спортивних комплексах або в місцях, що за природними умовами підходять для розвитку певного виду спорту. У готелях для спортсменів звичайно є приміщення для видачі напрокат спортінвентарю, ряд громадських приміщень для проведення дозвілля, приміщення, пристрої і прилади спортивного і медичного призначення. Як правило, є підприємства громадського харчування і відпочинку.

Останнім часом будинки готелів усе частіше кооперуються з установами іншого призначення: конгрес-центрами, адміністративними і торговельними установами, концертними і виставковими залами і навіть житловими квартирами, розташовуючись з ними або в одному будинку, або в складі одного комплексу.

*Готелі для автотуристів і мотелі*(мотор-готелі) розташовуються поблизу шосейних доріг. Крім готельного будинку з комфортабельними номерами і рестораном (або кафе) та іншими приміщеннями громадського призначення, ці готелі і мотелі надають можливість паркування і технічного обслуговування автотранспортних засобів (автозаправна станція, ремонтні майстерні, станція технічного обслуговування тощо).

Розташування мотелів обумовлюється призначенням, розташуванням міст і населених пунктів, наявною мережею автошляхів, під'їзних шляхів, природ но-кліматичними особливостями тієї або іншої місцевості, наявністю лікувальних ресурсів, історичних та інших цікавих у туристичному відношенні місць.

**2. Характеристика ПГГ для масового туризму**

*Туристичні готельні підприємства.*Сутність *концепції туристичного готельного підприємства*полягає в оптимальному задоволенні потреб туристів і екскурсантів, тобто ці підприємства призначені для туристів, які прагнуть активного відпочинку.

Туристичне підприємство готельного господарства, як правило, розташовують на туристичних маршрутах. Комплекс послуг, що пропонує туристичне підприємство, формується відповідно до програми маршруту та заздалегідь визначається ваучером або путівкою; для організації обслуговування в структурі туристичного готелю передбачені бюро подорожей і екскурсій.

У закордонній практиці в групі туристичних готельних підприємств найбільш поширені готельні підприємства спортивного призначення, що надають туристам широкі можливості для заняття різними видами спорту.

***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.*

Туристично-екскурсійні підприємства розраховані на туристів, які найчастіше подорожують автобусами. Ці готельні підприємства призначені для короткочасного відпочинку, з терміном перебування 1-3 доби та для перебування понад три доби. Пасивний спосіб пересування, значна кількість інформації і вражень на туристичних маршрутах зумовлює у туристів потребу у відпочинку розважального характеру, без перевантажень психологічно-інформаційного характеру.

Туристично-екскурсійні підприємства готельного господарства розраховані на короткочасне перебування туристів і мають низку характерних особливостей. їх розміщують здебільшого поблизу (в радіусі 2-3 км) об'єктів туристичної привабливості, в центральних частинах міста, їм непритаманна обов'язкова наявність власної озелененої території для відпочинку та спортивних занять. В окремих випадках її може замінити внутрішній простір, наприклад зимовий сад та ін. Для цього типу готельних підприємств не є характерними приміщення для відпочинку, ігор, розваг тощо. Це пов'язано з тим, що потребу в цих приміщеннях задовольняє міська мережа діючих розважальних закладів.

Туристично-екскурсійні готельні підприємства, розраховані на перебування туристів понад три доби, мають деякі особливості в структурі приміщень, що обумовлено відповідними вимогами туристів. У таких випадках ці підприємства розміщують на територіях міст або сільських поселень, і тому це вимагає наявності озелененої ділянки з організованими майданчиками для відпочинку та спортивних занять. Передбачаються приміщення для відпочинку, ігор, розваг і закладів ресторанного господарства.

Туристично-спортивні готельні підприємства призначені для задоволення потреб туристів у туристично-спортивному обслуговуванні та відпочинку в різні пори року. Залежно від пори року передбачається спортивний туризм зимового та літнього сезонів. У зимовий сезон серед населення значно поширені 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 туристично-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 висуваються 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 і поза ніш;*

• *створення умов для торгівлі, ремонту та збереження спортивного інвентарю.*

Готельні підприємства для спортсменів розміщують поблизу стадіонів і в місцевостях (гірських, рівнинних та ін.) з відповідними спортивно-тренувальними можливостями.Спеціалізовані туристичні готельні підприємства здебільшого призначені для туристів, які використовують свій власний транспорт. їх розміщують уздовж всього туристичного маршруту. До цієї групи готельних підприємств також належать круїзні судна усіх видів (туристські й екскурсійні теплоходи), пасажирські судна, а також розміщення у потягах і автобусах. Умовно до цієї групи можна віднести наземний і водний транспорт, переобладнаний під засоби розміщення.

***Готельні підприємства для масового туризму. Концепція підприємств готельного господарства для масового туризму***полягає в тому, що ці засоби розміщення призначені для задоволення сегмента туристичного ринку «масовий туризм». До них належать пансіонати, будинки відпочинку, хостели, санаторії, сільські туристичні комплекси.

***Пансіонати***призначені для тривалого відпочинку від 10 до 20 днів і оздоровлення дорослих і батьків з дітьми. Відпочинок у пансіонаті регламентується розпорядком дня. Місткість пансіонатів -500-1000 місць. Для кращої організації відпочинку в структурі пансіонату передбачають виділення житлових груп на 200-250 осіб. Для розміщення контингенту відпочиваючих використовують спальні на 1, 2 і 3 ліжко-місця та двокімнатні житлові номери на 4 і 5 ліжко-місць. Харчування організовують в їдальнях, додатково передбачаються буфети, бари.У пансіонатах, в яких до 50% загальної кількості відпочиваючих -діти, обов'язковим є наявність умов для організації дитячого відпочинку. Зокрема передбачаються ігрові майданчики для дітей, приміщення для роботи з дітьми, гральні автомати, бібліотека з читальним залом тощо. Пансіонати розраховані на широке коло відпочиваючих різного віку, статі, соціального статусу.

***Будинки відпочинку***- це оздоровчі заклади з регламентованим режимом відпочинку. Як правило, харчування входить до вартості проживання. Будинки відпочинку розташовують у місцевостях з привабливими природно-кліматичними умовами. В основному, це заклади розміщення відомчого підпорядкування.*Хостели*широко використовують в організації молодіжного туризму. Житлові приміщення для тимчасового мешкання мають мінімальні зручності. У кімнатах, розрахованих на розміщення декількох туристів, часто використовують двоярусні ліжка. Ванна (душ), умивальник, туалетні кімнати загального користування передбачені на кожному поверсі.

***Санаторії-***це оздоровчо-лікувальні заклади з регламентованим режимом відпочинку для людей з різними видами захворювань. Харчування - дієтичне й обов'язково входить до вартості проживання. Санаторії розміщують у місцевостях із лікувальними та профілактичними властивостями. При санаторіях функціонує мережа лікувальних медичних закладів.

***Сільські туристичні будинки***розташовані в сільських будівлях, де місцеві сільські підприємці надають послуги туристам.

Характеристика вищезазначених типів готельних господарств не обмежується тільки цими підприємствами. З розвитком туристичного бізнесу, впровадженням нових технологій, видів обслуговування та у зв'язку зі змінами попиту туристів виникають нові типи готельних господарств.За останні роки у світі широко використовують приватний житловий сектор для таких сегментів ринку туристичних послуг, як сімейний, паломницький та сільський туризм.

Особливі функціональні вимоги до організації готельних підприємств для масового туризму:

* *наявність створення умов для організації дитячих розваг;наявність приміщень, де батьки зможуть залишити дітей під наглядом вихователів;створення умов для індивідуального приготування харчування у номері та поза ним;створення умов для гнучкої зміни місткості номерного фонду;наявність приміщень для ігор, відпочинку, розваг і культурного дозвілля дорослих членів сім "і;*
* *створення умов для організації спортивно-оздоровчих занять, праці на присадибних ділянках і бесід на духовну тему;*
* *наявність умов для розміщення торгівлі товарами дитячого асортименту;*
* *наявність святинь.*

**3. Курортні, санаторні заклади**

**Готельні підприємства для відпочинку**надають основні та додаткові послуги: послуги проживання та харчування, рекреаційно-оздоровчі, інформаційні та ін.

До типу **готельних підприємств**для відпочинку належать:

* курортні (бальнеологічні, кліматичні, грязелікувальні, лікувально-оздоровчі заклади, що надають розміщення і послуги лікування, рекреації та реабілітації);
* туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані туристичні, табори, що надають розміщення для діяльності в період відпочинку (табори праці та відпочинку, будинки мисливця (рибалки), табори сільськогосподарського, археологічного й екологічного спрямування тощо), кемпінги (об'єкти на закритих майданчиках, призначені для наметів, автофургонів, автопричепів, будинків на колесах);
* засоби розміщення для масового туризму (пансіонати, будинки та бази відпочинку (крім туристських), сільські туристичні будинки, хостели, готелі для сімейного відпочинку.

***Курортні готельні підприємства. Концепція «курортного підприємства»***містить надання послуг розміщення, харчування і ряду додаткових послуг споживачам, які прагнуть до відпочинку та відновлення здоров'я. Курортні готельні підприємства розміщують на території, що надає можливості для відпочинку та лікування у кліматичних і природних умовах: на морських побережжях, у гірських районах тощо. Підприємствами-прототипами сумісних курортних готельних підприємств є давньоримські лазні з термальними джерелами, якими користувалися ще у II ст. н.е.

***Функціональні вимоги до курортних підприємств готельного господарства:***

* розміщення в курортній місцевості зі значними лікувальними ресурсами: бальнеологічними, кліматичними, грязелікувальними та змішаного типу;
* наявність умов для організації профілактичного та дієтичного харчування;
* у структурі підприємства обов'язково повинні бути передбачені приміщення для надання медичних послуг лікувально-профілактичного характеру, заняття спортом, активного відпочинку тощо;
* наявність умов для організації лікувального сну на повітрі в межах номера, а також в аераріях і соляріях, на лікувальних пляжах;
* наявність торгової 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 збереження одягу та білизни.

Курортні готельні підприємства можуть функціонувати цілорічно або сезонно. Готельні підприємства, що працюють цілорічно, мають більш високий рівень комфортності та широкий перелік додаткових послуг, розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, клуби, кегельбани), майданчики для відпочинку та спорту, розвинену мережу підприємств ресторанного господарства.

Найважливіші питання щодо функціонування курортних готельних підприємств обумовлені сезонністю попиту, що значною мірою позначається на завантаженні їхньої матеріальної бази. Тривалість періоду може варіюватися в межах від 90 до 180 днів, що часто залежить від кліматичних і ряду інших факторів. З метою вирівнювання завантаження 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 інших питань:

* наймання і збереження постійного складу кваліфікованого персоналу,
* забезпечення збереження і підтримки будівель та устаткування в належному стані в несезонний період.

**4 Суч. підход до класифікації готелів**

Класифікація підприємств готельного господарства за категоріями - це групування за ознаками, що характеризують умови організації проживання споживачів готельних послуг, тобто відповідність рівня якості послуг підприємства готельного господарства стандартам обслуговування.

Різнорідність пропозиції потребує її систематизації відповідно до критеріїв попиту. Такими критеріями можна визнати відповідність обсягу та якості послуг їх ціні та можливість вибору, тобто ***основою для класифікації підприємств готельного господарства****є****рівень комфорту для споживачів***готельних послуг.

Класифікуючи готельні підприємства за рівнем комфорту, варто виділити сформовані в міжнародній практиці підходи до розробки документів, що безпосередньо встановлюють класифікацію і порядок здійснення сертифікації на відповідність вимогам визначеного класифікаційного групування.

Підходи до здійснення класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи та, класифікація засобів розміщення, рекомендована ВТО**.**

***Перший підхід****-*розробку, проведення заходів і контроль за рівнем якості послуг здійснюють державні органи. При цьому підході існує офіційна державна класифікація підприємств готельного господарства за рівнем комфорту. Зокрема такий підхід використовують у Франції, Росії, Україні та інших державах.

***Другий підхід****~*розробку, проведення заходів і контроль за рівнем якості послуг здійснюють професійні об'єднання і союзи. Наприклад, у Німеччині - це Об'єднання готельних і ресторанних господарств (DENOGA), у Швейцарії - Швейцарський союз власників готелів.

Для зручності визначення вимог споживачів і пропозиції тур-операторів і туристичних агенцій умовно використовують систему ***«зірок».***Вїї основу покладено розподіл готелів за рівнем комфорту на категорії, які позначаються від однієї до п'яти зірок. Таку систему застосовують у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні й ряді інших країн. Проаналізуємо деякі види національних класифікацій щодо встановлення категорій підприємств готельного господарства.

***Французька національна класифікація***встановлює для туристичних готелів шість категорій, серед яких п'ять - із присвоєнням визначеної кількості зірок (\*, \*\*, \*\*\*, \*\*\*\*L або \*\*\*\*\*)> 0ДНа категорія - без зірки.

Підприємство готельного господарства не може претендувати на присвоєння однієї з категорій, якщо воно не відповідає мінімальним вимогам-критеріям, які об'єднані в такі групи:

Група А. Кількість номерів.

Група В. Загальні приміщення.

Група С. Устаткування готелю.

Група М. Комфортність номера.

Група Е. Обслуговування.

Група F. Доступність інвалідам та особам з обмеженою рухливістю.

Однак ця класифікація не прийнята у різних країнах через складність приведення до єдиних стандартів, що використовуються в різних державах.

Відповідно до *німецької класифікації*готельні підприємства поділяють на 5 класів. З метою гармонізації з Європейською системою в цій класифікації передбачається відповідність кожного класу визначеній кількості зірок:

* туристичний клас - \*;
* стандартний клас - \* \*;
* комфортний клас - \*\*\*;
* перший клас-\*\*\*\*; 6
* люкс-\*\*\*\*\*.

Німецька класифікація незалежно від категорії підприємств встановлює 22 обов'язкові критерії:

1. Робота служби при йому (рецепція).

1. Сервіс сніданків.
2. Сервіс напоїв.
3. Сервіс харчування.

5.Наявність телефону в номері.

6.Справність телефону.

1. Мінімальна площа для 75% номерів, у тому числі площа санвузла.
2. Санітарний комфорт в % до загального оснащення санвузлів.

9.Оснащення санвузлів.

1. Наявність номерів-апартаментів.
2. Меблювання й оснащення номерів.
3. Наявність радіо і телевізійних приймачів у номері.
4. Наявність подарунків для гостей.
5. Послуги прання і прасування.
6. Наявність сейфів
7. Кількість і стан холів.
8. Можливість безготівкового розрахунку.
9. Наявність телефаксу.
10. Кількість і режим роботи готельних барів.
11. Кількість і режим роботи ресторанів.
12. Можливість проведення конференцій і банкетів.
13. Кількість додаткових (факультативних) критеріїв.

Відповідно до 22-ї вимоги встановлено таку кількість додаткових критеріїв: для готелів класу «люкс» - 270, першого класу - 120, комфортного класу - 70, стандартного класу - 25, туристичного класу - 0.

Особливістю німецької класифікації є те, що в ній передбачено категорії і для таких типів готельних підприємств, як пансіони, готельні двори, готелі «Garni» При встановленні відповідних категорій для цих типів відсутні такі обов"язкові критерії, як: «Ресторан», «Сервіс харчування», а необхідна кількість факультативних критеріїв набагато менша: для першого класу - 90, комфортного - 50, стандартного - 15. Крім того, зазначеним типам підприємств може бути присвоєна найвища категорія (\*\*\*\*).

Доцільно зазначити, що така гармонізація, яка є умовною, характерна і для інших систем (літер, корон, категорій).

Так, у Греції готельні підприємства категорії «А» відповідають чотиризірковій категорії готелю в Україні, «В» - тризірковій, «С» -двозірковій, «Д» — однозірковій.

В Італії перша категорія відповідає категорії \*\*\*\*5 друга - \*\*\*, третя- \*\*.

У Великобританії використовують систему категорій з присвоєнням «Корон». Для того, щоб гармонізувати цю систему з українською, необхідно від загальної кількості корон відняти одну (категорія чотирьох корон відповідає категорії трьох зірок).

Іноді в межах однієї країни існує декілька систем класифікацій.

У Великобританії поряд із системою «Корон» використовують класифікацію, запропоновану Асоціацією британських турагенств, що вважається у Великобританії найбільш досконалою:

*У бюджетні готелі — \*.*Розташовані в центрі міста (населеного пункту) і мають мінімум зручностей;

*У готелі туристичного класу*- \*\*. У структурі обов'язкова наявність ресторану або бару;

*У готелі середнього класу*- \*\*\*. Рівень обслуговування у цих готелях досить високий;

*У готелі першого класу*\_\*\*\*\*. Дуже високий рівень комфорту та відмінний рівень обслуговування;

> *готелі вищої категорії*\_\*\*\*\*\*. Рівень обслуговування у цих готелях найвищий.

Готельні ланцюги запроваджують власні підходи до класифікації підприємств. Зазвичай підприємства готельного господарства поділяють не на категорії, а присвоюють їм марки, що поширюються на всі готельні підприємства конкретного ланцюга. Враховується не тільки рівень комфорту, але і призначення, місце розташування і деякі інші критерії.

Найбільший європейський готельний ланцюг «Ассог» (Франція) пропонує кілька марок підприємств, які розрізняються різноманітними послугами та діапазоном цін:

***марка «Sofitel» - 5 зірок; марка «Novotel»*- *4 зірки; марка «Mercury»*- *3 зірки; марка «Ibis»*- *2 зірки; марка «Etap» -1 зірка; марка «Formula 1» - без зірок.***

Додатково марку **Mercury**за рівнем комфорту та цін підрозділяють на 3 групи:

■ Relais/Inn - пропонує стандартні номери, якісне обслуговування за помірними цінами;

" Hotel/Mercury - послуги високого рівня, індивідуальне обслуговування, комфортне розміщення;

■ Grand/Hotel - прекрасне розташування готелю, вишуканий комфорт і високий рівень обслуговування 24 години на добу.

З урахуванням кон'юнктури ринку готельний ланцюг «Ассог» поєднує ряд готельних підприємств (незалежно від їхньої марки), що обслуговують визначений сегмент туристичного ринку. Наприклад, деякі готелі марки «Novotel» і «Mercury» входять до групи «Atria», що спеціалізується на обслуговуванні конгресів, виставок та інших заходів.

Група готелів, яка має у своїй назві знак «Goralia» - це курортні готелі.

*У Великобританії поряд із класифікацією за зірками готельні мережі використовують «корони», «ключі», «місяць», «сонце», «діаманти».*

Найбільший американський готельний ланцюг «Holiday Inn» при визначенні марок враховує не тільки рівень комфорту, але і призначення, місце розташування, тривалість перебування споживачів готельних послуг і деякі інші критерії. В структурі ланцюга виділяють такі марки:

■ «Garden Korty» - готелі економічного класу;

• «Holiday Inn Express» - готелі квартирного типу (апартотелі);

* «Holiday Inn Sanne Spry Resort» - курортні готелі для споживачів із високим рівнем доходів;
* «Holiday Inn Select» - готелі для учасників сегмента ділового туризму;

■ «Holiday Inn Hotels End» - готелі, 10% номерного фонду яких є апартаментами для ділових людей, але з тривалим перебуванням.

У СІЛА взагалі немає офіційно затвердженої класифікації готельних підприємств за категоріями. За рівнем комфорту їх зазвичай поділяють на п'ять категорій. Вища категорія присуджується двома установами: American Autobile Assotiation (AAA) і Mobile Travel Guide -«\*\*\*\*\*».

**Класифікацію підприємств готельного господарства України** здійснюють згідно з ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні.