

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Національний університет «Чернігівська політехніка»**

**Навчально-науковий інститут бізнесу, природокористування і туризму**

**Кафедра туризму**



**Технологія готельної справи: практикум**

(методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи  
для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
Спеціальності 242 – «Туризм»)

Обговорено і рекомендовано  
на засіданні кафедри Туризму  
Протокол № 2  
від 27 вересня 2021 р.

Технологія готельної справи: практикум (методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Спеціальності 242 – «Туризм»). Укладачі О. І. Гонта, І. В. Безуглий. Чернігів: НУ «Чернігівська політехніка». 2021. 61 с. укр. мова

Укладачі:

Гонта О. І., д.е.н., професор, професор кафедри туризму

Безуглий І. В., к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму

Відповідальний за випуск: Довгопол В. П., старший лаборант кафедри туризму

Рецензент:

Професор кафедри туризму, д.е.н., проф.

Роговий А.В.

## ЗМІСТ

Семінарське заняття № 1. Тема: Історія розвитку світового готельного господарства	4
Практичне заняття № 1. Тема: Історія розвитку національного готельного господарства	7
Практичне заняття № 2. Тема: Розвиток готельного господарства в Україні	8
Практичне заняття № 3. Тема: Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	16
Практичне заняття № 4. Тема: Типізація готельного господарства	18
Практичне заняття № 5. Тема: класифікація підприємств готельного господарства	29
Практичне заняття № 6. Тема: Організація приміщень на підприємствах готельного господарства	34
Практичне заняття № 7. Тема: Організація інтер'єру на підприємствах готельного господарства	36
Практичне заняття № 8. Тема: Експлуатаційна програма готелю	37
Практичне заняття № 9. Тема: Робота з професійною програмою Індивідуальне, групове, колективне і бронювання від компаній з використанням професійної програми Мой отель 3.1.	50
Рекомендована література	59

## Семінарське заняття № 1

**Тема:** Історія розвитку світового готельного господарства

**Ключові слова:** гостинність, притулок для подорожуючих, хан, караван-сарай, гостьовий дім, заїжджий двір, таверна, готель, готель, корчма, гостинний двір, готельний ланцюг.

**Мета:** поглиблення теоретичних знань щодо систематизації розвитку готельного господарства та виявлення його основних особливостей.

### Питання для обговорення

1. Визначте основні етапи розвитку світової готельної справи. Поясніть походження термінів «гостинність», «індустрія гостинності», індустрія організованої гостинності».
2. Поясніть передумови виникнення підприємств для тимчасового проживання. Назвіть і охарактеризуйте найстаріші засоби розміщення.
3. Розтлумачте особливості розвитку готельних підприємств у Стародавніх Греції та Римі.
4. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в Середньовіччі.
5. Чим характеризується розвиток готельного господарства Європи в XVII-XIX століттях ?
6. Які особливості розвитку готельної справи в Америці ?
7. Дайте визначення готельного ланцюга і охарактеризуйте його основні види. Які їх переваги ?
8. Дайте характеристику розвитку готельного господарства стародавньої Русі.
9. Розтлумачте особливості розвитку готельного господарства України в період XV-XIX століть.
10. Охарактеризуйте розвиток готельного господарства у м. Києві.
11. Які фактори впливають на формування особливостей гостинності у різних народів світу ?
12. У яких елементах культури можуть простежуватися національні особливості гостинності ?
13. Чому спільна трапеза була центральною ланкою ритуалу традиційної гостинності ?

### Тематика реферативних повідомлень

1. Історія розвитку і сучасний стан готельного господарства різних країн.
2. Характеристика окремих готельних ланцюгів.
3. Унікальні готелі світу.
4. Трактир як засіб розміщення подорожуючих у Російській імперії XIX-XX ст.
5. Історія розвитку готельної справи в Карпатах.
6. Розвиток готельного господарства в незалежній Україні.
7. Сучасні проблеми розвитку вітчизняного готельного господарства.

## Тести з історії готельного господарства

### 1. Перші письмові згадки про спеціалізовані засоби розміщення містяться

у:

- а.) вердикт імператора Карла Великого (742-814 рр.);
- б.) кодексі вавилонського царя Хаммурапі (1792-1750 рр.);
- в.) Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг;
- г.) перепису 1577 р. в Англії та Уельсі.

### 2. Караван-сараї з'явилися в:

- а.) регіонах Стародавньої Персії, Середньому Сході та Закавказзі;
- б.) у Вірменії в XIII ст.;
- в.) Граубюндені (Швейцарія, 881 р.);
- г.) Стародавньому Римі в III-IV ст.

### 3. В якій країні караван-сараї поділялися на *харанарі* та *пндуки*:

- а.) Вірменія;
- б.) Туреччина;
- в.) Персія;
- г.) Єгипет.

### 4. Заклад «Hospice de Beaune», відомий під іншою назвою «Hotel Dieu» («Дім Бога») заснований у:

- а.) 1444 р. у Бургундії;
- б.) 1794 р. у Нью-Йорку;
- в.) 1282 р. у Флоренції;
- г.) 1876 р. на вокзалі міста Топіка (адміністративний центр штату Канзас).

### 5. У якій країні виникли перші великі засоби розміщення готельного типу, які отримали назву «отель»? Розміщувалися у спеціалізованих приватних палацах і розкішних державних особняках.

- а.) у Франції наприкінці XVI ст.;
- б.) у Баден-Бадені (Німеччина) у 1801 р.;
- в.) у США в 1831 р. в Нью-Йорку;
- г.) в Англії у 1652 р. (Лондон).

### 6. У дослівному значення слово «готель» означає:

- а.) міський палац магнатів;
- б.) створений для людей;
- в.) спокійний дім;
- г.) затишний куток.

### 7. У якій країні отримали поширення фахверхові придорожні готелі типу *inn*. У конструкції виділявся кам'яний цоколь над яким формувався дерев'яний каркас (фахверха) в один-два поверхи:

- а.) Англія;
- б.) Німеччина;
- в.) Литва;
- г.) Польща.

**8. В якому році в Нью-Йорку на Бродвеї відкрився перший готель, що виконував функції комерційного засобу розміщування:**

- а.) 1794 р.;
- б.) 1831 р.;
- в.) 1854 р.;
- г.) 1848 р..

**9.Хто із президентів США був власником таверни:**

- а.) Джон Адамс (1797-1801 рр.);
- б.) Сезар Риц (1897-1908 рр.);
- в.) Томас Джефферсон (1801-1809 рр.);
- г.) Джеймс Монро (1817-1825).

**10.Англійське слово «hospice» (гостинність) походить від старофранцузького «hospice» та означає:**

- а.) будинок для приймання подорожніх;
- б.) будинок для ночівлі;
- в.) харчевня;
- г.) доходний дім.

**11. Найбільш давніми будинками, які побудовані з метою приймання гостей є:**

- а.) караван-сараї;
- б.) мотелі;
- в.) туристичні бази;
- г.) таверни.

**12. Гостинність – це:**

- а.) гармонічне поєднання виробництва туристичних послуг;
- б.) сфера прийому іноземних туристів;
- в.) готельне обслуговування;
- г.) рівень обслуговування міжнародних туристів.

**13. Гостинність в туризмі – це:**

- а.) гармонічне поєднання виробництва туристичних послуг;
- б.) приймання гостя;
- в.) запрошення гостя;
- г.) відправка гостей в подорож.

**14. Як у середні сторіччя називалися різновиди готелів ?**

- а.) країно приймальні дома;
- б.) таверни;
- в.) трактири;
- г.) богоугодні дома.

**15. З якого часу Цезар Ритц сформував ланцюг готелів ?**

- а.) з 1867-1902 роки;
- б.) з 1968-1995 роки;
- в.) з 1869-1926 роки;
- г.) з 1870-1917 роки.

**16. У який період ХХ століття в готельній справі став процвітати Конрад Хилтон ?**

- а.) в 40-х роках;
- б.) в 60-х роках;
- в.) в 50-х роках;
- г.) в 20-х роках.

**17. У якій країні набули поширення два типи постійних дворів – приватних – *катагогії*, та державних – *пандокеї* ?**

- а.) Давня Греція;
- б.) Давній Рим;
- в.) Персія;
- г.) Вірменія.

**18. У середині ХІХ ст. у багатьох європейських країнах виникають перші клуби, що об'єднують людей з спільними інтересами, в тому числі щодо туристичних подорожей. Яку назву мав перший клуб туристичного спрямування, який відкрився в Одесі у 1890 році ?**

- а.) «Кримський гірський клуб»;
- б.) «Альпійський клуб»;
- в.) «Клуб подорожей»;
- г.) «Підприємство для громадських подорожей у всі країни світу».

**19. У якій країні світу в 1854 р. вийшов перший довідник, який містив детальну інформацію про 8 тис. готелів з адресами, місткістю та описом окремих послуг ?**

- а.) Великобританія;
- б.) Німеччина;
- в.) Франція;
- г.) США.

**20. Перший готель, який орієнтований винятково на обслуговуванні бізнесменів відкрився в 1908 році в:**

- а.) місті Буффало (США) (готель «Statler Hotel»);
- б.) Лондоні (готель «Piccadilly»);
- в.) Амстердамі (готель «Victoria»);
- г.) Москві (готель «Метрополь»).

### **Практична робота № 1.**

#### **Історія розвитку національного готельного господарства**

**Мета:** ознайомитися із сучасним станом та тенденціями розвитку світового готельного господарства.

**Завдання:** дослідити стан готельного господарства світу на прикладі найбільших готелів світу; визначити перелік найбільших міжнародних готельних мереж, охарактеризувати найбільші готелі світу.

**Вихідні дані:** сайти готельних мереж світу.

Практичні завдання

**Завдання 1. Дослідити найбільші готелі світу.** За даними мережі Інтернет охарактеризувати найбільші готелі світу. Заповнити таблицю 1. Зробити висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 1

**Найбільші готелі світу (за динними на \_\_\_\_\_ рік)**

№	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів
1			
...			
n			

**Задання 2. Історія успіху міжнародної готельної мережі.** За даними Інтернету та сайтів міжнародних готельних мереж охарактеризувати найбільші готельні ланцюги світу. Заповніть таблицю 2. І зробіть висновки щодо змін за останні роки.

Таблиця 2

**Найбільші готельні ланцюги світу (за динними на \_\_\_\_\_ рік)**

№	Найменування готельного ланцюга	Кількість готелів	Кількість номерів
1			
...			
n			

**Завдання 3. Особливості національної гостинності в різних країнах світу.**

Робота в малих групах по 2 студенти. Представити доповідь – презентацію про особливості надання послуг гостинності в різних країнах світу за варіантом згідно переліку:

Варіант	Країна	Варіант	Країна	Варіант	Країна
Варіант 1	<i>Австралія</i>	Варіант 11	<i>Німеччина</i>	Варіант 21	<i>Грузія</i>
Варіант 2	<i>Бразилія</i>	Варіант 12	<i>Італія</i>	Варіант 22	<i>Румунія</i>
Варіант 3	<i>Велика Британія</i>	Варіант 13	<i>Нідерланди</i>	Варіант 23	<i>Польща</i>
Варіант 4	<i>Китай</i>	Варіант 14	<i>Бельгія</i>	Варіант 24	<i>Португалія</i>
Варіант 5	<i>США</i>	Варіант 15	<i>Данія</i>	Варіант 25	<i>Іспанія</i>
Варіант 6	<i>Індія</i>	Варіант 16	<i>Угорщина</i>	Варіант 26	<i>Фінляндія</i>
Варіант 7	<i>Японія</i>	Варіант 17	<i>Словенія</i>	Варіант 27	<i>Австрія</i>
Варіант 8	<i>Мексика</i>	Варіант 18	<i>Греція</i>	Варіант 28	<i>Швейцарія</i>
Варіант 9	<i>Канада</i>	Варіант 19	<i>Норвегія</i>	Варіант 29	<i>Швеція</i>
Варіант 10	<i>Франція</i>	Варіант 20	<i>Вірменія</i>	Варіант 30	<i>Болгарія</i>

**Рекомендований перелік термінів:** гостинність, готельна індустрія, готельне господарство, готельна мережа, готельна група.

**Практичне заняття № 2**

**Тема:** Розвиток готельного господарства в Україні



**Ключові слова:** корчма, ямб, таверна, трактир, готель, готельний номер.

**Мета:** формування практичних навичок щодо аналізу динаміки розвитку готельного господарства, виявлення його основних особливостей

**Питання для самопідготовки**

1. Дайте характеристику готельного господарства стародавній Русі
2. Розтлумачте особливості розвитку готельного господарства України в період XV-XX століть.
3. Охарактеризуйте розвиток готельного господарства у м. Києві.

**Практичне завдання 1**

Проаналізуйте стан та тенденції готельного господарства України відповідно до показників, які подані у таблиці 2.1. Для цього, користуючись програмою Microsoft Excel, розрахуйте відповідні показники аналізу вітчизняного готельного господарства та проілюструйте їх відповідним графічним матеріалом (гістограма динаміки зміни показників загальної характеристики готельного господарства та динаміки номерного фонду за 2011-2017 рр.). Подайте коротку аналітичну довідку тенденцій розвитку готельного господарства України. Використовуйте надані шаблони (таблиці 2.3 та 2.4).

*Таблиця 2.1*

**Загальна характеристика колективних засобів розміщування**

Рік	Кількість КЗР, одиниць	З них		Кількість розміщених осіб	З них	
		цілорічних	сезонних		діти у віці 0-17 років	іноземці
2015	5882	3141	2741	7426936	817607	1427732
2016	6041	3114	2927	7887407	881957	1554795
2017	6411	3475	2936	8303083	903438	1665135
2018	4572	2885	1687	5423920	519918	551519
2019	4341	2689	1652	5779858	504604	665827
2020	4256	2712	1544	6544756	542644	863654
2021	4115			6661177		

*Таблиця 2.2*

**Місткість та номерний фонд готелів та інших засобів розміщування**

Рік	Кількість місць	Кількість номерів на кінець звітного періоду, усього	З них			
			Вищої категорії (президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс, напівлюкс, (судіо))	першої категорії (стандарт)	другої категорії	третьої категорії

2015	154 233	76 986	14 243	34 343	8 905	8 445
2016	162 831	81 441	14 650	40 800	8 977	9 576
2017	179 104	89 685	16 219	45 240	10 450	10 378
2018	135 518	69 237	13 340	34 614	8 003	8 093
2019	132 535	68 241	13 503	36 006	7 496	7 364
2020	135 916	70 081	13 992	36 191	7 638	7 728
2021	133396	68224	14002	35064	6956	6897

Таблиця 2.3

**Показники аналізу загальної характеристики вітчизняного готельного господарства**

Рік	Середня кількість розміщених осіб на один КЗР	Середня кількість розміщених осіб на один цілорічний КЗР	Середня кількість розміщених осіб на один сезонний КЗР	Середня кількість розміщених іноземців на один КЗР	Середня кількість розміщених іноземців на один цілорічний КЗР	Середня кількість розміщених іноземців на один сезонний КЗР
2015						
2016						
2017						
2018						
2019						
2020						
2021						

Таблиця 2.4

**Показники динаміки номерного фонду вітчизняного готельного господарства**

Рік	Усього номерів на кінець звітного періоду, %	Частка номерів Вищої категорії (президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс, напівлюкс, (судіо)), %	Частка номерів першої категорії (стандарт)	Частка номерів другої категорії	Частка номерів третьої категорії
2015					
2016					
2017					

2018					
2019					
2020					
2021					

Методичні матеріали для побудови діаграм: <https://excel2.ru/articles/osnovy-postroeniya-diagramm-v-ms-excel>

### Практичне завдання № 2

Користуючись інтернет ресурсами, складіть перелік готельних підприємств однієї із областей України та м. Києва (за вибором викладача). Результати оформити у вигляді таблиці 5.

Таблиця 2.5

#### Перелік готельних підприємств \_\_\_\_\_ області України

Тип підприємства	Назва	Адреса	Кількість номерів	Середня вартість проживання	Примітки

Користуючись даними головних управлінь статистики в областях України, складіть таблиці та розрахуйте показники (середня кількість місць в одному колективному засобі розміщування, середня кількість осіб в одному колективному засобі розміщування) однієї із областей України (за вибором викладача). Результати оформити за таблицями.

Таблиця 2.6

#### Місткість номерного фонду готелів та аналогічних засобів розміщування за \_\_\_\_\_ календарний рік

Область	Кількість місць в засобах розміщування, місць	Кількість номерів на кінець звітнього періоду, номерів	З них за категорією			
			вища	перша	друга	третя

**Таблиці колективних засобів розміщування за областями України**

<b>Область, місто</b>	<b>Адреса сайту</b>
Вінницька	<a href="http://www.vn.ukrstat.gov.ua/index.php/statistical-information/4719-2013-02-27-10-25-32.html">http://www.vn.ukrstat.gov.ua/index.php/statistical-information/4719-2013-02-27-10-25-32.html</a>
Волинська	
Дніпропетровська	<a href="http://www.dneprstat.gov.ua/statinfo%202015/tur/include/tur5.pdf">http://www.dneprstat.gov.ua/statinfo%202015/tur/include/tur5.pdf</a>
Житомирська	<a href="http://www.zt.ukrstat.gov.ua/">http://www.zt.ukrstat.gov.ua/</a>
Закарпатська	<a href="http://www.uz.ukrstat.gov.ua/statinfo/turism/zasob_rozm.pdf">http://www.uz.ukrstat.gov.ua/statinfo/turism/zasob_rozm.pdf</a>
Івано-Франківська	<a href="http://www.ifstat.gov.ua/">http://www.ifstat.gov.ua/</a>
Київська	<a href="http://kyivobl.ukrstat.gov.ua/content/p.php3?c=960&amp;lang=1">http://kyivobl.ukrstat.gov.ua/content/p.php3?c=960&amp;lang=1</a>
Кіровоградська	<a href="http://www.kr.ukrstat.gov.ua/stat_inf_rik_turizm.htm#3">http://www.kr.ukrstat.gov.ua/stat_inf_rik_turizm.htm#3</a>
Львівська	<a href="http://www.lv.ukrstat.gov.ua/ukr/si/year/2011/t249911_4.pdf">http://www.lv.ukrstat.gov.ua/ukr/si/year/2011/t249911_4.pdf</a>
Миколаївська	<a href="http://www.mk.ukrstat.gov.ua/">http://www.mk.ukrstat.gov.ua/</a>
Одеська	<a href="http://od.ukrstat.gov.ua/index.html">http://od.ukrstat.gov.ua/index.html</a>
Полтавська	<a href="http://pl.ukrstat.gov.ua/">http://pl.ukrstat.gov.ua/</a>
Рівненська	
Сумська	<a href="http://sumy.ukrstat.gov.ua/?menu=373&amp;level=3">http://sumy.ukrstat.gov.ua/?menu=373&amp;level=3</a>
Тернопільська	<a href="http://www.te.ukrstat.gov.ua/files/T/T4.htm">http://www.te.ukrstat.gov.ua/files/T/T4.htm</a>
Харківська	<a href="http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/kolektyvni-zasoby-rozmishchuvannia-shchorichno">http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/kolektyvni-zasoby-rozmishchuvannia-shchorichno</a>
Херсонська	
Хмельницька	<a href="http://www.km.ukrstat.gov.ua/ukr/index.htm">http://www.km.ukrstat.gov.ua/ukr/index.htm</a>
Черкаська	<a href="http://www.ck.ukrstat.gov.ua/source/arch/2017/KZR_16.pdf">http://www.ck.ukrstat.gov.ua/source/arch/2017/KZR_16.pdf</a>
Чернівецька	<a href="http://www.cv.ukrstat.gov.ua/">http://www.cv.ukrstat.gov.ua/</a>
Чернігівська	<a href="http://chernigivstat.gov.ua/statdani/Turizm/Tur4.htm">http://chernigivstat.gov.ua/statdani/Turizm/Tur4.htm</a>
м. Київ	<a href="http://kiev.ukrstat.gov.ua/p.php3?c=2697&amp;lang=1">http://kiev.ukrstat.gov.ua/p.php3?c=2697&amp;lang=1</a>

Таблиця 2.8

**Колективні засоби розміщування \_\_\_\_\_ області**

рік	Кількість колективних засобів розміщування, од.			Кількість місць, од.			Кількість розміщених, осіб		
	усього	у тому числі		усього	у тому числі		усього	у тому числі	
		готелів та аналогічних засобів розміщування	спеціалізованих засобів розміщування		готелів та аналогічних засобів розміщування	спеціалізованих засобів розміщування		готелів та аналогічних засобів розміщування	спеціалізованих засобів розміщування
2016									
2017									
2017									
2018									
2019									
2020									
2021									

Таблиця 2.9

**Показники динаміки кількості місць в засобах розміщення \_\_\_\_\_ області**

Рік	Середня кількість місць в одному колективному засобі розміщування	Середня кількість осіб в одному колективному засобі розміщування
2016		
2017		
2017		
2018		
2019		
2020		
2021		

### Практичне завдання № 3

За даними інтернет-ресурсів складіть перелік провідних готельних ланцюгів, визначте ті з них, готелі яких розташовані в Україні. Результати роботи оформити у вигляді таблиці 2.10.

Таблиця 2.10

#### Готельні ланцюги в Україні

Повна назва ланцюга	Дата створення	Місце розташування	Класи готелів (бренди)	Кількість			Наявність в Україні	Примітки
				готелів	номерів	країн, де розташовані готелі		

### Практичне завдання № 4

Проаналізуйте капітальні інвестиції за видами економічної діяльності, які пов'язані з туризмом.

Таблиця 2.11

#### Капітальні інвестиції за видами економічної діяльності, які пов'язані з туризмом (2014-2021 рр.) млн. грн.

Роки	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Усього	180575,5	241286,0	273256,0	249873,4	219419,9	273116,4	359216,1	448461,5
Тимчасове розмішування	679,1	1010,8	1534,7	872,2	867,1	890,2	756,1	1380,0
Діяльність із забезпечення стравами та напоями	354,1	561,9	730,2	604,6	614,9	502,9	721,8	753,5
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок	976,7	1437,3	2598,0	2544,5	508,7	1044,3	969,9	1649,2

Таблиця 2.12

#### Показники аналізу інвестицій за видами економічної діяльності, які пов'язані з туризмом

	Абсолютний приріст, млн. грн.	Частка інвестицій (2017 р.), %	Частка інвестицій (2021 р.), %
Усього			
Тимчасове розмішування			
Діяльність із забезпечення стравами та напоями			
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок			

Таблиця 2.13

## Готелі мережі «Premier Hotels and Resorts»

Назва готелю	Категорія	Місто
<i>Premier Hotel Abri</i>		Дніпро
<i>Premier Hotel Lybid</i>		Київ
<i>Premier Hotel Rus</i>		Київ
<i>Premier Palace Hotel</i>		Київ
<i>Premier Hotel Dnister</i>		Львів
<i>Premier Hotel Star</i>		Мукачево
<i>Premier Compass Hotel Odessa</i>		Одеса
<i>Premier Geneva Hotel</i>		Одеса
<i>Premier Compass Hotel Oleksandriya</i>		Олександрія, Кіровоградська обл.
<i>Premier Hotel Palazzo</i>		Полтава
<i>Premier Hotel Pochaiv</i>		Почаїв, Тернопільська обл.
<i>Premier Compass Hotel Yahodyn</i>		с. Старовойтово, Волинська обл.
<i>Premier Hotel Shafran</i>		Суми
<i>Premier Hotel Aurora</i>		Харків
<i>Premier Hotel Cosmopolit</i>		Харків
<i>Premier Palace Hotel Kharkiv</i>		Харків
<i>Premier Compass Hotel Kherson</i>		Херсон

<https://www.phnr.com/ua/our-hotels>

Таблиця 2.14

## Бренди мережі «Premier Hotels and Resorts»

Назва бренда	Характеристика бренда
<i>Premier Palace Hotels</i>	розкішна класика серед готелів, кожен з яких унікальний своєю історією і славиться своїм розташуванням та архітектурою. Тут продумана кожна деталь, яка створює неповторну атмосферу шикарного п'ятизіркового готелю. Ретельно реставровані історичні інтер'єри, концептуальні номери, ресторани високої кухні, вишукані спа, кращі локації для проведення ділових зустрічей і пишних урочистостей - в цих готелях є все, щоб насолодитися розкішним життям. Час, проведений тут, подарує позитивні емоції і

	яскраві спогади.
<i>Premier Hotels</i>	бізнес-клас серед готелів для активних людей, які часто подорожують і цінують свій час. Центральне розташування, комфортабельні готельні номери і люкси, модні міські ресторани і бари, престижні майданчики для проведення ділових заходів і урочистостей: Premier Hotels - ідеальні місця для подорожей і кращих подій у вашому житті
<i>Premier Compass Hotels</i>	зручні та доступні готелі мережі Premier Hotels and Resorts. Цей елегантний, повсякденний бренд пропонує просте і зручне рішення для мандрівників: оптимальний комфорт за кращу ціну. Сучасні комфортабельні номери із затишною постіллю, безкоштовний WI-FI і сет-меню ситних і здорових сніданків на вибір Breakfast4U - ідеальне поєднання як для сімейного туру або дружньої компанії, так і для подорожуючих поодиночці. Все необхідне входить у вартість, включаючи позитивні емоції.

### Практичне заняття № 3.

**Тема:** Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

**Ключові слова:** нормативно-правова база, державно політика у сфері туризму, сертифікація готельної індустрії, державні стандарти.

**Мета:** поглиблення теоретичних знань і формування практичних навичок щодо вибору відповідних нормативно-правових актів, які регламентують окремі аспекти господарської діяльності підприємств.

#### Питання для самопідготовки

1. Державна політика у сфері туризму.
2. Характеристика галузевого законодавства.
3. Сертифікація готельної індустрії.

#### Практичне завдання № 1

Ознайомтесь із змістом запропонованих нормативно-законодавчих документів і дайте за визначеною формою відповіді на запитання.

#### 1) Положення про Міністерство культури і туризму

№	Питання	Відповідь
1.	Коли і ким затверджено Положення ?	
2.	Визначте місце і призначення Департаменту туризму та курортів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України в структурі органів державної влади	
3.	Встановіть компетенції Департаменту щодо проведення державної політики у сфері туризму	



## 2) Закон України «Про туризм»

№	Питання	Відповідь
1.	Встановить сферу застосування Закону.	
2.	Як в Законі трактуються терміни: туризм, туристичний продукт, готель, готельна послуга, аналогічні засоби розміщення ?	
3.	Вкажіть основні статті Закону, що регулюють окремі аспекти організації готельного господарства та розтлумачте їх зміст.	

## 3. «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»

№	Питання	Відповідь
1.	Коли і ким затверджено Порядок ?	
2.	Встановить сферу застосування Порядку.	
3.	Як відповідно до Порядку класифікуються об'єкти, призначені для надання послуг з розміщення ?	
4.	Як в Порядку трактується послуга з тимчасового розміщення (проживання).	
5.	Які послуги відповідно до Порядку не належать до послуг з тимчасового розміщення (проживання) ?	

## 4) «Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»

№	Питання	Відповідь
1.	Коли і ким затверджено Порядок ?	
2.	Встановить сферу застосування Порядку.	
3.	Які категорії відповідно до Порядку встановлюються об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення ?	
4.	Який орган державної влади встановлює категорію об'єктам, що надають послуги з тимчасового розміщення ?	
5.	Який державний орган здійснює сертифікацію і оцінювання об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення ?	
6.	Опишіть процедуру встановлення категорії відповідно до порядку.	

## 5) «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»

№	Питання	Відповідь
1.	Коли і ким затверджено Правила ?	
2.	Встановіть сферу застосування Правил.	
3.	Як в Правилах трактуються поняття: готелі та аналогічні засоби розміщення; готельна послуга; основні послуги; додаткові послуги; місце; додаткові послуги ?	
4.	Які основні аспекти діяльності засобів розміщення регламентуються Правилами ?	

**6) «Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)»**

№	Питання	Відповідь
1.	Коли і ким затверджено Правила ?	
2.	Встановіть сферу застосування Правил.	
3.	Які види сертифікації послуг з тимчасового розміщення передбачено Правилами ? Розтлумачте їх суть.	
4.	Як в Правилах трактуються поняття: індивідуальний і колективний засіб розміщення ?	

**7) «Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів і турагентами»**

№	Питання	Відповідь
1.	Встановіть сферу застосування Конвенції.	
2.	Які види контрактів регулює Конвенція ? Визначте їх зміст	
3.	Які аспекти готельних контрактів регламентує Конвенція ?	

**8) «Порядок використання та заповнення форм документації суворої звітності та первинного обліку в готелях України»**

№	Питання	Відповідь
1.	Коли і ким затверджений Порядок.	
2.	Які форми документів суворої звітності та первинного обліку використовуються в готелях ?	

**9) Визначте повну назву і номер, дату прийняття та сферу застосування стандартів України, які використовуються в готельній індустрії.**

ДСТУ 4527:2006	
ДСТУ 4268:2003	
ДСТУ 4269:2003	

## Практичне заняття № 4

**Тема:** Типізація готельного господарства

**Ключові слова:** туризм, сфера туризму, гостинність, послуги, колективний засіб розміщення, індивідуальний засіб розміщення, типізація.

**Мета:** формування практичних навичок щодо визначення особливостей різних типів засобів розміщення.

Питання для самопідготовки

1. Основи діяльності готельного господарства
2. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства .
3. Загальна характеристика засобів розміщення ВТО.
4. Класифікація засобів розміщення і загальні вимоги до них.
5. Характеристика готелів як основних засобів розміщення.
6. Колективні та індивідуальні засоби розміщення для організації відпочинку.
7. Лікувально-оздоровчі засоби розміщення.

### Практичне завдання № 1

Користуючись ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» дайте визначення термінів, які зазначені в таблиці 4.1:

Таблиця 4.1

Термін	Визначення
Агроготель	
Акватель	
Ботель	
Бунгало	
Виконавець	
Гостьова кімната	
Готель-люкс	
Готельно-офісний центр	
Готель-резиденція	
Гуртожиток	
Дача	
Засіб розміщення	
Караван	
Клуб-готель	
Конгрес-готель	
Котедж	
Курортний готель	
Мінімальні зручності	
Мотель	
Намет	
Номерний фонд	

Палац-готель	
Пансіонат	
Профілакторій	
Регламентований режим	
Розміщення	
Санаторій	
Сільський будинок	
Споживач	
Туристична база	
Туристичний потяг	
Фермерський будинок	
Флотель	
Хостел	

*Практичне завдання № 2*

Користуючись ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» і ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», визначте до якої категорії, розряду і групи належить тип засобу розміщення, зазначений у таблиці 4.2. Для виконання користуватися таблицею 4.3.

*Таблиця 4.2*

Тип засобу розміщення	Категорія	Розряд	Група
Мотель			
Дача			
Таймшер			
Пансіонат			
Санаторій			
Акваторія			
База відпочинку			
Гуртожиток			
Бунгало			
Туристичний потяг			
Гостьова квартира			
Фермерський будинок			

*Таблиця 4.3*

**Стандартна класифікація засобів розміщення туристів**

Категорії	Розряди	Групи
1. Колективні засоби розміщення туристів	1.1. Готелі та аналогічні засоби розміщення	1.1.1. Готелі 1.1.2. Аналогічні заклади

	туристів	
	1.2. Спеціалізовані заклади	1.2.1. Оздоровчі заклади 1.2.2. Табори праці та відпочинку 1.2.3. Суспільні засоби транспорту 1.2.4. Конгрес-центри
	1.3. Інші колективні заклади	1.3.1. Помешкання, що призначені для відпочинку 1.3.2. Майданчики для кемпінгу 1.3.3. Інші колективні заклади
2. Індивідуальні засоби розміщення туристів	2.1. Індивідуальні засоби розміщення	2.1.1. Власні помешкання 2.1.2. Кімнати у сімейних будинках, що орендуються 2.1.3. Помешкання, що орендуються у приватних осіб або агентств 2.1.4. Розміщення, що надається безкоштовно родичам або знайомим 2.1.5. Інші розміщення на індивідуальній основі

Примітка. Рекомендації з статистики туризму / ООН. Всесвітня туристична організація. - Нью-Йорк, 1994.

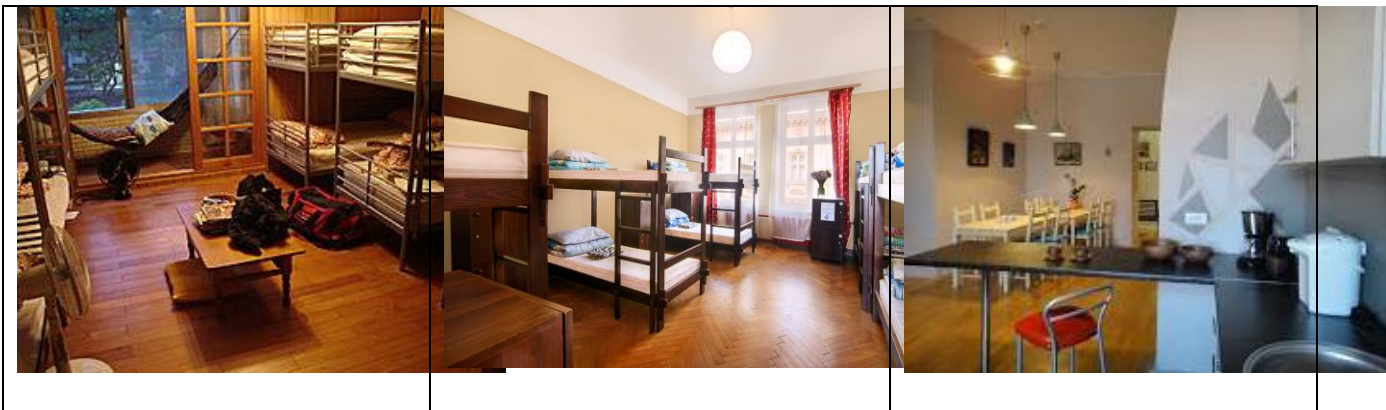
### Практичне завдання № 3

За описом засобу розміщення встановіть, до якої категорії, розряду і групи належить він та визначте його тип. Результати оформіть у вигляді таблиці:

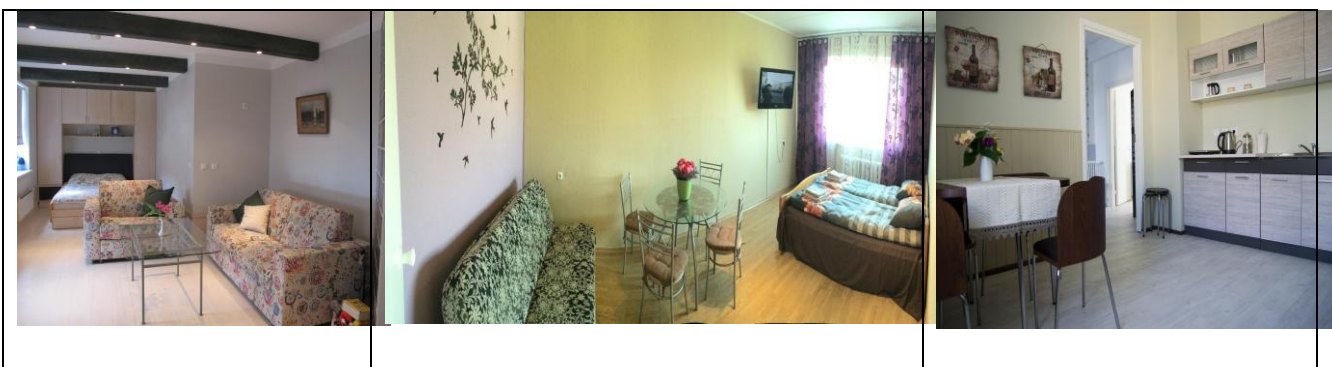
Характеристика засобу розміщення	Категорія засобу розміщення	Розряд засобу розміщення	Група засобу розміщення	Тип засобу розміщення



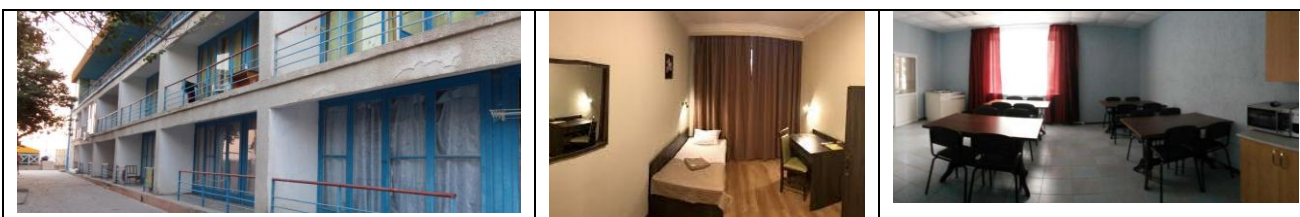
Розташований в історичній частині міста біля старовинного парку. Капітальна будівля, в якій пропонується 150 комфортабельних номерів різних видів. Надає широкий спектр додаткових послуг: сучасний бізнес-центр, ресторан та бар, послуги пральні та хімчистки, ранній сніданок в номері чи у барі, оренда транспорту. (Конгрес-готель)



Розташований у центральній частині міста, в пішохідній доступності до метро. Пропонується шість 4-і 6-тимістних номери, об'єднані у блоки. В розпорядженні холодильник, телевізор, пральна машина, газова плита, мікрохвильова піч, чайник, праска, фен, посуд. У кімнатах встановлені двох ярусні меблі та функціональні меблі. (Хостел)



Шестиповерхова будівля з оригінальною архітектурою і підземним паркуванням. Встановлений домофон, сучасна система відеоспостереження, цілодобова охорона. Житловий фонд представлений 12 житловими кімнатами, які обладнані меблями сучасного дизайну у складі яких є кухня. (Гостьова кімната)



Розташований на набережній недалеко від центра міста і водного вокзалу. Для розміщення пропонуються зручні номери, об'єднані в блоки (3-4 номери) з окремим виходом на вулицю. У всіх номерах окремі півтораспальні ліжка.



Душові кабінки і туалети розміщені в боксах. У кожному номері – телевізор.  
(Економ-готель)



Розташований на території лісового масиву на березі мальовничого озера. Для розміщення пропонуються номери різних категорій, які розташовані у п'яти корпусах. Номери світлі, зручні, з просторими терасами. Харчування 4-х разове в їдальні. Пропонується різноманіття розваг для активного і цікавого відпочинку як дорослих, так і дітей. Функціонує протягом цілого року.  
(Пансіонат)



Розташований на одному із поверхів 10-поверхової будівлі. Пропонує 4- і 6-тимісними кімнатами, які обладнані двоярусними ліжками, шафою, тумбочками, столом і стільцями. Туалет, ванна загального користування. Номери розташовані за коридорною системою. Є кухня з трьома електроплитами, двома холодильниками, мікрохвильовою піччю, чайним посудом. Цілодобова охорона. Пропускний режим. Щоденне вологе прибирання прислугою. Заміна постільної білизни – 1 раз на 14 днів.  
(Хостел)



Розташований в горах на туристичному маршруті. Складається з чотирьох кімнат, які розраховані на 6 чоловік. В номері двоярусні ліжка, постільна білизна, вовняні одіяла, електрична плитка, чайник, мікрохвильова пічка. Опалення електричне. Харчування не передбачене. Постійна охорона будинків. (Притулок гірський)



Затишна будівля в сільській місцевості. Великий двір з фруктовими деревами, альтанками, майданчиками для розваг, клумбами та городом. Створені умови для самостійного приготування їжі. Або можуть надаватися послуги харчування. Житловий будинок площею 66,2 квадратних метрів, побудований у 1989 році. В будинку: 1 спальня для дорослих, 1 спальня для дітей, ігрова кімната, кімната-їдальня, веранда, душова, туалетна кімната. А також буфет з посудом для чаю та кави, холодильник, телевізор. На подвір'ї дві туалетні kabіни. (повний санітарний вузол), дві kabіни літнього душу. (Агрооселя, агроготель)

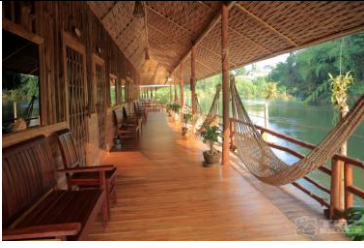


Рекреаційний сезонний заклад, який функціонує на воді. Спальні та громадські приміщення розміщені на дебаркадері. Місткість становить 250 місць. Призначений для пересування за маршрутом на 1-3 денний відпочинок в мальовничому місці. Швартується біля берегу водоймища. (Флотель)



Мобільний засіб розміщення, але може використовуватися і в стаціонарному режимі для проживання 2-5 особам. Обладнаний меблями, кухнею, санвузлом. Водопостачання та електропостачання може бути автономне або підключатися до центральних систем. (Караван)





Рекреаційний заклад призначений для обслуговування водних туристів. У своєму складі має споруди та устаткування для технічного обслуговування особистих суден, приміщення для їх зберігання (головним чином маломісних – човнів та катерів). Призначений для цілорічного функціонування. (Ботель)



Заклад дитячого дозвілля (оздоровлення і відпочинку), що надає комплекс освітніх, оздоровчих та інших послуг. Призначений для оздоровлення, відпочинку, навчання і розвитку дітей. (Дитячий оздоровчий табір, табір дитячий)

#### Практичне завдання № 4

Вивчіть основні типи засобів розміщення в Україні та оцініть динаміку їх розвитку за даними таблиці 4.4. У процесі аналізу дайте відповіді на такі запитання:

1. Яка динаміка засобів розміщення за 2015-2021 роки ?
2. Які типи засобів розміщення розвиваються найбільшими темпами ?
3. Які типи займають найбільшу частку в загальній кількості засобів розміщення ?
4. В яких типах колективних засобів розміщення найбільша кількість розміщених іноземців ?
5. Яка динаміка розміщення іноземців ?

Для наочності аналізу розрахунки оформіть у відповідних таблицях, які розробіть самостійно.

Таблиця 4.4

#### Кількість колективних засобів розміщення

Тип засобу розміщення	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Усього</b>	<b>5882</b>	<b>6041</b>	<b>6411</b>	<b>4572</b>	<b>4341</b>	<b>4256</b>	<b>4115</b>
<b>Готелі та аналогічні засоби розміщення</b>	3162	3144	3582	2644	2478	2534	2474
у тому числі							
готелі	1398	1551	1761	1523	1508	1703	1704
мотелі	98	119	151	138	123	139	137
хостели	5	9	24	28	29	40	36
кемпінги	18	19	23	11	6	14	12
гуртожитки для приїжджих	157	150	144	116	105	90	84

туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщування	1486	1296	1479	828	707	548	501
<b>Спеціалізовані засоби розміщування</b>	<b>2720</b>	<b>2897</b>	<b>2829</b>	<b>1928</b>	<b>1863</b>	<b>1722</b>	<b>1641</b>
у тому числі							
санаторії	287	284	282	187	184	172	169
дитячі санаторії	166	161	158	117	111	107	103
пансіонати з лікуванням	47	39	37	16	14	12	12
дитячі заклади оздоровлення цілорічної дії, дитячі центри	19	16	17	18	13	17	14
санаторії-профілакторії	199	185	165	118	79	63	55
бальнеологічні лікарні, грязелікарні, бальнеогрязелікарні (включаючи дитячі)	6	6	4	3	3	3	3
будинки відпочинку	28	23	27	17	12	11	14
пансіонати відпочинку	235	263	244	73	64	62	53
бази відпочинку, інші заклади відпочинку (крім турбаз)	1712	1903	1882	1367	1372	1265	1212
оздоровчі заклади 1-2 денного перебування	21	17	13	12	11	10	6

Таблиця 4.5

**Кількість місць в колективних засобах розміщування**

Тип засобу розміщення	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Усього</b>	<b>402650</b>	<b>406035</b>	<b>586640</b>	<b>584449</b>	<b>567320</b>	<b>375593</b>	<b>359034</b>
<b>Готелі та аналогічні засоби розміщування</b>	<b>132535</b>	<b>135522</b>	<b>179104</b>	<b>162831</b>	<b>154233</b>	<b>135916</b>	<b>133396</b>
у тому числі							
готелі	100180	99059	116003	105567	98209	102002	101193
мотелі	3614	3685	4391	3528	2797	3945	3791
готельно-офісні центри					109		
хостели	1183	1248	662	227		1577	1472
кемпінги	332	469	598	770	1384	709	506
агрооселі							
клуби з приміщенням для проживаючих							
гуртожитки для приїжджих	7049	8022	10346	9581	10049	6902	6637
туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщування	20177	23035	47104	43158	42085	20781	19797
<b>Спеціалізовані засоби розміщування</b>	<b>270115</b>	<b>270513</b>	<b>407536</b>	<b>421618</b>	<b>413087</b>	<b>239677</b>	<b>225638</b>
у тому числі							
санаторії	58652	58527	92921	92530	92132	51224	52255
дитячі санаторії	17199	17952	30384	30405	32114	16556	16486
пансіонати з лікуванням	2447	2676	9107	9727	12689	2198	2326
дитячі заклади оздоровлення цілорічної дії, дитячі центри	4823	6103	8977	8657	10265	5485	4035
санаторії-профілакторії	11549	17407	15487	17512	17673	9912	9615
бальнеологічні лікарні, грязелікарні, бальнеогрязелікарні (включаючи дитячі)	690	690	540	787	885	589	581
будинки відпочинку	1338	1470	2734	2667	3145	1195	1366
пансіонати відпочинку	13015	15836	54715	57192	54545	12426	10555
бази відпочинку, інші заклади відпочинку (крім турбаз)	123745	148574	191028	199300	187598	139071	128099
оздоровчі заклади 1-2	1092	1278	1643	1841	2041	1021	320

денного перебування									
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Таблиця 4.6

**Кількість розміщених осіб в колективних засобах розміщування**

Тип засобу розміщення	2017		2018		2019		2020		2021	
	кількість розміщених осіб	з них іноземці	кількість розміщених осіб	з них іноземці	кількість розміщених осіб	з них іноземці	кількість розміщених осіб	з них іноземці	кількість розміщених осіб	з них іноземці
Колективні засоби розміщування, усього	8303083	1665135	5423920	551519	5779858	665827	6544759	863654	6661177	932548
Готелі та аналогічні засоби розміщування	5467815	1276132	3814201	527120	4297190	628121	5037075	819211	5135164	878165
у тому числі										
готелі	4492864	1168109	3194073	511884	3682858	609367	4332043	794570	4395846	840296
мотелі	140221	4947	103941	1101	93830	1324	101300	1641	110699	2330
готельно-офісні центри										
хостели	33299	6423	37820	1239	30328	1466	52552	3990	44498	6044
кемпінги	11077	748	10036	439	5140	208	8218	280	7814	371
агрооселі										
клуби з приміщенням для проживаючих										
гуртожитки для приїжджих	150028	7502	113294	1902	121716	1486	181178	1109	192308	871
туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщування	640326	88403	355037	10555	363318	14270	361784	17621	383999	28253
Спеціалізовані засоби розміщування	2835268	389003	1609719	24399	1482668	37706	1507684	44443	1526013	54383
у тому числі										
санаторії	1030002	182436	544932	17448	434930	20585	428503	23346	449550	28157
дитячі санаторії	218733	23837	124704	3075	109241	3357	112463	3207	115923	3374
пансіонати з лікуванням	62799	20090	16683	12	12293	6	15632	5	15216	5
дитячі заклади оздоровлення цілорічної дії, дитячі центри		3144	37418	9	30971		39763		30280	5
санаторії-профілакторії	130252	3320	99899	209	61348	280	65947	324	59801	443
бальнеологічні лікарні, грязелікарні, бальнеогрязелікарні (включаючи дитячі)	5433	40	3187	5	3160	4	3323	21	3271	11
будинки відпочинку	31340	4555	10396	68	11229	48	8559	60	8666	46
пансіонати відпочинку	329679	77165	71149	403	65568	436	65956	599	65459	352
бази відпочинку, інші заклади відпочинку (крім турбаз)	947244	74272	697100	3133	750914	12990	762882	16870	774178	21983
оздоровчі заклади 1-2 денного перебування	13837	144	4251	37	3014		4656	11	3670	7

*Практичне завдання № 5*

За описом готелю дайте його характеристику відповідно до визначених ознак класифікації. Результати оформіть у вигляді таблиці:

Характеристика готелю	Розмір	Тривалість перебування	Харчування	Тривалість роботи	Місце розташування
<p>Збудований на початку ХХ століття, є частиною архітектурного надбання міста. На гостей очікує атмосфера європейського комфорту, де традиції гостинності поєднуються із сучасним стилем.</p> <p>Відстань до міжнародного аеропорту 45 км, 2 км до центрального залізничного вокзалу. Основні атракції та ділові центри розташовані у 10 хвилинах на автомобілі або 20 хвилинах пішки.</p> <p>Розміщення в 249 номерах класу «люкс» і 47 номерах представницького класу. У вартість номера включено сніданок, який організовується у формі шведського столу. У готелі розроблена відповідна система лояльності, проводяться різноманітні акції («Відрадження», «Тур вихідного дня», «Для молодят» тощо).</p>					
<p>Розташований над річкою Десна. На північ і на південь від села – фермерські поля. За 3 км на схід – село Ярилівка, на заході за 1 км - село Шебалинівка.</p> <p>До Ваших послуг двоповерховий котедж з усіма зручностями (гаряча вода, телебачення, кондиціонер). До будинку входить сім приміщень: 2 спальні, гостьова кімната, кухня, зал-бар та кімнати відпочинку.</p> <p>На території готелю є ставок, де можна порибалити (карасі, коропа та ін.) або просто влаштувати прогулянку навколо; мангал з майданчиком, вихід до причалу на р. Десні; спортивний майданчик для тенісу, баскетболу, футболу, волейболу.</p>					
<p>Сучасний комплекс, головними особливостями якого є розгалужена інфраструктура та широкий спектр послуг. Готель знаходиться в центрі міста поблизу основних пам'яток. Розміщення у 218 номерах. До вартості номера входять: проживання, сніданок та вечеря, послуги СПА-центру, дзвінки у межах міста. Час заїзду 14:00. Розрахункова година 12:00. Заїзд до 14:00 можливий за наявності вільних номерів. Пізній виїзд до 20:00 оплачується у розмірі 50 % від вартості номера, після 20:00 – повна вартість. Готель має 65 місць на перших трьох поверхах 13-поверхового будинку у затишній озелененій місцевості. В кожному номері є телевізор, холодильник, кондиціонер. Додаткові послуги – ресторан, сауна.</p>					
<p>Розташований заклад на сьомому кілометрі Київської траси, серед мальовничої діброви, що створює відчуття віддаленості від метушливого світу. Всім бажаючим пропонуються 34 комфортабельні одноосібні та двоосібні мебльовані номери різних категорій, а також 35 дворівневих котеджів.</p> <p>У вартість проживання входить «шведський стіл», обідній снік з широким вибором гарячих та холодних страв, вечірній чай з набором вишуканих солодощів.</p>					
<p>Розташований в курортній зоні Піонерського проспекту, всього в 50 метрах від власного обладнаного золотистого піщаного пляжу. Територія закладу займає 6 га, благоустрій, озеленення, облаштовані місця відпочинку в тіні. Гостям пропонуються 6 житлових 2/3/4-поверхових корпусів, оновлених в 2009 році. До аквапарку «Золотий пляж» приблизно 11 км, до центрального парку розваг - 1 км, до аквапарку «Тікі - Так» - 4 км.</p> <p>Власний піщаний пляж знаходиться в 50 метрах від пансіонату «Одіссея». На пляжі безкоштовно надаються лежачки і навіси. Заїзд з 12:00, виїзд до 10:00.</p> <p>Діти приймаються з будь-якого віку. До 3 років дитина без місця і харчування може розміщуватися з батьками в 1-, 2-, 3-, 4-місному номері безкоштовно.</p> <p>Заклад працює сезонно, з 13 травня по 30 вересня. На території є платна відкрита автостоянка. Безпека гостей забезпечується службою безпеки пансіонату. Є камери схову.</p>					
<p>Знаходиться в районі Нового пляжу, до якого 50 м, до озера 100 м, до продуктового магазину – 200 м, до ринку – 200 м. гостям пропонуються екскурсійні програми, паркування автомобіля, користування сейфом, прасування одягу.</p> <p>Одномісний. Затишний номер з видом на море. Номер укомплектований холодильником, кондиціонером, телевізором, сейфом. Є душ і санвузол.</p> <p>Стандартний двомісний. Комфортний і затишний номер з повним набором</p>					

<p>комплектації для зручного проживання: кондиціонер, холодильник, телевізор, сейф, при ліжкові тумбочки, комод, тумба з дзеркалом, шафа, журнальний стіл. У номері обладнаний душ і санвузол.</p> <p>Стандартний тримісний. Для гостей пансіонату в номері надані: кондиціонер, холодильник, телевізор, сейф, при ліжкові тумбочки, комод, тумба з дзеркалом, шафа, журнальний стіл. У номері обладнаний душ і санвузол.</p> <p>Стандартний тримісний (з видом на море). Для гостей пансіонату в номері надані: кондиціонер, холодильник, телевізор, сейф, при ліжкові тумбочки, комод, тумба з дзеркалом, шафа, журнальний стіл. У номері обладнаний душ і санвузол.</p> <p>Напівлюкс. Просторий однокімнатний номер має балкон і розрахований на чотирих чоловік. У номері стильні меблі, приємний сучасний інтер'єр. У кімнаті встановлений кондиціонер, є двоспальне ліжко, шафа для одягу, диван, журнальний столик, тумба з дзеркалом, сейф, холодильник, телевізор, телефон і вихід в Інтернет. Апартаменти мають окремий санвузол з душовою кабінкою. Особлива перевага номеру надає міні-бар, набір посуду.</p> <p>У категорії «люкс» представлені 2 типи номерів: з видом на море і без нього. Це висококласний просторий однокімнатний номер, має балкон і розрахований на чотирих чоловік. У номері стильні меблі, приємний сучасний інтер'єр. У кімнаті встановлений кондиціонер, є двоспальне ліжко, шафа для одягу, диван, журнальний столик, тумба з дзеркалом, сейф, холодильник, телевізор, телефон і вихід в Інтернет. Апартаменти мають окремий санвузол з душовою кабінкою. Особлива перевага номеру надає міні-бар, набір посуду, фен.</p> <p>Прибирання номерів - щодня, зміна постільної білизни - 1 раз на 3 дні. В закладі працюють ресторан, кафе, бар, басейн, дитячий майданчик, є автостоянка під охороною,</p>					
--	--	--	--	--	--

### Практичне завдання № 6

Користуючись інтернет-ресурсами, навести приклади готелів різних цінових категорій і дати їм характеристику, результати роботи оформити у вигляді таблиці:

Вид готелю	Характерні ознаки	Назва готелю, адреса	Характеристика	Фотогалерея
Бюджетні				
Економічні				
Середні				
Першокласні				
Апартаменти				
Фешенебельні				

### Практичне заняття № 5

**Тема:** Класифікація підприємств готельного господарства

**Ключові слова:** класифікація підприємств готельного господарства за категоріями, рівень комфорту, критерії класифікації підприємств готельного господарства, комплекси вимог до характеристики готелів залежно від категорії.

**Мета:** формування практичних навичок щодо визначення обов'язкових характеристик готелів для певної категорії.

#### Питання для самопідготовки

1. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства.

2. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних підприємств.
3. Класифікація вітчизняних готельних підприємств.
4. Характеристика основних вимог до категорій готельних підприємств.

#### *Практичне завдання № 1*

Ви працюєте аудитором Центру сертифікації та стандартизації послуг і здійснюєте моніторинг організаційно-виробничої діяльності з метою підтвердження відповідності системи забезпечення якості готельних послуг вимогам нормативних документів щодо безпеки та вимогам певної категорії.

Користуючись ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», обґрунтуйте та визначте категорію готелів, організаційно-виробничо характеристика яких наведена нижче.

Вихідні дані для вирішення практичного завдання

**Задача 1.** Готель має площу двохмісного номеру  $14 \text{ м}^2$ , окремий від службового входу, стоянки, яка охороняється, цілодобовий підйом та спуск на ліфту, двері з внутрішнім запобіжником. Освітлення від підлогового світильника, настільної лампи, телефонний апарат у кожній кімнаті. Оснащення меблями: односпальне ліжко –  $90 \times 190$  см. Телефонний зв'язок прямий з міською мережею в 100 % номерів. Санвузол у 100 % номерів.

**Задача 2.** Готель має 100 % місць в одно- та двомісних номерах, двері та замки з внутрішнім запобіжником та замком підвищеної секретності. Надає наступні послуги: швейцар, обов'язкове цілодобове піднесення багажу, щоденне прибирання номеру покоївкою з контролем за його станом, щоденна зміна постільної білизни та рушників, чищення взуття персоналом готелю, послуги бізнес-центру. Площа санвузла –  $4 \text{ м}^2$ , площа однокімнатного номеру –  $20 \text{ м}^2$  (після реконструкції).

**Задача 3.** Персонал готелю вільно володіє однією із іноземних мов. Номери готелю оснащені двоспальними ліжками розміром  $160 \times 200$  см, килимами чи килимовими покриттями, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, банним халатом, банними тапочками. У готелі є плавальний басейн та сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

**Задача 4.** Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом та спуск на ліфту, двері із замками з внутрішнім запобіжником холодильник в багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номеру покоївкою, зміна постільної білизни один раз на три дні, надання праски, прасувальної дошки, зміна рушників один раз у три дні. У готелі є приміщення для перегляду телепрограм, внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, санвузол не менш ніж в 50 % номерів.

**Задача 5.** Будівля готелю має вивіску, що світиться та емблему, вхід для гостей з піддашком для захисту від атмосферних опадів та повітряно-тепловою завісою. У готелі є гараж, стаціонарний генератор, який забезпечує роботу

усього енергоспоживаючого обладнання, обладнання для додаткової фільтрації води, прямий міжнародний телефонний зв'язок у 100 % номерів. Номери обладнані міні-барами та міні-сейфами, інформаційними матеріалами на іноземних мовах. Готель має спортивно-оздоровчий центр, закінчення сніданку надається не раніше 11.00 годин, обслуговування харчуванням у номері цілодобово.

**Задача 6.** Суспільні приміщення готелю мають меблі та інше обладнання, яке відповідає функціональному призначенню приміщення, спеціальне підлогове покриття. При готелі є кімната побутового обслуговування. Готель надає наступні послуги: служба прийому працює цілодобово, прибирання ліжок покоївкою, хімчистка: виконання заказу протягом 12 годин, вручення гостям кореспонденції та інше. Внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, зміна постільної білизни один раз у п'ять днів, рушників один раз у три дні.

**Задача 7.** Готель пропонує наступні послуги: дрібний ремонт одягу, вручення кореспонденції гостям, хімчистка: виконання заказу протягом доби, щоденне прибирання номеру покоївкою, зберігання цінностей у сейфі адміністрації, зберігання багажу, цілодобовий обмін валюти, оренда автомобіля, бронювання квитків на різні види транспорту. Початок сніданку не пізніше 7.00 годин. Є наступні приміщення для надання послуг харчування: ресторан з кількома залами, окремими кабінетами, банкетними залами та нічним клубом. У складі суспільних приміщень медичний кабінет, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс. Є електронні засоби контролю за безпекою номеру.

**Задача 8.** Персонал готелю має фірмовий одяг, службові значки, вільно володіє однією із іноземних мов, має професійну підготовку, яка відповідає роботі, що виконується. Готельні номери оснащені наступним інвентарем та предметами санітарно-гігієнічного оснащення номеру: полками для туалетних приналежностей, утримувачами рушників та гаками для одягу, туалетним милом у фірмовій упаковці, туалетним папером, махровим простирадлом в апартаментах, рушниками (не менше трьох, у тому числі банним). Площа однокімнатного номеру – 10 м<sup>2</sup>.

**Задача 9.** Готель має наступне оснащення: радіоприймач, кольоровий телевізор у кожному номері, телефонний апарат у кожній кімнаті, електророзетки із вказаною напругою та інше. Водопостачання: гаряче від резервної підстанції на час аварії; є обладнання для додаткової фільтрації води; кондиціювання повітря у всіх приміщеннях цілорічно; радіотрансляція у всіх приміщеннях, включаючи ліфти; площа однокімнатного одномісного номеру – 12 м<sup>2</sup>.

**Задача 10.** Санвузол у номері готелю представлений додатковим туалетом для багатокімнатних номерів. Номерний фонд представлений 100 % місць в однокімнатних та двомісних номерах. Мінімальні розміри ліжок: односпальні – 90x200 см, двоспальні 200x200 см. Послуги, що надаються різноманітні, в тому числі вечірня підготовка номеру, підігрів підлоги у ванній кімнаті, телефонний апарат у ванній кімнаті, паркова (персоналом готелю) та подача до під'їзду автомобіля гостя.

**Задача 11.** Технічне оснащення готелю: двері та замки з внутрішнім запобіжником, звукоізоляція на рівні 25 дБ, телевізори в багатокімнатних номерах. Номери оснащені односпальними ліжками розміром 80x190 см та двоспальними – 160x190 см. Є туалет поблизу суспільних приміщень. Номерний фонд представлений 60 % місць одно- та двомісні номери, не менше 25 % номерів мають санвузол у номері.

**Задача 12.** У номерному фонді готелю є багатокімнатні номери (апартаменти). Інформаційні матеріали у номері представлені телефонним довідником, переліком готельних послуг, що надаються, рекламними матеріалами з туристичною та іншою інформацією. Бізнес-центр пропонує наступні послуги: електронні засоби зв'язку, копіювальну техніку. Коридори готелю мають суцільне килимове покриття. Готель обладнаний стаціонарним генератором, який забезпечує основне освітлення та роботу обладнання (в тому числі ліфтів) протягом доби. Площа одномісного номеру – 10 м<sup>2</sup>, двомісного – 14 м<sup>2</sup>.

*Практичне завдання № 2*

Ви є консультантом консалтингової фірми «Франчайзінг-компані». У Ваші обов'язки входять питання консультації щодо проектування підприємств готельного господарства різних типів та категорій. Перед Вами поставлені завдання щодо розрахунків кількості місць у готелях різних категорій. Результати розрахунків узагальнити у таблиці:

№	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>

Вихідні умови для практичних завдань

1. Проектується будівництво 5-зіркового готелю на 150 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

2. Проектується будівництво 5-зіркового готелю на 200 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

3. Проектується будівництво 5-зіркового готелю на 100 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

4. Проектується будівництво 4-зіркового готелю на 150 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних,



двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

5. Проектується будівництво 4-зіркового готелю на 100 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

6. Проектується будівництво 3-зіркового готелю на 250 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

7. Проектується будівництво 3-зіркового готелю на 200 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

8. Проектується будівництво 4-зіркового готелю на 100 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

9. Проектується будівництво 2-зіркового готелю на 250 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

10. Проектується будівництво 2-зіркового готелю на 100 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

11. В 5-зіркових готелях 10 % від загальної кількості номерів складають апартаменти, всі інші номери повинні бути одно- та двомісні. Розрахуйте відповідну кількість номерів та узагальнити у таблиці:

№	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>
1	двокімнатний		2	32
2	однокімнатний двомісний		2	25
3	однокімнатний одномісний		1	16
4	апартаменти	20	2	55

12. В 4-зіркових готелях 5 % від загальної кількості номерів складають апартаменти, всі інші номери повинні бути одно- та двомісні. Розрахуйте відповідну кількість номерів та узагальнити у таблиці:

№	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>
1	двокімнатний		2	25
2	однокімнатний двомісний		2	16
3	однокімнатний одномісний		1	12
4	апартаменти		2	55

13. В 5-зіркових готелях 10 % від загальної кількості номерів складають апартаменти, всі інші номери повинні бути одно- та двомісні. Розрахуйте відповідну кількість номерів та узагальнити у таблиці:

№	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>
1	двокімнатний		2	32
2	однокімнатний двомісний		2	25
3	однокімнатний одномісний		1	16
4	апартаменти	15	2	55

14. В 5-зіркових готелях 10 % від загальної кількості номерів складають апартаменти, всі інші номери повинні бути одно- та двомісні. Розрахуйте відповідну кількість номерів та узагальнити у таблиці:

№	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>
1	двокімнатний		2	32
2	однокімнатний двомісний		4	25
3	однокімнатний одномісний		2	16
4	апартаменти	25	2	55

15. В 4-зіркових готелях 5 % від загальної кількості номерів складають апартаменти, всі інші номери повинні бути одно- та двомісні. Розрахуйте відповідну кількість номерів та узагальнити у таблиці:

№	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>
1	двокімнатний		2	25
2	однокімнатний двомісний		2	16
3	однокімнатний одномісний		1	12
4	апартаменти		2	55

### Практичне заняття № 6

**Тема:** Організація приміщень на підприємствах готельного господарства

**Ключові слова:** типи приміщень підприємств готельного господарства за функціональним призначенням, основні та допоміжні приміщення підприємств готельного господарства, приміщення житлової групи, приміщення адміністративної групи, приміщення вестибюльної групи, приміщення ресторанного господарства, приміщення господарського і складського призначення, приміщення культурно-масового обслуговування, приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування, категорія номера, тип номера.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації приміщень на підприємстві готельного господарства.

#### Питання для самопідготовки

1. Склад і кількість приміщень засобів розміщення.
2. Схема функціональної організації приміщень засобів розміщення.
3. Склад приміщень, що входять до житлової групи, і основні вимоги до них.
4. Типи номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду.
5. Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства.

#### Практичне завдання

Підприємство готельного господарства «Експрес» функціонує на ринку готельних послуг м. Чернігова, належить до центру обслуговування пасажирів на залізничному транспорті та є відомчим для працівників залізничного транспорту України. Перевагою готелю є зручне місцерозташування.

Готель «Експрес» має категорію «\*\*\*», за типом є транзитним готелем, оскільки призначений для обслуговування, як правило, транзитних пасажирів, частка яких становить 55 % обслуговуваних споживачів готельних послуг.

Номерний фонд готелю становить 139 номерів різних категорій. Крім основних, готель надає обмежений перелік додаткових послуг.

З метою розширення пропозиції додаткових послуг у готелі проведено дослідження незадоволених потреб споживачів готельних послуг, які вказали такі напрями роботи готелю:

- 30 % опитаних на перше місце поставили необхідність розширення комплексу додаткових послуг (зокрема, респонденти зазначили потребу розширення послуг ділового призначення);

- два сегменти (по 26,7 %) вказали на необхідність проведення ремонту та відновлення меблювання кімнат і застосування більш гнучких цін на готельні послуги;
- 10 % вважають важливим підвищення професійного рівня працівників;
- 6,6 % респондентів – інші напрями.

Виходячи із результатів маркетингового дослідження, керівництво готелю визначило доцільність відкриття міні-бізнес-центру та тренажерного залу з масажним кабінетом для споживачів, які перебувають з короткою діловою метою.

**Відповідно до умов практичної ситуації виконайте такі завдання:**

1. Визначте та опишіть функціональний склад приміщень, які необхідні для створення міні-бізнес-центру в готелі.
2. Обґрунтуйте конструктивну доцільність місце розташування міні-бізнес-центру.
3. Визначте та обґрунтуйте перелік необхідного обладнання міні-бізнес-центру.
4. Складіть орієнтовний кошторис витрат на реалізацію заходів з відкриття міні-бізнес-центру.
5. Визначте та опишіть функціональний склад приміщень, які необхідні для створення тренажерного залу з масажним кабінетом у готелі.
6. Обґрунтуйте конструктивну доцільність місця розташування тренажерного залу з масажним кабінетом в готелі.
7. Визначте та обґрунтуйте перелік необхідного обладнання тренажерного залу з масажним кабінетом.
8. Складіть орієнтовний кошторис витрат на реалізацію заходів з відкриття тренажерного залу з масажним кабінетом.
9. Обґрунтуйте перспективні напрями розвитку додаткових послуг у готелі відповідно до особливостей розвитку ринку готельних послуг м. Чернігова і визначте необхідність відповідних функціональних приміщень у готелі.
10. За результатами проведених розрахунків підготуйте організаційне рішення та розробіть презентацію виконаних завдань засобом прикладної програми.

### **Практичне заняття № 7**

**Тема:** Організація інтер'єру на підприємствах готельного господарства.

**Ключові слова:** архітектура, стиль, внутрішній простір, інтер'єр, композиція, гармонія, меблювання номера, габарити функціональних зон та проходів, декоративне мистецтво, колір, тон, насиченість, озеленення.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації інтер'єру номерного фонду підприємств готельного господарства

#### **Питання для самопідготовки**

1. Архітектурні рішення підприємств готельного господарства.
2. Принципи організації внутрішнього простору засобів розміщення.

3. Основні методи створення художньої композиції, що застосовується в створенні інтер'єрного простору засобів розміщення.
4. Основні підходи щодо меблювання номерів і нежитлової групи приміщень.
5. Колірні особливості інтер'єру приміщень.

#### *Практичне завдання*

Ви менеджер готелю «Глорія» м. Чернігів, якому за наслідками роботи аудиторів надано категорію «\*\*\*». Місткість номерного фонду складають 24 номери. Маркетингове дослідження потенційних споживачів готельних послуг готелю засвідчило, що основний сегмент формують туристи віком 30-40 років, які перебувають у місті для відпочинку та з туристичною метою. У готелі «Глорія» проводиться реконструкція номерного фонду і створюється інтер'єр, який повинен відповідати вимогам категорії «\*\*\*». Керівництво готелю поставило перед Вами завдання розробити інтер'єр кожного номера, при цьому дизайн кожного повинен мати особливий стиль і свої колірні особливості. Інтер'єр готелю повинен характеризуватися естетичною та художньою виразністю, відповідати функціональному призначенню приміщень. Засобами посилення виразності внутрішнього простору обладнаних приміщень номерного фонду слугують колірні та світлові особливості, застосовані оздоблювальні матеріали.

#### **Відповідно до поставлених умов вирішити такі завдання:**

1. *Обґрунтуйте та визначте кількість місць в одно-, двомісних номерах із зазначенням житлової площі однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридору та балкона), м<sup>2</sup>.*
2. *Обґрунтуйте кількість номерів за категоріями.*
3. *Обґрунтуйте та визначте стиль інтер'єру, який буде характерний для номерів готелю.*
4. *Які колірні особливості номерів Ви пропонуєте і чому? Які складові будуть формувати інтер'єр номерів готелю?*
5. *За результатами прийнятого Вами рішення розробіть та змодельуйте інтер'єр номерів готелю «Глорія».*
6. *Як забезпечуватиметься загальний комфорт приміщень номерного фонду?*
7. *Які композиційні прийоми використані при створенні інтер'єр номерного фонду у готелі?*
8. *Розробіть презентацію номерного фонду засобами програм Power Point.*

### **Практична робота № 8**

#### **Тема: Експлуатаційна програма готелю**

#### **Мета роботи: розробити експлуатаційну програму готелю**

**Експлуатаційна програма готелю** – проектний об'єм послуг готелю у натуральному та вартісному значенні. Для номерного фонду готелю експлуатаційна програма в натуральному значенні – кількість місце-днів для проживання. Від об'єму послуг залежать економічні показники діяльності

готелів, такі як виручка, собівартість, платоспроможність, фінансова стійкість та інші.

У процесі створення експлуатаційної програми визначаються основні показники, які дозволяють надати реальну оцінку можливостям використання номерного фонду готелю.

**Одночасна місткість** визначається множенням кількості номерів кожної категорії на число місць в кожному із них;

**Загальна кількість місць-днів в готелі** визначається множенням показника одночасної місткості на число календарних днів року. Отримана кількість місць-днів характеризує максимальну пропускну спроможність готелю при 100 % використанні усіх готельних місць за період. На практиці максимальна завантаження готелю неможливе тому, що виникають простои у зв'язку із ремонтом, реконструкцією та за іншими обставинами. Кількість місць-днів простоїв номерів внаслідок проведення капітального ремонту визначається множенням місткості номерів, які підлягають капітальному ремонту на кількість днів, які необхідні для його проведення. Із-за відсутності нормативів кількість днів простою може визначатись діленням людино-часів, які необхідні на увесь ремонт, на середню тривалість зміни (8 годин) та множенням на чисельність робітників, які зайняті капітальним ремонтом. Простої номерів під час текучого ремонту визначаються на основі графіків його проведення та нормативної кількості днів простоїв кожної категорії номерів відповідної місткості. Внаслідок відсутності нормативів простоїв номерів із-за поточного ремонту в якості вихідної інформації служать дані аналізу фактичного простою із-за поточного ремонту за попередній період.

**Пропускна спроможність готелю (ПС)** визначається як різниця між максимальною пропускнуою спроможністю готелю (загальною кількістю місць-днів) (*МПС*) та кількістю місць-днів перебування в капітальному, поточному ремонтах, реконструкції та у зв'язку з іншими об'єктивними причинами. Цей показник характеризує кількість місць, які можливі для експлуатації, з урахуванням технічно допустимих простоїв місць та інших причин.

Для аналізу використання номерного фонду розраховують **коефіцієнт використання пропускнуої спроможності**, чи **коефіцієнт місткості готелю** ( $K_m$ ), як відношення пропускнуої спроможності готелю до максимальної пропускнуої спроможності:

$$K_m = \frac{ПС}{МПС},$$

де *ПС* – пропускна спроможність готелю; *МПС* - максимальна пропускна спроможність.

**Середній час проживання одного гостя** ( $B_{np}^{сер}$ ) є важливим показником експлуатаційної програми. Він визначається наступним чином:

$$B_{np}^{сер} = K_{опл}^{м-д} / K_{гос}$$

де  $K_{опл}^{м-д}$  – кількість оплачених місць-днів;  $K_{гос}$  - число гостей.

Про ефективність експлуатації номерного фонду *свідчить коефіцієнт використання номерного фонду*, чи *коефіцієнт завантаження* ( $K_{зав}$ ), який розраховується діленням кількості оплачених місце-днів на пропускну спроможність готелю.

Таким чином розраховуються такі показники, як *середня виручка з одного готельного місця*, *середня виручка з одного гостя*, *середня вартість готельного місця*. Середня вартість готельного місця ( $B_{сер}$ ) розраховується наступним чином:

$$B_{сер} = \frac{B}{\Gamma \times B_{пр}^{сер}},$$

де  $B_{сер}$  – виручка готелю (об'єм реалізованих послуг);  $B_{пр}^{сер}$  – середній час проживання одного гостя.

Усі вище надані показники використовуються для аналізу ефективності використання номерного фонду. У процесі такого аналізу вивчається динаміка показників експлуатаційної програми та оцінюється вплив факторів на показники.

На показники експлуатаційної програми готелю впливають наступні **фактори**:

- розрядність готелю;
- кількість місць;
- структура номерного фонду за категоріями;
- контингент гостей;
- тривалість проживання;
- строки проведення капітального та поточного ремонтів;
- якість обслуговування;
- етап циклу життєдіяльності послуги;
- програма маркетингової комунікації та інше.

У процесі управління поточними продажами необхідно використовувати показники експлуатації номерного фонду.

До основних оперативних показників в засобах розміщення відносяться:

1. ***Коефіцієнт заповнюваності номерів готелю;***
2. ***Коефіцієнт заповнюваності готелю;***
3. ***Коефіцієнт подвійного завантаження;***
4. ***Коефіцієнт зайнятості готельних місць;***
5. ***Середня кількість гостей на один проданий номер;***
6. ***Коефіцієнт завантаження за категоріями громадян.***

***Коефіцієнт заповнюваності номерів готелю*** ( $K_{зан}$ ) визначається діленням зайнятих номерів на наявні номери:

$$K_{зан}^{ном} = \frac{K_{зан}}{K_n}.$$

де  $K_{зан}$  – кількість зайнятих номерів,  $K_n$  - всього кількість номерів.

***Коефіцієнт заповнюваності готелю*** ( $K_{зан}^{гом}$ ) визначається наступним чином: від фактичної кількості гостей віднімають кількість номерів, які вони

займають, та ділять отримані результат на кількість номерів, в яких живуть двоє та більше людей.

**Коефіцієнт подвійного завантаження** ( $K_{пз}$ ):

$$K_{пз} = \frac{K_n - K_{зан}}{K_{зан}}$$

**Коефіцієнт зайнятості готельних місць** ( $K_{зан}^{гн}$ ):

$$K_{зан}^{гн} = \frac{K_{мз}}{K_m}$$

де  $K_{мз}$  – кількість зайнятих місць,  $K_m$  - всього місць в готелі.

Показник «*середня кількість гостей на один проданий номер*» також виражає завантаження готелю:

$$K_{гос}^{прод.ном} = \frac{K_{гос}}{K_{прод.ном}}$$

де  $K_{прод.ном}$  – кількість проданих номерів.

**Коефіцієнт завантаження за категоріями громадян** (громадяни України, іноземні громадяни) визначаються діленням кількості гостей відповідної категорії на кількість проданих номерів.

Більшість цих показників звичайно розраховується за день та є оперативними. Частина показників може також бути визначена за більш довготривалий проміжок часу (місяць, квартал, півроку, рік). Порівняння цих показників з попереднім планом дозволяє правильно оцінити успіхи чи невдачі в готельному бізнесі, знайти шляхи вирішення проблем.

Чим вище коефіцієнти, тим більший об'єм послуг може надати готель в плановому періоді та отримати прибуток. Цьому при розробці плану експлуатації готелю слід детально вивчити завантаження за попередні періоди, врахувати усі фактори впливу.

У процесі планування експлуатаційної програми необхідно врахувати збільшення номерного фонду (чи його зменшення) чи зміну структури категорій номерного фонду. Для врахування цих факторів використовується показник *середньої кількості місць в готелі у плановому періоді* ( $K_{сер}^{пл}$ ). Він розраховується як частка від суми множень кількості місць на кількість місяців їх наявності в плановому періоді. Розрахунок проводиться за формулою:

$$K_{сер}^{пл} = \frac{K_{поч}^{пл} \times t + K_{кін}^{пл} \times t}{T}$$

де  $K_{поч}^{пл}$  – кількість місць на початок планового періоду;  $K_{кін}^{пл}$  - кількість місць на кінець планового періоду;  $T$  - кількість місяців в плановому періоді;  $t$  - період наявності місць в готелі.

### **Завдання:**

1. Розрахувати показники, які характеризують експлуатаційну програму готелю (коефіцієнт використання можливої пропускної спроможності, кількість оборотів готельного номеру за період; коефіцієнт використання номерного фонду(завантаження). Розкрити методику розрахунку показників (згідно варіанту виданого викладачем).



2. Провести аналіз використання номерного фонду та експлуатаційної програми.

3. За матеріалами аналізу написати пояснювальну записку в якій сформулювати висновки та пропозиції за ефективністю використання номерного фонду готелю.

Приклад:

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

Показники	Базисний рік	Звітний рік
Кількість місць,	500	510
Кількість днів за період роботи	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, місце/днів	680	720
Кількість гостей, чол.	14700	16200
Кількість оплачених місце/днів	159200	161000
Число проданих номерів	8687	9232
Виручка від експлуатації номерів, тис. грн.	1029000	1360800

Рішення:

Коефіцієнт використання можливої пропускної спроможності готелю  $K_{nc}$ :

$$K_{nc} = \frac{M_{експ.}}{П_{гот}},$$

де  $M_{експ.}$  – фактична кількість місце-діб в експлуатації;  $П_{гот}$  - пропускна спроможність готелю.

Базисний рік:

$$M_{експ.} = 500 * 366 - 680 = 179320 ;$$

$$П_{гот} = 500 * 366 = 180000 ;$$

$$K_{nc} = \frac{179320}{180000} = 0,996 .$$

Звітний рік:

$$M_{експ.} = 510 * 365 - 720 = 185430 ;$$

$$П_{гот} = 510 * 365 = 186150 ;$$

$$K_{nc} = \frac{185430}{186150} = 0,996 .$$

Кількість оборотів готельного місця за період визначається за формулою:

$$K_{об.} = \frac{K_{nn}}{K_{мг}},$$

де  $K_{nn}$  – кількість проданих номерів;  $K_{мг}$  - кількість місць в готелі.

Базисний рік:

$$K_{об.} = \frac{8687}{500} = 17,374 .$$

Звітний рік:

$$K_{об.} = \frac{9232}{510} = 18,10196 .$$

Коефіцієнт використання номерного фонду (завантаження)  $K_{зав}$  визначається за формулою:

$$K_{зав} = \frac{K_{сп.ном}}{K_{ном.прод}},$$

де  $K_{сп.ном}$  – кількість сплачених місць/днів;  $K_{ном.прод}$  - кількість номерів, які запропоновані для продажу.

Базисний рік:

$$K_{зав} = \frac{159200}{179320} = 0,88779 .$$

Звітний рік:

$$K_{зав} = \frac{161000}{185430} = 0,8682 .$$

Середня кількість гостей на 1 проданий номер визначається  $K_{зос}$  за формулою:

$$K_{сер.зос} = \frac{K_{зос}}{H_{прод}},$$

де  $K_{зос}$  – кількість гостей, чол.,  $H_{прод}$  - кількість проданих номерів, номерів.

Базисний рік:

$$K_{сер.зос} = \frac{14700}{8687} = 1,692 .$$

Звітний період:

$$K_{сер.зос} = \frac{16200}{9232} = 1,754 .$$

Середня ціна готельного номеру  $Ц_{сер.ном}$  визначається за формулою:

$$Ц_{сер.ном} = \frac{B_{ном.ф.}}{H_{прод}},$$

де  $B_{ном.ф.}$  – виручка від експлуатації номерів, тис. грн.,  $H_{прод}$  - число проданих номерів, номерів.

Базисний рік:

$$Ц_{сер.ном} = \frac{1029000}{8687} = 118,45 .$$

Звітний рік:

$$Ц_{сер.ном} = \frac{1360800}{9232} = 147,40 .$$

Результати розрахунку зведемо в таблицю 2:

Таблиця 2

### Результати розрахунків завдання

Показники	Базисний рік	Звітний рік
Коефіцієнт використання можливої пропускної спроможності готелю	0,9943	0,9995
Коефіцієнт оборотів готельного місця за період	17,374	18,102
Коефіцієнт використання номерного фонду	0,8750	0,8682

(завантаження)		
Середня кількість гостей на 1 проданий номер, чол.	1,7	1,8
Середня ціна готельного номеру, тис. грн.	118,453	147,40

Із таблиці 2 видно, коефіцієнти використання пропускної спроможності в базисному та звітному роках дуже високі (близькі до одиниці), що свідчить щодо досить повному використанню пропускної спроможності готелю.

Кількість оборотів готельного місця за період збільшилося, що при зростанні кількості готельних місць є позитивною тенденцією.

Коефіцієнт використання номерного фонду дещо знижується у порівнянні з базисним.

Середня кількість гостей на 1 проданий номер збільшилася на 28, 947 грн., що сприяє зростанню виручки на 331800 тис. грн..

Таким чином, стан готелю у звітному році в порівнянні із базисним поліпшилося. Рекомендація адміністрації готельного комплексу: поліпшення комплексу послуг з метою залучення більшого числа клієнтів.

***Питання для захисту практичної роботи:***

- 1. Що таке «експлуатаційна програма готелю» ?*
- 2. Як визначається загальна кількість-днів в готелі ?*
- 3. Як визначається пропускна спроможність готелю ?*
- 4. Напишіть формулу розрахунку коефіцієнту використання пропускної спроможності, чи коефіцієнт місткості готелю.*
- 5. Напишіть формулу розрахунку середнього часу проживання одного гостя.*
- 6. Напишіть формулу розрахунку коефіцієнту завантаження.*
- 7. Напишіть формулу розрахунку середньої виручки з одного готельного місця, середньої виручки і з одного гостя, середньої вартості готельного місця.*
- 8. Які фактори впливають на показники експлуатаційної програми готелю ?*
- 9. Назвіть оперативні показники, які існують в засобах розміщення.*

**Варіанти завдань**

*Варіант 1*

*Таблиця 1*

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	510	570
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простий внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	580	710
Кількість гостей, <i>чол.</i>	13500	16100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158100	161050

Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8787	9230
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

Варіант 2

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	410	490
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	550	510
Кількість гостей, <i>чол.</i>	13000	15100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	156000	160850
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8630	9170
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

Варіант 3

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	530	570
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	590	710
Кількість гостей, <i>чол.</i>	14500	16100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158600	161050
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8100	9200
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1057000	1450800

Варіант 4

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	410	490
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	550	510
Кількість гостей, <i>чол.</i>	14000	15100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158500	160850
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8630	9170
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

Варіант 5

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	510	570

Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	590	710
Кількість гостей, <i>чол.</i>	13600	15900
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158100	161050
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8587	9230
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

Варіант 6

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	430	490
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	570	510
Кількість гостей, <i>чол.</i>	13000	15100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	157000	160850
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8630	9170
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

Варіант 7

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	530	570
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	590	710
Кількість гостей, <i>чол.</i>	14600	16100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	159600	161150
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8400	9200
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1057000	1450800

Варіант 8

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	410	490
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	570	540
Кількість гостей, <i>чол.</i>	14400	15200
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158500	160850

Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8630	9270
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1049000	1400900

*Варіант 9*

*Таблиця 1*

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	530	570
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	580	730
Кількість гостей, <i>чол.</i>	13500	16100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158100	161050
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8707	9230
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

*Варіант 10*

*Таблиця 1*

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	410	490
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	550	510
Кількість гостей, <i>чол.</i>	13000	15100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	156800	160850
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8750	9170
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

*Варіант 11*

*Таблиця 1*

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	530	570
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	590	710
Кількість гостей, <i>чол.</i>	14500	16100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158600	161050
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8100	9200
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1057000	1450800

*Варіант 12*

*Таблиця 1*

**Дані для розрахунку завдання**

<b>Показники</b>	<b>Базисний рік</b>	<b>Звітний рік</b>
Кількість місць, <i>місць</i>	410	490

Кількість днів за період роботи, днів	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, місце/днів	550	510
Кількість гостей, чол.	14000	15100
Кількість оплачених місце/днів	158500	160850
Число проданих номерів, номерів	8630	9170
Виручка від експлуатації номерів, тис. грн.	1059000	1400800

Варіант 13

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

Показники	Базисний рік	Звітний рік
Кількість місць, місце	530	570
Кількість днів за період роботи, днів	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, місце/днів	580	730
Кількість гостей, чол.	13500	16100
Кількість оплачених місце/днів	158100	161050
Число проданих номерів, номерів	8707	9230
Виручка від експлуатації номерів, тис. грн.	1059000	1400800

Варіант 14

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

Показники	Базисний рік	Звітний рік
Кількість місць, місце	410	490
Кількість днів за період роботи, днів	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, місце/днів	550	510
Кількість гостей, чол.	13000	15100
Кількість оплачених місце/днів	156800	160850
Число проданих номерів, номерів	8750	9170
Виручка від експлуатації номерів, тис. грн.	1059000	1400800

Варіант 15

Таблиця 1

**Дані для розрахунку завдання**

Показники	Базисний рік	Звітний рік
Кількість місць, місце	530	570
Кількість днів за період роботи, днів	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, місце/днів	590	710
Кількість гостей, чол.	14500	16100
Кількість оплачених місце/днів	158600	161050
Число проданих номерів, номерів	8100	9200
Виручка від експлуатації номерів, тис. грн.	1057000	1450800

Варіант 16

Таблиця 1

### Дані для розрахунку завдання

Показники	Базисний рік	Звітний рік
Кількість місць, <i>місць</i>	410	490
Кількість днів за період роботи, <i>днів</i>	366	365
Простій внаслідок поточного ремонту, <i>місце/днів</i>	550	510
Кількість гостей, <i>чол.</i>	14000	15100
Кількість оплачених <i>місце/днів</i>	158500	160850
Число проданих номерів, <i>номерів</i>	8630	9170
Виручка від експлуатації номерів, <i>тис. грн.</i>	1059000	1400800

Задачі з експлуатаційної програми

#### Максимальна пропускна спроможність

**Задача 1.** Визначити коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності готелю з кількістю місць 240, який працює 365 днів в році. Циклічність ремонту номерного фонду становить 5 років, середня тривалість ремонту - 10 днів. Середній час проживання одного гостя складає 8 днів, а середній час підготовки номеру до розміщення гостей – 1,5 години.

**Задача 2.** Визначити коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності готелю з кількістю місць 310, який працює 365 днів в році. Циклічність ремонту номерного фонду становить 3 роки, середня тривалість ремонту - 12 днів. Середній час проживання одного гостя складає 4 дні, а середній час підготовки номеру до розміщення гостей – 1,5 години.

**Задача 3.** Визначити коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності готелю з кількістю місць 140, який працює 365 днів в році. Циклічність ремонту номерного фонду становить 10 років, середня тривалість ремонту - 8 днів. Середній час проживання одного гостя складає 6 днів, а середній час підготовки номеру до розміщення гостей – 1,5 години.

**Задача 4.** Визначити коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності готелю з кількістю місць 240, який працює 365 днів в році. Циклічність ремонту номерного фонду становить 10 років, середня тривалість ремонту - 15 днів. Середній час проживання одного гостя складає 9 днів, а середній час підготовки номеру до розміщення гостей – 1,5 години.

**Задача 5.** Визначити коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності готелю з кількістю місць 270, який працює 365 днів в році. Циклічність ремонту номерного фонду становить 3 роки, середня тривалість ремонту - 7 днів. Середній час проживання одного гостя складає 8 днів, а середній час підготовки номеру до розміщення гостей – 1,5 години.

#### Середній час проживання одного гостя



**Задача 6.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі, коли кількість гостей в готелі за рік становить 10950 чоловік, кількість оплачених місце-днів – 82500.

**Задача 7.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі, коли кількість гостей в готелі за рік становить 8830 чоловік, кількість оплачених місце-днів – 66225.

**Задача 8.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі, коли кількість гостей в готелі за рік становить 12340 чоловік, кількість оплачених місце-днів – 64168.

**Задача 9.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі, коли кількість гостей в готелі за рік становить 12340 чоловік, кількість оплачених місце-днів – 55530.

**Задача 10.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі, коли кількість гостей в готелі за рік становить 7940 чоловік, кількість оплачених місце-днів – 27790.

**Задача 11.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі. Кількість громадян України, які зупинялися в готелі становить 565 чоловік, середній час проживання одного гостя становить 2,5 днів. Кількість іноземних гостей в готелі становить 340 чоловік, число оплачених місце-днів якими – 1768.

**Задача 12.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі. Кількість громадян України, які зупинялися в готелі становить 460 чоловік, середній час проживання одного гостя становить 3 дні. Кількість іноземних гостей в готелі становить 850 чоловік, число оплачених місце-днів якими – 3835.

**Задача 13.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі. Кількість громадян України, які зупинялися в готелі становить 240 чоловік, середній час проживання одного гостя становить 6,5 днів. Кількість іноземних гостей в готелі становить 450 чоловік, число оплачених місце-днів якими – 1800.

**Задача 14.** Визначити середній час проживання одного гостя в готелі. Кількість громадян України, які зупинялися в готелі становить 460 чоловік, середній час проживання одного гостя становить 3,5 днів. Кількість іноземних гостей в готелі становить 240 чоловік, число оплачених місце-днів якими – 600.

#### **Коефіцієнт використання номерного фонду (коефіцієнт завантаження)**

**Задача 16.** Визначити коефіцієнт використання номерного фонду. Кількість місць в готелі становить 240, період роботи готелю – 365 днів, простій номерного фонду – 2790 місце-днів, кількість оплачених місце-днів – 38165.

**Задача 17.** Визначити коефіцієнт використання номерного фонду. Кількість місць в готелі становить 340, період роботи готелю – 365 днів, простій номерного фонду – 5800 місце-днів, кількість оплачених місце-днів – 53235.

**Задача 18.** Визначити коефіцієнт використання номерного фонду. Кількість місць в готелі становить 240, період роботи готелю – 365 днів, простій номерного фонду – 3200 місце-днів, кількість оплачених місце-днів – 37980.

**Задача 19.** Визначити коефіцієнт використання номерного фонду. Кількість місць в готелі становить 240, період роботи готелю – 365 днів, простій номерного фонду – 3500 місце-днів, кількість оплачених місце-днів – 37845.

**Задача 20.** Визначити коефіцієнт використання номерного фонду. Кількість місць в готелі становить 320, період роботи готелю – 365 днів, простій номерного фонду – 3790 місце-днів, кількість оплачених місце-днів – 62115.

### **Показник середньої кількості місць в готелі у плановому періоді**

**Задача 22.** На початок планового року в готелі є 500 місць. З 1 травня планового періоду після проведення реконструкції кількість місць збільшиться на 20. Заплановані простой в році становлять 45 днів. Визначте середню кількість місць в готелі у плановому періоді та пропускну спроможність готелю на плановий період.

**Задача 23.** На початок планового року в готелі є 520 місць. З 1 травня планового періоду після проведення реконструкції кількість місць збільшиться на 20, а з 1 серпня буде виведено з експлуатації 5 готельних місць. Заплановані простой в році становлять 75 днів. Визначте середню кількість місць в готелі у плановому періоді та пропускну спроможність готелю на плановий період.

**Задача 24.** На початок планового року в готелі є 350 місць. З 1 березня планового періоду після проведення реконструкції кількість місць збільшиться на 15. Заплановані простой в році становлять 25 днів. Визначте середню кількість місць в готелі у плановому періоді та пропускну спроможність готелю на плановий період.

### **Коефіцієнт фактичної заповнюваності номерів готелю**

**Задача 25.** Готель має 300 номерів, у ній проживають 265 гостей, 220 номерів готелю заповнені, а інші 80 зайняті двома та більше гостями. У цьому випадку коефіцієнт заповнюваності готелю складе 0,73 чи 73 % (220/300). А фактичне заповнення готелю буде дорівнювати 56 %  $[(265-220)/80]$ .

**Задача 26.** готель має 600 номерів, в якому проживає 445 гостей, 390 номерів готелю зайняті, а інші 210 зайняті двома та більше гостями. Визначить коефіцієнт фактичної заповнюваності готелю.

**Задача 27.** готель має 500 номерів, в якому проживає 345 гостей, 290 номерів готелю зайняті, а інші 110 зайняті двома та більше гостями. Визначить коефіцієнт фактичної заповнюваності готелю.

## Практична робота № 9.

**Тема:** Робота з професійною програмою

Індивідуальне, групове, колективне і бронювання від компаній з використанням професійної програми Мой отель 3.1. <https://www.pisoft.ru/hotel/>



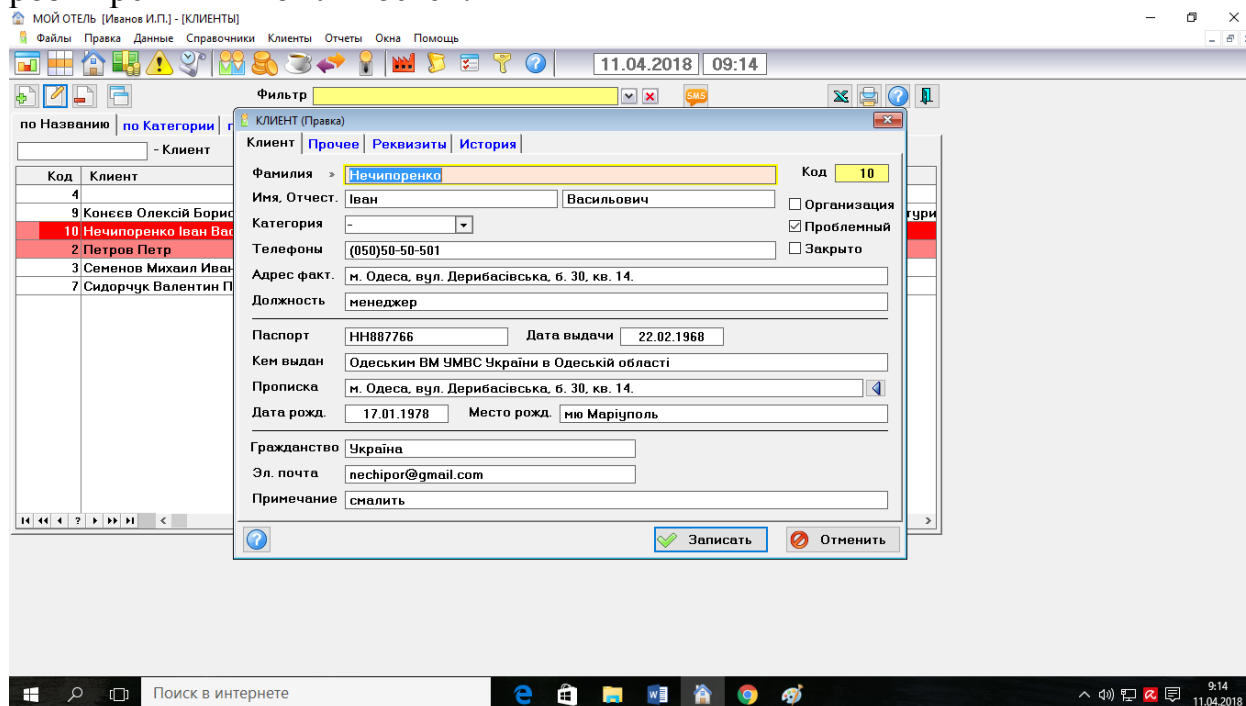
Довідник клієнтів містить дані про всіх зареєстрованих в програмі клієнтів. Вікно "Клієнти" викликається через пункти головного меню програми "Клієнти -" Клієнти "або однойменною кнопкою в панелі інструментів програми.

Записи в довіднику клієнтів можна впорядковувати та шукати "по Назві", "по Категорії" і "по Коду" шляхом вибору відповідного способу сортування (вкладки у верхній частині вікна "Клієнти").

Якщо переключитися на спосіб сортування "по Назві", то клієнта можна легко знайти, якщо ввести перші літери його прізвища в полі "Клієнт" і натиснути клавішу <Tab>.








Шукати клієнта в довіднику також можна за допомогою сканера штрих-коду. Для цього треба вибрати спосіб сортування "за кодами", встановити курсор в поле "Код клієнта" і виконати сканування штрих-коду з картки клієнта. Після цього курсор в таблиці переміститься на запис про це клієнта.

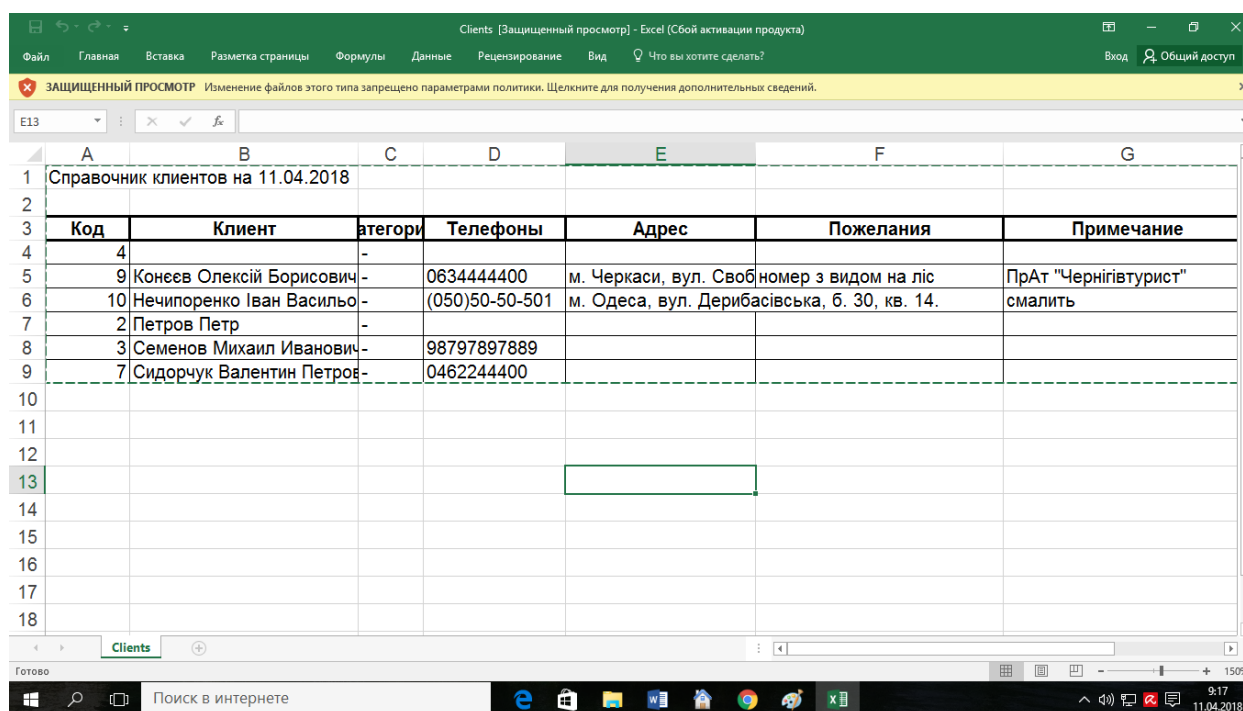
Список виведених записів про клієнтів можна обмежити за допомогою Фільтра. Для вибору фільтра в верхній частині вікна є поле з назвою фільтра і кнопка "Вибрати фільтр". Ці ж фільтри застосовуються також в звітах по клієнтам для розширення їх можливостей.



## Рис. 1. Введення даних про клієнта готелю

Призначення кнопок вікна "Клієнти":

	Додати новий запис про клієнта <Insert>
	Змінити або відкрити наявну запис <Enter>
	Видалити запис про клієнта <Delete>
	Створити новий запис на основі вже наявної (копіювати в нову)
	Експортувати список клієнтів в Excel
	Звіти по клієнтах
	Виклик контекстної допомоги <F1>



Код	Клієнт	Категорія	Телефони	Адрес	Пожелания	Примечание
4		-				
9	Конеев Олексій Борисович	-	0634444400	м. Черкаси, вул. Свободна	номер з видом на ліс	ПрАТ "Чернігівтурист"
10	Нечипоренко Іван Васильович	-	(050)50-50-501	м. Одеса, вул. Дерибасівська, б. 30, кв. 14.		смажить
2	Петров Петр	-				
3	Семенов Михаил Иванович	-	98797897889			
7	Сидорчук Валентин Петрович	-	0462244400			

Рис. 2. Список клієнтів в Excel

**Завдання 1.** Занесення даних щодо клієнтів готелю

**Завдання.** Занести дані щодо клієнту готелю. Нечипоренко Іван Васильович, телефон (050)5050501, адреса: м. Одеса, вул. Дерибасівська, б. 30, кв. 14, працює на посаді менеджера. Паспортні дані: НН № 887667, виданий 22.02.1998 року, Одеським ВМ УМВС України в Одеській області. Дата народження: 17.01.1978 року, місце народження – м. Маріуполь. Громадянство – Україна. E-mail: nechpor@gmail-com. Примітки: смажить.

Побажання: номер на першому поверсі. Бажано обладнаний душем, а не з ванною.

Фотографія:



Ввести дані ще на кількох клієнтів (5 осіб), всіх зайвих клієнтів з бази видалити, експортувати список клієнтів в Exsel і відправити через Moodle викладачу (рис. 2).

**Завдання 2.** Забронювати номери.

**Завдання 2.1.** В службу бронювання надійшла заявка від ТОВ «Зевс»: «Просимо забронювати для співробітників нашої фірми Корнеєва Олексія Борисовича та Кречета Сергія Олександровича два одномісних номери категорії «стандарт» з поточною датою +5, діб проживання 8, заїзд в 14.00». Додаткові умови: наявність душі, номери на одному поверсі. Паспортні дані громадянина Корнеєва Олексія Борисовича: паспорт НК 999777, виданий 22.02.1994 року, Черкаським районним ВМ УМВС України в Черкаській області, прописаний за адресом: м. Черкаси, вул. Дніпрянська, буд. 14, кв. 12. Паспортні дані громадянина Кречета Сергія Олександровича: паспорт НМ 777999, виданий 12.04.2014 року, Черкаським районним ВМ УМВС України в Черкаській області, прописаний за адресом: м. Черкаси, вул. Подільська, буд. 38, кв. 56.

**Завдання 2.2.** До служби бронювання за телефоном надійшла заявка від Володарської Таміли Сергіївни щодо бронювання двомісного номеру «люкс» з поточною датою + 5, діб проживання 3, заїзд в 9.00. Паспортні дані громадянки Володарської Таміли Сергіївни: паспорт НК 444333, виданий 17.05.1998 року, Івано-Франківський районним ВМ УМВС України в Івано-Франківській області, прописаною за адресом: м. Івано-Франківськ, вул. Вокзальна, буд. 19, кв. 138.

**Завдання 2.3.** Виконати бронювання для театрального колективу «Поділля» (5 чоловік) із міста Хмельницький з поточною датою + 3, діб проживання 4. Виділити двох гостей (Сухеньку Олену Іванівну, Керюшенко Ольгу Олександрівну) із колективу і заселити їх на 3 дні. Паспортні дані Сухенької О. І.: НН 223344; рік народження – 24.07.1987. Паспортні дані Керюшенко О. О.: НН 563887; рік народження – 16.07.1992.

**Завдання 2.4.** До служби бронювання надійшла заявка на бронювання групи студентів із міста Тернопіль (6 чоловік) з поточною датою + 7, діб проживання

6. Зарезервувати для даної групи 3 стандартних номери. Оплата за безготівковим розрахунком.

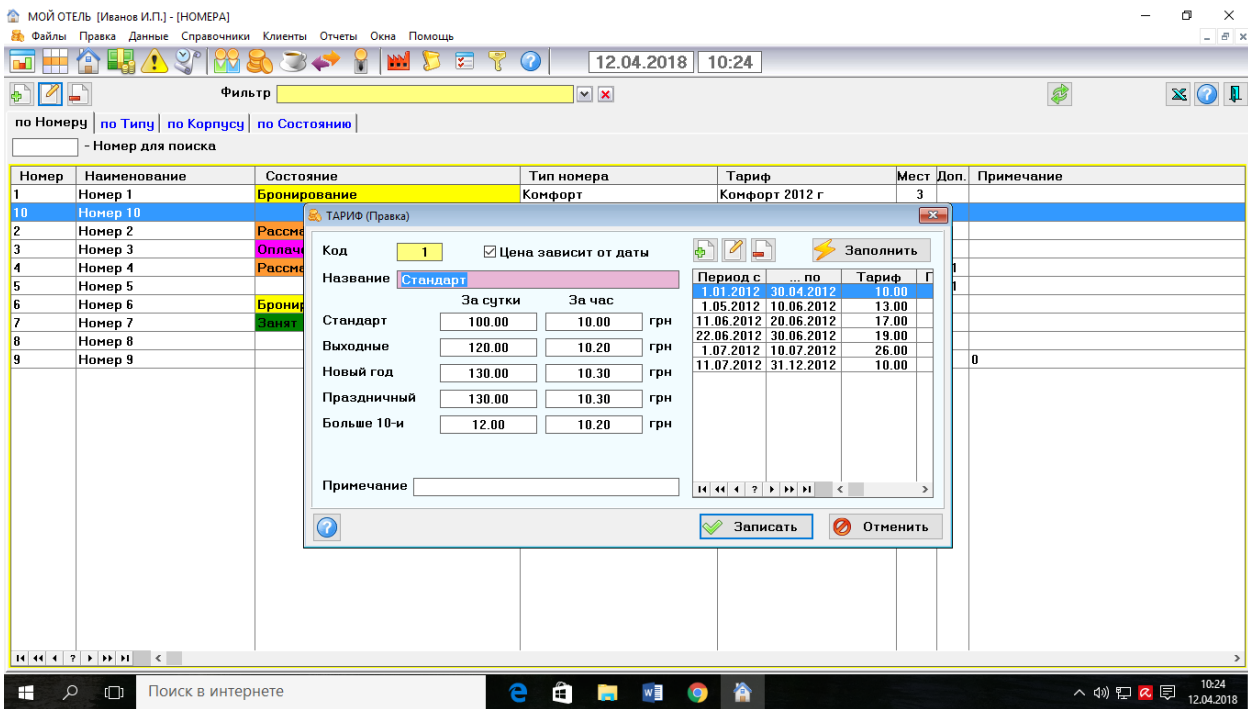
**Завдання 3.** Встановити тарифи на проживання в готельному номері.



Довідник тарифів викликане через пункти її головного меню програми: "Довідники" - "Тарифи", або однойменною кнопкою в панелі інструментів програми. Цей довідник містить інформацію про тарифи для всіх типів номерів. Ці дані використовуються для автоматичного вибору тарифу в Розміщенні.

Код	Тариф	Стандарт	Выходные	Новый год	Празднич	Больше 10	Примечание
1	Стандарт	100.00	120.00	130.00	130.00	12.00	
2	Комфорт	110.00	130.00	140.00	140.00	130.00	
3	Коттедж	180.00	240.00				
4	Квартира	150.00	160.00				

**Рис. 3.** Вікно тарифи



**Рис. 4. Редагування запису щодо тарифу**

**Завдання 3.1.** Встановити такі тарифи: стандарт – 440 грн, вихідні 470 грн; комфорт – 570 грн, вихідні – 590 грн; люкс – 1400 грн.

**Завдання 4.** Сформувати чек для оплати послуг.



Вікно «Розміщення»

При натисканні на кнопку [Нове розміщення] або [Відкрити розміщення] у вікні Розміщення відкривається вікно запису про розміщення. Це вікно має шість вкладок (сторінок):

- [Вкладка "Размещение"](#)
- [Вкладка "Люди"](#)
- [Вкладка "Услуги"](#)
- [Вкладка "Расчет"](#)
- [Вкладка "Периоды"](#)
- [Вкладка "Предупреждения"](#)

**Окно "Размещение" и вкладка "Размещение":**

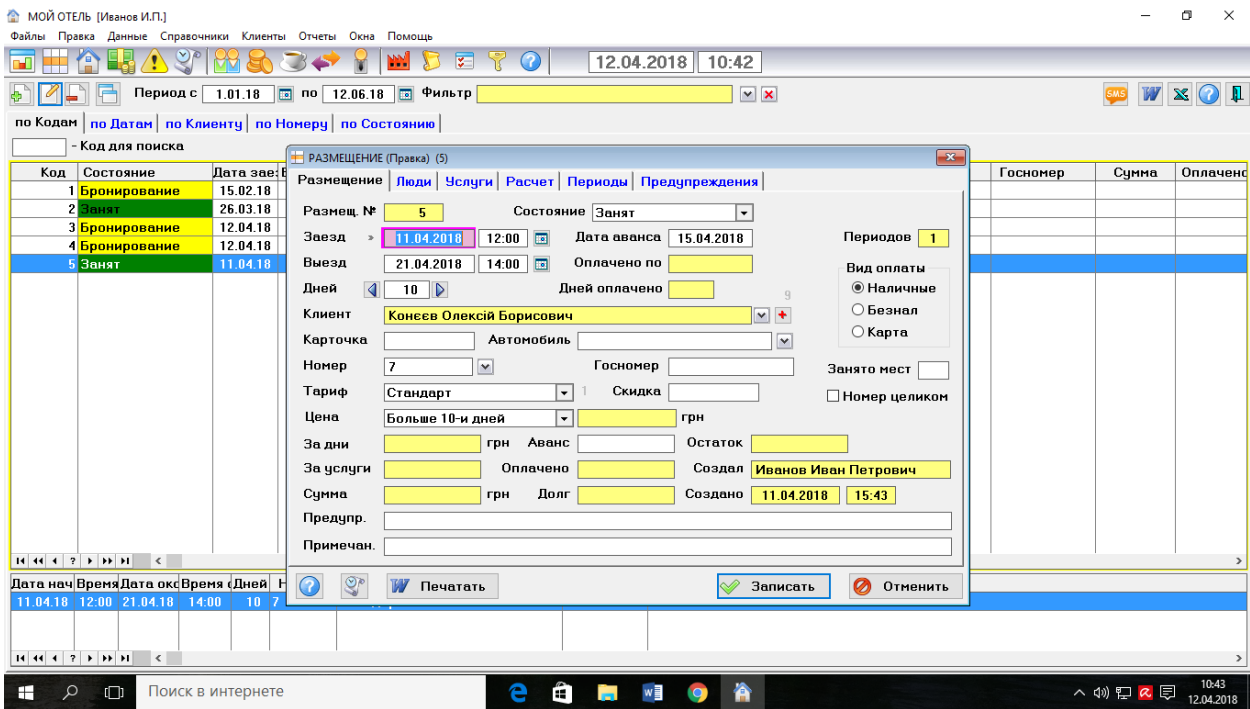


Рис. 5. Вікно «Розміщення»

Для формування чеку потрібно щоб номер був зайнятий. В опції «Расчёт» проставляємо усі послуги та натискаємо «Печать».

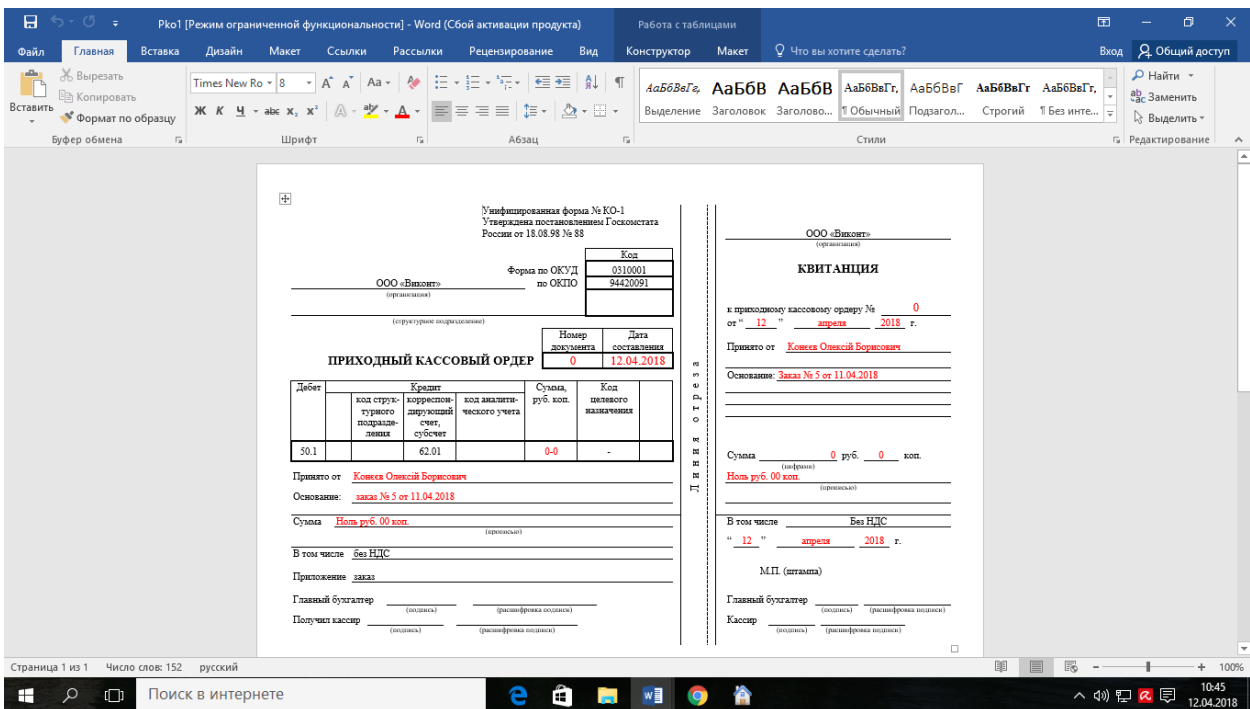
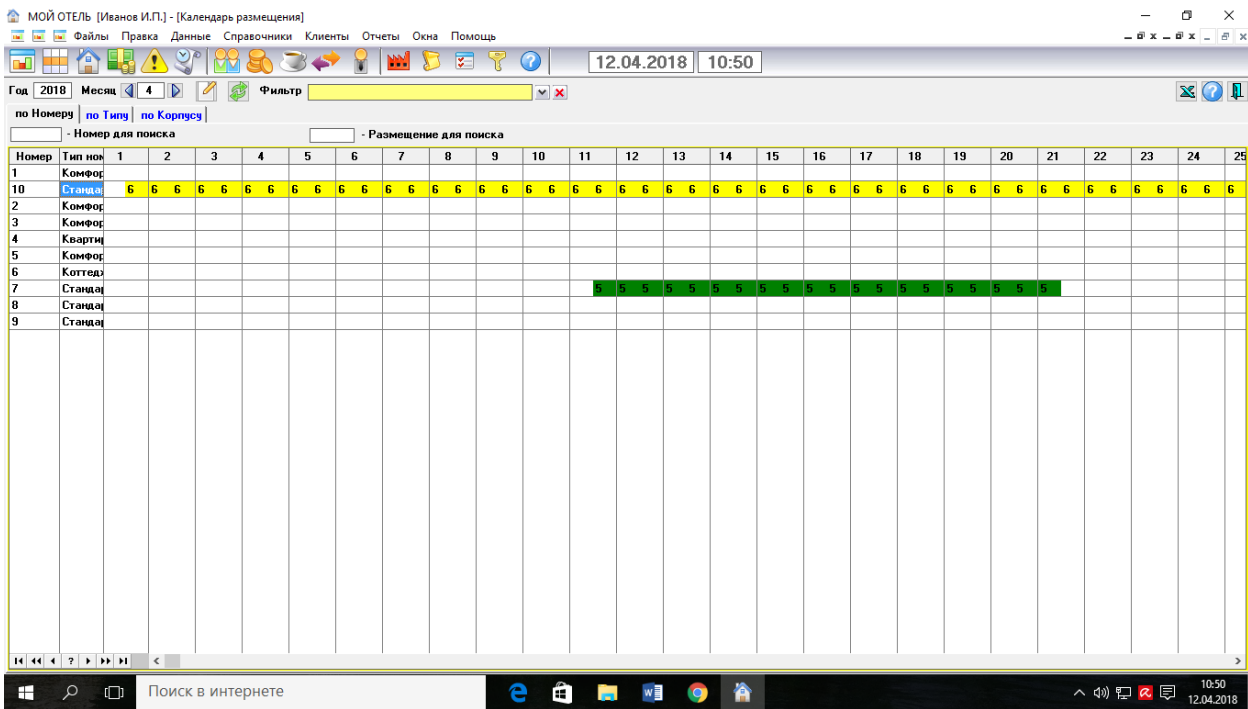


Рис. 6. Формування чеку

### Завдання 5. Заповнити «Календарь размещений»





**Рис. Заповнення вікна «Календарь размещения»**

### **Ситуаційні завдання**

#### *Порядок виконання роботи:*

Ви є співробітником відділу бронювання готелю «Турист». Вам необхідно оформити індивідуальне та групове бронювання номерів у вашому готелі. Ви повинні прийняти та оформити лист-заявку на бронювання, провести підтвердження бронювання, заповнити реєстраційну картку (анкету).

#### **Ситуація 1. Індивідуальне бронювання.**

Туристична фірма «Укртур», яка розташована за адресою м. Чернігів, вул. Мстиславська, 100, розрахунковий рахунок № 00000011 у банку «Ощадбанк» 9.03.2022 року просить готель «Турист» забронювати для співробітників фірми Петренко О. П. та Іващенко С. М. два одномісних номери з 01.04.2022 року до 05.04.2022 року. Заїзд в 14 годин.

Оплата гарантується у відповідності з договором 12-а від 01.06.2021 року. Підтвердження бронювання провести за факсом 123-45-67.

Директор «Укртур» Беркутенко І. П., головний бухгалтер Шкаруба О. С. Данні на Петренко Остапа Петровича: дата народження 09.12.1960 року, паспорт серія НМ номер 454545, виданий Остерським районним відділом міліції Управління внутрішніх справ України в Херсонській області, прописка м. Біла Церква, вул. Козацька, 14, кв. 20. Мета приїзду – відрядження, посвідчення № 987.

**1.) Оформити заявку на бронювання номеру та підтвердження бронювання.**

**2.) Заповнити реєстраційну картку (анкету) на Петренко О. П.**

#### **Ситуація 2. Групове бронювання.**

Туристична фірма «Укртур», яка розташована за адресою м. Чернігів, вул. Мстиславська, 100, розрахунковий рахунок № 00000011 у банку

«Ощадбанк» 9.03.2022 року просить готель «Турист» забронювати шість одномісних номерів категорії «стандарт» для групи туристів, вартістю 750 грн/доба за номер. Дата заїзду – 12.04.2022 року в 14.00 годин. Дата виїзду – 18.05.2022 року в 12.00. Додаткові послуги: сніданок – 80 грн. за людину. Оплата броні: 50 грн.. Страховий збір – 65 грн. з групи.

Список туристів: Воронов І. П., Баранов В. М., Сухов Є. С., Семенов В. П., Беляєв В. Н., Шахова С. Ю.

Заявка 11/00 від 05.01.2022 року. Картка броні № 0120. Оплата за безготівковому розрахунку. Адміністратор – Афанасьєв А. А.

**1.) Оформити заявку на бронювання номерів та підтвердження бронювання.**

**2.) Заповнити картку броні.**

### **Практичне завдання № 1.**

Оформлення заявок на бронювання, на анулювання чи зміну бронювання Ви є співробітником відділу бронювання готелю «Десна». За різними джерелами резервування до Вас надходить інформація від споживачів щодо резервування та бронювання номерів у готелі. Ви маєте прийняти та оформити листи-заявки на резервування та бронювання.

Заявки на бронювання місць за телеграмами, телефонними дзвінками, листам реєструються у відповідному журналі.

**Ситуація 1.** За телефоном від поні Нечипоренко Марії Степанівни надійшла заявка на бронювання одномісного номеру в готелі категорії «стандарт» вартістю 650 грн. Пані Нечипоренко М. С. повідомила наступну інформацію: дата заїзду 15.04.2022 року; дата виїзду 20.04.2022 року; місце прописки Івано-Франківська область, м. Калуш, вул. Польська, б. 32, кв. 34. Додаткового пакету послуг не потрібно. Пані Нечипоренко потребує повний пансіон. З умовами оплати та вимогами згодна.

Готель «Десна» згоден прийняти Нечипоренко М. С. (номер броні 55).

**Виконати:** 1) оформлення та реєстрацію заявки 2) описати Ваші подальші дії після того як Нечипоренко повідомила необхідну інформацію.

**Ситуація 2.** За факсом поступила заявка на резервування номера в готелі «Десна» від індивідуального підприємця пана Бикова Василя Вікторовича, який проживає за адресом Хмельницька область, м. Кам'янець-Подільський, вул. Замкова, б. 90, кв. 15. Пан Биков бажав забронювати двомісний номер «люкс» на період з 16.04.2022 року по 27.04.2022 року. Кількість проживаючих 1 людина. Додатково раз на тиждень сауна.

Даний громадян раніше проживав в готелі та був виселений за грубі порушення правил проживання в готелі. Готель «Десна» вирішив відмовити громадянину в бронюванні номера.

**Виконати:** 1) оформлення та реєстрацію заявки 2) оформити відмову в бронюванні.

**Ситуація 3.** За факсом отримана заявка на бронювання номерів від Науково-дослідного інституту «Природокористування і сталого розвитку» для групи науковців із трьох чоловік. У повідомленні містилася інформація: дата заїзду 13.04.2022 року; дата виїзду 20.04.2022 року, двомісний «люкс» для двох жінок: Мартинюк Ольги Панасівни та Кавун Галини Василівни, одномісний «люкс» для науковця Баранюка Григорія Володимировича. Особливі побажання – тихі номери. З умовами та розміром оплати згодні. Між готелем «Десна» та НДІ Природокористування і сталого розвитку» склалися довготривалі відносини. Готель підтверджує бронювання.

**Виконати:** 1) оформити та зареєструвати заявку на бронювання 2) оформити підтвердження на бронювання.

**Ситуація 4.** Науково-дослідний інститут «Природокористування і сталого розвитку» завчасно повідомив в готель «Десна», що змінилася дата заїзду та кількість гостей: дата заїзду 14.04.2022 року, змінити одномісний «люкс» на двомісний та прийняти ще одного постояльця Куртенко Петра Васильовича.

**Виконати:** 1) оформити зміни в заявці 2) оформити перепідтвердження

**Ситуація 5.** Через систему Інтернет–бронювання поступила заявка на бронювання номеру категорії «сюїт» вартістю 2750 грн. від Мелащенко Ольги Орестівни, паспортні дані НМ 12345678, виданий 13.04.2001 року, Ізмаїльським районним відділом Управління внутрішніх справ України в Одеській області, прописаної за адресом: м. Тернопіль, вул. Садова, б. 7а, кв. 19.. Пані Мелащенко побажала певний номер: п'ятий поверх кімнати № 505. Дата заїзду 12.04.2022 року по 22.04.2022 року.

У той же час Ви отримуєте факс від Суханова Дмитра Руслановича з проханням забронювати номер 505 (п'ятий поверх) «сюїт» в період з 13.04.2022 року по 22.04.2022 року.

Для готелю «Десна» пані Мелащенко О. О. та громадянин Суханов Д. Р. є дуже важливими гостями і готель не хотів би лишитись ні одного гостя.

**Виконати:** 1) оформити та зареєструвати отримані заявки 2) прийняти рішення в ситуації, яка склалась (описати Ваші дії)

**Ситуація 6.** Поштою пані Малахова Світлана Григорівна, яка проживає за адресом: Запорізька область, м. Бердянськ, вул. Свободи, б. 17, кв. 20., просить забронювати номер-студію, вартістю 3100 грн. дата заїзду 1.04.2022 року, дата виїзду 15.04.2022 року. Кількість гостей – 1 людина. З умовами оплати ознайомена. Повідомляючи свої реквізити кредитної картки пані Малахова С. Г. гарантує оплату.

**Виконати:** 1) оформити та зареєструвати заявку 2) оформити підтвердження бронювання

**Ситуація 7.** Пані Малахова С. Г. 14.04.2022 року повідомила в письмовій формі щодо ануляції свого бронювання.

**Виконати:** 1) реєстрацію анулювання 2) підтвердити ануляцію

**Ситуація 8.** ПрАТ «Шоколадна фабрика» бажає забронювати у готелі два двомісних номери категорії стандарт вартістю 1450 грн. для своїх співробітників Дятлової Світлани Вікторівни, Пивоварової Ольги Вікторівни, Першукової Людмили Вікторівни, Морковкіної Марії Степанівни, Кукуршкіна Петра Володимировича, Савельєва Дмитра Степановича, Шушунова Олега Васильовича та Короткого Олександра Дмитровича. Дата заїзду 05.04.2022 року; дата виселення 15.04.2022 року.

ПрАТ «Шоколадна фабрика» 15.03.2022 року встигла повідомити щодо відміни бронювання.

**Виконати:** 1) оформити та зареєструвати заявку 2) оформити ануляцію бронювання

### **Рекомендована література:**

1. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: <https://studfiles.net/preview/5591908/>
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL: [https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_4268\\_2003](https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003)
3. Положення про департамент туризму та курортів. Сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.
4. URL: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=f986105f-102a-47f7-b5f0-fefebb9c20a3&tag=PolozhenniaProUpravlinnia>
5. Закон України «Про туризм». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
6. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF>
7. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>
8. Порядок використання та заповнення форм документації суворої звітності та первинного обліку в готелях України. URL: <http://uazakon.com/document/spart38/inx38752.htm>
9. Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів і турагентами. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_417](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417)
10. [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_417](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417)
11. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99>
12. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>