

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВЕТЕРИНАРНОЇ**  
**МЕДИЦИНИ ТА БІОТЕХНОЛОГІЙ ІМЕНІ С.З. ГЖИЦЬКОГО**

Факультет економіки  
та менеджменту

Кафедра історії України,  
економічної теорії та туризму

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**  
**«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**  
**(для студентів спеціальності 242 «Туризм» ОС «Бакалавр»)**

Львів 2018

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» (для студентів ОС «Бакалавр» спеціальності 242 «Туризм») / О. Я. Гримак, Г.П. Вислободська. Львів, 2018. 35с.

**Рецензент:** кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки підприємства, інновацій та дорадництва в АПК ім. І.В. Поповича  
**Березівський Ярослав Петрович**

Програма затверджена на засіданні кафедри історії України, економічної теорії та туризму протокол № \_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 р.

Рекомендовано до друку методичною комісією факультету економіки та менеджменту Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького

©Гримак О.Я., 2018

©Вислободська Г.П., 2018

## ЗМІСТ

<b>Мета і завдання вивчення дисципліни .....</b>	<b>4</b>
<b>Тема 1. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії. ....</b>	<b>6</b>
<b>Тема 2. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства.....</b>	<b>7</b>
<b>Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства. Типи підприємств готельного господарства.....</b>	<b>11</b>
<b>Тема 4. Організація, нормування праці та робочий час працівників готельного господарства.....</b>	<b>15</b>
<b>Тема 5. Особливості організації побудови структури підприємств готельного господарства.....</b>	<b>17</b>
<b>Тема 6. Організація приміщень у підприємстві готельного господарства .....</b>	<b>20</b>
<b>Тема 7. Теоретичні аспекти організації технології клінінгу. ....</b>	<b>23</b>
<b>Тема 8. Організація харчування і напоїв.....</b>	<b>25</b>
<b>Тема 9. Культура обслуговування в готельному господарстві.....</b>	<b>26</b>
<b>Тема 10. Організація матеріально-технічного постачання, санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства.....</b>	<b>27</b>
<b>Тема 11. Організація безпеки підприємств готельного господарства.</b>	<b>29</b>
<b>Тема 12. Організація відпочинку, дозвілля і розваг.....</b>	<b>31</b>
<b>Рекомендована література.....</b>	<b>35</b>

## **Мета і завдання вивчення дисципліни**

Дисципліна «Організація готельного господарства» є сучасною навчальною дисципліною, без якої неможлива підготовка спеціалістів, які працюватимуть в умовах діючого ринкового механізму. Вона є складовою частиною та невід'ємною ланкою в суцільному ланцюгу навчальних дисциплін, без яких неможливо працювати у сфері туризму.

**Метою вивчення дисципліни** «Організація готельного господарства» є вивчення теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, оволодіння навичками організації підприємств готельного господарства, здатності відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

**Предметом** – загальні закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, а також характерні для окремих секторів сфери послуг принципи, механізми і форми, організація процесів виробництва і реалізація послуг.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування у студентів наступних компетентностей:

- Здатність до оцінки та аналізу соціально-економічних процесів на мега-, макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях.
- Здатність працювати з інформацією із використанням новітніх інформаційних технологій.
- Здатність визначити наявність проблеми, аналізувати та вирішувати її, обґрунтовувати управлінські рішення та забезпечувати їх правомочність.
- Здатність використовувати способи прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристського ринку, формувати організаційні структури та здійснювати поточне і стратегічне планування туристичного сервісу.
- Здатність до реалізації туристичного продукту з використанням інформаційних і комунікативних технологій.
- Здатність керувати колективом на підприємствах туристичної індустрії.
- Здатність до ефективного спілкування із споживачами туристичного продукту.
- Здатність до реалізації проектів у туристичній індустрії.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен бути здатним продемонструвати такі результати навчання:

**знати:**

- основи функціонування окремих складових виробничо-господарського механізму підприємства;

**вміти:**

- використовувати вивчений матеріал при розв'язуванні конкретних задач, застосовувати теоретичні знання на практиці у моделюванні та описі природного середовища.

- аналізувати виробничу діяльність та зовнішнє середовища функціонуючого підприємства, сутність та наслідки мікроекономічних процесів, поведінки окремих господарюючих суб'єктів, їх інноваційної спрямованості. Знання принципів роботи підприємств туризму; особливостей аналізу фінансово-економічної діяльності підприємств туризму для прийняття рішень щодо визначення стану і перспектив організації роботи підприємств туризму в умовах ринкових відносин.

- організовувати процес виконання завдань відповідно до принципів управління; здійснювати моделювання організаційної структури; планування власної кар'єри; контролювання діяльності; оцінювання ефективності; аналіз факторів зовнішнього та внутрішнього середовища фірми; планування діяльності фірми.

**набути навиків:**

аналізу існуючих туристичних можливостей підприємств і територій України щодо надання різних видів туристських послуг, а також визначення обсягів прибутків, їх розподіл і використання, використовуючи методики ситуаційного аналізу макро- і мікросередовища, враховуючи обсяги надання послуг та чинники, що впливають на економічний стан туристичної фірми.

## ТЕМА 1: ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

1. Організація виробництва (підприємств) готельного господарства: суть і завдання.
2. Історія розвитку світового готельного господарства.
3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
4. Розвиток готельного господарства України.

Організація готельного господарства це сумлінна координована діяльність людей для досягнення загальної мети. Головна ціль підприємства готельного господарства - надавати послуги проживання, харчування тощо і отримувати максимальний прибуток в довгостроковій перспективі.

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

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

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

Чимало питань з організації підприємств готельного господарства необхідно розглядати поряд з технологією, яка складається з послідовно виконаних процесів надання основних та додаткових послуг, якість виконання яких залежить від організації (підприємств), типу і категорії; від організації праці, організації управління тощо і ш виконуються співробітниками.

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

### Питання для самоконтролю

1. Перші згадки про готелі.
2. Розміщення постійних дворів.
3. Готелі в епоху Середньовіччя.
4. Поява перших курортних підприємств.
5. Кількісні та якісні зміни послуг підприємств готельного господарства.

6. Що спільне та відмінне у становленні між сільськими і міськими підприємствами готельного господарства.
7. Зміни в розвитку готельної індустрії на початку ХХ ст.
8. "Золота епоха" готельної індустрії.
9. Перша американська будівля готельного типу.
10. Початок історії "сучасних" готелів.
11. Роль та значення ланцюгів для американської готельної індустрії.
12. Визначте основні причини виникнення притулків для подорожніх у давні часи та особливості їх функціонування.
13. Охарактеризуйте заклади розміщення, що існували в державах Давнього Світу.
14. Дайте характеристику основним напрямкам розвитку закладів розміщення в епоху Середньовіччя.
15. Що було характерно для розвитку готельної справи у ХVІІ-ХVІІІ ст.?
16. Чому ХІХ ст. можна назвати переломним періодом в історії готельного господарства? Як розвивається у цей період готельне господарство Європи і Америки?
17. Охарактеризуйте стан та основні тенденції розвитку готельного господарства світу на сучасному етапі.
18. З появи яких закладів розміщення починається історія готельної справи на Русі та в Україні?
19. Дайте характеристику стану готельного господарства України на початку ХХ ст.

## **ТЕМА 2. : БУДІВНИЦТВО, АРХІТЕКТУРА ТА ІНТЕР'ЄР ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. Історія будівлі готельного типу.
2. Сучасна концепція архітектури споруд готельного господарства.
3. Історія розвитку інтер'єру.
4. Інтер'єр як художня композиція.
5. Освітлення і колір в інтер'єрі готельного господарства.
6. Меблі в інтер'єрі готельного господарства.
7. Озеленення приміщень готельного господарства.

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

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

1. Містобудівні: необхідна площа території з урахуванням специфіки експлуатації готельного господарства і його місткості, оптимальні геометричні контури ділянки, раціональне розташування транспортних комунікацій і наявність хорошого зв'язку з центральною частиною міста, залізничним вокзалом, аеропортом тощо.
2. Архітектурно-ландшафтні: наявність природних компонентів на ділянці або на прилеглій території - озеленення, водних поверхонь, рельєфу тощо.
3. Екологічні: комфортність території, відповідність санітарно-гігієнічних параметрів середовища нормативним вимогам (чистота повітряного басейну, шум, аерація, інсоляція).
4. Інженерно - економічні: наявність інженерних комунікацій (водопровід, каналізація, енергоносії тощо) і можливість підключення до існуючих інженерних мереж з урахуванням їх потужності та потужності готельного господарства.

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

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

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

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

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

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

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



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

7. Потрібно дотримуватись умови економічності процесу будівництва готельного господарства. Проектування готельного комплексу здійснюється на основі документів нормативного і рекомендаційного характеру. Зміст цих документів різниться в країнах і в готельних ланцюгах.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Питання для самоконтролю**

1. Будівлі готельного типу античного світу.
2. Типи будівель, призначених для ночівлі в Стародавній Греції.
3. Прототипи майбутніх підприємств готельного господарства в Стародавній Русі.
4. Початок будівництва готелів для бізнесменів і комерсантів.
5. Архітектурні особливості туристичних готелів, які зводились у важких природно кліматичних умовах.
6. Сучасна концепція архітектури підприємств готельного господарства.
7. Основні принципи при спорудженні підприємств готельного господарства.
8. Характеристика меблів, що використовуються для створення інтер'єру приміщень підприємств готельного господарства.
9. Роль декоративно прикладного мистецтва в художньому оформленні інтер'єру приміщень.
10. Стили дизайну інтер'єру підприємств готельного господарства.

### ТЕМА 3. КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА. ТИПИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Класифікація підприємств готельного господарства у світі.
2. Класифікація підприємств готельного господарства України.
3. Типи підприємств готельного господарства.

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

Найбільш загальним є розроблене Всесвітньою Торгівельною Організацією (ВТО) поділ засобів розміщення на дві основні групи: колективні засоби розміщення та індивідуальні засоби розміщення (табл. 1).

Готельні підприємства можна класифікувати і за місткістю номерного фонду.

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

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

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

- малими готелями вважаються підприємства за місткістю до 150 номерів;
- середніми - від 150 до 229 номерів;
- великими - від 300 до 600 номерів;
- мега готелями - кількість номерів більше 600.

Таблиця 1. Стандартна міжнародна класифікація засобів розміщення

Категорії	Розряди	Групи
1. Колективні засоби розміщення	1. Готелі та аналогічні засоби розміщення	1.1 Готелі
		1.1.2. Аналогічні заклади (мотелі, мебльовані кімнати для туристів, гуртожитки, гостинні кімнати).
	1.2. Спеціалізовані заклади	1.2.1. Оздоровчі заклади
		1.2.2. Табори праці і відпочинку
		1.2.3. Суспільні засоби транспорту (ботель, флотель, родтель тощо).
	1.2.4. Конгрес-центри	
1.3. Інші	1.3.1. Помешкання, призначені для	

	колективні заклади	відпочинку
		1.3.2. Майданчики для кемпінгу
		1.3.3. Інші колективні заклади
2. Індивідуальні засоби розміщення	2.1. Індивідуальні засоби розміщення	2.1.1. Власні помешкання
		2.1.2. Орендовані кімнати в сімейних будинках
		2.1.3. Помешкання, орендовані у приватних осіб або турагенств
		2.1.4. Розміщення, яке надається родичами або знайомими
		2.1.5. Інше розміщення на індивідуальній основі

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

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

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

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

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

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

У світі здійснювалися спроби створення єдиної міжнародної класифікації готелів.

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

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

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

європейська система, в основу якої покладено французьку національну систему і яка застосовується у більшості розвинених країн;

індійська система, яка ґрунтується на бальній оцінці і застосовується здебільшого у країнах, що розвиваються.

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

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

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

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

### Питання для самоконтролю

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

## **ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ, НОРМУВАННЯ ПРАЦІ ТА РОБОЧИЙ ЧАС ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.
2. Робочий час працівників підприємств готельного господарства.
3. Методи визначення робочого часу.

На сьогоднішній день особливого значення набувають питання практичного застосування сучасних форм управління персоналом готелю, що дозволяють підвищити його соціально-економічну ефективність. Головний потенціал готелю полягає в кадрах.

Управління персоналом готелю пов'язане з людьми і відносинами між ними у колективі. Слід також відзначити, що на сьогодні основними факторами конкурентоздатності готелів є:

- забезпеченість робочою силою; ступінь її мотивації;
- організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу.

Велике значення для ефективної кадрової політики має аналіз характеристик ринку робочої сили. Внутрішні особливості готелю, такі, як поставлені цілі розвитку, тенденції його управлінського стилю, конкретний характер розв'язуваних ним завдань, специфіка робочих колективів та інше також повинні прийматися в розрахунок для забезпечення ефективності кадрової політики.

Формування системи управління персоналом передбачає, насамперед, побудову «дерева цілей», причому цілей працівників і адміністрації у їх взаємозв'язку, забезпечення найменшої суперечливості між ними, виявлення ролі і місця управління персоналом у забезпеченні головних цілей готелю.

Цілями управління персоналом готелю є:

- підвищення конкурентоздатності готелю;
- підвищення ефективності виробництва і праці, зокрема, досягнення максимального прибутку;
- забезпечення високої соціальної ефективності функціонування колективу.

Успішне виконання поставлених цілей вимагає вирішення таких завдань, як:

- забезпечення потреби готелю в робочій силі в необхідних обсягах і необхідної кваліфікації;
- досягнення обґрунтованого співвідношення між структурою готелю і структурою трудового потенціалу;
- повне та ефективне використання потенціалу працівника і колективу готелю в цілому;
- забезпечення умов для високопродуктивної праці, високого рівня її організованості, мотивації, самодисципліни, вироблення в працівника звички до взаємодії й співробітництва;
- закріплення працівника в готелі, формування стабільного колективу як умови окупності коштів, що витрачаються на робочу силу (залучення, розвиток персоналу);
- забезпечення реалізації бажань, потреб і інтересів працівників відносно до змісту праці, посадового просування тощо;
- балансування інтересів готелю та інтересів працівників, економічної і соціальної ефективності;
- підвищення ефективності управління персоналом, досягнення цілей управління при скороченні витрат на робочу силу.

У практичному плані можна виділити наступні основні функції управління персоналом:

- прогнозування ситуації на ринку праці та у власному колективі для вжиття попереджуваних заходів;
- аналіз наявного кадрового потенціалу і планування його розвитку з урахуванням перспективи;
- мотивація персоналу, оцінка і навчання кадрів, сприяння адаптації працівників до нововведень, створення соціально комфортних умов у колективі, вирішення приватних питань психологічної сумісності працівників тощо.

### **Питання для самоконтролю**

1. Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю, назвіть її функції, принципи та структуру.
2. Наведіть основні технології управління персоналом готелю.



3. Дайте визначення поняття „маркетинг персоналу”.
4. Назвіть методи визначення потреби готелю в персоналі.
5. Які існують джерела найму персоналу, як провадиться його пошук і добір?
6. У чому полягає роль кадрового планування в готелі?
7. Яким чином провадиться управління кар'єрою персоналу в готелі?
8. Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?
9. Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.
10. Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю.

## **ТЕМА 5. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОБУДОВИ СТРУКТУРИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. Організація структури підприємств готельного господарства.
2. Організація служби управління номерним фондом.

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

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

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

Для того, щоб створити організаційну структуру необхідно:  
 визначити робочі місця під конкретні функції (вертикальну структуру);  
 згрупувати робочі місця у відділи та структурні підрозділи (структурна ієрархія);

скоординувати функціональну діяльність (сформувати горизонтальну структуру).

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

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

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

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

Наявність перелічених недоліків зумовлює використання лінійної структури управління на невеликих підприємствах готельного господарства (малих готелях) та у випадку, коли вони надають обмежений набір послуг в категорії "3-4 зірки". Будь-яке ускладнення технології і/або розширення асортименту послуг приводить до необхідності створення більш ефективних структур.

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

1. Центри прибутку (revenue centers):
  - номерний фонд;
  - служба харчування і напоїв і т.д.
2. Центри підтримки (service centers):
  - бухгалтерія;
  - всі технічні служби;

- відділ кадрів.

Поширена класифікація підрозділів за адміністративними зонами.

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

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

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

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

лінійно - функціональні;

лінійно - штабні;

бюрократичні.

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

Лінійно-штабні структура на підприємствах готельного господарства можуть створюватися в екстремальних ситуаціях, пов'язаних зі необхідністю вирішувати питання цивільної оборони населення.

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

о чітким поділом праці й наявності висококваліфікованих фахівців;

- о ієрархічності рівнів управління, при якій нижчий рівень контролюється вищим;
- о наявності взаємопов'язаної системи формальних правил і стандартів;
- о формальним виконанням службових обов'язків офіційними особами;
- о добором кадрів на основі технічних кваліфікаційних вимог.

#### **Питання для самоконтролю**

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

### **ТЕМА 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ У ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. Організація приміщень житлової групи.
2. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарств.
3. Організація приміщень для побутового обслуговування.

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

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

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

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

В усіх планувальних рішеннях основним структурним елементом житлового поверху є номери таких типів:

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

Найбільше поширеними у світовій практиці є однокімнатні номери на одну і двох осіб. Відповідно до міжнародних стандартів у підприємствах готельного господарства категорії "1 зірка" таких номерів має бути 60%, "2 зірки" - 80%, "3 і більше зірок" - 100%. Номери "люкс" і апартаменти мають складати 5-8% номерів.

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

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

У підприємствах готельного господарства на 50-400 чоловік площа адміністративного блоку обчислюється з розрахунку 0,12-0,18 м<sup>2</sup> на одне ліжко-місце.

**Приміщення для харчування гостей** - це цілий комплекс приміщень: торговельні приміщення, виробничі цехи, складські приміщення, адміністративно-побутові тощо. Функціональна організація цієї групи приміщень вирішується з урахуванням категорії підприємства готельного господарства. В готелях одна зірка харчування гостей не передбачається. У 2-3-ох зіркових готелях повинні бути ресторани або кафе. У 4-5-ох зіркових - ресторани, бенкетні зали, бари, а в 5-ти зіркових і нічні клуби.

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

### **Організація приміщень для побутового обслуговування**

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

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

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

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

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

#### **Питання для самоконтролю**

1. Організація житлової групи приміщень.
2. Типи приміщень.
3. Спрямування організації номерного фонду
4. Організація блоку приміщень, що надають побутові послуги.
5. Нежитлова група приміщень.
6. Характеристика адміністративної групи приміщень.
7. Організація приміщень культурно-масового приміщення.
8. Організація приміщень адміністративної групи.
9. Продовольчі і складські приміщення.
10. Непродовольчі складські приміщення.
11. Оснащення кімнат для дитячих розваг.
12. Організація побутових послуг на поверсі.33. Техніка та порядок прибирання столу.

### **ТЕМА 7. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЇ КЛІНІНГУ**

1. Поняття "клінінг" та основні складові технології клінінгу.
2. Основні технології клінінгу, які використовуються на міжнародному та національному рівнях.
3. Особливості обслуговування під час презентацій та свят.

Організація підприємств готельного господарства є збірним поняттям, що охоплює різні форми діяльності в сфері послуг, пов'язаних з прийняттям і обслуговуванням гостей. Обслуговування гостей пов'язане з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання і чищення), зберігання і переміщення сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції, які здійснюються складськими, транспортними і технічними службами тощо. Позитивне сприйняття обслуговування визначається повнотою набору послуг та комфортністю навколишнього середовища, яке створюється завдяки професійному прибиранню або завдяки використанню технологій клінінгу.

Професійне прибирання важливе не тільки з погляду естетики, але і для економії матеріальних ресурсів, так як регулярне прибирання офісів і інших приміщень дозволяє відкласти їх ремонт на триваліший термін. Клінінгові послуги можуть надавати тільки спеціалізовані компанії, співробітники яких пройшли спеціальне навчання.

У перекладі з англійської clean out - прибирання, чищення; cleaning - чищення. А якщо говорити точніше, то у наш час поняття "клінінг" має ширший сенс. Сьогодні клінінгом називається такий вид діяльності, як професійне прибирання приміщень і супутні види послуг. У комплекс послуг з прибирання може входити не тільки миття підлоги, миття вікон або хімічстка килимів, але і догляд за нерухомістю в комплексі. Зокрема, це експлуатація будівель і споруд професійними службами, контроль і обслуговування внутрішніх систем, запобігання аваріям.

Зрештою робота фахівців компанії клінінгу дозволяє не тільки заощадити тепло, воду і електроенергію, але і запобігає передчасному зносу покриття підлоги, віддаляє момент, коли потрібно буде здійснювати капітальний ремонт будівлі. Фахівці з прибирання здійснюють профілактичні роботи і догляд за системами сміттєпроводу, взаємодіють з міськими службами, проводять інші необхідні роботи. Роботи професійного прибирання не тільки дозволяють тримати приміщення і території в чистоті, але і мають на меті створення на підприємстві готельного господарства атмосферу комфорту і затишку. Стандарт і нормативно-правова база визначають санітарно-гігієнічну спрямованість і послідовність виконання операцій прибирання.

Вирішити проблему прибирання того або іншого приміщення можна трьома способами:

- о запросити професійну компанію клінінгу;
- о організувати власну службу прибирання (для корпоративних клієнтів);



о найняти прибиральницю (для власників приватних квартир і котеджів);

Клінінгові компанії забезпечують широкий спектр робіт по прибиранню приміщень. Сервіс ґрунтується на сучасних технологіях, організаційних принципах, ефективній техніці і високоякісних хімічних засобах. Але головним чинником якості послуг є співробітники, які спеціально підібрані і підготовлені.

Клінінг - це не просто професійне прибирання приміщення з використанням новітніх технологій. Сьогодні клінінгові компанії застосовують різноманітне устаткування, яке дозволяє провести прибирання офісів, зокрема вирішити такі складні завдання, як чищення килимів і миття вікон, з чудовими результатами. Іншими словами, клінінг і прибирання - це різні речі.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Організація професійного прибирання (клінінгу).
2. Шляхи вирішення проблеми прибирання.
3. Професійне прибирання (клінінг).

### **ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ І НАПОЇВ**

1. Організація служби харчування і напоїв.
2. Організаційна структура закладів ресторанного господарства.
3. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.
4. Особливості організації обслуговування в номерах готелю.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Організація харчування - складова діяльності підприємства готельного господарства.
2. Заклади ресторанного господарства.
3. Особливості ресторанних підприємств готелів.
4. Різновиди барів.
5. Варіанти організації обслуговування гостей в ресторані.
6. Види сніданків.
7. Бенкетне обслуговування - важлива умова для готелів ділового значення.

## ТЕМА 9. КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1. Поняття "культури" та якості обслуговування.
2. Етикет і культура спілкування.
3. Організація контролю якості обслуговування.

Усі культури, в традиційному розумінні, народи мають власний фольклор, свою власну культурну свідомість, що склалася завдяки праці багатьох поколінь, що обов'язково потрібно враховувати в процесі організації обслуговування в готельному господарстві.

Обслуговування гостей у готельному господарстві - це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком залити і вимоги до послуг підвищуються. Причому, чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готельного господарства, тим привабливішим воно для гостей, тим успішніша його діяльність.

Культура обслуговування - це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту.

Якість обслуговування - це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей; це динамічний показник, що постійно розвивається і удосконалюється.

На формування якості обслуговування впливають зовнішні фактори (державна політика в туристичній галузі, структура готельного господарства, науково - технічний прогрес у готельному господарстві, територіальний розподіл підприємств готельного господарства) та внутрішні (кадрова політика й управління кадрами, комплексна матеріально - технічна база готелю).

Принципи та елементи системи якості, які охоплюють усі процеси, необхідні для забезпечення ефективності послуг, включаючи аналіз послуг, встановлює "ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг". Цей стандарт поширюється на

установи, організації, підприємства, в тому числі готельні, що діють на території України, незалежно від форм власності.

### **Питання для самоконтролю**

1. Характерні процеси для формування сучасної культури.
2. Особливості формування сучасної культури.
3. Культура обслуговування.
4. Якість обслуговування.
5. Формування якості обслуговування.
6. Особливості формування якості послуг.
7. Забезпечення високої якості обслуговування.
8. Культура поведінки співробітників готельного господарства.
9. Тактовна поведінка співробітників готельного господарства.
10. Гідність і скромність.
11. Культура поведінки і спілкування.
12. Спілкування.
13. Мистецтво спілкування.
14. Які фактори заважають правильно сприймати та оцінювати гостя під час спілкування?
15. Ввічливість - основа етикетного спілкування?
16. Етикет - складова культури обслуговування.

### **ТЕМА 10. ОРГАНІЗАЦІЯ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ПОСТАЧАННЯ, САНІТАРНО-ТЕХНІЧНОГО Й ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві, формування господарчих зв'язків.
2. Система організації продовольчого постачання.
3. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
4. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Зміст функцій органів матеріально-технічного забезпечення (МТЗ) готелю включає три напрями.

1. Планування, яке передбачає:

- вивчення зовнішнього і внутрішнього середовища готелю, а також ринку окремих матеріальних ресурсів;
- прогнозування і визначення потреби всіх видів матеріальних ресурсів, планування оптимальних господарських зв'язків;
- оптимізацію товарно-матеріальних запасів;
- планування потреби матеріалів і встановлення їх ліміту на відправку відділам;
- оперативне планування постачання.

2. Організація, яка включає:

- збір інформації про потрібні товарно-матеріальні ресурси, участь в ярмарках, виставках-продажах тощо;
- аналіз усіх джерел задоволення потреби в матеріальних ресурсах з метою вибору найбільш оптимального;
- складання з постачальниками господарських договорів на постачання;
- отримання і організацію завезення реальних ресурсів;
- організацію складського господарства, що входить до складу органів постачання;
- забезпечення відділів, дільниць, робочих місць необхідними матеріальними ресурсами;

3. Контроль і координація роботи, до складу яких входять:

- контроль за виконанням договірних зобов'язань постачальників, виконання ними термінів постачання;
- контроль за витратами матеріальних ресурсів;
- вхідний контроль за якістю і комплектністю матеріальних ресурсів, що надходять;
- контроль за товарно-матеріальними запасами;
- висунення претензій постачальникам і транспортним організаціям;
- аналіз діяльності постачальницької служби, розробка заходів щодо координації постачальницької діяльності та підвищення її ефективності.

Крім того, служба постачання відповідає за своєчасну і якісну підготовку матеріальних ресурсів до виробничого споживання, для чого виконуються роботи із розпаковування, розконсервації, комплектування, які узгоджуються з технологічною службою готельного господарства.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Які особливості обліку основних засобів готельного підприємства ви знаєте?
2. Який термін та порядок проведення інвентаризації?
3. Які існують види інвентаризації?

## ТЕМА 11. ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Системи безпеки підприємств готельного господарства.
2. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.

Готель є місцем відпочинку і, як наслідок, підвищеного скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії чудового відпочинку, але і гарантію безпеки людей, що проживають у готелі, їхнього життя, здоров'я, майна тощо.

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я гостей.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелю є:

- о формування вичерпної множини цілей і завдань із забезпечення безпеки готелю;
- о аналіз переліку можливих загроз, ранжирування ймовірностей ризику і потенційного збитку;
- о реалізація комплексного підходу і взаємного сумісництва орг-анізаційних, технічних та кадрових заходів і рішень:
- о мінімізація витрат за критерієм "ефективність/вартість";
- о забезпечення живучості, гнучкості і керованості комплексу безпеки;
- о можливість подальшого розвитку, модернізації і зміни конфігурації комплексу безпеки.

Поняття "безпеки" містить у собі не лише захист від кримінальних зазіхань, але створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю вимагає системного підходу, заснованого на аналізі функціонування об'єкта, виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і вироблення адекватних заходів протидії. Комплексний підхід передбачає оптимальне сполучення організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасного реагування на будь-яку небезпечну ситуацію. Ключового значення набуває правильний вибір технічних засобів і систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Для забезпечення безпеки необхідно здійснювати належне технічне обслуговування будівель, споруд і обладнання готельних комплексів.

Технічне обслуговування передбачає контроль за технічним станом будівель, ліквідацію їх несправностей, налагодження та регулювання технічного оснащення, підготовку будівель до сезонної експлуатації, а також забезпечення нормального повітряного обміну, температури вологішого режиму та інших параметрів у приміщенні готелю. До переліку робіт з технічного обслуговування будівель належать:

- періодичний нагляд за станом споруд, обладнання;
- ліквідація незначних пошкоджень у системі водопроводу та каналізації, заміна прокладок, водопровідних кранів, змішувачів тощо;
- ліквідація аналогічних пошкоджень в системі опалення та гарячого водопостачання (заміна вентилів тощо);
- ліквідація незначних пошкоджень електрообладнання (заміна ламп, ремонт розеток, електричних шнурів тощо);
- провітрювання сантехколязів, перевірка наявності тяги в димовентиляційних каналах;
- перевірка заземлення електрообладнання;
- ремонт сміттєпроводів;
- роботи зі сезонної підготовки будівель.

### **Питання для самоконтролю**

1. Служба безпеки готелю.
2. Основи положення забезпечення безпеки готелю.
3. Завдання заходів безпеки, що розробляються та впроваджуються в готелі.
4. Технічні засоби безпеки.
5. Система візуально-звукового оповіщення.
6. Система охоронної сигналізації.
7. Система телевізійного спостереження.
8. Система захисту інформації.
9. Протипожежна профілактика.
10. Засоби і системи пожежогасіння.
11. Профілактика виробничого травматизму.
12. Виробнича санітарія і гігієна.
13. Електробезпека в готелях.
14. Економічні підходи до вирішення рівня безпеки готелю.
15. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.
16. Принцип мінімізації витрат на збереження безпеки.

## ЛЕКЦІЯ 12

### ТЕМА: ОРГАНІЗАЦІЯ ВІДПОЧИНКУ, ДОЗВІЛЛЯ І РОЗВАГ.

1. Сутність організації відпочинку, дозвілля і розваг.
2. Готельні анімаційні послуги і програми.
3. Спортивні види розваг.
4. Організація ігор з грошовим вирашем.
5. Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів.
6. Музей як дозвіллевий центр.

З метою підвищення конкурентноздатності і прибутку, підприємства готельного господарства намагаються запроваджувати нові прогресивні форми обслуговування та організовувати відпочинок, дозвілля і розваги

Відпочинок, дозвілля, розваги, як і праця, є невід'ємними складовими життєдіяльності людини. Розважаючись, людина чи група людей задовольняють свої духовні потреби, оцінюють свої можливості. Відпочивати та розважаючись можна як у природному так і штучному середовищі. Створення відповідних умов для цього і є завданням індустрії розваг. Індустрія розваг - це молода галузь, яка формує і розвиває особистість, впливає на виховання, формування оптимістичного настрою, відпочинок, культурний розвиток людини тощо.

У світовій практиці індустрії гостинності сукупність послуг по забезпеченню подорожуючих в активних культурних формах відпочинку називається анімацією.

Анімація пожвавлює, одухотворяє відпочивальників, подорожуючих та є важливою складовою для відновлення фізичних і духовних сил організму.

Для розуміння організації анімаційних процесів необхідно чітко визначитися зі такими поняттями як відпочинок дозвілля і розваги.

Поняття дозвілля, відпочинок у великому тлумачному словнику подаються як синоніми в означені часу вільного від праці, якоїсь дії.

**Дозвілля** - це сукупність занять у вільний час, за допомогою яких задовольняються безпосередні фізичні, психічні і духовні потреби, в основному відновлювального характеру. На відміну від природної основи відновлення сил людини, дозвілля є специфічним, соціальним способом регенерації цих сил.

*Дозвілля можна поділити на такі групи:*

- дозвілля як рекреація - коли воно сприймається виключно як діяльність, що допомагає людині врівноважувати організм;
- дозвілля як задоволення - коли основною мотивацією дозвіллевої діяльності є отримання щастя і радості;

- дозвілля як відновлення сил - коли дозвілля вважається засобом відновлення здоров'я людини, її духовних та фізичних сил; за-сіб лікування та реабілітації;

- дозвілля як стан буття - сфера життєдіяльності людини, в якій вона може само реалізуватися та розвинути свої здібності;

- дозвілля як соціальна стратифікація - дозвілля залежить від того, виразником якого соціального класу є дана особа;

- дозвілля як вільний час - час, що залишається для людини після виконання нею робочих обов'язків.

Найпростіший вид дозвілля - *відпочинок*. Він призначений для відновлення витрачених під час роботи сил і поділяється на активний і пасивний.

Пасивний відпочинок характеризується станом спокою, що знімає втому і відновлює сили. Чим ти зайнятий - не має значення, аби можна було звільнитися від напруження, отримати емоційну розрядку. Звична, проста діяльність спричинює настрій спокою. Такий відпочинок - невід'ємний елемент життя людини. Він є підготовчим ступенем до більш складної і творчої діяльності.

Активний відпочинок, навпаки, відтворює сили людини з перевищенням вихідного рівня. Він надає роботу м'язам і психічним функціям, які не знайшли застосування в праці. Людина насолоджується рухом, швидкою зміною емоційних впливів, спілкуванням із друзями. Активний відпочинок, на відміну від пасивного, потребує деякого мінімуму свіжих сил, вольових зусиль і підготовки. До нього відносять фізкультуру, спорт, фізичні й психічні вправи, туризм, ігри, перегляд кінофільмів, відвідування виставок, театрів, музеїв, прослуховування музики, читання, дружнє спілкування.

Основні функції активного відпочинку:

- відбудовна - забезпечує людині фізіологічну норму здоров'я і високу працездатність;

- розвивальна - розвиток її духовних і фізичних сил;

- гармонізації. - розвиває гармонію душі і тіла. Будь-який вид вільної діяльності несе в собі як функцію відновлення сил, так і функцію розвитку знань і здібностей людини.

Зважаючи на множинність та різноманітність класифікацій дозвілля, загальноприйнятою вважається класифікація дозвілля за такими ознаками:

- видом активності: пасивне та активне дозвілля;

- періодичністю: щоденне, щотижневе, святкове, дозвілля під час відпустки;



-тривалістю: короткочасне, довготривале, епізодичне;

- напрями діяльності: творче, рекреаційне, культурне, спортивне, декоративно-прикладне, туристичне.

Види діяльності, здійснювані під час дозвілля, можуть бути найрізноманітнішими: фізичні навантаження (прогулянки, спорт), аматорські заняття (збирання ягід, грибів, мисливство, риболовля), зацікавлення світом мистецтва (відвідування театрів, кіно, музеїв тощо), інтелектуальна діяльність, спілкування за інтересами на основі вибору, розваги (активні, пасивні), подорожі заради задоволення тощо.

Для того, щоб збільшити кількість клієнтів у готельному чи туристичному комплексі можна не тільки шляхом збільшення готельних номерів, покращення їх комфортності, а й шляхом створення умов для різноманітного високоякісного відпочинку, дозвілля і розваг.

Організація дозвілля і розваг передбачає залучення як місцевих жителів різних соціальних груп так і подорожуючих "приїжджих гостей" до участі у різноманітних мистецько-розважальних етнографічних культурно-історичних театралізованих заходах. Сюди можна віднести й анімаційне обслуговування під час руху "на круїз-ному теплоході, у поїзді, автобусі, літаку", а також під час перебування в тематичних парках, парках розваг, вакаційних зонах тощо.

Програма організації дозвілля і розваг готується зі врахуванням особливостей та індивідуальних потреб людини у певний проміжок часу, вільного часу. Людина - унікальне творіння природи, суспільства і самої себе. Потреби людини є рушійною силою розвитку як суспільства, так і самої людини. Заради потреби, власне, і здійснюється організація відпочинку, дозвілля і розваг. Людські потреби історично обумовлені, визначаються даним історичним типом суспільних відносин, соціальним середовищем, системою виховання людини, самовиховання тощо. Потреби людини є основою її інтересів. Вибір моделі і форми програми відпочинку, дозвілля і розваг значною мірою залежить від самої людини, від природно-кліматичної характеристики, місця організації тощо.

*Організація процесу розваг будується за певними принципами:*

- добровільний вибір розваг;
- попередня підготовленість до споживання розваг;
- необмежений перелік видів розваг; - зміна видів розваг;
- дотримання періодичності споживання розваг;
- комбінування розваг з іншими заняттями.

На характер організації відпочинку, дозвілля розваг впливають такі чинники, як менталітет процесу відновлення фізичних, духовних і нервово-психічних сил тощо.

### **Питання для самоконтролю**

1. Сутність дозвілля та відпочинку.
2. Роль анімації в підвищенні ефективності відпочинку в готельній індустрії.
3. Основні види анімації.
4. Складові індустрії розваг.
5. Загальна характеристика підприємств індустрії розваг.
6. Які потреби здатна задовольнити готельна анімація?
7. Фактори, що визначають вибір форми дозвілля.
8. За рахунок чого можна досягти найбільшого відновлюючо-оздоровчого ефекту?
9. Програмна анімація.
10. Рекреаційна основа анімаційних програм.
11. Основні типи напрямків і програм готельної анімації.
12. Анімаційні програми залежно від віку відпочиваючих.
13. Роль ігрового дозвілля в організації відпочинку.
14. Процеси вдосконалення організації ігор з грошовим виграшем.
15. Фактори, які впливають на роботу анімаційної служби.
16. Види видовищно-розважальних анімаційних послуг.
17. Парки: види та характеристика,
18. Особливості проведення дозвілля у парках.
19. Активні форми дозвілля. Спортивні програми.
20. Спортивно-розважальні програми.
21. Основні вимоги до матеріального забезпечення організації дозвілля.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. Київ: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
2. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змішов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев, О.О. Гаца, К.П. Максимець, Х.Й. Роглев // За ред. членакор. НАН України, д.е.н., професора СЛ. Дорогунцова. - К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.
3. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В.; За редакцією О.М. Головка. Ужгород. 2010. 247 с.
4. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. -К.: Альтерпрес, 2009. - 447 с.