

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Гуманітарний факультет

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему СПЕЦИФІКА СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У
ЗАКОРДОННИХ КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ
(назва теми)

Виконав: студентка 4 курсу, групи ГФ-112
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

_____СЛЮСАРЕНКО В.А._____
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ВІНДЮК А.В._____
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г._____
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет гуманітарний

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. Зайцева

«12» лютого 2026 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

СЛЮСАРЕНКА Владислава Андрійовича

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Специфіка сервісного обслуговування туристів у закордонних курортних готелях

керівник роботи (проекту) ВІНДЮК А.В., д.п.н., проф.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «11» лютого 2026 року № 48

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2026 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань організації діяльності закладів готельного господарства, організації обслуговування споживачів, результати проведеного автором дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____

Розділ 1. Теоретичні основи організації послуг гостинності

Розділ 2. Особливості організації обслуговування в курортних готелях

Розділ 3. Порівняльна характеристика сервісного обслуговування туристів в курортних готелях Єгипту та Туреччини

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

4 таблиці, 4 рисунка

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ВІНДЮК А.В., д.п.н., проф.	21.03.2026	09.04.2026
2	ВІНДЮК А.В., д.п.н., проф.	10.04.2026	25.04.2026
3	ВІНДЮК А.В., д.п.н., проф.	26.04.2026	10.05.2026
Нормо-контроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28-30.05.2026	

7. Дата видачі завдання 12.02.2026 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	11-20.11.2025	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11.2025-10.02.2026	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	21.12.2025-31.01.2026	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.02-20.03.2026	виконано
5	Виконання першого розділу	21.03.2026-09.04.2026	виконано
6	Виконання другого розділу	10.04-25.04.2026	виконано
7	Виконання третього розділу	26.04-10.05.2026	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	11-20.05.2026	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	21.05-25.05.2026	виконано
10	Перевірка роботи керівником	21.03-30.05.2026	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2026	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2026	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2026	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2026	виконано

Студент

(підпис)

СЛЮСАРЕНКО В.А.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

ВІНДЮК А.В.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. Готельні підприємства виконують одну з найважливіших функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами. Витрати на готельні послуги становлять приблизно від 30% до 50% усіх витрат у кошторисі туристів. Готельний сервіс є головним предметом зацікавлення туристів. Важливим чинником розвитку туризму є якість обслуговування туристів у готелях. Дослідження показують, що якість обслуговування туристи оцінюють в чотири рази вище, ніж адекватність і поміркованість ціни, і в 1,2 рази вище, ніж якість самого туристичного продукту. Актуальність теми дослідження обумовлена необхідністю вивчення та використання закордонного досвіду сервісного обслуговування туристів у курортних готелях.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є аналіз сервісного обслуговування туристів у закордонних курортних готелях. Виходячи з мети в роботі вирішено наступні задачі: розглянуто теоретичні основи та охарактеризовано готельне господарство як складову індустрії гостинності, надана характеристика основним та додатковим послугам у курортних готелях; порівняно сервісне обслуговування туристів в курортних готелях Єгипту та Туреччини.

Об'єктом дослідження є сервісне обслуговування в готелях.

Предметом дослідження є особливості надання сервісних послуг в закордонних готелях.

Методи дослідження: аналітичний, порівняльний, емпіричний методи аналіз науково-методичної літератури та Інтернет-джерел.

Інформаційну базу дослідження становлять матеріали періодичних видань, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних конференцій, форумів та семінарів, Інтернет-ресурси, а також результати власних досліджень.

Практична значимість. Матеріали роботи можуть бути реалізовані у

вітчизняних курортних закладах для організації додаткових послуг, а також матеріали роботи можуть бути використані при викладанні дисципліни «Організація готельних послуг»

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної дипломної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2026» в квітні 2026 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Специфіка відпочинку в Єгипті».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (50 найменувань) та додатків. Основний зміст роботи викладено на 84 сторінках. Робота містить 4 таблиці, 4 рисунка.

АНОТАЦІЯ

Слюсаренко В.А. Специфіка сервісного обслуговування туристів у закордонних курортних готелях.

У роботі досліджено особливості сервісного обслуговування туристів у закордонних курортних готелях. Розглянуто теоретичні основи та охарактеризовано готельне господарство як складову індустрії гостинності. Надана характеристика основних та додаткових послуг у курортних готелях, розглянуто анімаційно-дозвільна діяльність курортних готелів, SPA послуги в готелях, екскурсійні послуги та послуги «зустрічі – проводи» та послуги з бронювання квитків та оренди транспортних засобів в курортних готелях. Порівняно сервісне обслуговування туристів в курортних готелях Єгипту та Туреччини.

Ключові слова: послуга, готельний бізнес, сервісне обслуговування, якість, Єгипет, Туреччина, Savoy Sharm El Sheikh, Fame Residence Lara & SPA.

ANNOTATION

Sliusarenko V.A. Specifics of tourist service in foreign resort hotels.

The paper examines the features of tourist service in foreign resort hotels. The theoretical foundations are considered and the hotel industry is characterized as a component of the hospitality industry. The characteristics of the main and additional services in resort hotels are given, the animation and entertainment activities of resort hotels, SPA services in hotels, excursion services and "meeting and seeing off" services and ticket booking and vehicle rental services in resort hotels are considered. Compare the service of tourists in resort hotels in Egypt and Turkey.

Keywords: service, hotel business, customer service, quality, Egypt, Turkey, Savoy Sharm El Sheikh, Fame Residence Lara & SPA.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

див. — дивись

дод. — додаток

грн. — гривня

ін. — інше

м² — квадратний метр

м. — місто

р. — рік

табл. — таблиця

тис. — тисяча

ЮНВТО — Всесвітня туристичне організація

AP — American Plan,

BB — Bed and Breakfast

BP — Bermuda Plan

CP — Continental Plan

CRS — computer reservation systems

EP — European Plan

MAP — Modified American Plan

% — відсоток

\$ — долар США

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ	12
1.1. Готельне господарство як ключовий елемент індустрії гостинності	12
1.2. Курортні комплекси як складова системи лікувально-оздоровчого туризму	22
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ	31
2.1. Характеристика основних готельних служб	31
2.2. Організація харчування в курортних готелях	39
2.3. Характеристика додаткових послуг у готелі	43
2.3.1. Анімаційно-дозвільна діяльність курортних готелів	43
2.3.2. SPA послуги в готелях	49
2.3.3. Екскурсійні послуги та послуги «зустрічі – проводи»	53
2.3.4. Послуги з бронювання квитків та оренди транспортних засобів	58
РОЗДІЛ 3. ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ В КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ ЄГИПТУ ТА ТУРЕЧЧИНИ	62
3.1. Специфіка відпочинку в Єгипті	62
3.2. Специфіка відпочинку в Туреччині	70
ВИСНОВКИ	81
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	85
ДОДАТКИ	91

ВСТУП

За останні роки Україна зіткнулася з безпрецедентною загрозою – масштабним військовим вторгненням та військовим станом. Це призвело не лише до значних людських втрат, але й спричинило серйозні збитки в економіці, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі. Сучасний готельно-курортний ринок України останні роки відчуває вплив складних обставин, зокрема пандемії COVID-19 та військових дій, які тривають з 2022 року. У той же час розвиток туристичної галузі сьогодні є надзвичайно актуальним, оскільки туризм є одним із важливих чинників виходу економіки України з кризи, стабільного і динамічного збільшення надходжень до бюджету, позитивного впливу на стан справ у багатьох галузях народного господарства, підвищення зайнятості населення, розвитку у ринкових відносинах.

Основною складовою туристської індустрії є готельне господарство. Саме готельні підприємства виконують одну з найважливіших функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами. Витрати на готельні послуги становлять приблизно від 30% до 50% усіх витрат у кошторисі туристів. Окрім того, готельний сервіс є головним предметом зацікавлення туристів. Тому ця сфера є дуже важливим сегментом туристичної галузі. Важливим чинником розвитку туризму є якість обслуговування туристів у готелях. Дослідження показують, що якість обслуговування туристи оцінюють в чотири рази вище, ніж адекватність і поміркованість ціни, і в 1,2 рази вище, ніж якість самого туристичного продукту.

Сервісне обслуговування, в певній мірі, також залежить і від стану матеріальної бази готельних підприємств. За останні роки інфраструктуру туризму в Україні було зруйновано, прийшла в занедбаність частина курортних готелів, мотелів, туристичних баз, порушилась система напрацьованих зв'язків, були втрачені досвідчені кадри.

Усе перераховане вище визначило актуальність теми кваліфікаційної дипломної роботи, а також склад досліджених у ній проблем на основі світового досвіду розвитку курортних готелів. Актуальність теми дослідження обумовлена необхідністю вивчення та використання закордонного досвіду сервісного обслуговування туристів у курортних готелях.

У дослідженнях останніх років розглядаються різні аспекти розвитку сервісної діяльності у сфері туризму та готельно-ресторанного. Серед ключових наукових праць варто відзначити дослідження таких авторів як Ведмідь Н.І., Галасюк С.С., Мальська М.П., Пандяк І.Г. Семенов В.Ф., які аналізували технологічні та організаційні інновації у сфері гостинності. Науковці зосереджувалися на питаннях підвищення якості послуг, оптимізації бізнес-процесів та впровадження інноваційних технологій. Значну увагу було приділено використанню діджитал-технологій у курортних готелях та їх впливу на лояльність клієнтів. Суттєвий внесок у дослідженні даної проблеми та пошук шляхів її вдосконалення внесли науковці Кукліна Т.С, Дубініна, А.А., Журавльова С.М. та ін.

Метою роботи є аналіз сервісного обслуговування туристів у закордонних курортних готелях.

Виходячи з мети в роботі були поставлені наступні завдання:

- розглянути теоретичні основи та охарактеризувати готельне господарство як складову індустрії гостинності;
- охарактеризувати основні та додаткові послуги у курортних готелях;
- порівняти сервісне обслуговування туристів в курортних готелях Єгипту та Туреччини.

Об'єкт дослідження – сервісне обслуговування в готелях.

Предмет дослідження – особливості надання сервісних послуг в закордонних готелях.

Інформаційну базу дослідження становлять: підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних

конференцій, форумів та семінарів, Інтернет-ресурси, власні дослідження, тощо. Теоретичною основою роботи є наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених із зазначеної проблеми, спеціалізовані періодичні видання та наукові публікації тощо.

Методи дослідження: аналітичний метод для вивчення літератури та досліджень з організації готельних послуг у курортних закладах; порівняльний метод для оцінки регіональних особливостей; експертний метод для аналізу тенденцій готельного ринку; емпіричний метод для дослідження організації сервісного обслуговування в закордонних курортних готелях; аналіз науково-методичної літератури та Інтернет-джерел.

Практична значимість роботи полягає в тому, що матеріали можуть бути реалізовані у вітчизняних курортних закладах для організації додаткових послуг, а також матеріали роботи можуть бути використані при викладанні дисципліни «Організація готельних послуг».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2026» в квітні 2026 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Специфіка відпочинку в Єгипті».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (50 найменувань) та додатків. Загальний обсяг роботи становить 93 сторінки, основний зміст роботи викладено на 84 сторінках. Робота містить 4 таблиці та 4 рисунка.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ

1.1. Готельне господарство як ключовий елемент індустрії гостинності

Туризм сьогодні є найбільшою і та динамічною індустрією світу, розгалуженою соціальною службою, яка надає робочі місця мільйонам людей. Туризм – це система подорожей та екскурсій, і водночас, форма рекреації, заснована на антропоекологічній парадигмі; це спосіб життя, привабливе хобі, спосіб одержання насолоди від життя, задоволення потреб.

В туризмі існує суспільна сфера гостинності, яка особливо виразно демонструє його людино приймальний характер. «Інститут гостинності – один із найдавніших в історії людської цивілізації. Гостинність (від гр. «проксенія») набула широкого розвитку ще в стародавній Елладі. У 78 античних державах–полісах право та обов’язок піклуватися про іноземців одержували лише знатні громадяни – проксени. З часом гостинність перетворилася на справжню індустрію, в якій задіяні мільйони працівників, що забезпечують готельний та ресторанний бізнес, побут, відпочинок та розваги туристів, задовольняють їх різнопланові потреби та інтереси» [1].

Сфера гостинності є провідним чинником і базою туризму, яку по праву називають «куркою, що несе золоті яйця». Сфера гостинності може бути зрозумілою тільки тоді, коли використовувати певні ключі, що відображають корінь, ядро або основу гостинності.

Готельна індустрія – це набір засобів розміщення, харчування і обслуговування поза домівкою. Це найбільш творчий з усіх видів бізнесу, не пов’язаних з творчістю, який складається з трьох елементів:

- готель – це орієнтація всіх видів діяльності навколо проживання, страв і напоїв з метою задоволення потреб гостей в обслуговуванні поза власною домівкою; готель – це своєрідна театральна сцена, де завжди готові поставити театральну виставу для глядача поза його домівкою;

– послуга – це результат власної діяльності виконавця щодо задоволення потреби споживача, тобто послуга – це фізична праця, спрямована на емоційні переживання туриста – гостя;

– персонал – це актори, які створюють для глядачів, гостей, неповторну атмосферу і умови для емоційних переживань;

Всі ці три елементи базуються на гостинності, без якої не може існувати готельна індустрія. Щоб з'ясувати, що таке гостинність, яку роль вона відіграє у готельній індустрії, як її відчувати, як її формувати або вчитися і оволодівати нею, необхідно враховувати широту цього поняття. Гостинність починається на етапі вибору місця розташування готелю і не закінчується на рівні фрази: «Щасливої дороги, будемо раді бачити вас наступного разу». Гостинність завжди залишається з головним споживачем – гостем. Співробітники будь-якого сертифікованого готелю прагнуть дотримуватися основних принципів: «Забезпечити чудове обслуговування наших гостей, які завжди раді теплomu, вишуканому прийому» і «Бажання гостей – понад усе». Вони завжди прагнуть досконало знати свою роботу для забезпечення повної взаємної заміни, тим самим задовольняючи потреби гостей негайно.

Готель – це щось більше, ніж просто місце для ночівлі, він багато в чому визначає спосіб життя на той час, поки триває подорож і гість проживає у готельному номері. Використовуючи професійний сленг фахівців туристичної галузі, гостинність – це натхнення, без якого неможливо побачити повний сценарій театральної постановки під назвою «Готель».

Індустрія гостинності – це індустрія, що працює на благо людей, потужний механізм, який активно функціонує та розвивається, вимагаючи при цьому максимальної підтримки з боку держави та більших інвестицій.

Отже, гостинність, за визначенням практиків туристичної діяльності – це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту, задовольняють різноманітні побутові і господарські запити гостей, сервіс.

Готельне господарство в сучасних умовах дуже швидко розвивається та

є високо прибутковою галуззю, залишаючись при цьому найважливішим сегментом ринку послуг [23].

Власне ж визначення поняття «підприємство готельного господарства» законодавчо не закріплено, тому що немає єдиного законодавчого акту, який регламентував би фінансову та господарську діяльність цієї сфери послуг. Тому, під час організації господарської діяльності та у процесі своєї роботи, підприємства готельного господарства керуються наступними нормативно-правовими актами: Господарським кодексом України від 16.01.2003 р. № 436–І; Законом України «Про туризм» від 18.11.2003 р. № 1282–IV; Наказом Президента України «Про основні напрямки розвитку туризму в Україні до 2010 року» від 10.08.1999 р. № 973/99; Постановою КМУ «Про затвердження Державної програми розвитку туризму на 2002–2010 р.» від 29.04.2002 р. № 583; Державним стандартом України (ДЕРЖСТАНДАРТ 4269:2003) «Туристичні послуги. Класифікація готелів»; Державним стандартом України (ДЕРЖСТАНДАРТ 4268:2003) «Туристичні послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги»; Правилами обов’язкової сертифікації готельних послуг, затвердженими постановою Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37; Правилами користування готелями та аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затвердженими Державною туристичною адміністрацією України від 16.03.2004 р. № 19 та іншими підзаконними актами.

Готельна діяльність охоплює діяльність готелів, кемпінгів, мотелів, туристичних баз, котеджів і таке інше. При цьому будинки відпочинку, санаторії, пансіонати, дитячі табори відпочинку, профілакторії не належать до підприємств готельного господарства, тому що це не є їхньою основною діяльністю, а ціна послуг, як правило, перевищує їхню собівартість [12].

За класифікацією готельних підприємств, що рекомендує Всесвітня туристична організація (ЮНВТО), до них належать готелі, мотелі, пансіонати, пляжні готелі, клуби з номерами, гостьові будинки та інші аналогічні підприємства. Окремо виділяються ще три групи засобів

розміщення: комерційні та соціальні засоби розміщення: туристичні бази, бунгало, підприємства соціального туризму та ін., спеціалізовані засоби розміщення: табори праці та відпочинку, ботели, флотели та ін., а також приватні засоби розміщення: власні оселі, орендовані кімнати і приміщення та ін. [18].

Підприємства готельного господарства визначаються як суб'єкти підприємницької діяльності, які підрозділяються: готелі, готельно-офісні центри, мотелі, кемпінги, молодіжні турбази та гірські будинки, приміщення, пристосовані під готель, гуртожитки для приїжджих та інші об'єкти для короткочасного проживання [33].

На сьогодні існує більше тридцяти різних видів підприємств готельного господарства поданих в таблиці 1.1, класифікувати які можливо за декількома ознаками [31].

Найбільш значимі характеристики підприємств готельного господарства – рівні комфорту, тому що вони відіграють значну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг.

Під рівнем комфорту слід розуміти комплексний критерій, що складається з декількох вимог:

- стану номерного фонду: площа номерів, частка однокімнатних і багатокімнатних номерів, наявності комунальних зручностей і т. ін.;
- технічного оснащення готелю: стану меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення і т. ін.;
- наявності і стану підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів;
- стану самого будинку готелю, під'їзних колій, стану прилягаючої до готелю території;
- інформаційного забезпечення: телефон, телевізор, супутниковий зв'язок, Інтернет і т. ін.;
- надання додаткових послуг: басейн, сауна, спортзал, конференц-зал, прокат автомобілів, послуги хімчистки, масажний кабінет та ін.;
- кваліфікації персоналу і ряду інших вимог [11].

Таблиця 1.1 – Класифікація видів підприємств готельного господарства

Класифікаційні ознаки	Види підприємств готельного господарства
1. За місткістю номерного фонду	- малими слід вважати готелі місткістю до 150 номерів; - середніми – від 150 до 299 номерів; - великими – від 300 до 600 номерів; - мега-готелями – кількість номерів більше 600.
2. За місцем розташування	- у центрі міста; - у районі аеропорту; - заміська зона; - курортна зона; - пришляхова зона (шосе).
3. За тривалістю роботи готелю	- працюють цілий рік; - працюють два сезони; - працюють один сезон.
4. Залежно від організації обслуговування в ресторанах (кафе)	- повний пансіон (Full Board – FB), триразове харчування; - напівпансіон (Half Board – HB), сніданок-вечера, або сніданок-обід; - тільки сніданок (Bed and Breakfast – B&B); - усе включено (All inclusive) – триразове харчування і великий вибір безкоштовних закусок та напоїв протягом дня.
5. Залежно від рівня цін на номери	- бюджетні; - економічні; - середні; - першокласні; - апартаментні; - фешенебельні.
6. За рівнем комфорту	- європейська, або система «зірок»; - система букв (A, B, C, D); - система корон; - система розрядів.
7. За типологією готелів	- бізнес готелі; - сюїт готелі; - апарт готелі (тривалого проживання); - резидентські готелі (постійного проживання); - курортні готелі; - готелі B&B; - конгрес готелі та інші.
8. За способом організації бізнесу	- готельні ланцюги; - незалежні готелі.

Рівень комфорту на сьогодні лежить в основі більше ніж тридцятьох відомих у світі класифікацій готелів.

Найпоширенішими серед них є:

– європейська, або система «зірок», базується на французькій

національній системі класифікації, в основі якої лежить розподіл готелів за категоріями від 1 до 5 зірок. Така система застосовується у Франції, Німеччині, Єгипті, Туреччині, Україні та ряді інших країн. У Франції всі готелі підрозділяються на 6 категорій: без зірок, 1*, 2*, 3*, 4*, 4* «люкс». У Німеччині готельні підприємства поділяються на 5 класів: турист – 1*, стандарт – 2*, комфорт – 3*, перший клас – 4*, люкс – 5*. Якщо ж готель набирає більше балів, ніж потрібно для оцінки даної категорії, то йому надається категорія «Superior». При кваліфікації готелів у Єгипті також використовуються зірки, але в порівнянні з європейською системою, вони завищені приблизно на 1–2 зірки. В Україні система категоризації засобів розміщення закріплена відповідними державними стандартами та передбачає розподіл готелів на 6 категорій: без зірок, 1*, 2*, 3*, 4*, 5*.

- система букв (A, B, C, D), використовується у Греції. Готель класу A відповідає чотиризірковому, класу B – тризірковому, класу C – двозірковому та D – однізірковому. Для готелів вищої категорії застосовується термін DeLuxe.

- система корон, застосовувана у Великобританії – це 6-рівнева система добровільної класифікації: від 0 до 5 корон, для «перекладу» на зірки треба від «корони» відняти 1, наприклад 4 «корони» – це 3*.

- система розрядів (люкс, вищий А, вищий Б, перший, другий, третій, четвертий), використовувалася на території колишнього СРСР [11; с. 67, 9; с. 32].

Оцінка відповідності засобів розміщення до однієї з категорій проводиться в три етапи:

- перший етап – проводиться попередня оцінка відповідності підприємства готельного господарства вимогам. За результатами даної оцінки складається протокол відповідності готелю або іншого альтернативного засобу розміщення одній з категорій;

- другий етап – проводиться бальна оцінка засобу розміщення за певними критеріями. За результатами бальної оцінки складається протокол і

вказується сумарна кількість балів;

– третій етап – на підставі вищевказаних протоколів проводиться остаточна оцінка відповідності засобу розміщення до певної категорії (див. табл. 1.2) [11].

Таблиця 1.2 – Критерії бальної оцінки підприємств готельного господарства з різним номерним фондом

Види підприємств готельного господарства	Критерії бальної оцінки з урахуванням категорії підприємств готельного господарства
1. Готелі, мотелі та інші підприємства готельного господарства з кількістю номерів більше 50	- для категорії – 5* - 120 балів - для категорії – 4* - 100 балів - для категорії – 3* - 80 балів - для категорії – 2* - 50 балів - для категорії – 1* - 20 балів
2. . Готелі, мотелі та інші підприємства готельного господарства з кількістю номерів менше 50	- для категорії – 5* - 70 балів - для категорії – 4* - 60 балів - для категорії – 3* - 45 балів - для категорії – 2* - 35 балів - для категорії – 1* - 18 балів
3. Будинки відпочинку, пансіонати та аналогічні засоби розміщення	- для категорії – 5* - 135 балів - для категорії – 4* - 115 балів - для категорії – 3* - 95 балів - для категорії – 2* - 60 балів - для категорії – 1* - 30 балів

При цьому припускається зменшення необхідної кількості балів на 10%. Якщо ж підприємство готельного господарства за сумарною кількістю балів не відповідає категорії, встановленій за попередньою оцінкою, то приймаються наступні рішення:

– у випадку якщо балів не вистачає для певної категорії, підприємству готельного господарства присвоюється нижча категорія;

– у випадку якщо сумарні бали вищі від значень, установлених для даної категорії, підприємству готельного господарства присвоюється категорія, що відповідає попередній оцінці.

Крім загальних для всіх готелів особливостей організації і

функціонування, кожний вид готелів має свою специфіку. Так, на сьогодні у світовій готельній індустрії за способом організації бізнесу та методом управління виділилися дві великі групи готелів: готельні ланцюги та незалежні готелі.

У кожній країні формуються свої типи підприємств готельного господарства, що враховують особливості сформованої інфраструктури, географічного положення, кліматичних умов і ряду інших факторів. Так, в Україні найпоширенішими є готелі, призначені для людей, що приїжджають із діловими візитами на відносно малий строк. Місце розташування таких готелів в основному – у центральній частині міста, неподалік з адміністративними і торговими центрами, з відповідним транспортним оснащенням.

Крім типології підприємств готельного господарства, категорії зірковості, дуже важливою складовою їхньої діяльності є комплексний характер готельної пропозиції або готельний продукт, тому що специфічний характер маркетингу в готельному господарстві визначається особливостями і відмінними характеристиками готельного продукту (у порівнянні з іншими споживчими товарами та послугами), а також особливістю споживачів і виробників готельних товарів і послуг.

Так, у Законі України «Про туризм» дається визначення туристичного продукту, під яким слід розуміти сукупність матеріально-речових (фізичних товарів) і нематеріальних (у формі послуг) готельних послуг, реалізованих або запропонованих для реалізації за певною ціною, і необхідних для задоволення потреб клієнта (туриста), що виникли в період його подорожі, відпочинку та/або роботи.

Оцінка якості готельних послуг споживачем є суб'єктивною і залежить від його доходу, рівня освіти, віку. Більший вплив на оцінку споживача мають зовнішні фактори або особи, що не мають прямого відношення до пакету придбаних послуг – місцеві жителі, учасники туристичної групи, члени родини [15].

Сукупність усіх зазначених факторів визначає виникнення та характер поведінкових особливостей споживачів готельних послуг (див. рис. 1.1).

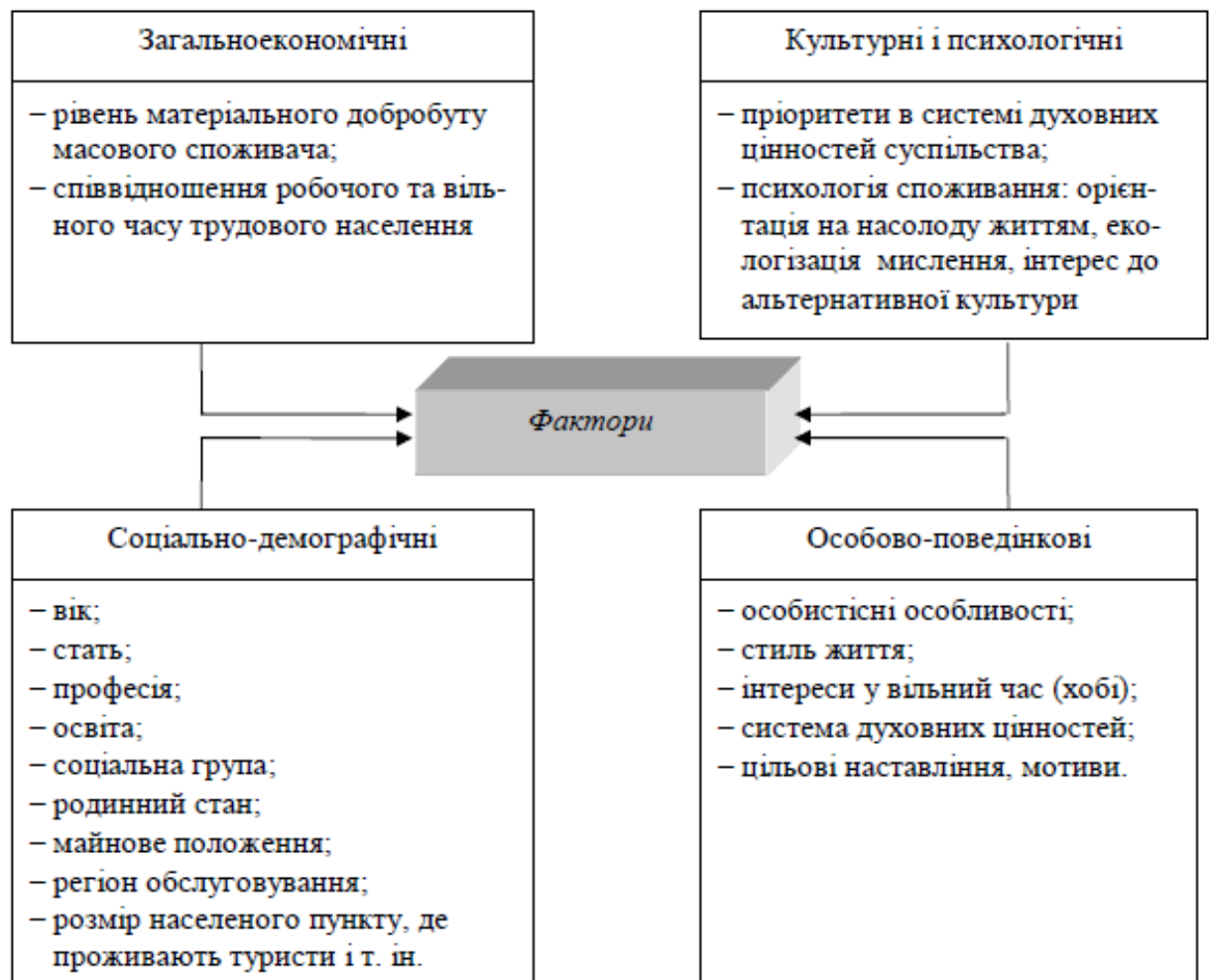


Рис. 1.1 – Фактори, що визначають попит на готельний продукт

Так, готельний продукт із позиції економічної теорії, де під продуктом варто розуміти результат людської праці, господарської діяльності, представлена в матеріально-речовинній, духовній, інформаційній формі або у вигляді робіт і послуг з позиції маркетингу [16]. Готельні послуг як продукт виділяють на три рівні:

- перший – окремі послуги і групи послуг (послуги покоївок, порт'є, кухні та ін.);
- другий – продукт «готель» як комплекс послуг;

– третій – розширений продукт, доповнює надавані в готелі послуги (замовлення квитків, екскурсії і т. ін.) [22].

Готельний продукт варто розділяти на основний (номери), супутній (послуги або товари, необхідні споживачеві для використання основного продукту: ресторани, бари, послуги пралень, телефони в номерах, послуги з подачі транспорту та інші) і додатковий (послуги, які надають основному продуктові додаткову вигоду і допомагають відрізнити даний продукт від продукту конкуруючої компанії: бізнес-центр, салон краси, оздоровчий центр із комплексом послуг, оглядовий майданчик та ін.) [17].

На сьогодні підприємства готельного господарства, а саме лідери в цій галузі, усе менше пропонують споживачам готельні послуги, які відрізнялися б за своєю якістю і рівнем сервісу. При цьому значно вище цінується здатність менеджерів ідентифікувати зміст і цінність готельних продуктів, визначити їхні відмінні характеристики та розробити таку систему їхнього виробництва, надання і споживання, що дозволила б одержувати стійкі в довгостроковій перспективі конкурентні переваги.

Маркетингове управління готельним продуктом містить у собі цілий комплекс спеціальних і відмінних від промислової сфери методів та прийомів підвищення конкурентноздатності, зокрема: встановлення стандартів обслуговування за часом; вирівнювання попиту на надавані послуги; підвищення якості обслуговування і подолання невідчутності послуг та інші.

Менеджерам підприємств готельного господарства дуже важливо сконцентрувати свою увагу на виробленні стратегічних компонентів, що становлять каркас стійкості конкурентних переваг. Такий підхід передбачає створення готельних продуктів з відмінною якістю, новизною та іміджем.

Усі зазначені складові мають велике значення для досягнення поставленої мети, але їхня реалізація можлива лише за адекватного сприйняття готельних продуктів цільовими споживачами. І менеджерам підприємств готельного господарства необхідно прагнути максимально задовольнити потреби своїх споживачів, для того щоб зацікавити та втримати

їхній інтерес саме до даного готелю.

Тому чим більша зацікавленість споживача різноманітними характеристиками готельного продукту і чим менше можливостей буде в конкурентів швидко та з невеликими витратами скопіювати дії цього підприємства готельного господарства щодо диференціації своїх ринкових пропозицій, тим привабливішою для нього буде ця стратегія.

1.2. Курортні комплекси як складова системи лікувально-оздоровчого туризму

Лікувально-оздоровчий туризм найтіснішим образом пов'язаний з курортологією й відповідно види турів залежать від типу курортів. Основою класифікації курортів служить її провідний природний лікувальний фактор. Відповідно до цього курорти ділять на бальнеотерапевтичні, грязьові й кліматичні. Якщо курорти розташовують декількома курортними факторами, вони вважаються клімато-бальнеотерапевтичними, бальнеогрязьовими, клімато-грязьовими, клімато-бальнео-грязьовими й т.д. [18].

На бальнеологічному курорті в якості головного лікувального фактору використовуються природні мінеральні води. Вони рекомендуються для зовнішнього й внутрішнього споживання. Мінеральні води допомагають вилікувати від численних недуг. Серед пацієнтів, що приїжджають на бальнеологічні курорти, в основному люди із захворюваннями шлунково-кишкового тракту, серцево-судинної й нервової систем, дихальних шляхів, опорно-рухового апарата.

Грязьові курорти прив'язані до родовищ лікувальних грязей (пелоїдів). Грязелікування показане переважно при патології суглобів, нервової системи травматичного походження, а також при гінекологічних й деяких інших захворюваннях. Завдяки сучасним методам і передовим технологіям грязелікування дозволяє домогтися високих медичних результатів, що сприяє зростанню популярності грязьових курортів у туристів, що потребують

лікарської допомоги.

Кліматичні курорти настільки ж різноманітні, як і сам клімат. У структурі кліматичних курортів світу лісові (рівнинні) становлять 11,3%, гірські – 24,2%, клімато-кумисо-лікувальні – 4,2%. Кожному з них властива унікальна комбінація клімато-погодних факторів (температура, атмосферний тиск, сонячне випромінювання й т.п.), які використовуються з лікувально-профілактичною метою. Найпоширеніший тип кліматичних курортів – приморські курорти. Вони складають 60,3% в структурі кліматичних курортів світу. Все більше число туристів відкривають для себе можливості сполучати відпочинок на морі з ефективним лікуванням. Морський клімат дозволяє впоратися з багатьма недугами. Він впливає на людей із захворюваннями крові, кісткової тканини, лімфатичних залоз. Після закінчення курсу лікування самопочуття пацієнтів поліпшується, тривалий час вони можуть обходитися без медикаментів або скоротити дози прийнятих лікарських препаратів.

Поряд із трьома основними типами курортів: бальнеологічними, грязьовими й кліматичними – виділяються перехідні типи, що займають проміжне положення. Вони використовують відразу кілька природних лікувальних факторів, наприклад, мінеральні води й грязі або клімат й мінеральні води, і не можуть бути віднесені до якогось одного з трьох основних типів. Перехідні курорти порівняно широко поширені в Європі й усе більше залучають туристів.

Поняття «лікувально-оздоровчий туризм» охоплює дві нерівні з погляду обсягу туристичного потоку області – бальнеологічні програми (тобто санаторно-курортний відпочинок) і сам туризм як такий. Санаторно-курортний відпочинок базується на природнокліматичних ресурсах конкретного регіону – це найбільш затребуваний туристичний продукт у секторі лікувально-оздоровчих турів, що сьогодні пропонує чи не кожна друга операторська й агентська компанія. У той же час, у рамках таких турів туристові крім лікувальних процедур пропонується велика екскурсійна

програма.

Географія лікувальних поїздок тісно пов'язана із досягненнями в цій області тієї або іншої країни. За свідченням фахівців це насамперед Німеччина, Швейцарія, Ізраїль, США, а також Об'єднане Королівство та Італія.

Спектр пропозицій лікувально-оздоровчого відпочинку більш широкий: Чеська республіка, Ізраїль, Угорщина, Німеччина, Словаччина, Чорногорія, Італія, Франція, Швейцарія, Австрія. Як додаткова послуга лікувально-оздоровчі процедури нерідко замовляються також у Румунії, Греції, Туреччині, Тунісі, Йорданії [19].

За основні критерії оцінки лікувальної цінності мінеральних вод у курортології прийняті особливості їхнього хімічного складу й фізичних властивостей (показник загальної мінералізації, підвищений вміст газів, мікроелементів, величина кислотності й температура джерела), які водночас служать найважливішими показниками для їхньої класифікації [20].

З незапам'ятних часів води цілющих джерел повертали сили воїнам і мандрівникам, лікування природними факторами. Поринаячи в млість термальних вод, мандрівники зауважували, як швидко відновлюються їхні сили. Недарма маленьке, в передгір'ї мальовничих Арденн, бельгійське містечко Спа прославилося своїми лікувальними водами в середні віки. Хто заволодіє Спа, той здобуде перемогу, вважали генерали Франції й Бельгії, що раніше воювали одна з одною. Провівши всього кілька годин у мінеральних джерелах, виснажені солдати знову вставали до строю й були готові боротися до наступного занурення в природні чудодійні ванни. Гарячі цілющі води лікували рани, змивали втому.

Механізм дії ванн із мінеральної води визначається температурним, хімічними й механічними компонентами, але, насамперед, специфічним хімічним впливом розчинених у воді газів й солей. Останні, подразнюючи рецептори шкіри, створюють місцеву, а потім й загальну (на судини шкіри, потові та сальні залози) рефлекторну дію.

Внутрішній прийом мінеральних вод – один із старих методів лікування захворювань шлунково-кишкового тракту, печінки, порушень обміну речовин в організмі. Сучасна бальнеологія розглядає внутрішнє застосування мінеральної води як спробу корекції порушень ендоекологічного середовища, як метод ендоекологічної терапії.

Грязелікування являється одним з найбільш древніх методів лікування з використанням природних факторів. З лікувальною метою грязі застосовували в Древньому Єгипті, Древньому Римі, Індії. Одним із самих древніх можна вважати застосування лікування грязями в Криму, про що свідчать записи Плінія Старшого. Про «єгипетський» спосіб лікування мулом Нілу писав Клавдій Гален у II столітті до н.е. В Італії, виявивши швидке загоєння ран на ногах коней, що проходили через грязі уздовж мінеральних струмків, стали застосовувати грязі вулканічного походження, протягом декількох місяців настояні на мінеральній воді для лікування бойових ран воїнів.

Лікувальні грязі або полоїди (термін запропонований Комітетом Міжнародного товариства гідрології) – це природні колоїдні органо-мінеральні утворення (мулові, торф'яні, сопкові), що мають високу пластичність, теплоємністю й повільну тепловіддачу, містять біологічно активні речовини (солі, гази, вітаміни, ферменти, гормони й ін.) та живі мікроорганізми. За своїм походженням, яке визначає особливості їх складу й лікувальні властивості, лікувальні грязі поділяються на шість типів: торф'яні грязі, сапропелі, сульфідні мулові грязі, глинисті мули, сопкові й гідротермальні грязі.

Про вплив клімату на стан здоров'я й особливості перебігу хвороби писав у своїх працях ще Гіппократ, а через два століття Гален відправляв хворих сухотою лікуватися до моря або в гори. Наукове вивчення впливу кліматичних факторів на здоров'я людини почалося в XIX столітті [20].

Клімат являється універсальним лікувальним фактором на курорті. Недарма за правилами курортографії кліматогеографічна характеристика

курорту описується в першу чергу. Усі кліматичні фактори (атмосферний тиск, температура, вологість, вітер, сонячна радіація та ін.) обумовлені висотою над рівнем моря, широтою й довготою місцевості, поряд з особливостями ландшафту створюють середовище, що діє на людину в сукупності, а ландшафтно-кліматичні характеристики створюють ті умови, при яких найбільш ефективно діють й інші лікувальні курортні фактори.

Клімат чинить потужний терапевтичний вплив, і повинен розглядатися як сильнодіючий фактор. Кожний переїзд у зону із зміненими кліматичними умовами, навіть сприятливими для здоров'я, завжди супроводжується короточасними пристосувальними фізіологічними порушеннями багатьох функціональних систем для забезпечення необхідного рівня життєдіяльності в нових умовах – реакцією адаптації. Реакції адаптації проявляються при зміні кліматичних умов, часових поясів й під час кліматичних процедур до періоду курортного лікування.

На курортах проводиться комплексна терапія, яка включає, крім природних лікувальних факторів, фізіотерапію, дієтотерапію, лікувальну фізкультуру, медикаментозний та інші види лікування. Пацієнти проживають у санаторіях або курортних готелях. На багатьох курортах проводиться й амбулаторно-курсове лікування.

За таким принципом й улаштовані сучасні курорти – унікальні природні лікувальні фактори й добре оснащені лікувальні відділення; фешенебельні готелі й невеликі затишні котеджі; теренкури й тіністі алеї парків для неспішних прогулянок або віндсерфінг й польоти на паропланах для аматорів екстрему; розкішні казино й ресторани для аматорів світських розваг або чарівні сільські пейзажі для тих, хто любить спокій й самоту. Сучасні курорти пропонують ефективне лікування й відпочинок на будь-який смак.

До сучасних курортів пред'являються наступні вимоги:

- наявність вивчених кліматичних, бальнеологічних, грязьових та інших лікувальних ресурсів, що забезпечують нормальне функціонування

курорту та його подальший розвиток;

- наявність спеціальних гідрогеологічних, бальнеотехнічних та інших пристроїв, споруджень й закладів для раціонального використання курортних факторів (каптажі, свердловини, питні галереї, бювети, ванні будинки, грязелікарні, пляжі, солярії, аерарії, плавальні басейни, кабінети фізіотерапії та ін.);

- наявність лікувально-профілактичних установ (санаторії, пансіонати, готелі, курортні поліклініки), які забезпечують медичне обслуговування хворих, а на кліматичних курортах – ще й оздоровчих установ, призначених для відпочинку й туризму (будинки відпочинку, пансіонати для відпочиваючих, літні містечка відпочинку, молодіжні табори, курортні готелі, туристичні бази, мотелі, кемпінги й т.д.);

- наявність спортивних споруджень й площадок, культурно-просвітніх й видовищних установ (курзали, кінотеатри, виставочні зали, бібліотеки й т.д.);

- наявність підприємств громадського харчування, торгівлі й побутового обслуговування (кафе, бари, ресторани, магазини, перукарні, майстерні й т.д.);

- наявність комунального устаткування й благоустрою, які відповідають гігієнічним вимогам (водопостачання, каналізація, енергопостачання, теплофікація, чистота повітря, достаток зелених насаджень, парків квітників й т.д.).

Перебування туристів на курортах, особливо кліматичних, як правило, відрізняється сезонністю. У міжсезоння на курортах для залучення туристів нерідко проводять різні фестивалі й інші заходи, як, наприклад, знаменитий кінофестиваль у Каннах. У програму перебування намагаються включати різні розважальні елементи (дискотеки, шоу, азартні ігри тощо).

Крім лікувальних курортів існують спортивно-оздоровчі. Так, приморські кліматичні курорти залучають значно більше людей для активного відпочину ніж лікування. Лікувальну спрямованість мають

переважно приморські курорти колишніх соціалістичних країн, в інших країнах світу приморські лікувальні курорти зустрічаються рідко. Ще більшу спортивну спрямованість мають гірськолижні курорти.

Для лікувально-оздоровчого туризму відносяться також поїздки в центри національної медицини. Найбільшою популярністю користуються центри східної, особливо Тибетської, медицини (Китай, Індія), центри східного масажу (Китай, Таїланд), останнім часом модними стали поїздки на безкровні операції до філіппінських хілерів.

За оцінками ЮНВТО три відсотки усіх туристичних поїздок відбувається з метою лікування й оздоровлення, однак цей ринок має високі потенційні можливості росту.

Курортні готелі (spa-hotel) – це готелі які спеціалізується на прийомі і обслуговуванні туристів, які прибули з метою відпочинку, оздоровлення на тривалий період. Для цього передбачаються приміщення лікувально-оздоровчого призначення відповідно до основного профілю курорту, можлива також організація дієтхарчування. Курортні готелі мають розвинутий склад приміщень культурно-масового обслуговування (зали багатофункціонального призначення, холи для відпочинку, бібліотеки, більярдні, приміщення для ігор тощо), іноді приміщення для відпочинку й ігор дітей, а також приміщення і спорудження спортивного призначення (плавальні і купальні басейни, спортзали, спортивні площадки тощо).

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

Готелі цілорічної експлуатації мають більш високий рівень комфорту і надають широкий набір послуг, у тому числі розвинуту мережу підприємств харчування (ресторани, бари, кафе тощо), розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, зали ігрових автоматів, бальні зали, дискотеки, кегельбани), у ряді випадків площадки для відпочинку і спорту, солярії, аерарії, пляжі, причали тощо. Усе це дозволяє використовувати

готелі також у період міжсезоння. При готелях високої категорії передбачаються зали для засідань, у яких у періоди міжсезоння проводять конференції і наради, успішно завантажуючи в такий спосіб номерний фонд.

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

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

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

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

Ціна таймшера залежить від особливостей сезону, а також часу перебування. Проживання в менш привабливі періоди року коштує істотно

менше, ніж у сезон найбільшого попиту. Власник номера має можливість користуватися нерухомістю протягом певного часу, пропорційно внесеному грошовому внеску.

Звичайно номер придбавається на термін від 10 років, можливо безстрокове користування. Час користування вимірюється в тижнях. Власник може відпочивати в придбаному номері у свій період часу або обміняти місце відпочинку на аналогічне, у рамках придбаного сезону [23].

Висновок до 1 розділу

Отже розглянуті у першому розділі особливості готельного господарства, та визначення понять «підприємство готельного господарства» та «готельний продукт» є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури і відіграє провідну роль у презентації туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг.

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

Існує також й давно відомий в інших країнах, але для України принципово новий і дуже перспективний напрямок – надання послуг малими (родинними) курортними готелями, що можуть успішно конкурувати

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ

2.1. Характеристика основних готельних служб

Для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування гостей (див. рис. 2.1.) у готелі передбачені наступні основні служби:

- бронювання; обслуговування;
- прийому і розміщення;
- експлуатації номерного фонду;
- безпеки [24].

Але це не означає, що в готелі існує тільки п'ять служб. У готелях високої категорії можуть також бути присутнім різні інженерно-технічні служби, служба маркетингу і реклами, комерційна, фінансово-економічна, адміністративна, бухгалтерська та інші служби і підрозділи.

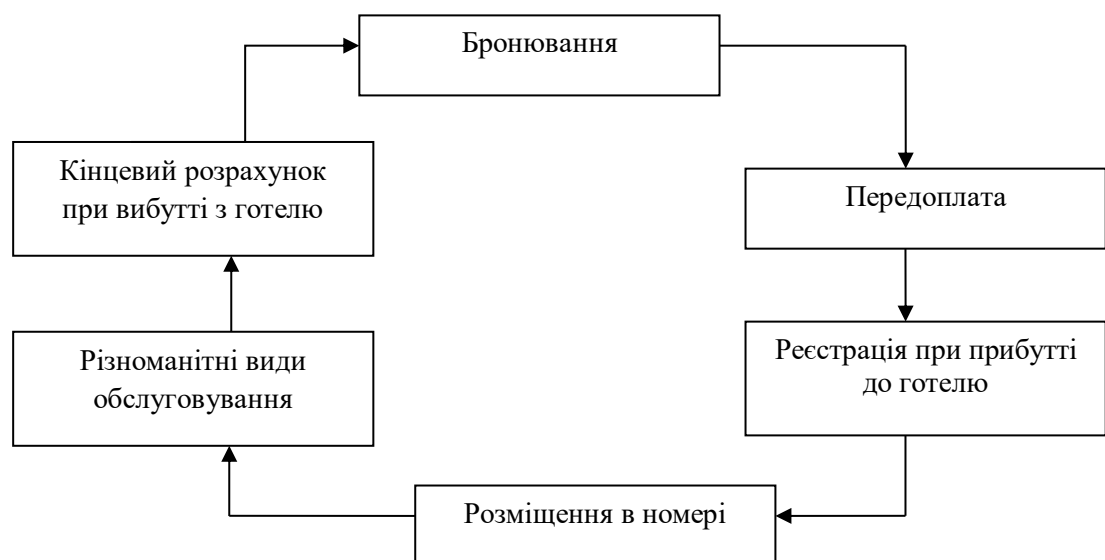


Рис. 2.1 – Цикл замкнутого технологічного обслуговування

Усі готельні служби поділяються на контактні і неконтактні. До служб готелю, персонал яких вступає в безпосередній контакт з гостем, відносяться

служба бронювання, служба обслуговування, служба прийому і розміщення, а також служба експлуатації номерного фонду. До неконтактних служб готелю відносяться комерційна, фінансово-економічна, бухгалтерська, інженерно-технічна та інші служби.

Такий поділ служб на рівні має під собою вагомі підстави, тому що до персоналу контактної зони пред'являються більш жорсткі вимоги в порівнянні з персоналом служб, не вступають у контакт з гостями.

Зокрема, персонал контактних служб повинен:

- мати охайний і привабливий зовнішній вигляд;
- мати бездоганну манеру поведінки;
- знати етику і психологію спілкування з людьми;
- бути комунікабельним і розташовувати до контакту;
- знати іноземні мови в обсязі, необхідному для прийому гостей;
- бути молодим за віком (частіше не старше 30-35 років).

Перед тим як зупинитися на якомусь варіанті розміщення, гість вибирає, якому готелі віддати перевагу. Цей вибір обумовлений безліччю факторів: попередній досвід, реклама, рекомендації знайомих, розташування готелю, упередження, засновані на назві готелю або інформації про її власника, що управляє. На вибір гостя може вплинути простота бронювання і те, як агент з бронювання представить своє підприємство, ціни. Приємна манера розмови, професіоналізм і знання персоналу можуть вплинути на рішення зупинитися в певному готелі.

Менеджер з бронювання повинен вміти швидко і акуратно відповідати на питання про майбутнє розміщення. Уміле звернення з інформацією про бронювання – запорука успіху готелю на ринку. Якщо прийнята інформація про бронювання, то заводиться карта бронювання, з якої починається гостьовий цикл. Перед реєстраційні дії служби прийому і розміщення, такі як підбір номера та його приготування, часто базуються на інформації, отриманої в процесі бронювання. Отже, дані, отримані в процесі бронювання, стають дуже важливими у подальших діях служби прийому і

розміщення.

Служба бронювання існує окремо в готелях високої категорії або у великих підприємствах розміщення. У середніх і малих підприємствах ця служба інтегрується зі службою прийому і розміщення гостей. До основних функцій служба бронювання відносяться прийом заявок та їх обробка, а також складання необхідної документації (графіки заїзду та схеми руху номерного фонду).

Служба прийому і розміщення, контактна служба (фронт-офіс) організує обслуговування клієнтів і відповідає за оплату готельних послуг. Через неї здійснюється зв'язок з будь-яким іншим відділом готелю. Основним інструментом служби прийому і розміщення є робота з інформацією, яка направляється по двох каналах – до гостей і в адміністрацію. До туристів надходить інформація про склад номерного фонду, тарифи, види обслуговування.

При оформленні в'їзду і виїзду відбувається обмін інформацією між контактної службою та відповідними підрозділами готелю: про зайнятість номерного фонду, склад гостей по цілям приїзду і тривалості перебування, рівні задоволеності наданими послугами, запитах на супутні послуги (харчування, транспорт, дозвілля та ін.) Головні складові в структурі контактної служби: адміністратор (порт'є), консьєрж (інформація), касир, служба попереднього замовлення (резервація).

Служба прийому і розміщення є серцем будь-якого готелю. У багатьох готелях вона отримала назву reception. З цією службою клієнт контактує найчастіше, звертаючись за інформацією та порадами. Працівник служби прийому і розміщення перший після швейцара людина, яка зустрічає клієнта і вступає з ним у тісний контакт. Саме перші 5–7 хвилин контакту з порт'є створюють сильне враження у клієнта про готель, яку він вибрав.

Основні цілі та стратегії служби прийому та розміщення готелю збігаються з головним завданням всієї готелі – це надання гостям найвищої якості послуг, а також збільшення відсотка зайнятості готелю. Що стосується

стратегій для досягнення поставлених цілей, то це, наприклад, поліпшення реклами подання готелю, зменшення часу реєстрації гостей. Співробітники цієї служби повинні бути уважні і коректні, їхня розмова з клієнтами ніколи не повинна перериватися тривалою телефонною розмовою.

У структурі служби прийому і розміщення прийнято виділяти Front Desk (стійка прийому і розміщення, стійка адміністратора, портьє, Reception) і Front Office. На стійці прийому і розміщення працюють менеджери прийому і розміщення (портьє), нічні аудитори, можуть бути консьєржі, але зазвичай є окрема стійка консьєржів. Стийка прийому і розміщення ділиться на три секції: секція реєстрації; секція касових операцій; секція інформації та пошти.

З огляду на те, що співробітники служби прийому і розміщення першими вступають у контакт з гостями, вони повинні мати повну інформацію про свій готель, його історії, номерний фонд, його структуру, ціни на наявні номери, кількість вільних місць, інфраструктурі готелю, що надаються додаткові послуги, графіку роботи основних сервісних служб готелю та підприємств харчування. Крім того, обслуговування клієнтів співробітниками служби прийому і розміщення повинно здійснюватися по можливості якомога швидше.

Служба обслуговування гостей є або самостійним підрозділом, або входить в службу Front office. Персонал цієї служби працює з клієнтами в постійному контакті і виконує функції, пов'язані з обслуговуванням. Очолює службу обслуговування менеджер, якому підпорядковані швейцари, пажі (посильні), багажисти, ліфтери, консьєржі, кур'єри, водії. Іноді роботу цієї служби координують консьєржі.

Робота цієї служби нескладна, але важлива. Швейцар зустрічає гостя, відкриває двері, викликає таксі, керує паркуванням, допомагає гостю розвантажитися, охороняє багаж і передає його піднощику багажу, які вносять його в готель і далі розносять по номерах. Швейцар також повинен допомогти гостю зорієнтуватися в місті, знати його основні визначні

пам'ятки і т. д.

Паж (посильний) або коридорний супроводжує гостя в номер, несе його ручний багаж, відкриває номер, перевіряє його готовність, пояснює гостю правила користування обладнанням номери, а також розносить по номерах кореспонденцію та виконує інші функції посильного. Крім того, паж – це очі і вуха директора: він повинен доповідати «наверх» всі помічені ним підозрілі випадки.

Безліч важливих послуг виконують консьєржі. Їх можна побачити за спеціальним столиком у вестибюлі або на поверхах. До найбільш типовим послуг, що надаються консьєржами відносяться: придбання та доставка квитків у театр; замовлення столика в міських ресторанах; замовлення і доставка квитків на різний транспорт, резервування місць в різні косметичні салони; надання інформації про визначні пам'ятки і цікаві події, що відбуваються в місці перебування гостей; допомогу в екстрених випадках; виконання особистих доручень клієнтів.

У Front office повинні бути налагоджені контакти з такими партнерами по сервісу, як екскурсійні бюро, фірми з прокату автомобілів, туристські агентства і т. д. Важливим моментом служби обслуговування є необхідність надання клієнтам інформації та додаткових послуг.

Специфіка служби обслуговування полягає в тому, що персонал повинен володіти максимально можливою інформацією як про сам готель і його служби, так і про місцеві умови і визначні пам'ятки. Служба обслуговування працює 24 години на добу і 365 днів у році і повинна надавати інформацію і послуги своїм гостям по першому їх виклику. В обов'язки даної служби також входить постійне оновлення такої інформації, а також надання рекламної та оперативної інформації.

Служби обслуговування та експлуатації номерного фонду входять в якості структурних підрозділів у службу управління номерним фондом (див. рис. 2.2).

До служби експлуатації номерного фонду також входять пральня та

бюро забутих речей. Перед здачею білизни у пральню і з отримання його звідти воно перераховується. У великих готелях білизна ділиться на три категорії в залежності від вартості номерів. Забуті в номерах речі клієнтів зберігаються протягом трьох місяців. Якщо в готелі є ігрова кімната з гувернантками, де клієнти можуть на якийсь час залишити своїх дітей, то ця служба також входить до складу господарського підрозділу.

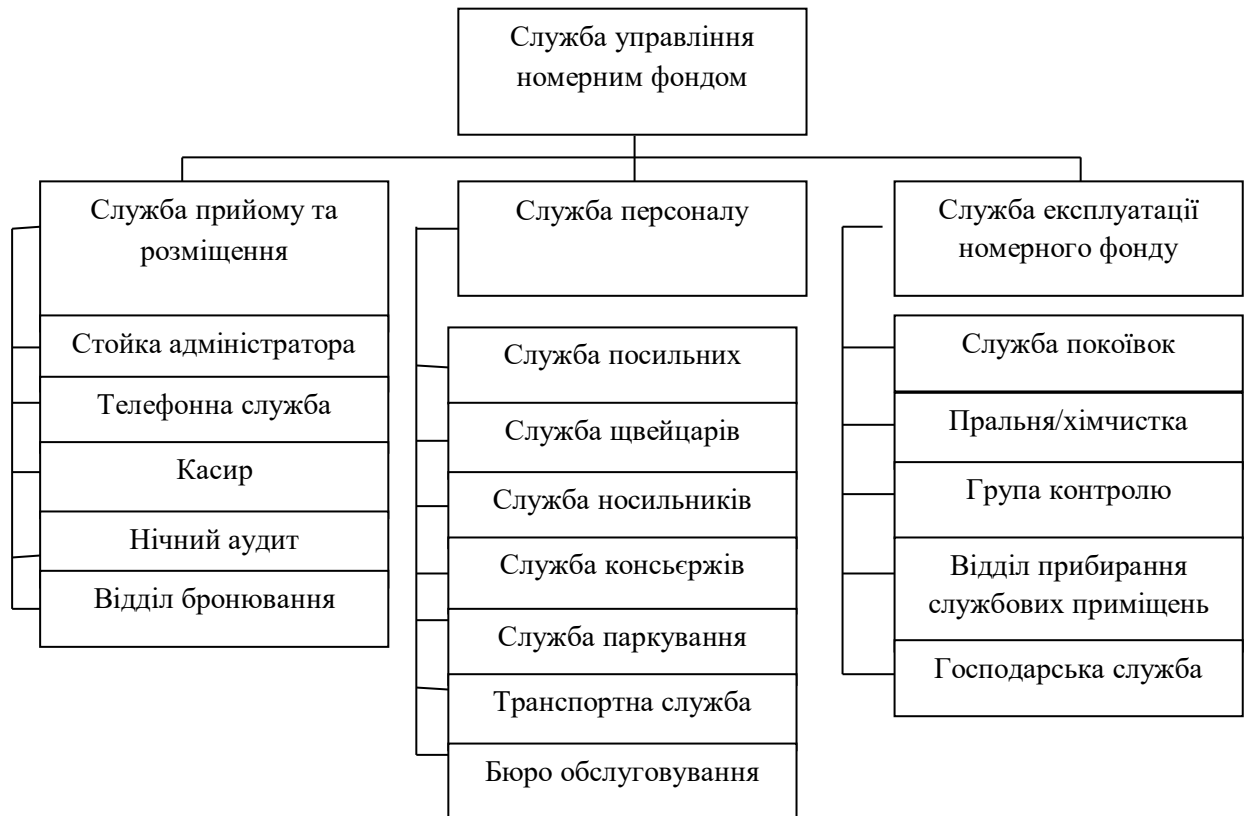


Рис. 2.2 – Структура служби управління номерним фондом

Служба безпеки створюється для захисту гостей, їх майна та майна готелю від можливої шкоди з боку різного роду кримінальних елементів. У поняття «майно готелю» включається і такий елемент, як його репутація. Велика частина злочинів в готелі – це різного роду розкрадання. Слід зазначити, що основна частина крадіжок відбувається не у гостей, а в підрозділах готелю, які безпосередньо не контактують з гостями.

Існують клієнти, які при від'їзді упаковують у валізи готельні рушники та простирадла, гості також задовольняються сувенірами у вигляді

попільничок. У разі крадіжок рушників або халатів стандартною практикою готелів є занесення таких гостей в чорний список небажаних клієнтів. У ці списки заносять також професійних скаржників, які провокують конфлікт з персоналом з наступним пред'явленням готелі великого позову про відшкодування збитку.

У функції служби безпеки також входять охорона керівників вищої ланки, охорона інкасації, контроль за всіма ключами. Співробітники готелю повинні мати доступ тільки до тих ключів, які їм необхідні для роботи, а не отримати всю зв'язку ключів; якщо ключ від номера втрачено, замок повинен бути змінений або перепрограмований. Служба безпеки також контролює використання співробітниками майна готелю, переданого їм в особисте користування (службові автомобілі, кредитні картки і т.д.). На неї також покладаються перевірка кредитоспроможності гостей, участь у контролі за комп'ютерною безпекою (запобігання проникнення хакерів).

Отже, служба безпеки готелю повинна виконувати наступні функції:

- забезпечення охорони і безпеки гостей і їх особистого майна під час перебування в готелі;
- захист майна готелю від ворожих дій – крадіжок, вандалізму і т.д.;
- забезпечення захисту готелю – будівлі і всього, що в ньому знаходиться – від нападів, терористичних актів, проявів саботажу, народних хвилювань і т. д.;
- підтримання громадського порядку та забезпечення належних рамок поведінки у всіх місцях готелю;
- забезпечення гостям спокою і конфіденційності під час перебування в готелі;
- забезпечення можливості негайного та ефективного реагування у випадку події, що вимагає втручання персоналу готелю, лікарів, поліції;
- гарантування сумлінності і чесності всього персоналу готелю;
- гарантування можливості надання готелем спеціальних послуг щодо забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб.

Сучасні готелі оснащені складним інженерно-технічним обладнанням, яке забезпечує високий рівень благоустрою, максимальні зручності і комфорт. Це обладнання складається з наступних груп: санітарно-технічне (водопровід, каналізація, холодне і гаряче водопостачання, опалення, вентиляція, кондиціонування повітря, централізоване видалення пилу, сміттєпровід, білизнопроводів); енергопостачання (освітлення та силові мережі); ліфтове господарство (пасажирські, службово-господарські та вантажні ліфти, ескалатори); слабкострумові пристрої й автоматика (телефонізація, радіофікація, пожежна охоронна та службова сигналізація).

У готельному господарстві важливу роль грає система кондиціонування, опалення та вентиляції повітря. Вентиляційні системи забезпечують оптимальний режим і найбільш сприятливі параметри повітря. Система опалення складається з теплового генератора, нагрівальних приладів і теплопроводів. В опалювальний сезон система опалення повинна працювати безперебійно і забезпечувати нормальну температуру в усіх приміщеннях.

Інженерно-технічна служба – одна з численних служб готельного підприємства. У залежності від розміру готелі та її категорії інженерно-технічна служба може мати кілька підрозділів. Найчастіше можна зустріти адміністративний відділ, інженерний відділ, а також різні ремонтні майстерні.

Важливе завдання інженерної служби – забезпечення пожежної безпеки. Пожежа – досить поширене явище в готельному бізнесі. Основні причини пожежі в готелі: курці, несправне електро – і кухонне обладнання, каміни, хімікалії на складі, загоряння сміття. Система пожежної безпеки включає в себе систему пожежної сигналізації в усіх приміщеннях готелю, засоби пожежогасіння (пожежні рукави, вогнегасники і т.д.), засоби евакуації (пожежні драбини), а також регулярні заходи щодо навчання персоналу. Всі номери необхідно забезпечити схемами евакуації при пожежі.

Часто готель не може дозволити собі утримувати повний штат

інженерно-технічних працівників для обслуговування і ремонту всього обладнання. Тоді готель укладає договори зі спеціалізованими фірмами, які і здійснюють його обслуговування і ремонт. Служба головного інженера має відносно невеликий штат співробітників, бажано універсалів, здатних усунути нескладні несправності сантехнічного та електрообладнання і здійснювати грамотну експлуатацію всього устаткування.

2.2. Організація харчування в курортних готелях

Харчування не є обов'язковою послугою в складі туристичного продукту і може не надаватися в процесі реалізації туру. Однак слід врахувати той факт, що потреба людини в харчуванні є фізіологічною. У випадку ненадання даної послуги в процесі подорожі, організаторам турів слід турбуватися двома проблемами: а) проблемою резервування певної кількості часу на харчування туристів і б) проблемою доведення до туристів інформації про наявні поблизу підприємства харчування.

Класифікація туристських підприємств харчування:

1. За типом підприємства: ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, фабрики-кухні.
2. По виду власності: власні і орендовані.
3. За місцем розташування: у складі туристичного готельного комплексу; у складі готелів; у складі інших засобів розміщення; автономні.
4. За способом обслуговування: обслуговуються офіціантами; самообслуговування; змішаного обслуговування.
5. За класності: «люкс»; «вищий»; «перший»; «поза категорією».
6. За асортиментом: страви широкого вибору; комплексні страви; страви національної кухні; екзотичні страви.
7. По режиму обслуговування: сніданок; напівпансіон; повний пансіон; шведський стіл (буфет); спеціальне харчування (дієтичне, вегетаріанське і т.д.); дитяче харчування.

Послуги харчування можуть надаватися як у рамках готелі – у складі комплексної готельної послуги, так і поза залежності від готелю – в кафе, ресторанах, їдальнях, барах, фаст-фудах, бістро і т.д. Як свідчить міжнародна туристська практика, харчування зазвичай пов'язано з розміщенням. Найчастіше в багатьох готелях світу в готельний тариф вже входить вартість сніданку, який організовується в готельному ресторані або буфеті. За бажанням або відповідно до туру туристу може надаватись номер у комплексі з триразовим, дворазовим і одноразовим харчуванням. У туристської практиці виділяють наступні спеціальні «плани», що стосуються харчування туристів в готелях.

Європейський план (European Plan, EP) – готельний тариф, що включає в себе тільки вартість розміщення (без вартості харчування). У цьому випадку туристи самостійно обирають підприємство громадського харчування, кухню і замовляються страви. В даний час використовується не так часто. Поширений в США та низці найбільших міст світу.

Континентальний план (Continental Plan, CP) – готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення й континентального сніданку. Континентальний план також називається «постіль і сніданок» (Bed and Breakfast, BB). Згідно з таким планом туристові надається континентальний сніданок – легкий сніданок, що складається з кави або чаю, булочки, масла і джему. У деяких країнах він може бути доповнений склянкою соку (в Італії), сиром (у Голландії), рибою (у Норвегії).

Бермудський план (Bermuda Plan, BP) – готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення й повного сніданку, який називається ще англійським сніданком і включає в себе фруктовий сік, вівсяну кашу або мюслі, яєчню або омлет з шинкою, грінки, масло, джем і каву або чай. У вартість проживання включає повний «американський» сніданок у готелі. Всі інші трапези не включені. В останні роки бермудський план отримав широке поширення; найчастіше він організується за типом «шведського столу».

Модифікований американський план (Modified American Plan, MAP) –

вартість проживання включає сніданок – «континентальний» (у Європі) або повний і ще одну трапезу, як правило, вечеря. Цей план широко поширений на курортах Багамських і Бермудських островів, Карибського басейну і Мексики. У Європі цей план зазвичай називають напівпансіоном.

Американський план (American Plan, AP) – вартість проживання включає сніданок, обід і вечерю. У Європі цей план також називають повним пансіоном. Повний пансіон поширений на круїзних судах, в «туристських селах» та аналогічних курортах.

Як правило, Бермудський план і Модифікований американський план пропонуються на популярних курортах.

Європейський план частіше використовується в готелях, розрахованих в основному на транзитних пасажирів і ділових людей. У деяких готелях на які проживають по Модифікованого американському плану поширюються певні обмеження у виборі страв з меню.

При цьому за екзотичні або дорогі страви, наприклад, омарів, доводиться доплачувати.

Існують також наступні варіанти організації харчування при готелях і їх міжнародні позначення (див. табл. 2.1). Існує кілька основних видів меню, пов'язаних з формою обслуговування.

«А ля карт» – меню, в якому кожна страва вказано зі своєю окремою ціною. Використання такого меню практикується в дорогих ресторанах з французьким сервісом.

Система обслуговування «а ля карт» передбачає вільний вибір клієнтом страв з запропонованого рестораном меню.

«Табльдот» – меню, страви в якому пропонуються за єдиною комплексною ціною.

У ціну включається все – від закуски до десерту, причому на вибір пропонуються кілька варіантів за різною комплексною ціною і з різним набором страв. Система обслуговування «табльдот» передбачає обслуговування по єдиному для всіх клієнтів меню без права вибору страв.

Таблиця 2.1 – Варіанти організації харчування та їх міжнародне позначення

Варіанти організації харчування	Міжнародний термін
Розміщення без харчування	RO
Розміщення + сніданок	BB (гарни)
Розміщення і дворазове харчування (сніданок + обід або сніданок + вечеря)	HB (полупансіон)
Розміщення і трьохразове харчування (сніданок + обід + вечеря)	FB (повний пансіон)
Багато різних страв, майже не обмежені терміни організації прийому їжі – вартість послуги додана у вартість туру	AI - (все включено)
Чотирьохразове харчування і додаткове споживання закусок, включаючи безалкогольні напої і алкогольні напої місцевого виробництва впродовж світлового дня (до 24.00 ч)	Ultra all inclusive (Ual – ультра все включено)
Чотирьохразове харчування і додаткове споживання закусок, включаючи безалкогольні напої і алкогольні напої впродовж світлового дня (до 24.00 ч)	Extra all inclusive (EAl – екстра все включено)

В останні роки в дорогих ресторанах з'явилися змішані меню, в яких існують кілька пропозицій з різним набором страв і різним ціновим рівнем. Система обслуговування в цьому випадку припускає частково обслуговування за єдиним меню без права вибору страви, звичайно головного, і вільного вибору закусок або десерту.

Великого поширення набуло обслуговування туристів «шведський стіл», коли на сніданки, а іноді й на вечері пропонується багатий асортимент закусок. Принцип «шведського столу» – вільний вибір виставлених на загальний стіл страв і самообслуговування. Наприклад, так організовані сніданки в більшості ресторанів ізраїльських готелів, у багатьох ресторанах при готелях в Німеччині.

Передбачені варіанти заміни при організації харчування. «Сухий пайок» (пікнік) – компенсація пропущеного сніданку (обіду, вечері). Заміна

відбувається за попереднім замовленням. Причини пропуску можуть бути різними, найчастіше це – позапланова поїздка, додаткова екскурсія і т. п. «Холодна вечеря» готується з тих же причин, що й сухий пайок, але припускає приїзд туристів після закінчення планової вечері і являє собою сервірований стіл з усіма стравами, які були присутні на плановій вечері, крім гарячих блюд. Перенесення обіду або вечері на інший день також проводиться за попереднім погодженням.

Існують три основні різновиди сніданків:

- 1) «Континентальний» складається переважно з булочки і кави (чаю) і характерний для міських готелів і мотелів;
- 2) «Європейський» з великою різноманітністю страв і необмеженим їх кількістю, характерний для Великої Британії та країн Америки;
- 3) «Міні-бар», коли в якості додаткової послуги, починаючи з готелів трьох зірок передбачається використання номерного бару, який знаходиться у номері.

2.3. Характеристика додаткових послуг у курортному готелі

2.3.1. Анімаційно-дозвільна діяльність курортних готелів

Організація відпочинку рекреантів на курортах є однією з найважливіших завдань фахівців курортної справи і туризму. Численні опитування показують, що основною метою приїзду на курорт 50 – 70% відпочиваючих є відпочинок. Цей відсоток дещо вищий для приморських курортів і нижче для вузькоспеціалізованих. У будь-якому випадку, організація дозвілля відпочиваючих – важке завдання, пов'язана, перш за все з великою кількістю вільного часу у відпочиваючих в готелях в період перебування на курорті.

В останні роки в організації дозвілля відпочиваючих відбуваються значні зміни. Це зумовлено низкою причин: запозиченням досвіду зарубіжних курортів; зростанням освітнього та культурного рівня населення;

впровадженням нових технологій індустрії розваг; зміною структури використання вільного часу; активізацією гастрольної та концертної діяльності професіоналів театру, кіно і естради.

Людина, потенційний споживач послуг туристської галузі, яка вибирає місцем проведення своєї відпустки приморський курорт, безумовно, ставить перед собою першочергову задачу відпочити, розслабитися, відволіктися від повсякденних турбот і проблем, отримати позитивні емоції і заряд енергії для подальшого життя. Психологічний стан, настрій і емоції визначають почуття задоволеності від проведеного у даному готельному підприємстві часу.

Важливою частиною багатопланової діяльності готельного підприємства, вираженням високого рівня її професіоналізму, є організація анімації. Це є своєрідною і дуже дієвою формою реклами, повторного залучення клієнтів та їх знайомих, що здійснює просування даного продукту на ринку готельних послуг, а, отже, підвищує ефективність, прибутковість і рентабельність підприємства. Незаперечним чинником підвищення конкурентоспроможності готелю, що визначає вибір на користь того чи іншого місця відпочинку, може стати новий напрям «готельної анімації» в самому широкому сенсі цього поняття.

Вибір конкретних форм анімаційної – дозвільної діяльності, представлених на рис. 2.3. Залежить від можливостей матеріально-технічної бази готелю, його місця розташування та наявності інфраструктури, контингенту відпочиваючих, рівня професійної підготовки працівників дозвільної сфери. Найбільш традиційними формами організації дозвілля є спортивно-масова робота, екскурсійна робота, покази кінофільмів, проведення вечорів відпочинку.

Спортивно-масова робота проводиться силами як співробітників самого готелю, так і силами професіоналом, залучених зі сторони. Екскурсійна робота може здійснюватися як власними силами, так і з залученням спеціалізованих організацій – туристичних фірм та екскурсійних бюро. Слід також мати на увазі, що екскурсійна діяльність ліцензується і

вимагає наявності певних сертифікатів та необхідних для організації і проведення екскурсій документації і транспортних засобів. Практика показує, що найвигідніше вдаватися до послуг спеціалізованих туристично-екскурсійних організацій, ніж організовувати все власними силами.



Рис. 2.3 – Форми організації анімаційного дозвілля

Показ кінофільмів з появою новітніх технологій та супутникового телебачення відійшло на другий план. Виняток становлять лише трансляції кінофільмів для невеликих аудиторій в залах, обладнаних за останнім словом техніки. Вечори відпочинку є однією з найбільш популярної форм проведення дозвілля і характеризуються численними варіантами їх проведення. Це можуть бути вечори зустрічей, танцювальні заходи та дискотека, вечори живої музики, святкові вечори, конкурси і т.д. Проводяться ці заходи частіше за все власними силами готелю з нерідким залученням професіоналів.

Послуги бібліотек є однією з найбільш старих форм проведення

дозвілля відпочиваючих. Робота бібліотек найчастіше реалізується в трьох напрямках: видача книг та періодики для читання у вільний час; проведення різних тематичних заходів; пропаганда здорового способу життя. Ігрові форми організації дозвільної діяльності також досить популярні на курортах. Відпочиваючим надаються як пасивні (без залучення додаткового персоналу – шашки, шахи, більярд), так і активні ігрові розваги (із залученням аніматорів та спеціального персоналу).

Найбільші і відомі готелі дозволяють собі проведення найбільш значущих заходів, організувати при цьому концерти зірок естради першої величини, творчі вечори і бенефіси артистів театру і кіно, різні фестивалі, покази мод, виставки та ярмарки загального значення, конференції та симпозіуми.

Переходячи до розгляду анімаційного сервісу як нового напрямку в організації дозвілля відпочиваючих, необхідно зазначити, що анімаційно-культурна діяльність найбільш повно представлена на Заході. За кордоном поступово збільшується обсяг вільного часу у населення, а, отже, йде процес якісного збільшення дозвільних програм і послуг. Індустрія розваг почала там розвиватися більш як півстоліття тому, результатом чого є розвинена система організації дозвілля. Найбільш за все в цій справі досягли успіху США, Канада, країни Західної Європи (Німеччина, Франція, Данія, Бельгія, Нідерланди, Фінляндія).

Туристський анімаційний сервіс найбільш розвинений у курортних зонах, де він сприяє підвищенню активності туристських подорожей і якості відпочинку. У курортних зонах всього світу існує чітке усвідомлення того, що особлива роль належить організації дозвілля відпочиваючих: ігровим заходам, активним змаганням, різних шоу і свят і т.д. На Заході основною діяльністю анімаційного сектора є щоденні програми розваг, які включають у себе асортимент безкоштовних послуг анімації для дорослих і дітей.

Незважаючи на те, що анімаційна база кожного готелю має свої особливості, всі послуги анімаційного типу можна структурувати наступним

чином (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Послуги анімаційного типу на закордонних курортах

Стандартні	Додаткові	Ексклюзивні
Дитяче місто, ігрові автомати	Прокат велосипедів, роликів, скутерів	Скалодром
Дитяча кімната	Тенісні корти	Пейнтбол-клуб
Басейн, водні шоу та ігри	Пальба з лука та арбалета	Ролледром
Волейбольний майданчик	Баскетбольний майданчик	Батут
Пляж	Парк	Комп'ютерний клуб
Зона дискотеки/танц. майдан	Дайв-цент (снорклінг)	Автодром
Гридерна і місто ді-джея	Пневматичний тир	Армрестлінг-клуб
Спортивний комплекс	Клубна пісня-гімн	Міні-аквапарк

У кожного об'єкта туристського розміщення є своя щоденна розважальна програма, структура якої залежить від кількості та контингенту відпочиваючих, розташування об'єкта, персоналу, графіків харчування, екскурсій тощо. Аналіз досвіду країн з успішною розвинутою туристською галуззю показує, що в індустрії розваг потрібні якісні програми, дороге та високоякісне обладнання, нові підходи в управлінні, висококваліфікований персонал.

Головною характеристикою успішного відпочинку для туристів є психологічний стан протягом відпочинку, настроїв. При організації обслуговування відпочиваючих важливо чітко розуміти, що саме по собі високоякісний стан об'єкта туристського розміщення не забезпечить повноцінний комфорт для туриста. Оживити стіни готелю, дати можливість відпочиваючим перейнятися ідеєю його організаторів - ось головне завдання приймаючої сторони.

Розробляючи штатну структуру об'єкта туристського розміщення і аналізуючи вплив персоналу на психологічний стан відпочиваючих, необхідно взяти до уваги, що основну роль у створенні того чи іншого

психологічного клімату в готелі відіграє персонал анімаційного сервісу - аніматори. Саме від їх особистісних якостей та вміння створити у туристів особливий настрій і відчуття комфорту, затишку, в кінцевому рахунку залежить, наскільки повноцінним буде відпочинок гостей готелю.

Аніматор – фахівець з формування і просування туристсько-спортивного продукту на туристичному ринку та організації спортивно-оздоровчої діяльності туристів. Професійна команда анімаційного сектору організовує і проводить ігри, конкурси і спортивні змагання, запрошує на вистави, театральні та танцювальні шоу, мюзикли, комедії, концерти класичної музики, перегляд кінофільмів, вечірки на пляжі і т. д. Діяльність анімаційних секторів готелів здатна згладити незначні недоліки сервісу і підвищити прибутковість готелю.

Будь-який спосіб проведення дозвілля гарний тільки тоді, коли він психологічно виправданий. Людям, чия робота вимагає постійного напруження, корисний відпочинок – розрядка, знімає втому і стреси. Деякі люди навпаки потребують активізації своїх сил. Крім того, в анімаційній діяльності в обов'язковому порядку слід враховувати і статеві особливості контингенту відпочиваючих. Звідси необхідність розробки цілеспрямованих програм, які передбачають залучення культурно – дозвільних закладів, що знаходяться в даній місцевості. Чим різноманітніше програма відпочинку, тим вона цікавіша. Це особливо актуально при розробці анімаційних програм для дітей.

Щоденна програма анімації при об'єкті розміщення може включати в себе:

- 1) спортивні ігри та змагання для дорослих (аеробіка на пляжі або в басейні, волейбол, водне поло, дартс, армрестлінг, настільний теніс, стрільба з лука і пневматичного пістолета і ін.);
- 2) дитячі програми (ігри та конкурси в дитячому містечку та басейні, вечірні розважальні програми, тематичні свята);
- 3) вечірні шоу-програми (шоу-конкурси, ігрові шоу, комічні шоу,

дискотеки, виступи естрадних колективів, художня самодіяльність, проведення тематичних вечірок – диско 80–90-х, жива музика тощо).

Отже, різноманітні анімаційні програми, що поєднують в собі всі види анімації сприяють поліпшенню іміджу установи, наділяють його конкурентними перевагами, і гарантують повернення клієнтів в даний готель, так як клієнт повернеться саме в той готель, який йому сподобався раніше.

2.3.2. SPA послуги в готелях

Сьогодні все більше число туристів відкривають для себе можливості поєднувати відпочинок на морі з ефективним лікуванням. Морський клімат робить благотворний вплив на людей.

Розроблена фахівцями spa-центру індивідуальна програма робить людину не тільки більш здоровим, але й сприяє більш позитивному сприйняттю життя. Останнім часом дуже популярними є готелі зі spa-комплексами, а також спеціальні spa-готелі, де завдання оздоровлення, релаксації з застосуванням різноманітних водних процедур та інших засобів виходять на перше місце. Готелі категорії п'ять зірок обов'язково надають своїм гостям послуги фітнес і spa-центрів.

У наш час spa-готелі зі spa-комплексами (зазвичай об'єкти розміщення високої категорії), як правило, розташовані на бальнеологічних курортах поруч з термальними мінеральними джерелами, що дає можливість використовувати воду певного хімічного складу та температури для різних лікувальних, оздоровчих та косметичних цілей [16].

У spa-комплексі великого дорогого готелю крім звичайного набору (сауна, басейн, масаж) клієнтам щодня пропонується водна терапія, яка має на увазі наявність різноманітного фізіотерапевтичного обладнання і ліцензованих фахівців – медиків і косметологів. У ньому передбачені кабінети для гідротерапії, з косметичного догляду за обличчям і тілом, сауна, (міні) басейн, spa-бар, зали для групових, індивідуальних занять фітнесом або іншими видами фізичних вправ (йогою, аквааеробікою тощо), зона

релаксації.

Спа-готелі санаторного типу знаходяться в курортній зоні і мають повний набір фізіотерапевтичних програм. Там пропонують і веллнес-програми – загальнооздоровчі, релаксаційні і косметичні, які підійдуть і абсолютно здоровій людині. Тут можна отримати повну діагностику свого фізичного стану, а пройшовши курс повноцінного лікування (21 – 24 дні), домогтися тривалої ремісії (відсутності проявів захворювання). Традиційні спа-послуги доповнюються спеціальними дієтами і фізичними вправами: піші та велосипедні прогулянки, теніс, гольф. Такі готелі мають впорядковану територію з парком і квітниками, внутрішнім і зовнішнім басейнами.

Окремо можна відзначити готелі зі спа-центрами, де надаються послуги таласотерапії (лікування морем), де під час процедур, в основному загальнооздоровчих і косметичних, використовуються морська вода і продукти моря (водорості, морська сіль, лікувальні грязі), продукти відомих косметичних ліній. Оздоровчий вплив на організм і настрій людини надають купання в морі, сонячні ванни, прогулянки по березі, що в комплексі освіжає і оновлює шкіру, заспокоює нерви, зміцнює м'язи, удосконалює не тільки тіло, але й душу. Тому перебування в дуже модних нині готелях з послугами таласотерапії – не стільки лікування, скільки відпочинок і приємне проведення часу з користю для здоров'я. Французькі косметологи з'ясували, що ефект від тижневого курсу зберігається шість – вісім місяців. Такі послуги є в багатьох готелях світу, які розташовані на морському узбережжі, адже морська вода повинна зберігатися в резервуарах не більше 48 годин і ніколи не використовуватися повторно. У Європі таких готелів особливо багато у Франції, на Кіпрі, в Італії та Іспанії, в Південно-Східній Азії – острови Самуї (Таїланд) та Балі (Індонезія). Поринути в атмосферу розкоші і млості можна, оселившись у великому чотирьох чи п'ятизірковому спа-готелі. Життя тут підпорядковане одній меті: кожен клієнт повинен оздоровитися і розслабитися, зняти стрес і відключитися від повсякденних турбот. Зазвичай в них можуть запропонувати дуже багато процедур. Деякі

sра-готелі бронюють номери тільки в тому випадку, якщо клієнт відразу замовляє sра-процедури, а в інших sра-меню можна скласти після прибуття на місце. Тут панує культ здорового способу життя. Форма одягу спортивна, користування мобільними телефонами і парфумами зведено до мінімуму. У ресторанах пропонують збалансовані і корисні для здоров'я блюда. За допомогою різноманітних водних процедур так званого sра-меню, що пропонується в кожному конкретному центрі, можна підвищити м'язовий тонус, розслабитися, позбутися захворювань і стресів, схуднути і помолодшати.

Гідротерапія включає в себе безліч різних технік: душ, ванни (загальні, місцеві, сидячі), парові інгаляції, розтирання, компреси (гарячі і холодні), обгортання та багато іншого. Найбільш популярні душ і ванни. Душ може м'яко огортати тіло або, навпаки, масажувати (тонізувати) його.

Серед технічно складних установ можна відзначити комплексну душову установку Snail shower, в якій поєднані сім видів душу (циркулярний, дощовий, пиловий, тропічний, голчастий, віяловий і шотландський) і здійснюється вплив на органи чуття: дотик (масаж тіла струменями різної форми, температури і тиску), нюх (ароматерапія), зір (спеціальне освітлення). Різні ванни діляться на загальні, місцеві та напівванни. У sра-центрах широко застосовуються ванни з мінеральною водою (вуглекислої, сірководневою, радонової, азотної, хлоридно-натрієвої) різного ступеня мінералізації і температури. Багато пані вважають за краще перлинні ванни, коли вируючі бульбашки повітря роблять своєрідний «тактильний масаж».

У дорогих sра-готелях часто пропонують «ванну Клеопатри», призначену для прийняття водних процедур у поєднанні з ароматерапією. До неї можуть бути додані морська вода або сіль, водорості, вино, молоко, мед, пелюстки троянд, зелений чай, настої трав і квітів, а також лікарські засоби. Вона використовується для загартовування, профілактики і лікування різних захворювань, зняття стресу.

Обтирання застосовуються в лікувальних і гігієнічних цілях, а також

для загартовування. Вони можуть бути загальними або місцевими, з додаванням солей або ефірних олій для посилення дратівної дії на шкіру. Укутування бувають повними або частковими, вологими або сухими. Широко використовуються місцеві вологі укутування. У spa-центрах застосовують і аплікації з лікувальною гряззю, глиною або відварами трав. Активними водолікувальними процедурами вважаються холодні розтирання і обливання водою різної температури.

Сучасні spa-готелі мають до шести і більше різних лазень, відображають багатовікові традиції різних країн. Одні з найдавніших – грецькі і римські терми з приміщеннями для сухої і вологої лазні, відпочинку та роздягання, миття і з басейном. У турецьких лазнях підлога зігрівається гарячим повітрям, а гаряча вода, пролита на підлогу, утворює рясний пар. Досить популярні фінські сауни і римсько-ірландські лазні. Зростає інтерес до традиційних японських лазнях: сухий з використанням гарячих тирси і водяний, яка влаштована у великій дерев'яній бочці.

Серед найбільш поширених послуг, зазначених у меню spa-центрів, можна відзначити грязелікування (пелоїдотерапію), що застосовується в лікувально-профілактичних і реабілітаційних цілях, глинолікування, фототерапію (лікування світлом), зокрема, геліотерапію (сонячне опромінення), масаж (традиційний, мануальний, тайський, тощо), ароматерапію і т.д. Різні косметичні, тонізуючі, розслаблюючі, антицелюлітні, детоксикаційні, антистресові, омолоджувальні та інші оздоровчі програми пропонуються в такій кількості, що обмежити їх може тільки час перебування в готелі.

2.3.3. Екскурсійні послуги та послуги «зустрічі-проводи»

Екскурсійна діяльність є одним з основних компонентів індустрії туризму. Екскурсійні послуги входять до переліку додаткових послуг, що надаються засобами розміщення. Слід зазначити, що екскурсійні послуги надаються більшістю готельних підприємств, незалежно від їх категорії та

репутації. При ряді готелів є власні екскурсійні бюро та спеціалізовані відділи.

Екскурсійна послуга – туристська послуга по задоволенню пізнавальних інтересів туристів (екскурсантів), включаючи розробку та впровадження програм екскурсійного обслуговування або окремих екскурсій, організацію та проведення екскурсій. Організації, що займаються створенням та наданням екскурсійних послуг, називаються екскурсійними фірмами (компаніями, бюро) [26].

У діяльності туристсько-екскурсійних фірм спостерігаються істотні відмінності, які обумовлюються їх спеціалізацією, обсягом і характером операцій, ставленням до споживачів і виконавцям послуг. Для приймаючих фірм характерний зв'язок з організаціями туристичної індустрії, які є виконавцями послуг для приїжджаючих туристів і екскурсантів (музеї, транспортні компанії, підприємства харчування та інші), і з тур-фірмами – постачальниками туристів і екскурсантів. Для приймаючих тур-фірм також характерно надання туристично-екскурсійних послуг місцевим жителям.

Основна мета напрямних фірм – залучення місцевого населення для екскурсійного обслуговування на виїзних маршрутах і хороші зв'язки з туристично-екскурсійними фірмами – партнерами або іншими спеціалізованими підприємствами (музеями, видовищними установами тощо), що забезпечують виконання послуг.

Отже, екскурсійне підприємство використовує у своїй роботі різні форми обслуговування:

1. Екскурсія як окрема послуга: оглядові та тематичні екскурсії, пішохідні з використанням різних видів транспорту, виробничі екскурсії, екскурсії до музеїв, на виставки, в заповідники, в заказники. Відрізняє екскурсію: наявність теми, кваліфікованого керівника – екскурсовода, екскурсійної групи; показ екскурсійних об'єктів; рух учасників; тривалість від однієї години до доби.

2. Екскурсія у складі туру, маршруту вихідного дня, яка є складовою

частиною пропонованого туру.

3. Організація екскурсій, культурно-видовищних послуг.

4. Надання послуг гідів-екскурсоводів, екскурсоводів, тур-лідерів, організаторів екскурсій.

5. Шляхова екскурсійна інформація. Дана послуга пропонується на тривалих маршрутних перевезеннях. Екскурсовод або тур-лідер дає коротку інформацію (у вигляді екскурсійної довідки) по екскурсійних об'єктах, розташованих на шляху проходження групи.

Екскурсійна діяльність є діяльність з організації ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами в місці тимчасового перебування без надання послуг розміщення. Організована екскурсійна діяльність повинна здійснюватися кваліфікованими працівниками, які знають вимоги, які пред'являються до технології створення екскурсійних послуг та обслуговування екскурсантів, і торкатися найширші верстви населення. Під організованою екскурсійною діяльністю розуміється пропозиція стандартизованої екскурсійної програми або окремих екскурсій як різновиду туристських послуг.

Екскурсійні компанії або бюро зазвичай організовують екскурсійне обслуговування туристів в місцях їх тимчасового перебування. Слід сказати, що екскурсійна програма обслуговування – це план екскурсійних заходів, що реалізуються для задоволення конкретних або спеціалізованих пізнавальних запитів та інтересів місцевого населення, туристів або екскурсантів в залежності від мети їх перебування. Комплекс послуг, що входять до складу програми, є продуктом екскурсійної фірми (або екскурсійного відділу туристської фірми).

Завдання програми екскурсійного обслуговування має на увазі досягнення цілей, які бувають:

- пізнавальними (історична, архітектурно-містобудівна, літературна, мистецтвознавча, природознавча тематика);
- розважальними (відпочинок, спорт);

- професійними (ділові, бізнес-тури, участь у виставках, ярмарках і ін.);
- іншими (паломництво, хобі, навчання, підвищення кваліфікації та ін.)

За змістом програми бувають ознайомлювальні і тематичні. Ознайомча екскурсійна програма включає оглядову екскурсію, що дає уявлення про місто (країні), його історію, особливості і звичаї населення, про архітектурні пам'ятки та сучасного життя. Мета тематичної програми обслуговування – розширення пізнання екскурсантів з певної тематики (особливо в пізнавальних турах), а також організація та надання інших послуг.

Відповідальні за проведення екскурсій підприємства повинні мати у своєму штаті спеціально підготовлених професіоналів (гідів). Відсутність гίδα-перекладача або його непрофесіоналізм здатні сильно зіпсувати враження туриста від поїздки.

При розміщенні туристів гід зобов'язаний: представитися працівникам готелю і повідомити про приїзд групи; надавати допомогу адміністрації готелю з метою швидкого розселення туристів; проконтролювати заповнення реєстраційних карток і допомогти туристам їх заповнити; скласти списки туристів із зазначенням їх готельних номерів; заздалегідь розповісти про програму перебування в даному пункті стоянки; при виїзді з готелю перевірити правильність здачі ключів адміністратора.

У екскурсійне обслуговування також включаються послуги супроводу та послуги «зустрічі-проводи». Групова туристська поїздка за кордон вимагає грамотної і чіткої організації процесів, пов'язаних з переїздом групи туристів, її доставкою до місця розміщення, розміщенням туристів у готелі (готелях), подальшим проходженням всіх етапів програми перебування, цей обов'язок покладається на так званого тур-лідера.

Тур-лідер – поняття, характерне для вітчизняного виїзного туризму. Як правило, під тур-лідером розуміється працівник тур-фірми, яка відправила туриста або екскурсійної фірми готелю, який слідує разом з групою по маршруту і організовує перебування туристів в ході всієї поїздки. Залежно від напрямку поїздки, рівня обслуговування – тур-лідером може бути одна

людина, що виконує всі функції із супроводження групи або це команда співробітників, що виконують кожен свою функцію на тому чи іншому етапі поїздки.

По-перше, перед вильотом туристів тур-лідер стежить за своєчасним оформленням всіх документів, крім цього, контролює процес посадки туристів на транспортний засіб.

По-друге, при прибутті в аеропорт або на вокзал контролює вихід туристів – важливо, щоб ніхто не загубився, не залишився, не відстав, не пішов в інший бік і т. д. Як правило, заздалегідь призначається збір в певному місці – біля автобуса, наприклад, поряд з яким стоїть зустрічаючий з плакатом.

По-третє, контролює отримання туристами багажу – плутанина, яка може виникнути через поспіху або неуважності – шанс втратити, забути, залишити, переплутати свій багаж з багажем інших туристів.

Далі йде етап доставки туристів до місця розміщення (готель) – трансфер. На даному етапі до супроводу можуть підключатися співробітники приймаючої тур-фірми. Якщо передбачається розмістити групу в декількох готелях, то автобус слідує від одного готелю до іншої, висаджуючи туристів. У готелі звіряються списки туристів. При виникненні проблемних ситуацій – їх вирішує супроводжуючий.

Супроводжуючий повинен стежити за проходженням екскурсій – вони повинні проводитися за планом. При неможливості провести екскурсію в зазначений термін – узгодити перенесення її на інший час, в крайньому випадку, за згодою туристів – підшукати альтернативний варіант. В останній день перебування в готелі – інформувати туристів про своєчасну оплату рахунків, що виставляються готелем за фактом надання додаткових послуг (користування телефоном, спортзалом, міні-баром і т. д.). При виїзді з країни – повторюються всі етапи в'їзду.

Гід – співробітник тур-фірми, покликаний інформувати туристів на певних ділянках маршруту, при цьому, гідом може бути одна людина, що

працює на всьому протязі маршруту, або існує варіант, коли гіді змінюють один одного на різних ділянках: в аеропорту, на трансфері, в готелі, на екскурсіях і ін.

В аеропорту гід інформує туристів, де знаходиться туалет, де можна поміняти гроші, якщо є час – де можна перекусити. Гіду практично мати яскраву форму. На трансфер гід повідомляє, скільки їхати за часом до готелю, і якщо цей термін перевищує одну годину – інформувати туристів про відстань шляху в кілометрах. Гід на трансфері повинен підтримувати контакт з водієм, погоджуючи шлях прямування, спільно вирішувати виникаючі в дорозі проблеми. Перед зупинкою біля готелю – гід вказує, кому з туристів слід виходити, нагадати про багаж. У готелі гід відвідує туристів за визначеним розкладом (щодня, через день, два рази за поїздку).

При в'їзді туристів в готель може проводитися презентація, на якій повідомляється інформація про готель – де що знаходиться, які додаткові послуги можна отримати, форма оплати та ін. При проведенні екскурсій, гід виписує посадочні талони на бланках фірми приймаючої сторони, інформує клієнтів про терміни початку екскурсій, нагадує про останній день перебування в туристській поїздці, за тим, щоб туристи грамотно розрахували свій час.

2.3.4. Послуги з бронювання квитків та оренди транспортних засобів

В даний час у сфері реалізації готельних послуг активно використовується комп'ютерна техніка. Зараз вже важко уявити, як могло здійснюватися бронювання номерів в готелях різними тур-агентами та компаніями з урахуванням усіляких знижок за відсутності систем комп'ютерного бронювання. В даний час ці системи широко поширені і добре скоординовані.

Стратегія готельних компаній, що розраховують працювати на міжнародному ринку, полягає в об'єднанні можливостей готельних комп'ютерних систем, що дозволяють збільшувати доходи від продажу

місць, з потужними системами бронювання, мають можливість підключатися до глобальних комп'ютерних мереж і використовувати електронне обладнання з бронювання третього покоління.

Такі системи в пункті бронювання (продажу) повинні надати докладну інформацію (графічну й у вигляді фільму), максимально полегшити і прискорити процес продажу готельних місць. Вже зараз створена технологія, що дозволяє користуватися банком даних всіх глобальних комп'ютерних систем через один термінал.

Один з напрямів розвитку глобальних комп'ютерних мереж подальше вдосконалення комп'ютерної техніки та технології зв'язку (космічній, оптичній і т.д.). Розвиток системи зв'язку, комп'ютерної техніки та збільшення користувачів – висувають нову складну проблему. Зокрема, поява домашніх комп'ютерів, підключених до комп'ютерних мереж, дозволяє виробляти бронювання транспортних і готельних послуг безпосередньо самим мандрівником, в результаті чого може відпасти необхідність у посередниках.

Умовно сам процес бронювання можна розділити на дві складові частини:

1. Підбір відповідного варіанту розміщення. Підбір виробляється на сайті обраної системи бронювання, де представлені об'єкти розміщення, що знаходяться у продажу. Інформація дана у вигляді докладного опису об'єкта, його інфраструктури та номерного фонду з переліком фотографій. Також на сайті можна ознайомитися з цінами на розміщення, додаткові послуги та подивитися наявність місць.

2. Бронювання місць. Після вибору відповідного варіанту шляхом набору логіна і пароля тур-агент потрапляє в систему бронювання. У системі необхідно вибрати тип розміщення і ввести інформацію про туристів. Після натискання кнопки «Забронювати» обрані місця будуть заброньовані. Залишається роздрукувати документи для туриста і рахунок на оплату для агента. Ніякого додаткового підтвердження чекати не доведеться. Оплата

проводиться протягом трьох банківських днів з моменту бронювання.

Розвиток Інтернету дозволив не тільки здешевити засоби зв'язку, але й отримати реальну можливість працювати всім учасникам туристського ринку як єдиного офісу. Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет дозволяє агентству не тільки отримувати оперативну та достовірну інформацію про ціни і кількості вільних місць у будь-який момент часу, але і мати можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення.

Існують різні системи бронювання (CRS – computer reservation systems), всі вони відрізняються один від одного, як набором пропонованих послуг, так і технологією роботи. Найбільш старі системи, такі як Selenia, Amadeus, Gabriel, працюють в основному через спеціальні термінали, які підприємство має встановити у себе в офісі. Для роботи через ці системи необхідно прокласти канал зв'язку (провід) для найближчого вузла. Це пов'язано з тим, що вони створювалися давно, тоді не було Інтернет. Технологія роботи побудована на складних командах, а довідка, закладена в систему, являє собою простий текст. У цих системах немає фотографій, карт та іншої графічної інформації. Навчання роботі в таких системах коштує дорого і не всім по кишені. Самостійно співробітник зможе працювати з CRS не раніше, ніж через рік.

Через ці системи в основному реалізуються авіаційні та залізничні квитки, а також бронюються готельні номери. Багато фірм, що відповідають за експлуатацію класичних CRS, ведуть розробки програм, що дозволяють працювати з цими системами через Інтернет. Молоді системи бронювання використовують в якості засобів зв'язку – Інтернет, а в якості терміналу – звичайний комп'ютер. Витрати на роботу через них невисокі і доступні навіть невеликим фірмам.

В умовах сучасного готелю, підключеного до однієї з таких систем, значно спрощується процедура бронювання квитків і транспортних засобів.

Однією з додаткових готельних послуг є організація прокату

автомобілів – досить поширена серед туристів послуга. У структурі багатьох відомих готелів існують або свої пункти з прокату автомобілів, або філії та точки від відомих фірм, які займаються зазначеною діяльністю. Всі послуги з бронювання автомобілів надаються найчастіше на стандартних умовах:

- вік туриста повинен бути не менше 21 року і не більше 70 років (іноді від 25 до 75 років);
- наявність у туриста паспорта або документа, що посвідчує особу, і водійського посвідчення міжнародного зразка;
- до моменту укладення договору оренди водійське посвідчення повинно бути дійсно не менше двох років;
- внесення невеликого застави;
- наявність кредитної картки (Іспанія, Франція та ін.)

Ціна оренди залежить від класу автомобіля і від престижу готелю або орендної компанії, що діє при ньому. До того, як підписати орендний договір на прокат автомобіля, клієнт повинен бути ознайомлений з тим, що входить у вартість орендної плати. А входити туди має наступне: необмежений пробіг автомобіля; доставка автомобіля клієнту в межах міста; ремонт або заміна автомобіля в разі технічної несправності; повна страховка на випадок ДТП не з вини клієнта; страховка, що покриває збитки, завдані автомобілю у ДТП з вини клієнта; страховка пасажирів від нещасних випадків (окрім водія); податки. Машину туристу повинні надати з повним баком, а й повернути власникам її треба з повним баком. За додаткову плату можна придбати право на водіння машини другим водієм.

Висновок до 2 розділу

Розглянувши особливості обслуговування туристів в готелях можна зробити висновок, що на оцінку якості послуг впливає маса прямих і непрямих факторів, таких, як матеріальна база, ресурси, технології, інфраструктура та ін. В оцінці споживачами якості туристського продукту важливими є і такі його властивості, як психологічний комфорт.

Готельне обслуговування на курорті має задовольнити цілий комплекс різноманітних потреб: подорож, харчування, проживання, пізнавальні екскурсії, спортивні та розважальні заходи і т. д. Під час програмних турів передбачається задоволення специфічних потреб у лікуванні, ділових зустрічах, походах і ін.

На якість обслуговування, впливає асортимент пропонованих послуг. Але сам по собі асортимент не забезпечує якості. Необхідна комплексність послуг і товарів, їх спрямованість на конкретного споживача, а також своєчасність їх надання, має великий вплив на якість обслуговування.

РОЗДІЛ 3. ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ В КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ ЄГИПТУ ТА ТУРЕЧЧИНИ

3.1. Специфіка відпочинку в Єгипті

Єгипет, безумовно, є одним з найпопулярніших світових курортів. І це зовсім не дивно: красива країна вічного літа з фантастично багатою історією та неповторним місцевим колоритом. У списку найбільш привабливих пам'яток Єгипту особливе місце займає Червоне море. Червоне море – це відпочинок який дарує незабутні миті мільйонам мандрівників.

Головною особливістю пляжного відпочинку в Єгипті є його функціонування цілий рік. Температура води в Червоному морі навіть в зимові місяці не опускається нижче 20 градусів. Найкращим часом для відпочинку в Єгипті традиційно визнаються весна й осінь.

Всі готелі на всьому єгипетському узбережжі мають власні добре обладнані пляжі. Це економічно вигідно для туристів, оскільки за так звані пляжні послуги їм не доводиться платити окремо. Лежаки, шезлонги, сонцезахисні парасольки, як правило, надаються постояльцям готелів безкоштовно, а в більш дорогих готельних комплексах в безкоштовний сервіс входять також пляжні рушники та гумові матраци. Крім того, більшість єгипетських пляжів надає широкий спектр водних видів спорту, атракціонів і розваг.

Окремої розмови заслуговує тема дайвінгу в Єгипті. Червоне море є одним з найбільш популярних і великих центрів підводного плавання у світі. Півтори тисячі кілометрів єгипетського узбережжя, більше тисячі видів риб і більше сотні видів коралів – вагомі для того підстави. Крім того, води Червоного моря відрізняються кришталевої прозорістю, оскільки жодна з річок, за звичаєм несучих мул і пісок, не впадає в Червоне море. А ще майже в кожному єгипетському готелі є свій дайвінг-клуб, де не тільки здійснюється

прокат дайверського обладнання, а й проводиться навчання мистецтву підводного плавання.

Що стосується цін на відпочинок в Єгипті, то вони є значно нижчими, ніж, скажімо, в Таїланді, Еміратах або Мальдівах, але мають свою сезонну кон'юнктуру. Найнижчі ціни на путівки, житло і розваги в Єгипті тримаються в середині січня (після новорічних свят), в середині червня (початок сезону на Середземноморських курортах) і в перші три тижні грудня (початок зими). А максимально високі ціни на відпочинок в країні фараонів трапляються в кінці грудня – початку січня (Новий Рік, православне і католицьке Різдво), в першій половині травня (травневі свята) і в першій половині листопада (листопадові свята).

Найбільшими і найпопулярнішими курортами Єгипту є Хургада і Шарм-ель-Шейх. Хургада – місто готелів. За кількістю готелів на душу населення Хургада перевершує чи не всі міста світу. Ціни на житло та відпочинок тут дуже невисокі, незважаючи на те, що Хургада це курорт з світовим ім'ям. Місцеві готелі орієнтовані на якісний сімейний відпочинок. Найбільш поширені типи живлення в них – «напівпансіон» і «все включено». Хургада, як і багато інших курортів Червоного моря, надзвичайно популярна серед туристів. Найвідоміші з них – Карлос-риф, Петра-риф, Бара-Рамаді і Абу-Рамаді.

Шарм-ель-Шейх, розташований на південному краю Синайського півострова, вважається найбільш фешенебельним і престижним курортом Єгипту. Рівень сервісу тут максимально високий, втім, як і ціни. Шарм-ель-Шейх це справжній рай для любителів дайвінгу. До найпопулярніших територій підводного плавання відносяться води національного єгипетського парку «Рас-Мухаммад», пляж Хадаба, затока Шаркс-Бей, затока Шарм-ель-Майя, затока Набк. Якщо турист є байдужим до дайвінгу, то пляжі Шарм-ель-Шейха готові запропонувати ряд інших послуг і розваг: яхтовий спорт, віндсерфінг, прогулянки на катерах, дискотеки, пляжний волейбол та інше. Для звичайного купання і загоряння найкраще підходять пляжі в бухтах

Наама-Бей і Шарм-ей-Майя, піщані і широкі, із зручним виходом у море. До всього іншого в Шарм-ель-Шейху абсолютно відсутні промислові підприємства, тому він може похвалитися ще й екологічною чистотою.

У 95 км від Шарм-ель-Шейха є невелике курортне містечко Дахаб. Дахаб славиться великими піщаними пляжами і відмінними умовами для дитячого відпочинку. На пляжах Дахаба обладнані дитячі майданчики, а в більшості місцевих готелів працюють няні і педагоги. Крім того, Дахаб популярний серед серфінгістів.

Мальовничий курорт Ель Гуна розташовується в 30 км на північ від Хургади носить характерне прізвисько «Венеція на Червоному морі». Тут немає громіздких готельних комплексів, їх замінюють невеликі затишні будиночки, по каналах плавають дерев'яні човни, що тільки підсилює схожість Ель Гуни з Венецією. Пляжі Ель Гуни живописні та відокремлені, славляться винятково багатим підводним світом. Предметом особливої гордості жителів Ель Гуни є нещодавно побудований гольф-клуб, один з кращих гольф-клубів на всьому Близькому Сході.

Камерне портове містечко Сафага чудово підходить для сімейного відпочинку. Пляжі тут тихі і чисті. Гори захищають Сафагу від вітрів і піщаних бур, а на берегах її пляжів підносяться дюни з чорного піску, які вкупі з надзвичайно солоною тутешньої водою лікують деякі шкірні захворювання та захворювання опорно-рухової системи.

Сома-Бей – найсучасніший єгипетський курорт. Він знаменитий своєю винятковою інфраструктурою. Всі готелі в Сома-Бей від чотирьох зірок і вище, а кількість наданих тут послуг змушує згадати про ріг достатку. Пляжі, що належать місцевим готельним комплексам, дуже чисті і чудово обладнані.

Курорт Таба розташовується на березі Акабської затоки. Головне, чим славиться Таба, це фантастичної краси природа. Рідко де можна зустріти настільки видовищне поєднання величних гранітних гір, сапфірових лагун і золотистих піщаних пляжів. Інфраструктура Таби орієнтована на заняття водними видами спорту.

Поїздка у величний і казковий Єгипет з його легендарними пірамідами, загадковим Сфінксом, знаменитим сафарі і неповторним Червоним морем є мрією для дуже багатьох наших співгромадян. Для тих, кому довелося погостювати в країні фараонів, тягне туди знову і знову. Однак з огляду на романтичну складову подорожі до Єгипту, не можна забувати і про важливі питання прикладного характеру. Наприклад, вибір готелю, його розташування, пляж, харчування, додаткові послуги в готелі і т.д. Єгипетські пляжі всім прекрасні, а місцевий клімат дозволяє загоряти і купатися в Червоному морі навіть в зимові місяці, але в якості місця проживання турист буде обирати комфортабельний готель. А готелів на Червоному морі досить багато, причому різних за рівнем обслуговування.

Перше, на що орієнтується турист при виборі готелю, це, власне, основна мета перебування в Єгипті. Цілей може бути маса: захоплюючий дайвінг в безодні Червоного моря, відвідини численних захоплюючих і пізнавальних екскурсій, активне нічне життя з різноманітними дискотеками і розважальними центрами, розмірений відпочинок на пляжі і т. п. У відповідності з цілями йде вибір курорту, а на ньому готелю. Якщо пріоритетною метою відпочинку є, скажімо, відвідування екскурсій, то оптимальним варіантом стане вибір одного з готелів у місті Хургада (230 км від Луксора, 500 км від Каїра).

Якщо цікавить спокійний відокремлений відпочинок з дайвінгом, то це буде Нувейба або Дахаб. Якщо у плани входить активний та насичений фешенебельний відпочинок з високим рівнем сервісу, то це в Шар-ель-Шейх, курорт з готелями переважно чотирьох і п'яти зірок, чистим морем, зоною нічних розваг Наама-Бей, але і найвищими цінами на всьому Синайському півострові.

Ще один важливий критерій при виборі готелю це близькість до моря. Готелі можуть розташовуватися на першій, другій або третій лінії від моря.

Харчування в готелях – «буфет з континентальним сніданком», «напів-пансіон» або «все включено». Готелі Єгипту не так давно почали

використовувати схему «все включено», проте вона вже встигла прижитися і отримати досить широке поширення.

Алкогільні напої – тільки місцевого виробництва. Втім, деякі єгипетські готелі працюють і за схемою «ультра все включено», яка передбачає частування імпортованими міцними напоями.

Важливими деталями в виборі готелів в Єгипті є: площа його території (особливо якщо відпочинок здійснюється з дітьми), кількість і якість розваг, влаштовуються спеціальними командами аніматорів, наявність сейфа в номері, наявність російськомовного телевізійного каналу, інфраструктура готельного комплексу (ресторани, бари, різні служби і послуги).

Необхідно підкреслити, що класифікація готелів Єгипту дещо відрізняється від традиційної європейської класифікації. В країні фараонів зірки присвоюються з явним завищенням на одну, а то й на дві зірки. Тобто «п'ятизірковий» готель в Єгипті буде відповідати матеріальній базі і рівню обслуговування чотиризіркового готелю в Європі.

Опис курортного готелю De-luxe Savoy Sharm El Sheikh 5*.

Адреса – P.O. Box 169 Soho Square

Sharm El Sheikh, South Sinai, Egypt

Телефони: Phone: (+20-69) 3 602 500/2 Fax: (+20-69) 3 602 77

Шикарний готель The Savoy Sharm El Sheikh (додаток А) розташований на території, площею 233 тис. кв. м з екзотичною тропічної рослинністю. Складається з шести триповерхових корпусів і 16 вілл.

Готель розташований на самому березі моря, в мальовничій бухті, в 5 км від аеропорту і в 8 км від бухти Наама-Бей.

Кількість номерів – 479 номерів:

- 345 Standard Room;
- 46 Family Room;
- 34 Royal Savoy Room;
- 13 Diplomatic Suite;
- 1 President Suite;

- 6 Royal Savoy Suite;
- 16 Honeymoon Suite;
- 9 Royal Savoy Villa;
- 136 номерів для некурящих.

Розглянемо номери.

Garden Rooms – затишні номери, площею 45 кв.м, обладнані king або twin ліжками, кондиціонером, телевізором, сейфом, міні-баром, чайником, IDD телефоном з голосовою поштою, повністю обладнаної ванною кімнатою з ванною і душем, феном і халатами, високошвидкісним доступом в Інтернет.

Sea View Rooms – номери з виглядом на море, площею 45 кв.м, розташовані на 1 і 2 поверхах готелю, обладнані king і twin ліжками.

Pool View Rooms – номери з виглядом на басейн, площею 45 кв.м, розташовані на 1 і 2 поверхах готелю.

Family Rooms – сімейні однокімнатні номери, площею 50 кв.м, що складаються з 3 односпальних ліжок. У ванній кімнаті тільки душ.

Diplomatic Suite – комфортабельний номер, площею 90 кв. м, що складається з ліжка king size, софи, ергономічного столу, 2 ванних кімнат, кондиціонера, телевізора, високошвидкісного Інтернету, персонального сейфа, міні-бару, двох IDD телефонів з голосовою поштою, праски та прасувальної дошки, ванної кімнати з великим дзеркалом, феном і махровими халатами.

PRESIDENTIAL SUITE – просторий номер, площею 200 кв.м, обладнаний king size ліжком, софою, ергономічним столом, кухнею, 2 терасами, кондиціонером, телефоном, телевізором і DVD, музичним центром, повністю укомплектованою ванною кімнатою.

Харчування в готелі: Dine Around; BB; S-Class; HB; FB; UAI.

Пляж готелю власний, піщаний. Ширина пляжної смуги 40 м, довжина – 300 м. Поряд корали, рекомендується використовувати спеціальне взуття. Є 2 понтона і пірс. На пляжі шезлонги, матраци, пляжні рушники, парасольки.

Інфраструктура готелю:

– 10 конференц-залів (макс. 1040 чол.), обладнаних сучасною аудіовізуальною технікою. Частина залів переробляється під проведення різних банкетів та церемоній;

– магазини;

– 5 відкритих басейнів (2 з підігрівом);

– банк;

– безкоштовний автобус в Наама-Бей (3 рази на день) ;

– замовлення таксі;

– сейф (reception);

– ресторан «Tirana» (основний);

– ресторан рибний «Sea food Island» (A la Carte). Свіжо приготовані страви з морепродуктів пропонуються відвідувачам у ресторані, розташованому на березі моря, час роботи: 12:00 – 23:00;

– східний ресторан «Morgana» (A la Carte). Пропонує покуштувати дивовижні страви інтернаціональної кухні, відкрита тераса, час роботи: 12:00 – 23:00;

– італійський ресторан «Rosmarino» (A la Carte). Пропонує покуштувати італійську кухню, томати, пасту, піцу, час роботи: 18:00 – 23:00;

– східний ресторан «East» (A la Carte). Затишний ресторан, пропонує відвідувачам скуштувати смачні страви азійської кухні, включаючи суші і страви з рису, час роботи: 07:00 – 23:00;

– ресторани SOHO Square (A la Carte);

– бар в лобі «Le Balcony Bar». Оригінальний бар з чудовим видом на околиці, час роботи: 19:00 – 01:00;

– бар Rocky в басейні, час роботи: 13:00 – 17:00;

– бар «Safari Bar». Розслабитися в оточенні дерев пропонується відвідувачам бару, тут подаються екзотичні коктейлі та напої, бар оформлений у колоніальному стилі, час роботи: 11:00 – 24:00;

– пляжний бар White Knight, час роботи: 10:00 – до заходу сонця;

– бар «Cave Bar». Запрошує відвідувачів випити келих улюбленого напою або коктейлю під живу музику, час роботи: 10:00 – 24:00;

– бар «Caligula disco». Унікальне місце з оригінальним інтер'єром, де м'ясо, риба і курку готуються на розпеченому вулканічному камені, час роботи: 19:00 – 23:00.

Для дітей у готелі 2 дитячих басейни (1– з підігрівом, 1 – з морською водою), міні-клуб «Scooby Doo» (з 4 до 12 років), дитяча дискотека, дитяча аеробіка і уроки малювання, дитячий куточок навпроти бару на пляжі з 12:00 – 14:00 , для дітей до 14 років. Також на території готелю для дітей є дитячий майданчик, міні-клуб – дитяча кімната, дитяче меню в ресторані, дитячі стільчики у ресторані, дитяче ліжечко у номерах, няня на замовлення.

Розваги і спорт у готелі:

- 2 тенісних корти;
- центр талласо терапії;
- аквааеробіка;
- сауна, лазня, хамам, джакузі;
- масаж;
- Спра-центр / Wellness-центр;
- більярд;
- настільний теніс;
- волейбол;
- дартс;
- фітнес-центр / тренажерний зал, аеробіка;
- водні види спорту на пляжі;
- дайвінг;
- дискотека;
- вечірні шоу;
- дискотека Панжея (в Сохо сквері);
- боулінг (в Сохо сквері);
- льодовий каток (в Сохо Сквері).

Готель Savoy Sharm El Sheikh можна назвати невеликим містечком, який має всю необхідну інфраструктуру і розкинувся на мальовничому узбережжі Червоного моря. Характерна особливість Savoy Sharm El Sheikh – достаток тропічної рослинності, що перетворює готель в оазис посеред пустелі. Корпуси в готелі ярусного типу, розташовані буквою «S» і мають різну віддаленість від моря. Укупі з нещодавно відкритим центром розваг «Soho Square» готель насправді можна порівняти з містом. У ресторанах готелю Savoy Sharm El Sheikh є така цікава особливість, як можливість спостерігати за мешканцями Червоного моря «в прямому ефірі» (під водою неподалік від пляжу встановлені дві відеокамери з підсвічуванням). Сам пляж продуманий до дрібниць: столики, попільнички, парасольки і шезлонги – все залишає тільки приємні враження.

Кожен рік туристам пропонуються нові розваги та екскурсійні програми. Працьовиті єгиптяни зводять на узбережжі Червоного моря нові готелі, модні магазини, кафе і бари, кінотеатри та розважальні центри – Шарм-ель-Шейх вже давно вийшов на рівень повноцінного курорту світового класу.

3.2. Специфіка відпочинку в Туреччині

Природа щедро обдарувала Туреччину. Тут величезна різноманітність ландшафтів і клімату. Однак при всій різноманітності гори залишають за собою абсолютну першість. Чистої рівнини немає практично ніде (за винятком, може бути, степів Центральної Анатолії). Рідкісне місто може дозволити собі класичне прямокутне планування. Обов'язково втручаються пагорби, скелі, звивисті річки та інші земні викривлення.

Туреччина, практично, розділена на три природні частини: вузьку смугу узбережжя (вздовж Чорного і Середземного морів), гірські хребти, які з усіх сторін підбираються до цього узбережжя, і внутрішню область, яка відрізана хребтами від моря. До цього додаються ще європейський анклав

(Східна Фракія) і Південний-Схід, що представляє собою напівпустельну рівнину.

Клімат країни такий: чотири місяці жарко, чотири – помірно, чотири – холодно. Насправді турецький клімат неоднорідний. У ньому зустрічається багато різновидів – від майже сибірського континентального до тропічного. У цілому, завдяки горам, спостерігаються серйозні відхилення в бік холоду від звичайних для цих широт температур. Виняток становить південне узбережжя, де тепло практично весь рік. А купальний сезон у районі Ізміра-Бодрума триває з квітня по жовтень, в районі Анталії – з кінця березня до середини листопада. У європейській частині країни зима дуже холодна, в Чорномор'ї влітку менш спекотно, і дощі йдуть весь рік, в центрі країни і на сході різко континентальний клімат з морозними зимами і жарким сухим літом, а також з великими добовими перепадами температур.

Кращий час для відвідин Туреччини впливає з її клімату. Для того щоб просто подивитися країну, оптимально приїжджати в міжсезоння: у квітні – червні або у вересні – листопаді. Для морських курортів і гірській місцевості, природно, підійде червень – вересень Гірськолижні курорти, природно краще відвідувати спеціально в січні – березні.

Відпочинок у Туреччині є однією з найбільш поширених альтернатив канікул у Карпатах серед наших співгромадян. Тому причиною благодатний турецький клімат і одні з найнижчих в Європі цін. Звичайно, не можна не врахувати і багату історію Туреччини, витканий з самобутніх епох і культур, виражених у великій кількості всіляких цікавинок, реліквій та природних шедеврів воістину світового значення. Собор святої Софії, міст через Босфор, палац Топкапи, Мертве море, мечеть Ахмедіє, турецький «Діснейленд».

Анталія – найвідоміший курортний центр і місто-порт одночасно, розташований на середземноморському узбережжі Туреччини. Анталія є адміністративним центром провінції, що носить таку ж назву. Населення в літній період досягає двохмільйонної кількості, у зв'язку з великим припливом туристів з СНД і Європи.

На території Анталії розташовується міжнародний аеропорт, куди прибувають відпочиваючі, що відправляються на всі курорти провінції.

Анталія це майже українське місто влітку – восени – навесні.

Анталія витягнулася півмісяцем між морем і горами. Берег тут піднесений, і лише в деяких місцях є пляжі. А так майже все місто знаходиться на сорокаметрової терасі над морем. Гори дуже близько підступають до міста.

Анталія – типовий курортний центр з розвиненою туристичною інфраструктурою та великою кількістю комфортабельних готелів. Численні бари, ресторани, кафе, торгові центри, дискотеки і нічні клуби працюють у місті в цілодобовому режимі, в результаті чого курортне життя в місті не завмирає ні на секунду. А в 40 км від межі міста є навіть справжня гірськолижна траса. Анталія умовно розділена на старе місто і нове місто. Стара частина міста не піддалася масовим забудовам і зберігає давньоримський, візантійський і турецький колорит в архітектурі та атмосфері. Нова ж частина Анталії – це суперсучасний розважальний центр. Безпосередньо в межах міста готелів не надто багато, більша їх частина розмістилася в передмістях, вздовж мальовничого середземноморського узбережжя. Готелі Анталії гостинні, просторі і чудово пристосовані для активного відпочинку. Обслуговуючий персонал відрізняється професіоналізмом, ввічливістю і доброзичливістю.

Місто славиться великою кількістю фешенебельних готелів і обширними банановими плантаціями.

Аланія розташована в провінції Анталія і лежить в 120 км від однойменного регіонального центру.

Серед туристів Аланія відома, перш за все, цілим рядом чудових готельних комплексів. У місті більше 300 готелів, причому близько двох десятків з них мають категорію «п'ять зірок», щоправда за турецьким мірками. Готелі Аланії комфортабельні, просторі і мальовничі, переважна їх більшість має в своєму розпорядженні власні пляжі (в основному – піщані з

дрібною галькою). Головними курортними центрами Аланії є селища Інджекум, Конакли, Авсаллар, Махмутлар, Карабурун і Окурджалар.

Аланія знаменита ще і мальовничим масивом Тороських гір, для туристів нерідко влаштовуються цікаві екскурсії по цій скелястій місцевості.

Аланія дуже популярний курорт тому що його часто вибирають ті, хто не має великого бюджету, але хоче отримати максимум задоволень відпочинку. Готелів тут на будь-який смак і кишеню, розваг безліч для будь-якого віку та інтересів, пляжі широкі і піщані, море тепле. Тим більше що за ціновими характеристиками Аланія один з найдешевших турецьких курортів, тому що орієнтований на російського чи українського туриста.

Кемер – відомий курортний центр, що розташувався в Туреччині на узбережжі Середземного моря. За останні два десятиліття місто перетворилося на одну з туристичних столиць країни, чому немало посприяло будівництво висококласних готелів і розвиток індустрії розваг. Кемер нерідко називають швейцарським куточком Туреччини, завдяки густим зеленим лісам і мальовничим гірським масивам.

Туристам, які віддають перевагу активному та насиченому відпочинку, буде на чому зупинитися, опинившись в Кемері. Місто може похвалитися цілим поряд цікавих місць і визначних пам'яток.

Кемер – це місце чудово пристосоване для пляжного відпочинку. У місті побудовано більше сотні комфортабельних і елегантних готелів, підкорюють своїх відвідувачів висококласним сервісом і дивовижними умовами для проведення активного відпочинку. Кемер знаменитий масою готелів категорій HV1 і HV2. Мова йде про особливі класи готелів клубного типу. Такі заклади мають велику територію, надають велику кількість житлових номерів (найчастіше розміщених в бунгало і котеджах) і пропонують багатий вибір спортивних розваг. Проведення відпочинку в готелі подібного роду назавжди запам'ятовується веселою атмосферою, нудьга і пасивне проведення часу ніяк не вписуються у формат таких закладів. До більшості готелів, розташованих у місті, примикає власний

пляж. Основна частина узбережжя в Кемері складається з піску і дрібної гальки. Курорт приваблює велика кількість любителів серфінгу та підводного плавання. Значна частина міських готелів в своєму розпорядженні має власний дайвінг-центр з професійними інструкторами і повним комплектом спорядження для занурення під воду. Крім розгалуженої інфраструктури місцевих готелів, Кемер готовий запропонувати туристам масу розважальних закладів – нічних клубів, диско-барів, ресторанів. Життя в місті кипить 24 години на добу, ваблячи приїжджих неоновими вогнями рекламних вивісок та запальними ритмами танцювальних мелодій.

Кемер не припиняє розвиток туристичної інфраструктури та затверджується в статусі одного з лідерів регіону за кількістю туристів і відпочиваючих.

Фетхіє – невелике курортне містечко, розташоване на узбережжі Середземного моря в південно-західній частині Туреччини. Це третя вершина золотого егейського трикутника. Назва міста по-турецьки вимовляється «Фетє» і в перекладі означає «перемога».

Місто частково покрите сосновими і кедровими лісами, що привертає до нього не тільки любителів пляжного відпочинку, але й цінителів чистого повітря і мальовничих пейзажів.

Незважаючи на те, що місто є курортним центром, його територія багата пам'ятками та культурними цінностями. Особливу категорію складають пам'ятки старовини.

У Фетхіє створені прекрасні умови для насиченого і цікавого проведення часу. У місті розташовується маса нічних клубів, ресторанів і дискотек, готових перетворити відпустку в безперервне і нестримні веселощі. Уздовж узбережжя лежить цілий ряд затишних і комфортабельних готелів. Частина з них має власні пляжами.

Крім того, Фетхіє відомий як гірськолижний курорт. Скеляста місцевість, прилегла до межі міста, включає в себе кілька чудових гірськолижних трас. Сезон для любителів цього виду розваги починається в

грудні і триває аж до початку травня. Найбільшою популярністю користується гора Улудаг, висота якої становить 2 500 метрів над рівнем моря. Вершина покрита снігом більше 170 днів на рік, і справжні цінителі катання вважають за честь хоч раз в житті опинитися тут.

Мармаріс – портове і курортне місто на південно-західному середземноморському узбережжі Туреччини. Місто розташоване в провінції Мугла і крім пляжів і розгалуженої туристичної інфраструктури славиться ще й густими зеленими лісами.

Мармаріс вважається парусної столицею Туреччини.

Крім того, місто досить привабливе для любителів підводного плавання. Велика частина готелів Мармаріса містить власні дайвінг-клуби з професійними інструкторами. Тому маса дайверів з Європи та СНД відвідують курорт з метою цікаво згаяти час. Краса підводного світу звичайно не єгипетська, але для Туреччини цілком пристойна.

Бодрум – невелике курортне містечко, розташоване в турецькій провінції Мугла, на узбережжі Егейського моря. Місто володіє розвиненою туристичною інфраструктурою і як місце для проведення відпустки, користується великою популярністю серед жителів СНД, а також східної і західної Європи. На території курорту працює аеропорт міжнародного рівня.

Туристичний бізнес став розвиватися в Бодрумі зовсім недавно, проте за цей час місто перетворилося на сучасний курортний центр з великою кількістю розважальних закладів і готелів, значна частина яких має категорію «п'ять зірок». Крім того, місто дуже зручне як стоянка для яхт, внаслідок чого частина любителів яхтингу і вітрильного спорту відправляються сюди для проведення незабутнього відпустки. Мальовничі пейзажі і білосніжні сонячні пляжі Бодрума роблять курорт улюбленим місцем для безлічі туристів.

Найвищі ціни на туристичні путівки і проживання в турецьких готелях тримаються в літні місяці, в пору відпусток, а конкретніше в липні і серпні. Червень не дуже дорогий. Найнижчі ціни на відпочинок в Туреччині

зберігаються в період часу з листопада по лютий. Навесні ціни залишаються досить невисокими, але початок туристичного сезону якось зобов'язує до деякого їх підвищення. Характерно, що на травневі свята ціни ще залишаються вельми демократичними, принаймні, явно більш низькими, ніж у Єгипті. А ось у вересні навпаки – турецькі ціни хоч і знижуються після спекотного у всіх відносинах літа, але не можуть конкурувати з єгипетськими, оскільки в країні фараонів вони пускаються по осені значніше.

З фінансової точки зору кращий час для поїздки до Туреччини – друга половина червня і серпня, ну і звичайно оксамитовий сезон у вересні. У цьому час вже прийнятні у всіх планах кліматичні умови, але ціни ще не вийшли (чи вже спустилися) з пікової позначки, яка наступає в перших числах липня.

Опис курортного готелю Fame Residence Lara & SPA 5*.

Адреса – Kemeragzi Mevkii LARA/ANTALYA/TYRKEY

Телефони: +90 (242) 3522727, +90 (242) 3522712

Е-mail готеля: sales@famehotels.com

Сайт готеля: Fame Residence Lara & SPA 5*

Готель Fame Residence Lara (додаток Б) було відкрито у 2006 році, загальна площа 55 000 м². Приємний, затишний, сучасний готель. Невеликі стандартні номери.

Розташований готель в 14 км від аеропорту м. Анталія, в 16 км від центру міста, на самому березі моря.

Готель складається з одного 9-поверхової основної будівлі (80% номерів з частковим або прямим виглядом на море). У готелі 336 однокімнатних deluxe room, 64 однокімнатних family deluxe room, 36 двокімнатних family elite room, 3 двокімнатних deluxe suite room, 1 двокімнатний elite suite room, 2 connected deluxe.

Типи номерів: Deluxe Room; Deluxe Suite; Elite Suite Room; Family Deluxe Room; Family Elite Room; Family Elite Suite Room; Standard Room.

У номерах готелю:

- ванна / душ;
- фен;
- міні-бар (вода поповнюється щоденно безкоштовно);
- сейф (під заставу);
- кондиціонер;
- кабельне/спутникове ТБ;
- телефон;
- інтернет Wi-Fi;
- кабельний інтернет;
- балкон/терраса;
- прибирання номеру (щоденно);
- заміна рушників, постільної білизни (3 рази на тиждень);
- room-service (24 години, безкоштовно, по меню);
- кухня/кухонний куточок (не у всіх номерах);
- джакузі (не у всіх номерах).

Харчування в готелю представлено по системі – FSAI (всё включено Fame Style).

Сніданок, обід, вечеря – шведський стіл, алкогольні та безалкогольні напої місцевого виробництва (10:00– 00:00), морозиво (18:00– 18:30), міні-бар (тільки вода), пізній сніданок, полуденок , гезлеме, фрукти (16:00– 17:00), пізній вечеря, обід, вечеря, A’La Carte ресторан (одноразове відвідання на тиждень – безкоштовно).

У готелі:

- 7 конференц-залів. Каура 1– 2– 3: максимально вміщує до 1000 осіб.

Зали обладнані сучасною технікою;

- кінотеатр (безкоштовно);
- 1 відкритий басейн, площа 2700 кв. м;
- 1 закритий з підігрівом, площа 205 кв. м, працює тільки в зимовий сезон. Години роботи басейнів: з 7:00–20:00;
- медичний кабінет відкритий з 9:00–12:30 та з 14:00–16:30.

Години прийому в лікаря: з 10:00–12:00, з 14:00–16:00;

- Wi-Fi в лобі готелю;
- автобус до центру Анталії (платно);
- пральня;
- екскурсії;
- салон краси;
- інтернет-куточок;
- магазини;
- ресторан;
- ресторан A la Carte;
- кафе / бар;
- прокат автомобілів;
- умови для інвалідів;
- номери для некурців;
- оплата платіжними картами;

Пляж власний, піщаний. Довжина пляжної смуги 125 м. На пляжі матраци, парасольки, пляжні рушники (видаються під депозит).

Для дітей:

- 1 відкритий басейн;
- міні-клуб для дітей у віці від 4 – 12 років. Години роботи: 10:30–12:30, 14:30–16:30;
- послуги няні цілодобово;
- дитяче ліжко за запитом;
- дитяче меню і стільчики в ресторані.

Розваги і спорт:

- 4 гірки для дорослих. Години роботи: з 10:00–12:00 і з 14:00–16:00;
- 2 футбольних поля (55x100 і 45x90);
- 2 тенісних корти з твердим покриттям;
- освітлення (платно);

- оренда ракеток і м'ячів (платно);
- уроки тенісу, за запитом (платно);
- водні лижі (необхідна ліцензія);
- серфінг (необхідна ліцензія);
- парашут;
- каное;
- водний мотоцикл;
- З джакузі на відкритому повітрі (безкоштовно);
- джакузі в спа-центрі (платно);
- турецька лазня (безкоштовно тільки вхід);
- шахи (безкоштовно);
- дискотека (безкоштовно);
- джоггінг;
- спортивний зал;
- настільний теніс;
- дартс;
- більярд;
- боулінг;
- масаж;
- Spa-центр / Wellness-центр;
- анімація;
- вечірні шоу програми.

Відпочинок у Туреччини – це відпочинок для всіх. Відпочинок в сучасних готелях високого класу, схожих на цілі міста, з різною системою живлення: від всіма улюбленого туристами All inclusive (усе включено), до самого економічного відпочинку. У Туреччині подобається всім, і дорослим, і дітям. Незважаючи на війну, в останні роки в Туреччині побувало величезна кількість українських туристів.

Висновок до 3 розділу

Розглянувши особливості організації готельних послуг в курортних готелів Туреччини та Єгипту можна сказати, більшість туристів, які відпочивали на закордонних курортах, оцінюють якість основних та додаткових готельних послуг в готелях у середньому на 4 бала (за п'ятибальною шкалою), аналогічний середній бал в курортних готелях України становить близько 2-3 балів. Якість обслуговування в вітчизняних готелях суттєво поступається прийнятому рівню якості у зарубіжних країнах, обов'язковими атрибутами якої є: сучасна інфраструктура, високопрофесійний та гостинний персонал, новітні системи безпеки, високо розвинуте сервісне середовище гостинності.

ВИСНОВКИ

У роботі здійснено дослідження специфіки сервісного обслуговування туристів у закордонних курортних готелях. Одержані результати дають підстави для формулювання загальних висновків.

Розглянуто теоретичні основи та охарактеризувати готельне господарство як складову індустрії гостинності. У кожній країні формуються свої типи підприємств готельного господарства, що враховують особливості сформованої інфраструктури, географічного положення, кліматичних умов і ряду інших факторів. Конкурентну перевагу одержують ті підприємства готельного господарства, які всебічно враховують особливості споживчого сприйняття послуг і всебічно використовують інноваційні технології. Лікувально-оздоровчий туризм найтіснішим образом пов'язаний з курортологією й відповідно види турів залежать від типу курортів. Основою класифікації курортів служить її провідний природний лікувальний фактор. Відповідно до цього курорти ділять на бальнеотерапевтичні, грязьові й кліматичні.

Класифікація житлових номерів у готелях передбачає їхній поділ на категорії згідно розмірів, місткості, типу житлових і нежитлових приміщень, обладнання, рівня комфорту та інших факторів.

Класифікація підприємств харчування:

- за типом підприємства: ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, фабрики-кухні;
- по виду власності: власні і орендовані;
- за місцем розташування: у складі туристичного готельного комплексу; у складі готелів; у складі інших засобів розміщення; автономні;
- за способом обслуговування: обслуговуються офіціантами; самообслуговування; змішаного обслуговування;
- за класності: «люкс»; «вищий»; «перший»; «поза категорією»;
- за асортиментом: страви широкого вибору; комплексні страви; страви

національної кухні; екзотичні страви;

– по режиму обслуговування: сніданок; напівпансіон; повний пансіон; шведський стіл (буфет); спеціальне харчування (дієтичне, вегетаріанське і т.д.); дитяче харчування.

Для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування гостей у готелі передбачені наступні основні служби: бронювання; обслуговування; прийому і розміщення; експлуатації номерного фонду; безпеки.

Охарактеризовано основні та додаткові послуги у курортних готелях. Організація відпочинку рекреантів на курортах є однією з найважливіших завдань фахівців курортної справи і туризму. Численні опитування показують, що основною метою приїзду на курорт 50– 70% відпочиваючих є відпочинок.

Останнім часом дуже популярними є готелі зі spa-комплексами, а також спеціальні spa-готелі, де завдання оздоровлення, релаксації з застосуванням різноманітних водних процедур та інших засобів виходять на перше місце. Готелі категорії п'ять зірок обов'язково надають своїм гостям послуги фітнес і spa-центрів.

Екскурсійна діяльність є одним з основних компонентів індустрії туризму. Екскурсійні послуги входять до переліку додаткових послуг, що надаються засобами розміщення. Слід зазначити, що екскурсійні послуги надаються більшістю готельних підприємств, незалежно від їх категорії та репутації. При ряді готелів є власні екскурсійні бюро та спеціалізовані відділи.

На якість обслуговування, впливає асортимент пропонованих послуг. Але сам по собі асортимент не забезпечує якості. Необхідна комплексність послуг і товарів, їх спрямованість на конкретного споживача, а також своєчасність їх надання, має великий вплив на якість обслуговування.

Порівняно сервісне обслуговування туристів в курортних готелях Єгипту та Туреччини.

Головною особливістю пляжного відпочинку в Єгипті є його функціонування цілий рік. Температура води в Червоному морі навіть в зимові місяці не опускається нижче 20 градусів. Найкращим часом для відпочинку в Єгипті традиційно визнаються весна й осінь.

Всі готелі на всьому єгипетському узбережжі мають власні добре обладнані пляжі. Це економічно вигідно для туристів, оскільки за так звані пляжні послуги їм не доводиться платити окремо. Лежаки, шезлонги, сонцезахисні парасольки, як правило, надаються постояльцям готелів безкоштовно, а в більш дорогих готельних комплексах в безкоштовний сервіс входять також пляжні рушники та гумові матраци.

Готель Savoy Sharm El Sheikh можна назвати невеликим містечком, який має всю необхідну інфраструктуру і розкинувся на мальовничому узбережжі Червоного моря. Характерна особливість Savoy Sharm El Sheikh – достаток тропічної рослинності, що перетворює готель в оазис посеред пустелі. Корпуси в готелі ярусного типу, розташовані буквою «S» і мають різну віддаленість від моря. Укупі з нещодавно відкритим центром розваг «Soho Square» готель насправді можна порівняти з містом. У ресторанах готелю Savoy Sharm El Sheikh є така цікава особливість, як можливість спостерігати за мешканцями Червоного моря «в прямому ефірі» (під водою неподалік від пляжу встановлені дві відеокамери з підсвічуванням). Сам пляж продуманий до дрібниць: столики, попільнички, парасольки і шезлонги – все залишає тільки приємні враження.

Відпочинок у Туреччині – це відпочинок для всіх. Відпочинок в сучасних готелях високого класу, схожих на цілі міста, з різною системою живлення: від всіма улюбленого туристами All inclusive (усе включено), до самого економічного відпочинку. У Туреччині подобається всім, і дорослим, і дітям. Незважаючи на війну, в останні роки в Туреччині побувало величезна кількість українських туристів.

Розглянувши особливості організації готельних послуг в курортних готелів Туреччини та Єгипту можна сказати, більшість туристів, які

відпочивали на закордонних курортах, оцінюють якість основних та додаткових готельних послуг в готелях у середньому на 4 бала (за п'ятибальною шкалою), аналогічний середній бал в курортних готелях України становить близько 2-3 балів. Якість обслуговування в вітчизняних готелях суттєво поступається прийнятому рівню якості у зарубіжних країнах, обов'язковими атрибутами якої є: сучасна інфраструктура, високопрофесійний та гостинний персонал, новітні системи безпеки, високо розвинуте сервісне середовище гостинності

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Про туризм : Закон України від 15 верес. 1995 р. № 324/95-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1995. № 31. Ст. 241.
2. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг : наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січ. 1999 р. № 37 : зареєстр. в Міністерстві юстиції України 15 квіт. 1999 р. за № 236/3529.
3. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : Закон України від 1 черв. 2000 р. № 1775-ІІІ. Відомості Верховної Ради України. 2000. № 36. Ст. 299.
4. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. Київський ун-т туризму, економіки і права. Київ : Знання України, 2002. 351 с.
5. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280/12> (дата звернення: 17.04.2026)
6. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація: Навчальний посібник. Київ: Центр інформаційних технологій. 2006 292 с.
7. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2145/2074> (дата звернення: 17.04.2026)
8. Бичківський Р. Управління якістю: навчальний посібник. Львів: «Львівська політехніка», 2010. 432 с.

9. Ведмідь. Н. І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: монографія. Київ : КНТЕУ, 2013. 536 с.

10. Ведмідь. Н.І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: монографія. Київ : КНТЕУ, 2013. 536 с.

11. Вівсюк І. О. Особливості структуризації економічного потенціалу підприємства готельного господарства. *Економіка і регіон*. Національний університет ім. Юрія Кондратюка. 2024. № 1(92). С. 109–114. DOI: [https://doi.org/10.26906/EiR.2024.1\(92\).3316](https://doi.org/10.26906/EiR.2024.1(92).3316) (дата звернення: 17.04.2026)

12. Галасюк С. Кондо-готель як новий формат провадження готельного бізнесу в Україні. *Економіка та суспільство*, № 60. 2024. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-14> (дата звернення: 23.04.2026)

13. Горіна Г.О. Сутність та специфіка мережевої організації міжнародного готельного бізнесу. *Економіка та держава*. 2011. № 3. С. 107–109.

14. Графська О. І. Проблеми сертифікації та управління якістю у HORECA. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2023. № 9. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-04>.

15. Гриневич Л. В., Смотров Д. В. Як організаційно забезпечити омніканальність підприємству? *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія: економіка та управління. 2023. № 7. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-04-13>.

16. Громяк С. Система управління якістю як чинник формування національного багатства. *Економіка та суспільство*, 2024. № 63. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-103>.

17. Дроздова В., Таранова Д., Кара Г. Ділове адміністрування процесів організації діяльності підприємств в умовах діджиталізації. *Економіка харчової промисловості*. 2024. Том 16, Випуск 1. С. 62–67. <https://doi.org/10.15673/fie.v16i1.2891>.

18. Іщенко С. В., Шкаран В. Б., Ткач В. П. Теоретичні аспекти організації управління формуванням, використанням та розвитком

потенціалу фінансово-економічної стійкості підприємств. *Актуальні проблеми економіки*. 2024. № 7(277). URL: <https://eco-science.net/wp-content/uploads/2024/07/.pdf> (дата звернення: 17.04.2026).

19. Кудлай Т. В. Контрактне управління готельними мережами : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 ; Київ. нац. торг. економ. унт. Київ, 2015. 223 с.

20. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>

21. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Муніч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. проф. В.К. Федорченка. Київ: Вища школа, 2001. 237 с.

22. Лупашко А. Заощаджуємо та примножуємо. Як власникам бізнесу змусити гроші працювати в умовах війни. URL: <https://delo.ua/realty/zaoshhadzujemo-ta-primnozujemo-yak-vlasnikam-biznesu-zmusiti-grosipracuyvati-v-umovax-viini-404867/> (дата звернення: 17.04.2026).

23. Лявинець Г. Антикризовий менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2024. № 66. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-129>

24. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.

25. Мітяєва Т., Горішевський П. Війна та готельно-ресторанна сфера: виклики та адаптація. *Економіка та суспільство*. 2024. № 62. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-146>

26. Непочатенко В., Нагернюк Д. Готельний ринок України в умовах війни та перспективи його розвитку. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-133> (дата звернення: 17.04.2026)

27. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент: навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.

28. Нечева Н.В., Шикіна О.В., Давиденко О.В. Тенденції сервісного управління підприємств санаторно-курортного комплексу. *Економіка та*

суспільство. № 40. 2022. С. 41-46.

29. Ніколайчук О. А., Ауліна Р. І., Миснік Я. С. Удосконалення управління якістю обслуговування у готельному закладі. *Торгівля і ринок України*. 2024. № 1(53). <https://doi.org/10.33274/2079-4762-2023-53-1-64-80>

30. Носань Н. Інтеграція інноваційних управлінських практик в аналіз організаційних структур підприємства. *Економіка та суспільство*. 2024. № 66. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-77> (дата звернення: 17.04.2026).

31. Петрова І. В. Дозвілля в зарубіжних країнах. Київ: Кондар, 2005. 408 с.

32. Пуцентайло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. Київ.: Центр навч. літ-ри, 2007. 344 с.

33. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. (2022). Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44. С. 173–179. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-35>

34. Седікова І., Москвічова О. Застосування концепцій антикризового управління в готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-89>

35. Семенов В. Ф., Нечева Н. В. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія. Одеса. 2019. 259 с.

36. Скибінський С. В. Маркетинг готельних послуг. Підручник. Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2000. 246 с.

37. Солоненко Ю., Криворучко Д. Стан та сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в світі за впливу зовнішніх факторів. *Галицький економічний вісник*. 2013. №. 84(4). С. 130–140.

38. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н. проф.. Доручунцова С. І. Київ: Ліра, 2005. 520 с.

39. Федорченко В. К., Мініч І. М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Київ: КУТЕП, 1999. 214 с.
40. Халіна В., Колбасинський Ю. Теоретичне підґрунтя адаптивного управління підприємством. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-127>
41. Шаповал М. І. Основи стандартизації управління якістю і сертифікації. Київ: УФІМБ, 2000. 211с.
42. Шикіна О. В. Динаміка розвитку міжнародної готельної індустрії на прикладі готельних мереж. *Актуальні проблеми економіки*. 2018. № 12 (210). С. 82–91.
43. Шикіна О. В. Моніторинг структури готельних брендів Європи. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2019. № 3 (266). С. 178–201.
44. Шикіна О. В. Світовий досвід створення готельних мереж. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України* : матеріали Всеукраїнської науковопрактичної конференції, студентів, аспірантів та вчених, 10 квітня 2019 р. Одеса, 2019. С. 144–149.
45. Шматковська Т., Мостовенко Н. Організаційно-економічні та фінансові засади відновлення конкурентоспроможності сфери гостинності України. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. URL: <https://doi.org/10.32782/524-0072/2024-63-130> (дата звернення: 17.04.2026).
46. Debela I. Conceptual model of the management optimization problem. *Znanstveni bilten Tavrian.Seriya: Sklop: Ekonomija*. № 16. 2023. P. 114–118. URL : <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.16.15> (дата звернення: 17.04.2026)
47. Fame Residence Lara & SPA. URL: <https://www.famehotels.com/fame-residence-lara-spa/> (дата звернення: 23.04.2026).
48. Savoy Sharm El Sheikh. URL: <https://www.savoy-sharm.com/savoy> (дата звернення: 23.04.2026).
49. Tourism Strategy of Turkey – 2023. Ministry of Culture and Tourism –

Ankara, 2007. URL: [http:// www.kulturizm.gov.tr](http://www.kulturizm.gov.tr). (дата звернення: 23.04.2026).

50. Слюсаренко А.В., Віндюк А.В. Специфіка відпочинку в Єгипті.
Тиждень науки-2026 : збірник тез доповідей практичної конференції.
Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2026.

ДОДАТКИ

Додаток А
Savoy Sharm El Sheikh, Єгипет



Додаток Б

Fame Residence Lara & SPA, Туреччина

