

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МАЛИХ ГОТЕЛІВ

Виконав: студент II курсу, групи МТЕ-410м
Спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
_____ Сидоренко С.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник Віндюк А.В.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Соколов А.В.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Другий (магістерський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр

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

«___» _____ 2021 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Сидоренку Сергію Сергійовичу
(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи (проекту) Стан та перспективи розвитку малих готелів
керівник роботи (проекту) Віндюк А.В., д.п.н., проф. _____ ,
затверджені наказом закладу вищої освіти від 14 вересня 2021 року № 337
2. Строк подання студентом роботи (проекту) 13.12.2021 р. _____
3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, Інтернет-джерела, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, монографії, законодавчі та нормативно-правові акти України, дані первинного бухгалтерського обліку, статистичні звіти
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
1) Готельна індустрія як складова індустрії гостинності основи. 2) Сучасний стан розвитку готельної індустрії. 3) Перспективи розвитку малих готелів в Запорізькому регіоні.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Графічний матеріал кваліфікаційної дипломної роботи має бути: 11 таблиць і 3 рисунки.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Віндюк А.В., професор каф. ТГРБ	01.09.2021	11.10.2021
2	Віндюк А.В., професор каф. ТГРБ	01.09.2021	25.10.2021
3	Віндюк А.В., професор каф. ТГРБ	01.09.2021	08.11.2021
Нормоконтроль	Цвілий С.М., доцент каф. ТГРБ	01.09.2021	19.11.2021

7. Дата видачі завдання 1 вересня 2021 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	01.09.2021	виконано
2	Вивчення літературних джерел	01.09-10.09.2021	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	01.09-01.10.2021	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.09-11.10.2021	виконано
5	Виконання першого розділу	11.10.2021	виконано
6	Виконання другого розділу	25.10.2021	виконано
7	Виконання третього розділу	08.11.2021	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	15.11.2021	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	19.11.2021	виконано
10	Перевірка роботи на плагіат	22.11.2021	виконано
11	Перевірка роботи керівником	26.11.2021	виконано
12	Одержання відгуку та рецензії	29.11.2021	виконано
13	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	03.12.2021	виконано
14	Подання роботи на кафедру	13.12.2021	виконано
15	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	20.12. 2021	виконано

Студент

(підпис)

Сидоренко С.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту)

(підпис)

Віндюк А.В.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. На сьогоднішній день, світовий досвід свідчить, що малий готель - самий дохідний формат готельного бізнесу. Як вважають фахівці з готельної справи, готелі на 20-30 номерів, які пропонують послуги високої якості, являють собою самий незаповнений сегмент ринку. Малі готелі помітно конкурують з великим готельним бізнесом, успішно компенсують дефіцит номерного фонду, насамперед в економічному ціновому сегменті. Актуальність теми полягає в тому, що готельний бізнес останнім часом привертає до себе увагу не тільки великих корпорацій або муніципальних об'єднань, але і досить дрібних компаній і навіть приватних підприємців. При цьому все більшим попитом користуються не багатомільйонні проекти великих готельних комплексів, а, так звані, малі готелі. Трохи більше половини постояльців припадає на великі готелі, а решта - гарантована частка міні-готелів. Малі готелі мають великий попит серед клієнтів тому, що вони можуть забезпечити індивідуальний підхід і уважне ставлення до кожного гостя. Дані положення зумовили вибір теми дослідження.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є розробка методичних та науково-практичних рекомендацій щодо розвитку малих готелів як складової індустрії гостинності. Реалізація поставленої мети обумовила необхідність вирішення в роботі наступних **завдань**: проаналізувати особливості готельної індустрії як складової індустрії гостинності та історію засобів розміщення; розглянути сучасний стан розвитку малих готелів за кордоном та в Україні; дослідити діяльність малих готелів м. Запоріжжя та визначити перспективи їх розвитку на прикладі готелю «Соборний».

Об'єктом наукового дослідження є діяльність підприємств розміщення готельного господарства.

Предметом дослідження є сучасний стан та перспективи розвитку малих готелів м. Запоріжжя.

Методи дослідження: порівняння, узагальнення, аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, аналітико-дослідницький метод, статистичний метод, описовий, метод експертних оцінок, метод абсолютних та відносних різниць, прийоми економічного аналізу (табличний, порівняння, групування, графічний), методи пошуку і збору даних, SWOT-аналіз, анкетування.

Інформаційну базу дослідження становлять: нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних конференцій, форумів та семінарів, дані статистичної звітності, Інтернет-ресурси, сайти компаній, власні дослідження, результати анкетування, тощо.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в доповненні комплексу теоретичних, методичних і прикладних засад щодо обґрунтування напрямів і перспектив формування ефективного механізму надання послуг в малих готелях.

Практичне значення результатів полягає в тому, що запропоновані матеріали можуть бути використанні у вітчизняних малих готелях, зокрема, готелем «Соборний», м. Запоріжжя, в 2022 році планується впровадити рекомендації щодо удосконалення організації готельних послуг (довідка № 37 від 01.12.2021 р.). При викладанні дисципліни «Організація готельних послуг» для студентів спеціальностей «Туризм», «Готельно-ресторанна справа» можливо використання матеріалів кваліфікаційної дипломної роботи.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, які викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на XXX Міжнародній науковій конференції студентів і молодих учених “Наука і вища освіта” (м. Запоріжжя, 10 листопада 2021 р., Класичний приватний університет) [46] за результатами, яких опубліковано тези доповідей

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань

(53 найменувань) та додатків. Загальний обсяг роботи – 107 сторінок комп'ютерного тексту, основний зміст викладено на 99 сторінках. Робота містить 11 таблиць та 3 рисунки.

АНОТАЦІЯ

Сидоренко С.С. Стан та перспективи розвитку малих готелів. – Кваліфікаційна дипломна робота.

У роботі проаналізовано особливості готельної індустрії як складової індустрії гостинності та історію засобів розміщення; розглянуто сучасний стан розвитку малих готелів за кордоном та в Україні; досліджено діяльність малих готелів м. Запоріжжя та визначено перспективи їх розвитку на прикладі готелю «Соборний».

Ключові слова: малий готель, засоби розміщення, готельна послуга, готель «Соборний», м. Запоріжжя.

ANNOTATION

Sidorenko S.S. The Current State and Outlook for the Development of Small Hotels. – Qualifying work.

The paper analyzes the personalities of the hotel industry as part of the hospitality industry and the history of accommodation; the current state of development of small hotels abroad and in Ukraine is considered; the activity of small hotels in Zaporizhia was studied and the prospects of their development were determined on the example of the Soborny Hotel.

Keywords: small hotel, accommodation facilities, hotel service, Soborny Hotel, Zaporizhia.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ
І ТЕРМІНІВ

ВТО – Всесвітня туристична організація

грн. – гривня

ДСТУ – Державний СТандарт України

ін. – інше

КВЕД – класифікація видів економічної діяльності

млн. – мільйон

р. – рік

рис. – рисунок

ст. – стаття

СРСР – Союз Радянських Соціалістичних Республік

США – Сполучені Штати Америки

т.д. – так далі

табл. – таблиця

тис. – тисяча

AAA – American Automobile Association

B&B – Bed and Breakfast

JLL – Jones Lang LaSalle

HOTREC – Hotels, Restaurants & Cafés

VIP – Very Important Person

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ ЯК СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	13
1.1. Історія розвитку засобів розміщення	13
1.2. Класифікація та види готельних підприємств	34
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ	50
2.1. Місце малих готелів в індустрії гостинності	50
2.2. Сучасний стан розвитку малих готелів в Україні	62
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МАЛИХ ГОТЕЛІВ В ЗАПОРІЗЬКОМУ РЕГІОНІ	75
ВИСНОВКИ	97
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	100
ДОДАТКИ	105

ВСТУП

У ринковій економіці величезна роль належить індустрії гостинності, яка є не тільки візитною карткою країни, але і вносить істотний внесок в розвиток національної економіки. Стрімкі темпи розвитку світового туризму за останнє десятиліття призводять протягом кожних п'яти років до збільшення приблизно в два рази кількості персоналу, зайнятого в сфері світового туризму.

Індустрія гостинності охоплює різні групи організацій, включаючи готелі, мотелі, гостьові будинки, ресторани, кафе, магазини туристських товарів, парки відпочинку, інші сфери, пов'язані з туризмом і відпочинком, які надають соціальні та персональні послуги. А термін «гостинність» завоював особливу популярність в останні роки не тільки в усьому світі, але і в Україні.

Актуальність теми полягає в тому, що готельний бізнес останнім часом привертає до себе увагу не тільки великих корпорацій або муніципальних об'єднань, але і досить дрібних компаній і навіть приватних підприємців. При цьому все більшим попитом користуються не багатомільйонні проекти великих готельних комплексів, а, так звані, малі готелі. Спираючись на наукові теми, які вивчають тему туризму, і міні-готелів зокрема, можна зробити висновок, що трохи більше половини постояльців припадає на великі готелі, а решта – гарантована частка міні-готелів.

Ринок міні-готелів виявився більш захищеним від економічного спаду, в основному за рахунок гнучкості в ціновій політиці та індивідуальному підході до кожного гостя, що практично неможливий у великих готелях.

На даний час міні-готелі практично у всіх країнах Європи давно міцно зайняли свою нішу в готельній індустрії, ставши одним з ключових елементів готельного бізнесу.

В Україні з кожним роком число міні-готелів стрімко збільшується, роблячи їх серйозною альтернативою великим готелям. Однак суттєвою

проблемою є відсутність чітких даних про кількість малих готельних підприємств, в результаті чого неможливо порахувати рівень їх доходів, що призводить до недоотримання значних сум податкових платежів до бюджету країни. Тому ринок міні-готелів України можна охарактеризувати як «сірий» з точки зору законодавства.

Розвиток малого готельного бізнесу зріс через проведення масштабного спортивного турніру «Євро-2012». На таких заходах попитом користуються як великі проекти, так і міні-готелі, які так поширені на Заході і чудово підходять для основного сегменту споживачів – туристів, які мають середній дохід.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання розвитку готельної індустрії в Україні і світі досліджували такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Х. Роглев [44], Л. Нечаюк [34], Г. Круль [23] М. Мальська [27], С. Журавльова [19], О. Лойко [25], Т. Кукліна, В. Зайцева [24] та інші.

Кваліфікаційна дипломна робота виконана відповідно до тематичного плану науково-дослідної роботи кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка» з напрямку «Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства» (державний реєстраційний номер № 0121U113800).

Метою роботи є розробка методичних та науково-практичних рекомендацій щодо розвитку малих готелів як складової індустрії гостинності.

Для досягнення цієї мети поставлено такі завдання:

- проаналізувати особливості готельної індустрії як складової індустрії гостинності та історію засобів розміщення;
- розглянути сучасний стан розвитку малих готелів за кордоном та в Україні;
- дослідити діяльність малих готелів м. Запоріжжя та визначити перспективи їх розвитку на прикладі готелю «Соборний».

Об'єкт дослідження є діяльність підприємств розміщення готельного господарства

Предметом дослідження є сучасний стан та перспективи розвитку малих готелів м. Запоріжжя.

Методи дослідження: порівняння, узагальнення, аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, аналітико-дослідницький метод, статистичний метод, описовий, метод експертних оцінок, метод абсолютних та відносних різниць, прийоми економічного аналізу (табличний, порівняння, групування, графічний), методи пошуку і збору даних, SWOT-аналіз, анкетування.

В якості інформаційної бази були використані нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних конференцій, форумів та семінарів, дані статистичної звітності, Інтернет-ресурси, сайти компаній, власні дослідження, результати анкетування, тощо.

Вступ розкриває актуальність даного дослідження, визначає мету, об'єкт, предмет, завдання дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в доповненні комплексу теоретичних, методичних і прикладних засад щодо обґрунтування напрямів і перспектив формування ефективного механізму надання послуг в малих готелях.

Практичне значення результатів полягає в тому, що запропоновані матеріали можуть бути використанні у вітчизняних малих готелях, зокрема, готелем «Соборний», м. Запоріжжя, в 2022 році планується впровадити рекомендації щодо удосконалення організації готельних послуг (довідка № 37 від 01.12.2021 р.). При викладанні дисципліни «Організація готельних послуг» для студентів спеціальностей «Туризм», «Готельно-ресторанна справа» можливо використання матеріалів кваліфікаційної дипломної роботи.

Апробація результатів дослідження. Результати кваліфікаційної дипломної роботи викладені та ухвалені на XXX Міжнародній науковій

конференція студентів і молодих учених «Наука і вища освіта», яка проходила Класичним приватним університетом, м. Запоріжжя, 10 листопада 2021 року [46].

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 11 таблиць та 3 рисунка. Загальний обсяг роботи становить 107 сторінок комп'ютерного тексту, основний зміст роботи викладено на 99 сторінках. Перелік посилань містить 53 найменування.

РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ ЯК СКЛАДОВА ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

1.1. Історія розвитку засобів розміщення

Поняття «гостинність» старе, як сама людська цивілізація. Англійське слово «hospitality» (гостинність) походить від старофранцузького слова «хоспіс», що означає «странноприймний будинок». Поява перших прообразів готелів, як і самої професії з обслуговування людей, що зупиняються на нічліг, сягає своїм корінням в далеке минуле.

Гостьові будинки розташовувалися в містах і на дорогах, що ведуть з одних країн в інші. Крім мандрівників послугами цих гостьових будинків користувалися гінці, кур'єри, державні службовці. У гостьових будинках людям надавали нічліг, притулок, їжу, також там годували і міняли коней.

В середні віки в Європі постійні двори починали створюватися при монастирях. Церква зобов'язувала організовувати «госпіці» для мандрівників, прочан, священників, мандруючих по святих місцях. Згодом з безкоштовного притулку вони стають підприємствами, розрахованими на отримання доходу [21].

Прообрази готелів були і на Близькому Сході, і в Середній Азії, і в Закавказзі. Купці з караванами товарів мандрували по пустелях і передгір'ях. Ночували вони зазвичай в шатрах, але іноді зупинялися в караван-сараях – своєрідних готельних комплексах, що включали в себе загін для верблюдів і приміщення для ночівлі людей, оточені фортечною стіною.

Найдавніші згадки в листуваннях Стародавнього Єгипту про місця для розміщення подорожуючих свідчать про те, що історія розвитку готельного бізнесу нерозривно пов'язана з подорожами.

В еволюції світового готельного господарства виділяють періоди, які відповідають історичним етапам розвитку суспільства: Стародавній світ, Середньовіччя, Новий час, Сучасний [45].

Стародавній світ – тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е. Згадка про перші підприємства індустрії гостинності – таверни – можна знайти в манускриптах, що відносяться вченими до епохи античних Греції та Риму. Активний розвиток торгівлі та пов'язаних з нею подорожей зумовили необхідність організації для мандрівників не тільки послуг харчування, а й ночівлі, безпеки, а також забезпечення відпочинку для в'ючних тварин. З метою задоволення потреб та надання гарантії для повторних приїздів мандрівників городяни міст будували приміщення для ночівлі, склади для товарів, стійла для коней і верблюрів.

Перші пам'ятники організованого будівництва, знайдені на території Близького Сходу, датовані II тисячоліттям до н.е. Зокрема будинки для купців і мандрівників будували на транзитних шляхах біля водних джерел.

У цей період суспільного розвитку, як вважають історики, з'явилися перші вітальні і заїжджі двори – прообрази сучасних готелів і ресторанів. Наприклад, згадка про таверни містяться в античних манускриптах, одним з яких є Кодекс царя Вавилону Хаммурапі, написаний приблизно у 1700 році до н.е. [44].

У Стародавній Греції в I тисячолітті до н.е. таверни відігравали велику роль в соціальному та релігійному житті. Одночасно їх кількість була незначна, оскільки мандрівники пересувалися по країні повільно і багатьом з них доводилося розраховувати на послуги гостинності в приватних будинках.

Розвиток торгівлі, особливо в таких містах, як Рим, Афіни, і пов'язані з нею тривалі подорожі зумовили появу заїжджих дворів – одно-, двоповерхових будинків з окремими кімнатами для подорожуючих. У деяких з них існувала кімната для вмивання. Крім ночівлі за окрему плату мандрівники могли харчуватися, замінити коней або полагодити упряж, вози.

Найбільша кількість заїжджих дворів була на території Римської імперії. Давньоримські постоялі двори розташовувалися уздовж головних доріг у містах і поселеннях на відстані один від одного приблизно 25 миль (40,225 км).

Особливою вишуканістю обслуговування, оригінальністю архітектурного стилю та широким використанням прогресивних нововведень для зручності перебування гостей відзначались давньогрецькі постійні двори. У Стародавній Греції набули поширення два типи постійних дворів – приватні – катагогії, та державні – пандокеї. У міських постійних дворах, незалежно від форми власності, передбачалось постійне водопостачання по керамічних трубах, наявність у дворіку туалету – латрики, водоймищ, фонтанів, декоративного озеленення. У таких закладах часто перебували державні службовці, багаті патриції, які прибували на спортивні змагання, відвідували театри, відомі храми.

За часів панування імператора Октавіана (63 рік до н.е. – 14 рік н.е.) з'явилися так звані: «mansiones» і «stationes». Їх можна вважати першими осередками з надання готельних послуг. Вони були власністю держави, одним з джерел державних доходів і надавали можливість здійснювати товарообмін в межах осередків розміщення. Під час перебування подорожуючим гарантували особисту безпеку і безпеку для їхніх товарів, що було записано в Кодексі Хаммурапі. У цьому документі вперше були сформульовані «Права гостинності» [44].

Видатний вавилонський правитель Хаммурапі вже на третьому році царювання склав свої закони, які були записані на глиняних табличках. На 35-му році царювання за його наказом Закони були висічені на чорному базальтовому стовпі, який було знайдено у 1901 р. французькими археологами при розкопках міста Сузі, на території сучасного Ірану. Там у часи Стародавньої Месопотамії перебувала держава Елам – суперник стародавнього Вавилону. Ця експедиція знайшла три осколки базальтового стовпа заввишки трохи більше 2 метрів. Коли їх з'єднали, то стало зрозуміло, що це унікальна знахідка. У верхній частині стели було зображення царя або правителя, що звертається до бога Шамаша, який тримав у руках щось схоже на сувій. Нижче малюнка і на зворотному боці стели йшли рядки клинописних знаків [13].

Сучасні вітчизняні й зарубіжні дослідники історії внутрішньоконтинентального подорожування й готельного господарства хронологічно пов'язують становлення заїзджих дворів зі Стародавнім світом IV тисячоліття до н.е. – середина V ст. н.е. Давньогрецькі поети та історики Гомер, Аполлотор, Геродот, Страбон, Тацит, Павсаній здійснили перші спроби систематизації даних про сучасні їм пізнавальні й комерційні подорожі, супроводжувані аналізом їх соціокультурної мотивації. Сучасний історики вважають війни, політичні конфлікти, пошук нових земель, природну цікавість людини та її схильність до авантюризм і стверджує, що основи сервісного суспільства є закоріненими у культурно-історичну добу Античності.

У різних народів світу здавна практикувалися звичаї дарування й віддарювання. З гостинністю у східних слов'ян органічно пов'язані прояви доброзичливості. За твердженням німецького історика Гельмальда (XII ст.), немає народу привітнішого від слов'ян через їх гостинність. З давніх часів наші предки вірили, що «гість у дім – Бог із ним», тому гостя приймали щедро, мали навіть окремий дім, призначений для гостей. Стіл для них накривали чистою скатертиною й, пригощаючи, промовляли: Чим багаті, тим і раді», «Що хата має, тим і приймає» і т.п. [8].

Класова ієрархія Римської держави впливала на діяльність осередків розміщення. Розселяли туристів за класовою ознакою. Плебеїв не мали права селити з представниками вищого стану. Засоби розміщення, в яких зупинялися аристократія і державні чиновники, будували за всіма правилами архітектурного мистецтва. Вони пропонували в той час широкий спектр послуг, скористатися якими можна, маючи документ, що підтверджує особливий статус пред'явника.

Таверни і заїжджі двори, призначені для обслуговування громадян нижчого соціального статусу, пропонували лише мінімальні умови для ночівлі та відпочинку.

Велике значення мали лазні, в яких представники вищого прошарку

суспільства проводили вільний час. Зокрема цей вид дозвілля характерний для правління Калігули (37 р. н.е.).

При лазнях облаштовували розкішні обідні кімнати, де організовували банкети, і кімнати для ночівлі [8].

Велике значення для розвитку засобів гостинності мало розширення торгових шляхів на Близькому Сході, в Азії та Закавказзі. У цих регіонах проходили найбільші торгові шляхи. У Персії подорожували на верблюдах, великими караванами. Ночували зазвичай в наметах, які розбивали поруч з караванним шляхом, тому для задоволення потреб туристів будували караван-сараї – будівлі, що складаються з приміщень для ночівлі людей і загону для верблюдів, оточені фортечною стіною, яка захищала від стихій і нападників. У стародавні часи зручності для подорожуючих Азією були більш комфортними ніж ті, які можна було розраховувати в Європі.

За часів Римської імперії заїжджі двори і таверни з'являлися повсюдно, особливо на всіх головних дорогах. У той час їх налічувалося до десяти тисяч. Користуватися заїжджим двором можна було лише за пред'явленням спеціального урядового документа. Ці документи свідчили про особливий статус їх пред'явників, і тому їх часто крали і підробляли. Деякі багаті землевласники будували свої власні постійні двори на межах своїх володінь, якими управляли або раби, або вільновідпущені або пішли на спокій гладіатори.

Господарі таверн і заїжджих дворів були позбавлені багатьох цивільних прав, включаючи право служити в армії, порушувати проти кого-небудь справи в суді, приносити присягу і виступати в якості опікуна [12].

Цікаві приклади побутування звичаю гостинності у древніх народів Європи знаходяться у творах римських авторів, що описують своїх північних сусідів – німців. Публій Корнелій Тацит відзначав, що жоден народ не є таким щедрим в гостинності, як германці. Вважається гріхом відмовити будь-кому із смертних у притулку, кожен пригощає найкращими стравами, відповідно до свого достатку, коли частування не вистачає, то той, хто зараз

був господарем, робиться покажчиком притулку і супутником, і вони йдуть в найближчий будинок без всякого запрошення, і це нічого не значить. Обоє приймають з однаковою щирістю. По відношенню до права гостинності ніхто не робить різниці між знайомим і незнайомим. Якщо, йдучи, гість чогось потребують, то звичай велить надати йому цю річ. Також просто можна вимагати чогось, в свою чергу, і від нього. Відносини між господарем і гостем визначаються взаємною люб'язністю.

Традиції гостинності, що відрізнялися в окремих народів деякими рисами своєрідності, повсюдно мали сакральне обґрунтування: Гість – посланець Бога; Гість від бога – загальнопоширене колись у всьому світі прислів'я.

У Месопотамії, як показали результати розкопок в південній частині Іраку, що проводилися протягом 12 років англійським археологом Леонардом Вуллі, також ще кілька тисячоліть тому, існували хани – місця тимчасового притулку людей. Л. Вуллі пише: «... будинок був швидше за все Ханн – готель або заїжджий двір. У нижніх поверхах будівлі частково розміщувалися стійла, частину приміщень займав сам господар зі своєю сім'єю, інші пристосовані для постояльців. Стіни цього будинку непомірно товсті. Виникає припущення, що готель був триповерховий ...».

Абсолютно точно готелями слід вважати торгові і розвідувальні факторії древніх ассірійських купців, що розміщувалися, зокрема на території східних околиць Хеттського царства (VIII ст. до н.е.) [3].

Відома була готельна справа і в стародавній Фінікії. Хоча фінікійці були в основному мореплавцями, як найвідоміший торговельний народ стародавності, вони користувалися і сухопутними шляхами сполучення. Сухопутні торгові шляхи всередині країни «були забезпечені будівлями для відпочинку караванів», частина цих караван-сараїв була укріплена. Вони «будувалися за одним зразком, в наслідування великим дворам сирійських храмів і склалися з чотирикутного великого двору, оточеного критими галереями, розділеними всередині на окремі приміщення. Поруч були

зроблені колодязі і посаджані дерева «. Знамените місто давнини – Пальміра, мабуть, почало свою історію з подібного караван-сараю, який був відбудований за указом царя Соломона [50].

Найвіддаленіші згадки про місця для розміщення подорожніх можна знайти і в історії Стародавнього Єгипту. В епоху Нового царства Єгипет уже вважався не тільки осередком пам'ятників культури, про що свідчать знайдені численні написи на пірамідах, залишені екскурсантами і туристами античності, але і лікувальним курортом. Ці потреби спонукали владу займатися спорудженням наметових містечок, павільйонів, усіляких будинків і споруд для подорожуючих, а також організацією їхнього харчування і побутового обслуговування. Накопичені знання і досвід спорудження об'єктів розміщення, зафіксовані в історії Стародавнього Єгипту, з успіхом використовувалися пізніше в спорудженні подібних об'єктів греками і римлянами.

До наших днів дійшла старовинний Єгипетський розпис II ст. до н.е. із зображенням гінця, що передає сувій з повідомленням державного чиновника. Державна влада постійно потребувала відомості про стан справ у підвладних територіях і під час військових походів. Ще в період рабовласницького ладу були зроблені перші кроки в справі упорядкування системи транспорту і зв'язку, дорожнього будівництва, об'єктів (місць) розміщення подорожніх [3, 45].

У сучасному значенні слова «готелі» були відомі і гомеровским грекам. Містилися вони біля місць, де відбувалися громадські святкування, поблизу численних храмів, як, наприклад, в Олімпії, біля храму Афродіти та інших культових і курортних визначних пам'яток.

Новий етап у розвитку сфери гостинності настає з падінням Римської імперії у 476 р. н.е., у період Середньовіччя (V – XVI ст. н.е.). Особливості формування мережі засобів гостинності цього періоду насамперед визначались ідеологією суспільних відносин, сформованою на засадах християнських традицій. Найчисельнішою категорією мандрівників були

паломники, священники, місіонери, які відвідували святі місця, виникла необхідність у постійних дворах біля храмів та монастирів. [47].

Про масовий характер паломництва та його державну підтримку свідчить едикт імператора Карла Великого (742 – 814 рр.), згідно з якими всі монастирі та церкви зобов'язувались утримувати паломників, забезпечувати притулок і харчування. Умови проживання у таких постійних дворах були скромними, наближеними до монастирських. У плануванні вони складались з трьох частин – приміщення для чоловіків, жінок і приміщення для харчування. Управління постійними дворами забезпечували монахи або особи, які перебували на службі у монастирі.

Харчування для паломників, що забезпечували монастирі, було скромним, проте значно кращим ніж у придорожніх постійних дворах. Гостинністю щодо паломників відзначались й міські гільдії (купецькі союзи). За помірну плату тут можна було переночувати та отримати послуги з харчування у місцевому трактирі. Завжди такі послуги надавались Лондонською резиденцією відомого Гейзенського союзу – Steelyard. Умови проживання були не менш строгими та наближеними до монастирів.

У регіонах інтенсивної торгівлі та паломництва, сфера гостинності набуває особливо сприятливого розвитку, що зумовлює появу союзів (гільдій) власників постійних дворів. Особливо сприятливим для гільдій був період Хрестових походів XII – XIII ст., вони виникають у центрах інтенсивного руху паломників та жвавого економічного життя. Союзи власників постійних дворів відомі на півночі Італії, у Швейцарії, Франції та інших країнах. Відомо про активну співпрацю гільдій з місцевими муніципалітетами. Зокрема у Флоренції, у 1282 р., гільдія власників постійних дворів забезпечувала службу біля міських воріт і скеровувала гостей у гільдію, де здійснювався їхній розподіл за підпорядкованими закладами гостинності.

Зміцнення державної влади у країнах Європи зумовлює необхідність забезпечення засобів розміщення для державних чиновників, які перебували

поза місцем проживання у державних справах. Карл IV і його син Людовік I будують придорожні двори для державних службовців [14].

Активізація у пізньому Середньовіччі торгівлі, ділові подорожі зумовлюють появу приватних постійних дворів, так званих остерій. Про один з таких постійних дворів у Грау-бюндені (Швейцарія, 881 р.) згадується в історичних джерелах. Більшість придорожніх постійних дворів забезпечувала надзвичайно скромні умови проживання. Гості спали один біля одного на набитих сіном матрацах, що розкладались на підлозі однієї великої кімнати. Таверни у західноєвропейських країнах за аналогією вітчизняної корчми, були місцем шумних гулянок, часто з надмірним вживанням алкогольних напоїв, бійок, антисанітарними умовами.

Асортимент страв у звичайних постійних дворах, тавернах, трактирах був досить скромним. У харчовому раціоні найчастіше використовувався хліб, м'ясо, риба, пиво, у великих трактирах коли очікувалась значна кількість гостей (трапеза з особливих причин) готувалось декілька десятків страв. У XVI ст. в Англії виникли таверни для простого люду, які називаються ординарними. У таких тавернах до загального столу подавались за помірну незмінну плату стандартні дешеві страви.

Поштовхом активізації приватних комерційних готелів та таверн, що змінили постійні двори при монастирях у пізньому Середньовіччі було роздержавлення монастирських земель (секуляризація) у 1539 р англійським королем Генріхом VIII. Водночас з ліквідацією монастирів в Англії та Уельсі мандрівники не могли забезпечуватись безкоштовною ночівлею. Згідно перепису 1577 р., в Англії та Уельсі функціонував 1631 постійний двір, 329 таверн та 14202 пивних [23, 48].

Саме з періодом Середньовіччя пов'язується виникнення поняття «гостинність». Англійське слово «hospitality» (гостинність) походить від старофранцузького «hospice», що означає будинок для приймання подорожніх. Один з найстаріших закладів такого типу є «Hospice de Beaune» у Бургундії, відомий також як «Hotel Dieu», що означає «Дім Бога»,

заснований у 1443 р. як лікарня та притулок для бідних Ніколя Роленом, канцлером податкової інспекції Бургундії. Лікарня «Hospice de Beaune» безперервно функціонує по нині, сьогодні вона оснащена найсучаснішим медичним обладнанням і відома як провідний медичний заклад виноградарського регіону Франції – Бургундії.

Надання монастирями безкоштовних послуг подорожуючим стримувало розвиток приватних підприємств готельного типу. В Англії розвиток приватних заїжджих дворів і таверн розпочався в період пізнього середньовіччя, коли англійський король Генріх VIII зробив секуляризацію монастирів. Згідно мандрівники не мали можливості отримувати безкоштовні послуги в монастирях і зупинялися в приватних заїжджих дворах.

Зокрема, в XVI ст. в Англії були створені каретні готелі, в яких надавалися послуги гонців королівської пошти. Власники готелів облаштовували стайні для коней, організовували якісні умови проживання для мандрівників. Англійський закон проголосив готелі громадськими будівлями. «Каретна ера» закінчилася в 1838 р., Коли англійський парламент прийняв рішення про перевезення пошти залізницею [21, 27].

На Русі перші готелі з'явилися у час князівських міжусобиць і монголо-татарського іга. Величезні володіння монголів потребували добре налагодженого зв'язку з підкореними землями. Цей зв'язок здійснювали ханські гінці, які мали постійну потребу в ночівлі та відпочинку.

Перші заклади гостинності на території України виникають в XII – XIII ст., В період економічного і політичного розвитку Київської Русі. Вигідне географічне положення Київської Русі на перехресті торгових шляхів, культурні та релігійні зв'язки з країнами Середземномор'я, Балтики, Західної Європи обумовлюють розвиток міст і поява спеціалізованих засобів розміщення.

Прообрази сучасних готелів – заїжджі двори (див. рис. 1.1). Їх називали ямами і мали один від одного на відстані кінного переходу (25 км). Мандрівник міг зупинитися на нічліг і за окрему плату отримати харчування.

Окремі номери не передбачалися, мандрівники відпочивали на підлозі в одній загальній кімнаті, харчувалися разом з господарями [24].

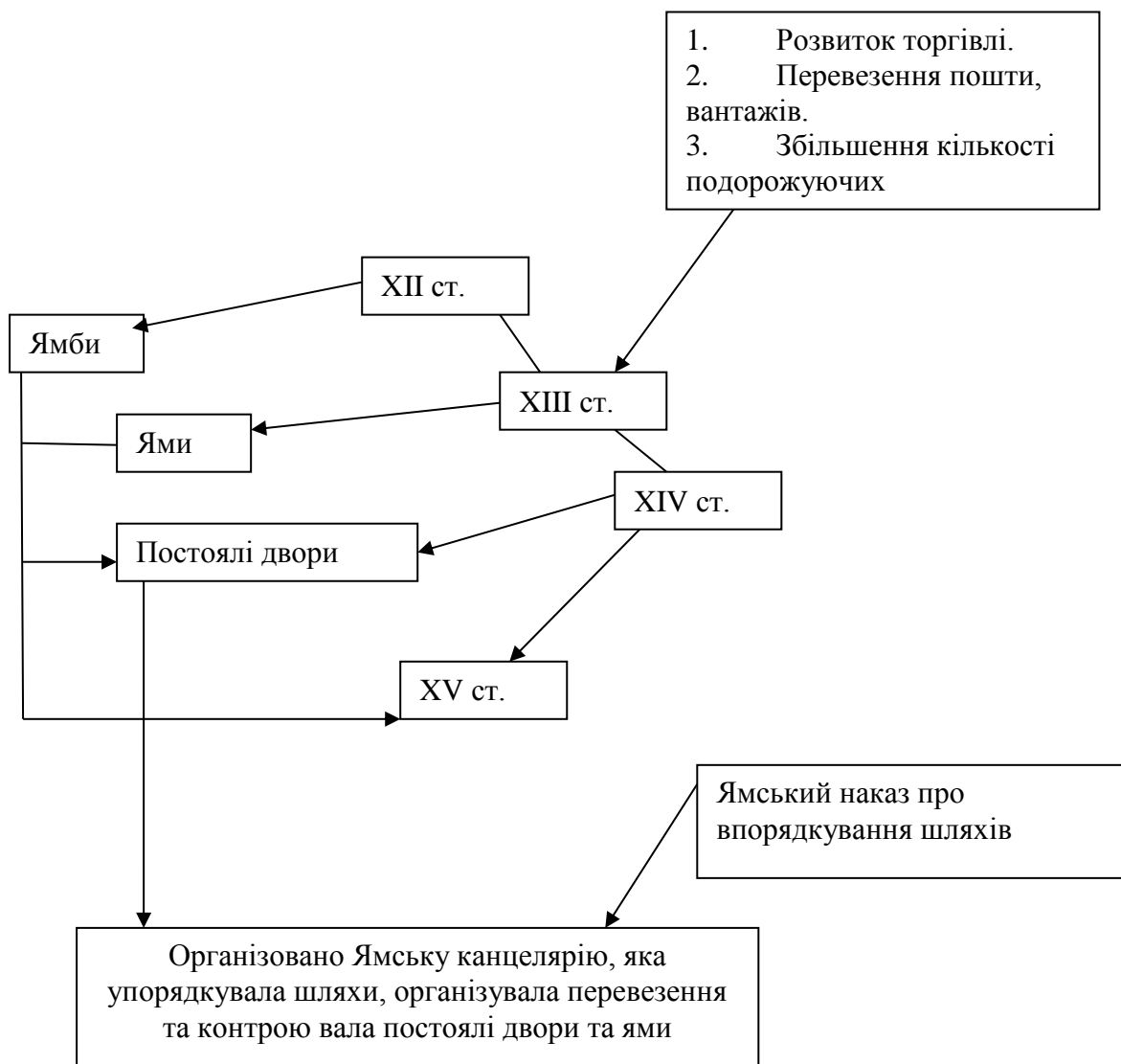


Рис. 1.1 – Засоби розміщення на Русі

Подорожнім пропонувалися послуги харчування і нічліг, але рівень комфорту залишався досить низьким. У російських заїжджих дворах пропонувалися також послуги з розміщення коней і транспортних засобів мандрівників. У XV в. Підприємства розміщення відкривалися на поштових станціях, які перебували неподалік один від одного.

Істотним чинником формування інфраструктури гостинності на Русі були риси слов'янського характеру, особливу увагу до гостей, створення для

них комфортних умов при розміщенні, забезпечення їх їжею. Ставлення з повагою до гостей заповідає синам в «повчань» київський князь Володимир Мономах, оскільки ці люди «мимоходячи рознесуть по світу добру або злу звістку». Прийом іноземних гостей київськими князями найчастіше здійснювався в літніх резиденціях, серед яких найбільш відомими були Красний двір Володимира Великого на Печерську і Вишгород під Києвом [33].

Серед перших закладів гостинності в Київській Русі були заїжджі двори, розташовані один від одного на відстані кінного переходу, які тут називалися «ямами». Їх послугами користувалися головним чином купці, державні службовці, для яких були створені умови для проведення комерційних операцій – в структурі виділялися магазини, торгові ряди, складські приміщення. Гостинні двори були нечисленні, однак виділялися значними розмірами, ізоляваністю та самотністю, особливо щодо розселення іноземців за національною ознакою. Зовні гостинні двори часто захищали оборонними стінами, баштами, з кількома в'їзними воротами.

На чумацьких і торговельних шляхах України послуги гостинності надавали корчми, що торгували алкоголем, були місцем зупинки для мандрівників, місцем розваг. Корчми в окремих регіонах називалися також «шинком», «корчмою-заїздом», характеризуються давньою історією, відомі ще з часів Київської Русі [23].

У плануванні корчма найчастіше складалася з двох чітко розділених частин: приміщення для харчування і ночівлі. У приміщенні для харчування виділялося два приміщення: в одному був шинок з прилавками, у другому – один або кілька масивних столів, де відвідувачі могли відпочивати і розважатися.

Громадські процеси Середньовіччя, характерні для Європи, не могли не відбитися на території України, яка характеризувалася подібними релігійними тенденціями. Паломництво в відомих релігійних центрів Близького Сходу, а також сформовані в Середні століття центри паломництва

в Україні, перш за все Києво-Печерська і Почаївська лаври, вплинули на розвиток сфери гостинності. Паломникам в Україні приділялася особлива увага – вони користувалися значним повагою, було за честь прийняти паломників на нічліг і нагодувати. У великих центрів паломництва – монастирів і храмів завжди можна було знайти притулок в звичайному або спеціалізованому житловому приміщенні – церковному гостинному дворі.

Період Нового часу (XVI – XIX ст.) є важливим етапом у розвитку суспільних відносин у Європі він пов'язується з трансформацією економічного та культурного життя. Активізація економіки шляхом поживлення торгівлі, розширення сфери зайнятості відображається у подорожах, зумовлює еволюцію у сфері гостинності – збільшується кількість засобів розміщення та харчування, вони модернізуються, набувають чітких рис у спеціалізації, покращується якість обслуговування [5].

В кінці XVI ст. у Франції виникли перші значних розмірів засоби розміщення готельного типу у спеціально побудованих приватних палацах і розкішних державних особняках, які отримують назву «готель». У дослівному значенні це поняття означає «міський палац магната», місце перебування дипломата іноземної держави або міської влади. Чисельні готелі – палацові комплекси, що виникають біля великих міст Західної Європи у XVI – XVII ст., виконують функції замиської резиденції тимчасового розміщення важливих гостей, окрім основного палацу, у якому проживав власник готелю. Серед найбільш відомих тогочасних готелів у Парижі – готель Карнавалі, Клюні (середина XVI ст.), Бурбонський палац, який відомий як «готель принца Конде» у путівнику по Парижу XVIII ст. – сьогодні місце засідань палати депутатів Франції [12].

У плануванні території резиденції, посеред якої розташовувався розкішний особняк-готель, простежувались спільні композиційні принципи: зі сторони архітектурно багатого фасаду розташовувався двір з під'їздом, за яким з боку вулиці, підвищувалась стіна. Позаду готелю завжди виділявся сад у стилі французького регулярного парку з чіткими контурами, прямими

алеями, симетрично розташованою барокового стилю мармуровою і бронзовою скульптурою, водоймами. В архітектурі французьких готелів виділялись нової ламаної конструкції дахи, які сприяли використанню приміщення під дахом – мансарди, для житла [11].

У XVI ст. широкого поширення у Європі набуває будівництво придорожніх постійних дворів та трактирів. Суттєвим чинником збільшення їхньої кількості був розвиток диліжансового сполучення. Особливо поширеними були фахверкові придорожні готелі типу інн, поширені в Англії.

У містах виникають перші двох-, трьохповерхові готелі. Наприклад, у плануванні трьохповерхового готелю у Провені (Франція, XVI ст.) – розвиненому центрі промисловості і торгівлі, на першому поверсі, перекритому склепінням, зосереджувались приміщення для зберігання товарів, на другому – велика зала, у якій здійснювався прийом гостей та виділялась зона відпочинку, на третьому поверсі зосереджувались житлові кімнати. Один з перших готелів у Європі, «Hotel Henri IV», був збудований у місті Нант у 1788 р. Цей готель, розрахований на 60 ліжко-місць, вважався найкращим у Європі [11].

На початку XVII ст., в Англії, виникає зовсім новий тип закладів гостинності – банкетні двори і клуби. Банкетні зали поєднували функції установ для офіційних прийомів, святкування урочистих подій, також надавали послуги з розміщення, харчування, анімації. Перший банкетний зал – «Banqueting House», побудований у Лондоні, призначався для державних прийомів, зустрічей послів іноземних держав, демонстрації придворних спектаклів. Згодом у Лондоні побудовано банкетний зал «Pantheon», який вирізнявся грандіозністю розмірів, вишуканістю архітектури та внутрішнього оформлення, елітним обслуговуванням.

На початку XVIII ст., у Франції виникли прибуткові будинки з окремими квартирами, що надавались в оренду за плату. Водночас, зростають вимоги щодо комфорту проживання у закладах гостинності: у готелях збільшується кількість кімнат побутового призначення,

збільшуються до розмірів житлової кімнати приміщення з вигодами (ванна і туалет), використовується водопровід, каналізація, покращується освітлення приміщень внаслідок збільшення віконного простору. У плануванні будинків використовується коридорна система, що покращувала ізоляцію кімнат, зменшуються розміри галерей і вітальних кімнат-салонів. Важливими елементами в інтер'єрі стають невисокі каміни, дзеркала, широко використовуються картини, різьблене дерево, ліпнина, розпис фризів частини стіни виконується за китайськими мотивами або в стилі фантастичних сюжетів. Класичним прикладом готелю, збудованого у Франції в цей період є отель «Hotel de Soubise» [26].

Новий час (XVI ст. – початок XX ст.). У 1898 р в Лондоні відкрився готель «Савой», яким керував Цезар Рітц (зараз – це готелі мережі «Рітц-Карлтон»).

Особлива роль у розвитку підприємств готельного господарства належить США. На думку істориків, перший заїжджий двір в цій країні з'явився значно пізніше, ніж в Європі (1607 р.). Невеликі, придорожні постійні двори у функціональному призначенні використовувались одночасно як житловий будинок власниками та тимчасовий притулок для подорожніх. Лише через два століття, у 1794 р. у Нью-Йорку на Бродвеї відкривається перший готель, що виконував функції лише комерційного засобу розміщення. Відкриття «Hotel City» стає початком розбудови подібних закладів в інших містах США. Перші готелі характеризувались невеликими розмірами у два – три поверхи, до 100 кімнат, у плануванні подібні до звичайного житлового будинку з відсутніми вестибюлем, санвузлами. На першому поверсі часто розташовувалась крамниця [16].

Постійні двори та таверни, основні засоби у сфері гостинності, створюються в англійському стилі обслуговування, який у цей час вважався найкращим у Європі. Перша з відомих американських таверн «Stadt Haas» була відкрита у Новому Амстердамі (Нью-Йорку) у 1642 р. Через рік відкривається «Kreiger's Tavern», яка у роки американської революції

називається «King's Arms» і стає штабом англійського генерала Т. Гейджа. Інша таверна – «Fraunces Tavern» стала штабом генерала Джорджа Вашингтона. Ці таверни функціонують й сьогодні і окрім важливого історичного значення відомі традиціями гостинності.

Збільшення кількості міст у США та зростання значення подорожей, зумовлює розгалуження мережі засобів гостинності. Ці засоби окрім безпосередніх функцій послуг розміщення та харчування, стають місцем відпочинку, укладання ділових угод, тут проводились збори, влаштовувались розваги. Власники засобів гостинності були поважними громадськими діячами, часто займали важливі посади у місцевому самоврядуванні та державному управлінні. Зокрема, другий президент США – Джон Адамс (1783 – 1789 рр.), окрім інших економічних інтересів, був власником таверни. У різних регіонах країни систему засобів гостинності представляли різні у типологічній структурі установи – у Пенсильванії постоялі двори, на Півдні – ординарні таверни, Нью-Йорку та Новій Англії – придорожні таверни.

У 1829 р. в Бостоні, відкривається перший презентабельний готель вищого класу «Tremont Hotel». Відкриття цього готелю поклало початок новому етапу готельної індустрії у США. «Tremont Hotel» стає своєрідним еталоном, на зразок якого інтенсивно розбудовується мережа фешенебельних готелів, насамперед у містах Східного узбережжя, згодом на Заході та Півдні країни. У Чикаго виникає готель «Palmer House», Новому Орлеані «St. Charles» та «St. Louis», Сан-Дієго «Hotel del Coronado» [24].

Помітний розвиток готельної сфери в Україні починається тільки в другій половині XIX ст. і пов'язується насамперед із Києвом та іншими великими містами.

Поштовхом розвитку готелів було відкриття в 1889 р. регулярного залізничного сполучення, що призводить до збільшення кількості мандрівників, що прибувають до Києва. До відкриття залізниці в Києві помітно виділявся «Зелений готель», побудований в 1803 – 1805 рр., Що

належав Печерській Лаврі і був найбільш відомим в 50-х роках XIX ст. (Сьогодні житловий будинок на вул. Московській, 30) [27].

«Зелений готель» складався з одного 4-поверхового і трьох 2-поверхових корпусів розташованих за межами монастиря в гостинно-лаврської провулку на місці «будинок для прочан» для бідних, заснованої ще преподобним Феодосієм.

До 1880 року У Києві налічувалося 15 готелів. Більшість закладів розміщення крім харчування надавала послуги з доставки пасажирів і багажу кінними екіпажами і готельними Омнібус. Протягом наступних 20-ти років в центральній частині міста, головним чином в районі Хрещатику та прилеглих вулиць, було побудовано 64 нових готелі, всього за всю історію міста.

У XIX ст., у Європі, аналогічно США, виникають готелі з високим рівнем комфорту, зорієнтовані на обслуговування багатих гостей - політиків, вищого офіцерства, інтелігенції. У розташуванні розкішні готелі тяжіли до найбільших адміністративних центрів, відомих місць відпочинку та оздоровлення. Серед найбільш відомих комфортабельних готелів – «Badische Hof», що виникає у 1801 р. у Баден-Бадені (Німеччина), «Grand Hotel Schweizerhof» 1859 р., в місті Інтерлакені (Швейцарія) та ін. Водночас, відкриття та вивчення мінеральних вод зумовлює відкриття перших європейських бальнеологічних курортів у місті Хайліген-дам, Нордерней, Тра-вемюнд (Німеччина) [35].

Поява освітніх закладів у Європі зумовлює необхідність розвитку системи закладів громадського харчування та розміщення для учнів та студентів. Перші гуртожитки для студентів коледжів виникають у XII ст., у Франції, Іспанії, та інших європейських країнах. Значно пізніше організуються їдальні при закладах освіти. Перші шкільні їдальні виникли у Франції 1849 р. У 1865 р. відомий французький письменник Віктор Гюго на острові Гернсей, що належить Англії, у власному будинку, організовує їдальню для місцевих школярів. У 1853 р. аналогічний заклад організовує Товариство допомоги у Нью-Йорку при промисловій школі. У найближчі

десятиліття подібні заклади виникають у багатьох школах інших великих міст США.

Посилення ролі міст на фоні швидкого індустріального розвитку у другій половині XIX ст. – на початку XX ст., зумовлює масову їх забудову, в тому числі появу робітничих кварталів та окремого типу засобів розміщення – гуртожитків. Типовим прикладом будівництва гуртожитків (фамі-лістерів) у Франції були побудовані підприємцем Годеном при заводі обігрівальних приладів у Гізі трьох великих корпусів для розміщення 1200 робітників. Біля кожного корпусу розташовувався великий двір, на кожному поверсі будівель виділялись окремі квартири, що доповнювались туалетом та ванною кімнатою.

Важливим моментом у рекламі готельних підприємств стає випуск у 1854 р. у Великобританії першого довідника. Довідник містив детальну інформацію про 8 тис. готелів, у ньому вказувались адреса, місткість та опис окремих послуг. Вихід цього довідника започаткував історію інформаційного просування готельних послуг на споживчий ринок, згодом у різних країнах видаються аналогічні довідники, каталоги, буклети, які водночас стають першою туристичною рекламою [21].

В кінці XIX ст. на початку XX ст. у сфері гостинності відбулися значні зміни. Кількість закладів гостинності інтенсивно збільшується, розширюється їхня функціональна структура, вдосконалюється обслуговування, модернізується архітектура, створюються стандарти в обслуговуванні та елементах оздоблення. Особливо інтенсивно збільшується кількість готелів і ресторанів у Європі і США. У Німеччині, в 1913 р. нараховувалось 90 тис. готелів, Австро-Угорщині – 15 тис, у Росії в 1910 р. – 4685 готелів і т.д. Будівництво нових готелів зумовлює чітку диференціацію у розмірах, умовах проживання, обслуговування.

У престижних районах великих міст виникають спеціалізовані готелі для особливо багатих клієнтів – бізнесменів, політиків, діячів мистецтва. Такі готелі пропонували клієнтам максимальні зручності, вишкolenий персонал з

особливою гостинністю сприяв задоволенню побажань гостей. Перший готель, орієнтований винятково на бізнесменів відкривається у 1908 р. у місті Буффало (США) Елсвортом Статлером. Збудований Е. Статлером готель «Statler Hotel» у свій час вважався архітектурним шедевром – просторий вестибюль, ліфти, обставлені дорогими меблями номери, декоративні тканини, дорога сантехніка. У Лондоні у 1905 – 1908 рр. відкривається подібний готель «Piccadilly», в Амстердамі (Нідерланди) – готель «Victoria», «American Hotel», у Москві готель «Метрополь», «Гранд-Готель», «Париж» та ін. [21].

На межі XIX – XX ст. індустрія гостинності стає важливою сферою економіки багатьох країн. Проблеми будівництва готелів, підготовки персоналу, ціноутворення вирішуються готельними союзами, акціонерними товариствами, концернами. На початку XX ст. з поміж інших виділяється «Лондонський синдикат власників готелів», французький «Союз власників готелів». У 1906 р. виникає «Міжнародний союз власників готелів», що об'єднав власників 1700 засобів розміщення у різних країнах.

Сучасний період розвитку готельної індустрії починається після Другої світової війни. Його особливості пов'язані з масовим характером туризму, який стає об'єктом інтересу значної частини населення насамперед у високорозвинених країнах. Розвиток туризму та висока ділова активність населення зумовлює формування упродовж 50 – 70-х років XX ст. потужної мережі закладів розміщення, харчування та розваг.

Згідно даних ВТО, у 1980 р. у світі нараховувалось 8 млн. готельних номерів, у 2003 р. їхня кількість збільшилась до 15,4 млн. Лідерами щодо частки номерного фонду є Європа (38,5% від загальної кількості) та США (33,5%). В останнє десятиріччя XX ст. найбільше збільшення кількості номерів спостерігається у Південній Азії, з 111,1 тис. до 171,5 тис, друге місце займає Східна Азія і Тихоокеанський регіон, де нараховувалось 3,5 млн. номерів і збільшення становило 45,3% [25, 48].

На фоні швидкого загального збільшення кількості готельних

підприємств, сучасна світова сфера гостинності перетворилась в індустрію з багатомільярдними доходами у всіх сегментах ринку. Серед головних тенденцій сучасного розвитку індустрії гостинності можна виділити:

- поглиблення спеціалізації та диверсифікація готельних послуг;
- утворення значних за розмірами корпоративних форм – готельних ланцюгів, які стають транснаціональними компаніями;
- широке використання в індустрії гостинності інформаційних систем управління, технологічного забезпечення, маркетингу;
- інтеграція капіталу готельних підприємств з капіталом фінансових, страхових, будівельних, транспортних та інших сфер економіки;
- широке використання наукового менеджменту в організації та управлінні готельним бізнесом;
- розвиток мережі невеликих готельних підприємств зорієнтованих на конкретний сегмент ринку.

У сучасній структурі готельних підприємств поряд з типовими повносервісними готелями активно розвиваються спеціалізовані заклади розміщення зорієнтовані на обслуговування певного сегменту туристичного ринку [25]. Спеціалізовані підприємства згідно профілю виробничої діяльності орієнтуються на обслуговування певної категорії гостей, формують вузький перелік послуг, наприклад, зорієнтований на клієнтів, які приймають участь у конференціях, конгресах, проводять активний відпочинок та ін. Головне завдання спеціалізованих підприємств полягає у створенні максимального задоволення і комфорту під час відпочинку.

Сьогодні у готельній сфері широко використовують інформаційні електронні системи управління і резервування місць. Спеціальні системи розроблені для готельного сервісу забезпечують виконання систем управління і контролю номерним фондом, використання технічних засобів, ведення рахунків, безпеки тощо. Використання технічних засобів в автоматизації та інформаційному забезпеченні готельної сфери зумовило використання кваліфікованої праці, серед персоналу збільшилась кількість

операторів з інформаційного управління, програмістів, портсь-операторів.

Великі готельні корпорації з розгалуженою мережею готельних підприємств використовують єдину систему бронювання місць інтегрованих у глобальну систему Інтернет. Серед найбільш відомих систем виділяється «Amadeus», «Worldspan», «Galileo», «Sabre», «Fedelio Hotel Bank». «Amadeus» найбільш популярна система бронювання, що пропонує скореговану, чітку інформацію про розміщення у близько 35 тис. готелів та інших засобах розміщення у всьому світі. Ця система надає інформацію про розташування готелю, його номерний фонд, послуги, тарифи, окрему інформацію щодо поселення у якому розташоване готельне підприємство [25].

Специфіка готельного господарства базується на сутності послуг гостинності, які є діяльністю, спрямованою на забезпечення індивідуальних матеріально-побутових та соціальних потреб тимчасового відвідувача, і пов'язані як з процесом обслуговування, так і з експлуатацією основних фондів спеціалізованих закладів задля створення безпечних та комфортних умов перебування гостя. Це визначає їх специфічні риси: комплексність, технологічність, локальність, спрямованість на відвідувача та предмети, які його оточують. Цей ринок ієрархізований, складається з глобального, макрорегіонального, національного, регіонального та місцевого рівнів [25].

Світові тенденції готельного бізнесу полягають у зростанні виробничих потужностей та урізноманітненні типів підприємств, посиленні конкуренції, монополізації та транснаціоналізації діяльності суб'єктів ринку, що потребує інноваційних підходів до технології та організації готельної справи.

Зі всього цього можна зробити висновки, що з кожним роком індустрія гостинності розвивається. Також слід враховувати, що поняття «гостинність» ширше, ніж поняття «готельна справа» і склалося ще в епоху кам'яного віку, коли починаються перші торгові подорожі, складаються перші «торгові маршрути». Обмін здійснювався не тільки з сусідніми племенами, де він носив характер «дарообміну», якщо взаємини були дружніми, або «німого» – якщо

натягнутими або ворожими.

Що стосується індустрії гостинності Європи, то вона розвивалася завдяки змінам в ментальності суспільства і соціально-економічним змінам, а також внаслідок технічного прогресу. А у Середньовіччі завдяки міцній вірі та паломництву.

Насьогодні в світі діють десятки міжнародних готельних мереж. Серед них можна згадати Holiday Inn, Choice, Best Western, Marriott, Hilton, Sheraton, Hyatt та інші.

Оскільки зараз туризм виходить на перше місце в світі серед інших галузей економіки за обсягом продажів, то роль готельного сектора навряд чи можна переоцінити.

1.2. Класифікація та види готельних підприємств

Підприємствами готельного господарства (закладами розміщення) називають будь-які підприємства, де подорожуючим надають епізодично або регулярно місце для ночівлі. За міжнародними рекомендаціями (ВТО), заклади розміщення поділяються на три групи [14]:

- готелі й аналогічні заклади розміщення (готелі, мотелі, пансіонати тощо);
- комерційні та соціальні заклади розміщення (туристичні бази, молодіжні готелі, кемпінги, бунгало, будинок відпочинку тощо);
- спеціалізовані заклади розміщення (ротелі, ботелі, флотелі, альпготелі, притулки тощо). Готелі та мотелі є основними закладами розміщення, а всі інші – додаткові.

Готель – будинок для тимчасового проживання приїжджаючих з однимісними або неодномісними номерами і обслуговуванням. В даний час в усьому світі всі підприємства готельної індустрії підлягають обов'язковій класифікації, метою якої є визначення відповідності готелю й номерів встановленим критеріям. Готелі класифікують за різними ознаками, однак

існує кілька найпоширеніших класифікацій. Слід зазначити, що робилися спроби створення єдиної класифікації готельних підприємств, але досі подібної класифікації не існує [32].

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

ВТО рекомендує вважати малим готелем підприємство, номерний фонд якого – 30 номерів. Для більшості країн Європи (Італії, Греції, Німеччини та ін.) характерні невеликі готелі, для Америки і Азії характерні готелі із великою місткістю. Стандартна міжнародна класифікація засобів розміщення представлена у таблиці 1.1.

Багато країн дотримуються підходу до класифікації за місткістю, при якій малими готелями вважаються підприємства за місткістю до 150 номерів, середніми – від 150 до 229 номерів, великими – від 300 до 600 номерів, а мега готелями – кількість номерів більше 600 [34].

В даний час в світі діє понад 30 різних національних систем класифікації готелів, які можна об'єднати в дві основні групи: «європейський тип», в основу якого покладена французька національна система, і «бальна оцінка», в основі якої лежить індійська національна система. Остання переважає в Азії та Африки.

У кожній країні існує від трьох до семи градацій рівня комфорту готелів, які мають свої позначення. Так, в Іспанії та Франції рівень комфорту позначається зірочками; в Австралії – класами; в Греції – буквами і символами; в Голландії – буквами і цифрами, що характеризують якість готелів; в Італії, Польщі, Болгарії, Румунії-категорією; в Угорщині – буквою і класом; в Марокко (бази прийому «Club Med») готелі мають маркування «тризубами», в Англії – «коронами».

Класифікація готельних споруд у цілому світі проводиться за спеціальними критеріями. Готелі й ресторани перевіряються щорічно й анонімно. Готелям привласнюються «зірки» від 1 до 5 чорних кольорів. Вони

характеризують відповідність підприємств єдиним прийнятим у країні стандартам [32].

Таблиця 1.1 – Стандартна міжнародна класифікація засобів розміщення

Категорії	Розряди	Групи
1. Колективні засоби розміщення	1. Готелі та аналогічні засоби розміщення	1.1. Готелі
		1.1.2. Аналогічні заклади (мотелі, мебльовані кімнати для туристів, гуртожитки, гостинні кімнати).
	1.2. Спеціалізовані заклади	1.2.1. Оздоровчі заклади
		1.2.2. Табори праці і відпочинку
		1.2.3. Суспільні засоби транспорту (ботель, флотель, родтель тощо).
		1.2.4. Конгрес-центри
	1.3. Інші колективні заклади	1.3.1. Помешкання, призначені для відпочинку
		1.3.2. Майданчики для кемпінгу
		1.3.3. Інші колективні заклади
	2. Індивідуальні засоби розміщення	2.1. Індивідуальні засоби розміщення
2.1.2. Орендовані кімнати в сімейних будинках		
2.1.3. Помешкання, орендовані у приватних осіб або турагенств		
2.1.4. Розміщення, яке надається родичами або знайомими		
2.1.5. Інше розміщення на індивідуальній основі		

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

В Голландії існують дві паралельні системи, за якими оцінюється категорія готелю. Перша – офіційна, розроблена національною туристською адміністрацією, мало відрізняється від загальноєвропейської. В рамках цієї

системи діють всі готелі країни. Господарі деяких готелів, виходячи з міркувань престижності, здійснюють додаткову атестацію, засновану на вимогах, прийнятих в Нідерландах. Наприклад: 5 зірок (Н5) – готель класу люкс; 4 зірки (Н4) – першокласний готель, в якому 80% номерів обладнані ваннами, а в числі необхідних зручностей – цілодобова робота служби прийому; 3 зірки (Н3) – менше половини номерів обладнані ваннами, обов'язкова робота служби прийому в денний час; 2 зірки (Н2) – не менше 1/4 номерів обладнані ваннами, при відсутності ресторану необхідна наявність кафе або бару; 1 зірка (Н1) – простий засіб розміщення, відсутня ванна кімната, але номери повинні бути оснащені раковинами; (Н) – Засіб розміщення, що має мінімумом зручностей; (О) – саме просте розміщення [48].

За французькою системою готелі класифікуються на 5 категорій. Для одержання певної категорії готелі повинні відповідати встановленим вимогам для конкретної категорії: за кількістю номерів з певною площею, за наявністю ресторану або кафе, стоянки для автомобілів, за наявністю різного устаткування (центральне опалення, телефони, водопостачання, ліфти, звукоізоляція), за розмаїттям послуг і кваліфікацією службовців [15].

Французька система заснована на обліку устаткування номерів, окремих елементах комфорту й розмірів загальних приміщень.

Особливості готелів у Франції. Французькі готелі не піддаються прийнятим категоріям, таким як у Європі (2 – 5 зіркові) або в Америці («бюджет-люкс»), їхня класифікація трохи інша:

– 2 зіркові – готелі з невеликою кількістю номерів, розраховані на мінімум зручностей. У номерах душ, туалет, телевізор. Сніданок складається з булочки, кави, джему й масла. Готелі перебувають, як правило, на відстані 15 – 30 хвилин ходьби від історичного центру;

– 3 зіркові – більшість – розташовані в центрі. номери красиво оформлені в традиційному стилі. У кімнатах є всі зручності. Сніданок – булочка, кава, джем, апельсиновий сік, масло, нарізка із сиру, фруктовий

салат. Більшість із цих готелів можна прирівнюватися до 4-х зіркових у Європі;

– 4 зіркові – всі готелі зручно розташовані в центрі. Номери з класичним декором. У багатьох, крім душі, є ванна й фен. У готелях такої категорії на курортах є басейн і сауна, бари, ресторани, гарні холи й салони. Сніданок - шведський стіл. Додається максимум зусиль, щоб клієнт проводив в готелі якнайбільше часу;

– 4 зіркові – Luxe&Places – найвища категорія у Франції. Готелі-палаці, готелі-легенди, кожний зі своєю історією, у якій фігурують багато світових знаменитостей. Просторі номери в традиційному французькому стилі з вишуканим декором і всіма сучасними зручностями. Гастрономічні ресторани, салони краси, чудовий сервіс.

Французька національна система передбачає розподіл готелів на 5 категорій зірок від 1 до 4 і 4 зірки-ложе, що також називають «5 зірок». Головними критеріями оцінки є: обладнання та площа номерів, елементи комфорту, набір послуг, що надаються, кваліфікація персоналу. Розмір готелю практично не впливає на його класність. В структурі готельного фонду Франції частка п'ятизіркових готелів становить – 3,6%, чотиризіркових – 5,3%, тризіркових – 18,3%, двозіркових – 32,2%, однозіркових – 40.6%. Тобто переважають готелі середнього класу [6].

П'ять категорій має також індійська система кваліфікації. На відміну від європейської, відповідність вимогам оцінюється в балах, при цьому за кожним пунктом стандарту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання категорії готелю необхідно набрати мінімальну суму балів, кількість балів за кожним пунктом повинна бути не менше 50% від максимальної суми. Категорію надає спеціальна комісія за загальною кількістю балів, що складає для: 1 зірка – 100 балів, 2 зірки – 150 балів, 3 зірки – 210 балів, 4 зірки – 260 балів, 5 зірок – 290 балів.

Індійська система включає також 5 категорій: «1 зірка», «2 зірки», «3 зірки», «4 зірки», «5 зірок», які привласнює спеціальна комісія на основі

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

Для отримання відповідної категорії слід набрати мінімальну суму балів: 1 зірка – 100 балів; 4 зірки – 260 балів; 2 зірки – 150 балів; 5 зірок – 290 балів; 3 зірки – 210 балів;

В США найпоширенішою є класифікація за родом операцій, що здійснюються в готелі, або ж за тим наскільки обслуговування задовольняє економічні та соціальні потреби туристів. Відповідно до цього, готелі підрозділяються на комерційні, мотелі, курортні, і для проведення ділових зустрічей. Окрім того, в США готелі класифікують за терміном перебування від 1 до 7 днів, для постійного проживання, курортні готелі [37, 82].

Вищий статус присуджується двома установами: American Automobile Association (AAA, Автомобільна асоціація Америки), що ділить готелі по так званих «діамантах» Mobile Travel Guide, асоціація пов'язана з організацією поїздок, по системі – «п'ять зірок». З більш ніж 21 тисячі претендентів вищої категорії, п'яти зіркового статусу визнані гідними тільки 35 готелів.

Готелі США класифікуються за місцем розташування, за цінами, за типами послуг, які вони пропонують, а також залежно від умов використання.

За розміром готелі США поділяють на 4 категорії: до 150 номерів, від 150 до 299, від 300 до 600, понад 600.

За типом виділяють готелі: люкс, мотелі, курортні готелі, таймшер готелі [37].

Традиційно рівень обслуговування визначається трьома категоріями: люкс, середній та економічний. Формулювання характеристик досить загальні. Наприклад, для готелів люкс обслуговування визначається як: «висока якість, добре навчений персонал для виконання будь-яких побажань

гостей, елітарні умови проживання, дороге оздоблення приміщень». Для готелів середнього класу – «широкий набір послуг, персонал для усіх видів послуг, дорогі меблі та обладнання, великий вестибюль, ресторани». Економічний клас передбачає обмежений рівень обслуговування та кваліфікації персоналу, просте та швидке обслуговування.

Розвиток готельної бази США все більше орієнтується на певний сегмент ринку і найближчим часом очікується остаточне закріплення на практиці трьох основних категорій готелів [38]:

1. Люкс – з великою кількістю персоналу і надзвичайно високим рівнем сервісу для най вибагливіших клієнтів.

2. Готель середнього рівня, що максимально використовує сучасні технології, прагне за рахунок автоматизації знизити експлуатаційні витрати, і, відповідно, ціни.

3. Невеликий тихий готель для тих клієнтів, які бажають мати більше персональної уваги до себе, але за помірними цінами.

Така ж тенденція простежується у готельній індустрії європейських країн. Деякі каталоги досить складної системи класифікації готельних закладів у Великобританії пропонують традиційну категорію зірок, але, як правило, на фасаді зображено не зірки, а корони. Для перекладу з мови корон на мову зірок необхідно від загальної кількості корон відняти одну.

Найбільш уживаною вважається класифікація запропонована Британським управлінням подорожей British Travel Authority (BTA):

– бюджетні готелі (1 зірка) розміщуються найчастіше в центрі міста і мають мінімум зручностей;

– готелі туристського класу (2 зірки) мають ресторан і бар;

– готелі середнього класу (3 зірки) вирізняє досить високий рівень обслуговування;

– готелі першого класу (4 зірки) характеризує дуже висока якість проживання і відмінний рівень обслуговування;

– готелі вищої категорії (5 зірок) забезпечують рівень обслуговування і

проживання екстракласу.

У порівнянні з іншими країнами, англійські готелі мають ряд особливостей. Слід мати на увазі, що деякі лондонські готелі знаходяться у повній приватній власності, деякі належать акціонерним товариствам, компаніям і т. ін. За умови інших рівних ознак, перевага віддається готелю, який знаходиться у володінні одного власника. Незважаючи на те, що більшою частиною британських готелів управляють англійські менеджери, велика кількість з них входить до міжнародних ланцюгів.

Цікавим є досвід з класифікації та оцінки якості обслуговування у готелях і ресторанах Автомобільною Асоціацією Великобританії. Обов'язкова класифікація включає 5 категорій зірок чорного та червоного кольору [40].

Кожне підприємство інспектують щорічно і класифікують за особливими критеріями. Проводять роботу з класифікації спеціальні інспектори, робота яких полягає у регулярному та детальному обстеженні готелю. Кожний інспектор повинен мати спеціальну освіту у готельній і ресторанній справі, теоретичну і практичну підготовку. Вони зобов'язані регулярно проходити навчання на спеціальних курсах, щоб гарантувати дотримання загальнонаціональних стандартів. Готелі перевіряються анонімно. Заночувавши на одну добу, як звичайний клієнт та одержавши вранці рахунок, інспектор відрекомендується і після цього проводить детальну перевірку всього підприємства. Після одержання схвальної оцінки та присудження заслуженої кількості зірок готель інспектується таким самим чином щорічно [40]. При зміні власника готель автоматично втрачає свою кваліфікаційну оцінку і має бути переатестованим під управлінням нового власника. Плата за роботу з атестації диференційована в залежності від розмірів готелю, ступені оснащення обладнанням, крім того оплачується реєстрація присвоєної категорії.

Як правило, готелям Великобританії присвоюється від 1 до 5 зірок за критеріями ВТА – чорного кольору. Вони означають виконання єдиних

прийнятих в країні стандартів від найпростіших до висококласних готелів.

Більш комфортними вважаються «будинки для гостей» (binguan). По суті, це готелі дво-, тризіркового рівня. До найбільш престижних засобів розміщення, що відповідають вимогам, які висуваються до готелів три – чотири зірки можна віднести туристичні готелі, а до готелів чотири – п'ятизіркової категорії – «будинок вина» (jindian). При цьому китайські стандарти якості не поступаються європейським.

Свого часу і в Україні використовувався такий принцип для атестації готелів, який було покладено в основу системи Держкомінтуристу. Бальна система класифікації «Інтуристу» розподіляла готелі на 2 типи: для короткотермінового проживання туристів і бізнесменів та рекреаційні готелі, до яких висувалися додаткові вимоги, пов'язані з організацією відпочинку та лікування. Ця система проіснувала до початку 90-х років ХХ ст. паралельно з розподілом готелів на розряди [36].

Згідно з Законом України «Про туризм» від 15.05.1995 р. готельні послуги та послуги харчування, що надають суб'єкти туристичної діяльності, підлягають обов'язковій сертифікації. Для туристичних і готельних послуг вона запроваджена з 04.04.1998 р. а для послуг громадського харчування з 01.07.1998 р. [2].

Сертифікація – це діяльність з підтвердження відповідності, послуг встановленим вимогам, її здійснюють органи з сертифікації Системи УкрСЕПРО, зареєстровані у Держкомстаті України. Для готелів з 01.01.1997 р. діє Державний Стандарт України [1].

Відповідно до цього документу, готелі України поділяють на п'ять категорій зірок, що позначаються символом «1 зірка», на підставі комплексу вимог до матеріально-технічного забезпечення, номенклатури та якості послуг, рівня обслуговування. Особливої уваги заслуговують вимога безпеки та вимоги до персоналу, що є новими для нашого готельного господарства. Проведення сертифікації передбачає дві схеми. Перша з них – це проведення атестації готелю з перевіркою на відповідність вимогам нормативних

документів. В результаті готелю надається певна категорія зірки та видається сертифікат відповідності, термін дії якого 2 роки. Друга схема складніша, оскільки проводиться перевірка системи якості готельних послуг. Термін дії сертифіката, виданого за такою схемою, не більше 3 років. Якщо готель не відповідає у повному обсязі вимогам найнижчої категорії «1 зірка», але відповідає вимогам безпеки, то йому буде видано сертифікат з терміном дії на 1 рік.

Серед актуальних завдань – опанування міжнародною системою піктограм, яка допомагає організаторам обслуговування і споживачам користуватися путівниками національних і регіональних підприємств розміщення, де споживач змушений розуміти різноманітні правила, символи та інформацію. Уніфікувати піктограми готельного та ресторанного сервісу вдалося ХОТРЕК (HOTREC) Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів в Європейському Економічному співтоваристві, яка була заснована в 1982 році. Вона є найвищим органом 22 національних асоціацій готелів, ресторанів і кафе у 12 країнах ЄС і представляє понад 1 млн. підприємств, понад 4 млн. службовців, має загальний обіг близько 100 млрд. ЕКЮ [14].

ХОТРЕК розробила Європейську Інформативну Систему для індустрії гостинності, що була прийнята Радою Міністрів ЄС 23 грудня 1986 року. Така інформаційна система описує об'єктивним чином ті умови та зручності, наявність яких гість може очікувати у готелі чи ресторані. Система Стандартизованої Інформації як надійний супутник споживача має ряд переваг. Вона об'єктивна, інформативна, легка в управлінні та піддається контролю через застосування чинного законодавства захисту прав споживача, що не допускає трактувань, які вводять в оману

До 1992 р. готелі України (і всіх колишніх республік СРСР) поділялись на сім розрядів: «Люкс», «Вищий А», «Вищий Б», I, II, III, IV. У 1991 р, Державний комітет України з житлово-комунального господарства затвердив «Рекомендації про порядок віднесення комунальних готелів України» до

міжнародної класифікації. Вказаними рекомендаціями запроваджується уніфікація вимог до готелів згідно з чинними міжнародними стандартами, що дозволяють віднести готелі до одного з чотирьох розрядів: «4 зірки», «3 зірки», «2 зірки», «1 зірка».

На сьогодні готелі класифікують за різними ознаками, наприклад залежно від розміру приміщення або його виду, від рівня комфортності, кількості послуг, що надаються та інших факторів.

Готелі розрізняються за такими підставами, як: форма власності; ціна номера; місце розташування; комфортність; місткість; тривалість роботи; харчування; тривалість перебування; функціональне призначення; тип конструкції готельного споруди; кошти розміщення [14].

Залежно від форми власності виділяють наступні готелі: знаходяться в муніципальній власності; перебувають у приватній власності; відомчі; змішаної власності; належать громадським організаціям; створені із залученням іноземного капіталу.

Залежно від ціни за номер можна виділити готелю:

- 1) бюджетні;
- 2) економ-класу;
- 3) середні;
- 4) першокласні;
- 5) апартаментними;
- 6) фешенебельні.

Класифікація готелів за місцем розташування:

- 1) знаходяться в межах міста;
- 2) перебувають на узбережжі моря (віддаленість від моря відіграє велику роль);
- 3) знаходяться в горах.

Залежно від місткості виділяють готелі:

- 1) малих розмірів (до 100 номерів);
- 2) середніх розмірів (від 100 до 300 номерів);

3) великих розмірів (від 300 до 1000 номерів);

4) гігантських розмірів (більше 1000 номерів).

Залежно від тривалості роботи готелю бувають: цілорічні; двосезонні; односезонні.

Залежно від наданого харчування виділяють: повний пансіон (розміщення і триразове харчування); розміщення і тільки сніданок [5].

Розглянемо докладніше класифікацію засобів розміщення.

Керуючись стандартною класифікацією засобів розміщення, можна виділити:

1) колективні засоби розміщення - підприємство, яке має єдиний апарат управління і постійно надає відвідувачам послуги з розміщення та проживання в номерах (кількість кімнат обов'язково повинно бути більше десяти);

2) індивідуальні засоби розміщення, до яких відносяться квартири, кімнати в квартирах, будинки, що здаються в оренду.

Колективні засоби розміщення поділяються на два великих підвиди:

1) підприємства готельного типу – будинки, в яких кількість номерів перевищує 100;

2) спеціалізовані підприємства – об'єкти, які спеціалізуються не просто на розміщенні клієнтів, а виконують ще яку-небудь іншу спеціалізовану функцію.

Розглянемо більш докладно типологію готелів. Так, в даний час в усьому світі використовується наступна типологія готелів [9].

Готель. Один з типів підприємства. Зазвичай розташовується у великому місті. Готель пропонує широке коло послуг, що надається великим штатом обслуговуючого персоналу.

Готель-люкс. Підприємство, розташоване в центрі міста і має невелике число номерів. В основному розташовується в центрі великого міста з розвиненою економікою. Характеризується наявністю кваліфікованого персоналу, який може задовольнити потреби найвибагливішого гостя. Ціна

номера, як правило, дуже висока, так як готель надає всі можливі види обслуговування.

Наступний тип готелю – це готель середнього класу, підприємство, розташоване в центрі міста або міській межі, по місткості більше готелю-люкс (400 – 2000 місць). Включає досить великий перелік послуг, від чого і ціни не нижче готелю-люкс. Призначена для розміщення бізнесменів, індивідуальних туристів, учасників конгресів, конференцій. Висококваліфікований персонал виконує всі види послуг.

Готель-курорт (курортний готель) розташовується в курортній місцевості, поблизу озер, гір, океанів та ін. Пропонує повний набір послуг, в тому числі тут навіть можна отримати комплекс спеціального медичного обслуговування і дієтичного харчування [9].

Приватний готель. За місткості вона невеликих розмірів, розташовується в приміських і сільських місцевостях. Такі готелі ще називають «нічліг і сніданок», тому що в обслуговування, як правило, входить сніданок і рання вечеря в домашній обстановці. Послугами подібних готелів часто користуються комерсанти і маршрутні туристи, які прагнуть до домашнього затишку.

Готель-апартамент – від невеликих до середніх розмірів, місткістю до 400 місць. Розташовується у великих містах з великою кількістю приїжджих громадян. Вони схожі на готелі квартирного типу, використовуються як тимчасове житло. Призначена для сімейних туристів і бізнесменів, комерсантів, що зупиняються на тривалий термін. Ціна залежить від часу проживання. Середній рівень обслуговування (самообслуговування).

Мотель. Готелі даного типу, як правило, розташовуються поза містом, у магістралей, це середні підприємства, місткістю до 400 місць. Через невеликої кількості персоналу для таких готелів характерний середній рівень обслуговування. Чисельність персоналу невелика.

Готель економічного класу. Підприємство середньої місткості, приблизно 150 місць. Розташовується неподалік від автомагістралей, в

сільській або приміській місцевості. Такий тип готелю володіє обмеженим набором послуг, для них характерно просте і швидке обслуговування.

Флайтель – це аероготель, або, як її ще називають, «літаючий готель». Вкрай рідкісний, дорогий і нечисленний тип готелів. Обладнаний злітно-посадкової майданчиком.

Флотель – велика плаваюча готель, її ще називають «курортом на воді», що надає туристам першокласний відпочинок. Готель пропонує комфортабельні номери, велика кількість послуг, такі як оснащення для підводного плавання, басейн, водні лижі, бібліотеки, тренажерні зали, підводне плавання і підводне полювання. Номери комфортабельні, оснащені телефонами, факсами, телевізорами та ін.

Апарт-готель складається з декількох квартир, ціна яких не залежить від кількості проживаючих у них гостей. Заснований на самообслуговуванні (гості самі готують їжу) [9].

Гостинний двір має просте обслуговування. Обов'язково є ресторан або бар.

Бунгало – мале будова з легких матеріалів, призначене для розміщення туристів.

Кемпінг – місця для ночівлі, часто в наметах або літніх будиночках. Клієнти – авто-, мото-, велотуристи.

Ротель – пересувна готель, що складається зі спеціалізованих вагончиків, що мають кілька відокремлених один від одного відсіків, оснащених спальними кріслами. У відсіках також є роздягальня, холодильник, туалет.

Ботель – невеликий готель, розташована на воді. Являє собою переобладнане плавальний судно.

Акватель – нерухомий корабель, що не придатний для використання за прямим призначенням і використовується в якості готелю.

Є ще одна класифікація готелів – за місцем розташування. Залежно від цього готелю можуть називатися центральними (розташовані в центрі міста),

курортними (у курортній місцевості), казино (в одному з центрів грального бізнесу), аеровокзального (в районі аеропорту), автострадному (на автостраді) [41].

Центральні готелі розташовуються в центрі міста, зручні для гостей приїжджих як у справах, так і з метою розваги. Вони можуть бути призначені для короткочасного, і довготривалого проживання. Тут пропонують найрізноманітніші послуги та умови проживання. Зазвичай при готелях є ресторани, кафе, бари, кімнати для відпочинку, танцзал, клуби.

Курортні готелі. Їх будівництво почало зростати з розвитком залізничного транспорту. Жителі міст спрямовуються в період відпусток в екзотичні регіони. Спочатку ці курортні готелі були сезонними. Але, коли автомобілі і літаки зробили навіть віддалені регіони цілком доступними і люди стали подорожувати частіше, багато курортів стали цілорічними.

Готелі на автостраді стали популярними в 1950 – 1960 рр. Готелі такого типу необхідні американцям у зв'язку з розвитком автомобільної промисловості. Їм було потрібно зручне і недороге притулок на ніч, щоб просто приїхати, зняти кімнату і під її вікнами поставити свій автомобіль. Згодом деякі зручності все-таки додалися, наприклад ресторани, басейни, кімнати для ігор, кімнати відпочинку, супутникове телебачення. Такі готелі зазвичай розташовуються на околицях великих і маленьких міст.

Існує ще один метод класифікації готелів – по типу сервісу. Вони бувають повносервісні, економ-класу, готелі тривалого проживання і апартаментними [18].

У повносервісних готелях пропонують повний асортимент послуг, зручностей і комфорту. У таких готелях також розташовані ресторани, кафе, бари, кімнати відпочинку, банкетні зали, конференц-зали. Для ділових людей передбачені бізнес-центр, факс, комп'ютерний модем.

Бюджетні готелі і готелі економ-класу пропонують чисті і просторі кімнати без надмірностей. Такого типу готелю стали популярними і зосередили свою увагу на нічліг, а не на харчуванні гостей. У таких готелях

взагалі немає ресторанів, єдине, що вони можуть запропонувати, – це сніданок (чай або кава з булочкою) [18].

Готелі тривалого проживання. Такі готелі орієнтовані на довготривале перебування гостей. Але якщо у них є вільні номери, то вони приймають гостей і на короткий термін. Гості, які знімають номери надовго, отримують знижку в залежності від терміну проживання.

Апартаментами готелю. Ці готелі пропонують домашні умови своїм клієнтам, які знаходяться в їхньому місті з різних причин. Вони мають додаткову площу у вигляді вітальні з м'якими меблями, а також невелику кухню з коморою для продуктів.

На підставі цього можна зробити висновки, що на даний час в усьому світі підприємства готельної індустрії підлягають обов'язковій класифікації, метою якої є визначення відповідності готелю й номерів встановленим критеріям. Але єдиної міжнародної класифікації готелів ще не існує.

В кожній країні свій підхід до визначення місткості малих, середніх та великих готелів.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

2.1. Місце малих готелів в індустрії гостинності

Одним з основних напрямків в індустрії гостинності є розвиток міні-готелів. Категорія міні-готелів включає в себе всі готелі, кількість номерів в яких не перевищує 15 – 30. Однак суворої диференціації між поняттями міні-готель і готель не існує. Існують і міні-готелі на 45 номерів, так само, як існують малі готелі на 30 номерів [13]. Крім кількості номерів, має велике значення, як готель позиціонує себе на ринку. Міні-готель за своєю суттю є більш домашнім і затишним, ніж навіть найменший готель. Іноді міні-готелі розташовуються в квартирах старих будинків, які спеціально перебудували.

Що цікаво, сам термін «міні-готелі» використовується в основному на пострадянському просторі. На заході ця категорія готелів зазвичай носить назву «пансіон». На сьогоднішній день існує кілька готельних операторів, які спеціалізуються саме на таких готелях. Як правило, це маленькі готелі, з різними назвами, різними власниками, які з тих чи інших обставин потрапляють в дану категорію. Наприклад, «Small Luxury Hotels of the World» (Бренд з'явився в результаті злиття Prestige Hotels Europe і Small Luxury Hotels&Resorts of North America), «Elegant Small Hotels» (США), «Microtel Inns» (США), «The Leading Small Hotels of the World» (США).

На світовому готельному ринку протягом останнього часу спостерігається тенденція щодо розвитку малого готельного бізнесу. Даний процес спричинили різні обставини, як історичні події, так і нестача ділянок під забудову у центрах крупних міст, невеликий строк окупності капіталовкладень, а також поєднання у малому готелі визначного комфорту та індивідуального підходу до кожного гостя [13].

Щоб краще розуміти яке місце займає міні-готель у середовищі готельних підприємств, треба ознайомитися с класифікацією засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення показані у малюнку нижче

(див. рис. 2.1).

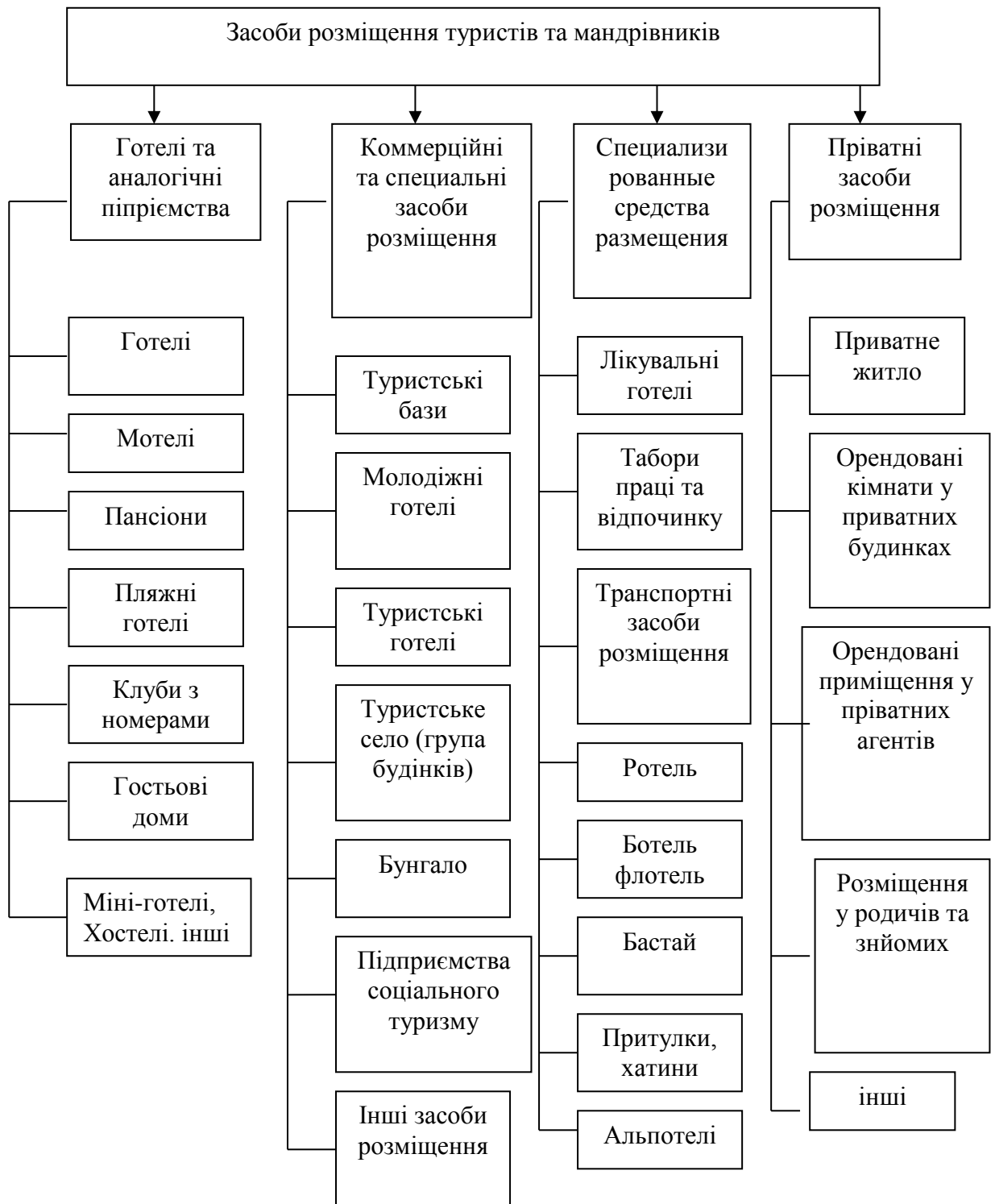


Рис. 2.1 – Класифікація засобів розміщення

На форму організації та принцип класифікації малих готельних підприємств у різних країнах впливала низка неоднорідних факторів. Серед них можливо відокремити традиції, культуру, віросповідання, рівень

соціально-економічного розвитку, ділову активності, клімат та інше. У рамках окремої країни також можуть відзначатися істотні відмінності в формуванні ринку малих готелів, велику роль у цьому відіграє система сертифікації готелів [14].

Сегмент міні-готелів поки не піддається точному аналізу з точки зору структури інвесторів і власників, оскільки вважається, що цей ринок залишається «сірим». Втім, фахівці виділяють типові моделі виникнення міні-готелів. Наприклад, часто готелі створюються власниками квартир, що здаються в найм з щодобовою оплатою. По сусідству з однією квартирою викуповується друга, третя і т.д., потім закривається поверх або під'їзд, створюється єдина служба консьєржів і рецепції. В результаті з'являється міні-готель. Поширений варіант: люди, котрі раніше вкладали гроші в покупку нерухомості в центрі міста, дійшли висновку, що створення міні-готелю – найбільш ефективна форма її використання. Рідкісні ситуації, коли підприємці погоджуються вкладати кошти в орендовану у кого-небудь (в тому числі у держави) нерухомість, хоча це може скоротити витрати.

В країнах Європи великі готелі становлять лише 15 – 25% загальної кількості готельних підприємств, в той час як 75 – 85% припадає на малі мотелі і готелі сімейного типу [51].

Міні готелів налічується кілька типів. У Західній Європі, особливо у Великобританії, Іспанії та Італії, а також в ряді країн Східної Європи їх часто називають готелі Bed and Breakfast. Невелика кількість номерів і включений сніданок – основні якісні відмінності готелів B&B від інших типів готелів. У Франції аналогічні готелі зветься *chambre d'hôtes* або «гостьові кімнати». Їх особливість – в місці розташування. *Chambre d'hôtes* створювалися переважно в центрах невеликих сіл для стимулювання розвитку агротуризму. У Німеччині міні готелі називають пансіонами (*Pension*). Для пансіонів характерні невеликі номери і відсутність стойки.

Міні-готелі відрізняються невисокою ціною, не дивлячись на те, що рівень комфорту знаходиться на висоті. Хоча є загальні принципи роботи,

все-таки існують такі види міні-готелів (див. рис. 2.1).

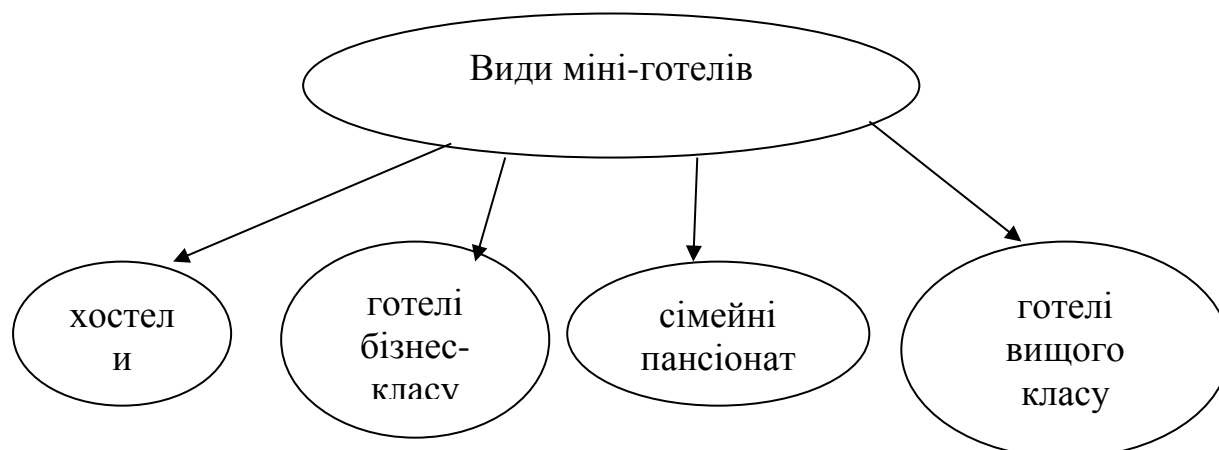


Рис. 2.2 – Види міні-готелів

Хостели. Цей варіант є найбільш економним, так як в одній кімнаті буде знаходитися до 20 осіб. Такий варіант не буде відповідним для будь-якого туриста. Зазвичай його вибирають молоді люди, які не соромляться один одного і звикли до життя в гуртожитку. Хостели функціонують за принципом гуртожитку європейського рівня [25].

Готелі бізнес-класу будуть ідеальним вибором для тих, хто приїхав в ділову поїздку, але бажає заощадити гроші. В такому готелі надаються послуги з прасування білизни, готування тощо.

Сімейні пансіонати. У них можуть жити сім'ї з дітками або літніми батьками. В такому випадку готувати їжу доведеться самостійно. Даний заклад передбачає проживання власника там же, де і здаються кімнати. Ролі обслуговуючого персоналу виконують члени його сім'ї. Як особливості подібного закладу можна згадати те, що господар має право не прийняти постояльців, які йому не сподобалися. Останнє в звичайних готелях суворо заборонено.

Готелі VIP-класу призначені для поселення в них іноземців. Як правило, розташовується такий готель в центральній частині міста. У ньому може бути присутнім нестандартний дизайнерський інтер'єр. Тут все

виглядає шикарно: ремонт, посуд, меблі. Ціни на проживання дуже високі.

У готелях зазначеного типу люди знаходять домашню атмосферу, яка сприяє відпочинку і розслабленню. Тут не буде галасливій компанії, яка може втомити. Саме ці моменти і залучають постояльців в міні-готелі.

Переважна кількість міні-готелів має клас «три зірки». Кількість номерів в міні-готелях в середньому становить близько 20 – 30. Практично всі вони пропонують оренду подово. При цьому у кожної країни є свої стандарти за розміром номерного фонду міні-готелів. У США під міні-готелем розуміють засіб розміщення, що має не більше 150 номерів, в Європі – до 50 номерів [10].

Першим містом, де з'явилися міні-готелі, була Прага. Будиночки, обладнані тільки ліжками для кількох людей, не надавали більше ніяких послуг. Авжеж, вони ніяк не могли скласти серйозну конкуренцію великим готелям. Але це і не було метою для власників. Зате тишу, затишок і атмосферу спокою – це те, що гості оцінили по достоїнству. І у перших міні-готелів з'явилися свої послідовники. Дуже скоро цей формат розміщення поширився далеко за межі Чехії.

Хоча є і такі, хто вважає, що поняття міні-готель зародилося у Франції, тому що, наприклад, Франція славетна своїми готелями у стилі прованс. Французький провінційний стиль «прованс» в перекладі означає «провінція».

Прованс – це регіон на півдні Франції, який славиться чудовими пейзажами, кухнею з використанням ароматних спецій, незвичайно синім морем і яскравим сонцем. Саме на цих складових і ґрунтується прованський стиль інтер'єру. Його, немов вицвілі на сонці, кольори з вкрапленнями яскравих відтінків створюють затишок і піднімають настрій [22].

Також міні-готелі Франції вважаються еталоном в сегменті малих готелів, кожна з яких має затишком і унікальністю в поєднанні з помірними цінами. Всі готелі цієї країни підрозділяються на сім категорій (від 1 до 5 зірок, «палац» і некатегорійні). Реформа класифікації готелів стартувала в 2009 році зі вступом в силу Закону Франції «Про розбудову і модернізацію

туристичного сервісу «і привела до перерозподілу готельного ринку за категоріями. Слід зазначити, що навіть приватні квартири, кімнати і особняки, які здаються в оренду у Франції (Індивідуальних засобів розміщення по міжнародній термінології), підлягають зоряної категоризації згідно законодавству цієї країни [22].

Наочним прикладом також може служити одна з родоначальниць готельного бізнесу – Швейцарія, лівова частка підприємств готельного господарства якої припадає саме на малі готелі. Дана обставина пов'язана з історією створення готелів в цій країні і специфікою нації, яка вміє зберігати багатовікові традиції.

Примітний досвід Великобританії, в якій малі підприємства готельного господарства є істотним стимулом для розвитку галузі і створення додаткової кількості робочих місць. В цьому державі існує авторитетна багатопрофільна організація – Автомобільна Асоціація Великобританії (AA), яка розробила і впровадила спеціальну систему класифікації і категоризації для широкого спектра об'єктів розміщення – готелів категорії 5 зірок до фермерських будиночків, розрахованих на 2 номери.

Серед британських засобів розміщення існує великий відсоток малих готельних підприємств, розташованих по всій країні. Так, гостьові, фермерські будинки і маленькі придорожні готелі (Inn) надають послуги, обсяг яких відповідає рівню 1 зірка [27].

Зазвичай такого роду заклади пропонують гостям нічліг і сніданок – «Bed and breakfast» («B&B»). Для них основним показником є не обсяг, а якість послуг, тому їм присвоюються категорії від 1 до 5Q (Від «quality» – якість). Для реклами та популяризації цих коштів розміщення в Великобританії випускаються спеціальні щорічні каталоги («B&B»), в яких наведено детальний опис готелю і повний асортимент послуг, що надаються.

Через появу у Великобританії готелів зі спрощеною схемою обслуговування, Автомобільна Асоціація в 1987 році ввела новий клас засобів розміщення – «Lodge». Незважаючи на скромне значення подібного

найменування (будиночок, сторожка, притулок), «Lodge» звичайно забезпечує досить високий рівень розміщення й широкі можливості для бізнесу й відпочинку постояльців. Рівень послуг «Lodge» в основному відповідає готелю 2 зірки, хоча ряд послуг, характерних для готелів, у них відсутній, а харчування звичайне здійснюється в найближчому ресторані поза готелем. Засобам розміщення «Lodge», а також мотелям привласнюються категорії 1 – 3 «місяця», залежно від рівня комфортності. Існує також окрема категоризація для так званих «будинків із самообслуговуванням» – від 1 до 5 «ключів» [27].

Невеликі готелі практично у всіх європейських державах впевнено себе почувають в готельному бізнесі, будучи однією з його ключових складових.

Однак, маючи невелику місткість, готель, відповідно, має невисокі обсяги продажів. Крім того, у структурі обороту такий готелі істотно зростає частка змінних витрат, оскільки при існуючому обсязі закупівель їй важко домогтися оптимальних цін на миючі засоби, послуги пральні і т.д. Великі труднощі виникають у малих готелів в кадровій сфері, що працює тут персонал повинен бути «багатопрофільним», щоб готель залишався рентабельним [31].

Об'єднання малих готелів в ланцюги з встановленням єдиних стандартів обслуговування та централізованим (через керуючу готельну компанію) наданням готелям ряду послуг, у тому числі бронювання місць, матеріально-технічного забезпечення, безпеки та ін., значною мірою знижує витрати на управління і підвищує рентабельність малих готельних підприємств, особливо з урахуванням введених адміністративних та економічних механізмів підтримки малого бізнесу [43].

Причини, через які міні-готелі так полюбилися мандрівникам і туристам [28]:

– перша і основна причина – це індивідуальний підхід і уважне ставлення до кожного гостя. Зазвичай адміністратор і обслуговуючий персонал не тільки знають своїх постояльців в обличчя, а й обізнані про їх

смаки та вподобання. У таких готелях дуже дорожать теплими відносинами з постійними гостями, тому всі їхні побажання сумлінно і швидко виконуються, а до їх приїзду номер готується з урахуванням індивідуальних особливостей кожного;

– друга причина – домашній затишок, який забезпечується завдяки малій кількості постояльців. Доброзичливий адміністратор, знає всіх по іменах, і уважний персонал - це те, завдяки чому в невеликих готелях панує особлива, «домашня» атмосфера. Дуже багато туристів віддають перевагу комфорту і спокійній обстановці маленьких готелів великим безликим готелям, чийми супутниками зазвичай бувають казино і бари;

– третя причина, що впливає на вибір саме міні-готелю, є можливість усамітнення. Так, перебуваючи на Ямайці в міні-готелі, турист може відвідати приватний, наприклад, нудистський пляж, де відпочивають такі ж, як він постояльці тільки цього готелю. Ті ж ресторани і казино у великих готелях можуть перешкодити сімейним парам, сім'ям з дітьми, або бізнесменам перед відповідальною зустріччю. У таких ситуаціях і виручає невеликий готель, де нічого не завадить спокійному проведенню дозвілля;

– четверта причина – це зручний варіант розміщення для певних категорій громадян, так як міні-готелі відрізняються за рівнем комфорту і цінового діапазону. Наприклад, в ділових поїздках в невеликому бізнес-готелі можливо не тільки використовувати Інтернет і факс, а й забронювати спеціально обладнану переговорну;

– п'ята і найголовніша причина, яка вигідно відрізняє малоформатні готелі, це, звичайно ж, безпека. Маленька площа готелю, невелика кількість співробітників і гостей дають можливість забезпечити високий рівень безпеки.

Ось чому більшість туристів по всьому світу вважають за краще зупинятися саме в міні-готелях, які забезпечують відмінні умови за доступними цінами.

Основні клієнти малих готелів – бізнесмени середнього класу,

перебування яких в місті не вимагає обстановки престижних міжнародних ланцюгів. Як правило, ці клієнти потребують помірною комфорті, гарної їжі, чистоту і безпеку, і все це вони знаходять в малих готелях. До цього додаються прийнятні ціни і особлива обстановка затишку, яку важко створити в готельних гігантах. Малі готелі мають ще одну перевагу перед великими готелями: туристи і бізнесмени дуже цінують, коли готелі розташовані не на околиці міста, а ближче до архітектурних пам'яток, адміністративним і діловим центрам. Малі готелі будувати в таких місцях найпростіше – їх можна «точково» зводити на невеликих земельних ділянках, або переобладнати під них старі особняки [30, 44].

У малих готелях зазвичай крім номерів передбачені ресепшн, службові приміщення, кафе або ресторан і т.д. Ці бази складають серйозну конкуренцію «старим» об'єктам розміщення, оскільки вони нові, оснащені сучасним обладнанням, у них відповідна оздоблення інтер'єрів, комфортні санвузли і т.д. До того ж, малі готелі, як правило, приватні, тому мають можливість гнучко реагувати на попит, вчасно змінюючи цінову політику.

До найменших форм міні-готелів можна віднести будинки на півдні країни, де, як правило, проживають і самі господарі, а частину території здають в оренду двом – п'яти сім'ям. Проекти міні-готелів такого домашнього типу зазвичай розробляються на основі наявних будівель та обмеженої площі ділянки. Крім того, часто міні-готелі відкривають в старих будинках з низькою поверховістю. Це дуже зручно для господарів, які проживають на території цього ж будинку [42, 167].

Може скластися враження, що готелі такого типу обов'язково розраховані на бюджетного туриста, але це далеко не завжди так. Деякі бізнесмени відбудовують такі будинки за індивідуальним проектом міні-готелів і приватних готелів преміум-класу. Цільова аудиторія таких будинків – люди дуже забезпечені, які потребують особливого рівня комфорту, та при цьому намагаються сховатися від сторонніх очей, чого не може дати великий готель.

Існують і унікальні в своєму роді міні-готелі. Серед них – знамениті капсульні готелі в Японії, площа номерів яких дорівнює площі спального місця. У лондонському аеропорту Хітроу є крихітний міні-готель Yotel, який знаходиться в безпосередній близькості від стійки реєстрації. Його номери були скомпоновані з використанням космічних технологій, щоб надати при мінімумі простору максимум комфорту. Готелі одного номера можна знайти в Голландії і Камбоджі [22].

Є різні види міні-готелів у світі, адже в кожному місті чи регіоні існують певні культурно-історичні особливості. Так, наприклад, в Санкт-Петербурзі багато недорогих молодіжних готелів, і пансіонатів сімейного типу з харчуванням, є готелі, які велику увагу приділяють дизайну, наприклад, є готель, де інтер'єр до дрібниць витриманий в стилі ХІХ-го століття.

Наприклад, у країнах Балтії дуже популярні невеликі затишні готелі, зазвичай це сімейний бізнес, і функції обслуговуючого і керуючого персоналу виконують самі члени родини. Такі маленькі, «домашні» готелю можна зустріти у всьому Балтійському регіоні на будь-якому курорті.

ОАЕ – це не тільки знамениті хмарочоси і елітні офісні та розважальні центри. Міні-готелі тут представлені у вигляді вілл в два – три поверхи, виконаних в традиційному арабському стилі, на кілька сімей. Вони, як правило, розташовуються біля моря, подалі від висоток, автострад і мегаполісів.

Туреччина – одна з найбільш відвідуваних країн, за рік налічують до 22 мільйонів туристів. Тому готель на 1000 – 1500 місць вважається тут невеликим. Але і в цій країні є міні готелі, які, як і багато інших, є сімейною справою. Турки завжди намагаються надати максимальний пакет послуг: це може бути і басейн у дворі, і оренда транспорту, і тенісний корт, і інший додатковий сервіс.

Густонаселені міста Європи майже завжди відчувають нестачу вільних місць в готелях, тому якраз міні-готелі приходять на допомогу в таких

ситуаціях. Секрет їх успішності простий – сукупність комфортних умов, якісного обслуговування і прийнятних цін.

Малі готелі майже не витрачаються на рекламу. Головну роль в справі залучення клієнтів грає «сарафанне радіо»: інформація про готелі передається від одного клієнта до іншого. Дослідження компанії підмосковного готельного ринку, проведені HCD Group, підтвердили, що саме народний поголос найкраще працює на збільшення пулу постійних клієнтів. На другому місці за ефективністю стоїть реклама в Інтернеті [17].

Благополуччя готельного бізнесу також багато в чому залежить від персоналу. Його потрібно набрати, навчити і постійно «тримати в тонусі». Причому малими силами можна обійтися тільки в дешевих готелях. У готелях бізнес-класу персоналу повинно бути стільки ж, скільки номерів в готелі. А в готелях вищого рівня штат персоналу чисельно перевершує кількість номерів. На жаль, на сьогоднішній день кваліфікованих кадрів не вистачає. Це пов'язано з тим, що часто працівник малого готелю єдиний в декількох особах: він повинен вміти виконувати роботу як адміністратора, так і покоївки, знати іноземну мову.

Готельний бізнес дуже залежить від сезонності. У розпал літа місць в готелях не вистачає, в інші місяці вони недобирають клієнтів. Великим готелям в «мертвий сезон» доводиться позбуватися від зайвого персоналу, скорочувати обсяги закупівель продукції для ресторанів і обслуговування номерного фонду. Малі готелі залежать від сезонності менше, і це їх велика перевага. Найгостріше проблема міжсезоння для південних приморських готелів. Тут підприємцям доводиться шукати різні способи її вирішення [11].

Як спосіб залучення клієнтів в міжсезоння великі готелі активно використовують надання знижок на проживання. Міні-готелям, які мають невелику кількість номерів, це не дуже вигідно. Проте, знижки практикують і вони.

Таким чином, малі готелі в цілому – добре розвиваються в Україні, Росії та у світовій галузі. У багатьох розвинених країнах, де туристська

галузь процвітає, ставки робляться саме на цю категорію готелів. Все більше і більше число людей вважає за краще зупинятися на відпочинок в невеликих затишних засобах розміщення, де до кожного клієнта вибирається індивідуальний підхід.

Типологія малих готелів в залежності від організаційно-правової форми, що забезпечує діяльність готельних підприємств, включає в себе як готелі малої (до 100 номерів) місткості, які обслуговуються акціонерними товариствами, так і готелі, як правило, набагато меншою – міні-готелі (до 50 номерів) місткості, які обслуговуються малими підприємствами.

До окремих видів малих готелів можуть бути віднесені мотелі і кемпінги, а також розміщення туристів в здається в оренду житловому секторі міста, якщо даний бізнес виходить за рамки приватної підприємницької діяльності [13].

За організаційно-структурною ознакою створювані малі готелі передбачається формувати, виходячи з наступної типології: малі готелі, що створюються на базі, що будуються або реконструюються, із залученням зарубіжних і або вітчизняних інвестицій і, при необхідності, готельної компанії. Фінансування і забезпечення відселення мешканців і/або орендарів з реконструйованих під малі готелі будівель покладається на інвестора. Класність даного типу готелів буде визначатися інвестором і керуючої готельної фірмою за результатами маркетингового аналізу, а взаємини власності – встановлюватися, як зазначалося вище, на договірній основі; малі готелі, що створюються на базі діючих готелів малої місткості міського підпорядкування, ліквідацією державних підприємств, передачею готелів на управління спеціально створюваним в цих цілях малим підприємствам на умовах лізингу будівель (приміщень) і майна; створення малих готелів на базі неефективних відомчих готелів і гуртожитків (з передачею, у разі необхідності, їх майна в міську чи муніципальну власність), передбачаючи виділення під малі готелі окремих поверхів і під'їздів, їх реконструкцію та надання їх в оренду або лізинг готельним підприємствам . Специфікою

діяльності саме цього типу малих готелів може стати активну участь в організації їх створення та експлуатації префектур міста, що забезпечує збільшення надходжень до місцевих бюджетів, створення спеціалізованих малих готелів (мотелів, кемпінгів та ін.) Як на базі діючих готельних об'єктів, так і на базі споруд з швидкокомтованих конструкцій із застосуванням будь-якої з вищевказаних організаційних технологій [13].

Характеристика функціонування готельних підприємств малої місткості за кордоном дозволяє зробити висновок, що на даному етапі розвитку готельного бізнесу існує невизначеність з основними поняттями, такими як «малий готель» та «міні-готель». Але це зовсім не заважає міні-готелям займати важливе місце у готельній індустрії.

Зарубіжний досвід показує, що малі готелі, доповнюючи великі і середні готелі, в економічному плані менш залежні від зміни кон'юнктури ринку готельних послуг і мають можливість швидкої цінової переорієнтації.

У країнах Європи малі готелі вже давно є популярним засобом розміщення. За останні роки і в Україні міні-готелі здобули визнання серед населення і вже можуть серйозно конкурувати з великими готелями.

2.2. Сучасний стан розвитку малих готелів в Україні

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

що характеризують готелі, це: місткість, поверховість, призначення і рівень комфорту [39].

Жодна цивілізована країна не може нормально функціонувати без належного рівня розвитку готельної справи. Наявність комфортабельних готелів є не тільки наслідком розвитку потреб, а й повинна перетворитись на важливий стимул інтенсифікації міжнародних зв'язків, сприяти активнішому входженню України у світове співтовариство.

Готельний бізнес – один із найперспективніших і успішно розвинутих напрямків бізнесу в Україні. Особливістю цього бізнесу є орієнтація на Європейські сервісні стандарти й стрімкий перехід до них. Як і будь-який бізнес готельний бізнес прагне до збільшення доходу й шукає ефективні шляхи для досягнення бажаного фінансового результату.

Але нестабільність політичної ситуації в Україні, недоліки законодавства у сфері інвестування та підприємництва, невідповідність податкової та бухгалтерської систем міжнародним стандартам породжує велику кількість непорозумінь іноземних інвесторів з українськими партнерами у процесі їх спільної діяльності. Високий рівень і велика кількість податків позбавляє державу конкурентних переваг при залученні іноземних інвесторів.

Розвиток малих готелів в Україні сприятиме загальному розвитку туризму, зокрема туристської інфраструктури, збільшенню робочих місць, підвищенню іміджу країни як місця елітного відпочинку та залученню VIP-туристів до нашої гостинної держави [33].

Малі підприємства – це особлива категорія підприємств, яка функціонує в умовах, що постійно змінюються, і відіграє значну роль у формуванні економіки України.

Міні-готелі не є типовим явищем для України, перші з них з'явилися приблизно в середині 90-х рр. минулого століття там, де виникали проблеми з місцями для відпочинку – в курортних зонах Криму та Карпат, на узбережжі Чорного і Азовського морів. В крупних містах вони маскувалися

під апартаменти і мебльовані квартири. Вони займали невелику долю ринку і більша частина такого бізнесу перебувала «в тіні». Сектор міні-готелів є типовою європейською практикою розвитку сектору розміщення туристів, яка характерна для великих історичних міст – світових культурних та туристських центрів (Париж, Відень, Барселона, Рим, Венеція, Прага та ін.). Це зумовлено тяжінням туристів у цих містах до історичного та ділового центру та обмеженими можливостями для крупної нової готельної забудови в центрі таких міст, як охоронними нормами збереження їхнього історичного обличчя, так і можливостями інженерних комунальних мереж.

Малі готелі сьогодні помітно конкурують з великим готельним бізнесом, успішно компенсують дефіцит номерного фонду, насамперед в економічному ціновому сегменті. На туристичному ринку малий готельний бізнес стає вагомим чинником активізації туристичних послуг, засобом обігу значних фінансових ресурсів. Згідно з аналізом експертів у сфері гостинності, нині в Україні особливо високі темпи створення малих форм готельного бізнесу, насамперед у великих регіональних центрах, курортних зонах, біля важливих автомагістралей.

Для малих готелів часто використовують невеликі частини багатоповерхових будівель, для яких змінюють статус використання і реконструюють під готель. Відкриття малих готелів у структурі великих будівель іншого цільового використання, насамперед у центральній частині міст, зокрема історичній, за умови ефективного управління для багатьох невеликих закладів розміщення – важлива передумова їхнього розширення в перспективі завдяки суміжній частині будівлі [13].

Сьогодні нема чіткого формулювання термінології у трактуванні головних категорій малих форм у готельній сфері згідно з міжнародним досвідом та прийнятими стандартами, є проблема управління, технології обслуговування та якості послуг, маркетингових досліджень, реклами, підготовки кадрів, державної програми перспективного розвитку.

Враховуючи, що міні-готелі, є частиною малого і середнього бізнесу,

важливо відзначити, що це вірний показник стабілізації економіки України. І, звичайно ж, найпривабливіші моменти в цій сфері це низький інвестиційний «пори́г» входження на ринок, а також той факт, що цей бізнес, поза сумнівом, є перспективним.

У нормативно-правових актах чинного українського законодавства терміна «міні-готель» не існує, хоча в практиці ведення вітчизняного готельного бізнесу він почав застосовуватися не так давно. Що стосується зарубіжного досвіду, то готельні підприємства малих форм набули широкого поширення у всьому світі.

В Україні міні-готелем вважається засіб розміщення, що має номерний фонд від 5 до 40 номерів.

Що ж стосується інвестиційного клімату в Україні, то тут дуже важливо відзначити, що законодавство України поки не сприяє залученню інвестицій в будівництво готелів як таких, не кажучи вже про міні-готелі. Однак з метою залучення коштів інвесторів на розвиток інфраструктури туризму Державна туристична адміністрація внесла пропозиції про зміну деяких законів, зокрема забороняється приватизація курортних об'єктів (санаторіїв, будинків відпочинку). Держтурадміністрація пропонує дозволити приватизацію санаторно-курортних будинків відпочинку за умови збереження профілю їх діяльності.

Ринок міні-готелів досить швидко розвивається – за оцінками спеціалістів, в Україні вже побудовано і діє понад 5 тис. міні-закладів розміщення. З'являються і перші мережі таких закладів (наприклад, мережа міні-готелів «Рандеву» у Києві). Найбільша кількість міні-готелів розташована на території АР Крим, у Закарпатській, Запорізькій (узбережжя Азовського моря), Одеській та Львівській областях, у м. Києві.

На фоні підвищеного попиту на готелі середньої цінової категорії в Україні відзначено зростання сегменту міні-готелів, які за рівнем послуг, що надаються нітрохи не гірше ніж великі готелі, більш того, нерідко перевершують їх за якістю. Основними клієнтами таких готелів є бізнесмени

та індивідуальні туристи, кількість яких в Україні щорічно збільшується на 10 – 15% [17].

В цілому спостерігається позитивна тенденція розвитку міні-готелів в Україні. Якщо після розпаду Радянського Союзу в 1991 році міні-готелів не було взагалі, як втім, і наступне десятиліття, то, вже починаючи з 2000 року цей сегмент готельного ринку почав поступово розвиватися, і тим самим кількість міні-готелів в Україні стало рости.

Відносно структури засобів розміщення за кількістю готельних підприємств ситуація інша – в країнах Європи великі готелі становлять лише 15 – 25% загальної кількості готельних підприємств, в той час як 75 – 85% припадає на малі мотелі і готелі сімейного типу [26].

Готельне господарство є однією з головних складових туристичної індустрії України. Проте, сьогодні можна констатувати про відсутність висококонкурентних позицій у цьому секторі національної економіки.

Це можна побачити у таблиці 2.2, дані які були взяті на офіційному сайті Державної служби статистики України [17].

Швидкий темп інтеграції до європейського суспільства пояснюється зручним географічним положенням України (розташована в центрі Європи на перехресті транзитних шляхів) та не менш швидким зростанням українського бізнесу, що також активізує приїзд до нашої країни бізнесменів та людей у справах з різних куточків світу. Тому саме зараз стає актуальним питання відновлення та приведення усіх готелів до європейських стандартів. З підвищенням ділової активності країни зростає потреба й у більшій кількості готелів, особливо малих готелів.

Швидкий темп інтеграції до європейського суспільства пояснюється зручним географічним положенням України (розташована в центрі Європи на перехресті транзитних шляхів) та не менш швидким зростанням українського бізнесу, що також активізує приїзд до нашої країни бізнесменів та людей у справах з різних куточків світу. Тому саме зараз стає актуальним питання відновлення та приведення усіх готелів до європейських стандартів.

З підвищенням ділової активності країни зростає потреба й у більшій кількості готелів, особливо малих готелів.

Таблиця 2.2 – Доходи від послуг, наданих колективними засобами розміщення в Україні, у 2019 році

	Доходи від наданих послуг (без ПДВ, акцизів і аналогічних платежів)	У тому числі	
		від продажу номерів (плата за проживання)	від додаткових послуг, що не входять у вартість номера/путівки
Готелі	5620868,6	4191399,2	1408927,9
Хостели	1207,8	1207,8	-

Україна має значні можливості розвитку туризму, зумовлені неповторними природними умовами, численними пам'ятниками історії та культури, своєрідним етнічним складом населення.

Також, якщо спиратися на статистику останніх років, то колективних засобів розміщення в Україні стало набагато більше. Одна з головних причин цьому – проведення у країні Євро-2012, до якого намагалися оновити готельне господарство, особливо, у містах, які приймали матчі.

Але існуюча інфраструктура туризму в Україні все ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. У більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіовізуальною технікою та технічними засобами для синхронного перекладу. Основні показники діяльності колективних засобів розміщування в Україні у 2019 році (за даними Державної служби статистики України) подано у таблиці 2.3.

У грудні 2006 р. в Україні створена Асоціація малих готелів і апартаментів, цілями якої є захист прав та просування малих готелів і апартаментів, сприяння розвитку професіоналізму та процвітанню членів

Асоціації, участь у державних програмах з розвитку туризму і міні-готельного бізнесу.

Таблиця 2.3 – Основні показники діяльності колективних засобів розміщування в Україні у 2019 році*

	Усього	У тому числі	
		готелі та аналогічні засоби розміщування	інші засоби розміщування
Кількість колективних засобів розміщування, од	5335	3165	2170
Кількість місць у КЗР, од	370560	171721	198839
Кількість номерів у готелях та аналогічних засобах розміщування, од	83147	83147	x
Кількість осіб, що перебували у КЗР - усього	6960949	5494210	1466738
з них іноземців	959423	896173	63250
Кількість ночівель осіб у КЗР - усього, од	18459138	10422432	8036706
з них ночівель іноземців	2016623	1832197	184425

Примітка: Дані з офіційного сайту Державної служби статистики України [16].

Асоціація розробила класифікаційну систему «Золотий ключ» для визначення реального рейтингу малих готелів і апартаментів з метою підвищення стандартів обслуговування та рівня завантаженості малих готелів. Від діючої державної системи присвоєння «зірок» система «Золотий ключ» відрізняється своєю виразною направленістю саме на малі готелі і апартаменти, які мають свою специфіку діяльності у порівнянні з іншими готельними «форматами». Стандарти системи «Золотий ключ» ґрунтуються на практичному досвіді готельного бізнесу Швейцарії, Угорщини, Німеччини, Австрії, Великої Британії, Канади, США та Об'єднаних Арабських Еміратів. Система «Золотий ключ» пропонується для впровадження серед малих готелів і апартаментів з номерним фондом до 100 номерів і покликана об'єктивно інформувати потенційних гостей про безпеку, надійність, якість і рівень обслуговування в міні-готелях. Асоціація

планує провести класифікацію понад 100 готелів у більшості областей України на відповідність системі «Золотий ключ». З огляду на те, що в Україні актуальним залишається відкриття готелів категорії 1 – 3 зірки, розрахованих на масового туриста, Асоціація малих готелів і апартаментів також розробила концепцію впровадження «mixed-use development» на базі свого проекту Coach Hotel і активно займається залученням інвестицій у розвиток апарт-готелів у Києві і Карпатах [26]. Саме міні-готелі площею від 150 до 1000 кв. м із сучасним підходом до дизайну, якісним сервісом і бюджетним проживанням будуть найбільш популярні у найближчому майбутньому, що зможе дати додатковий імпульс до відкриття нових якісних готелів та підвищення конкуренції в готельному секторі.

Подальший розвиток готельного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій, про що нагадує девіз Всесвітньої туристської організації: «Технологія і природа – два актуальних аспекти розвитку туризму на початку двадцять першого століття». Це стосується насамперед інформаційних технологій, ефективних і надійних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг, тому послуги підприємства гостинності мають видозмінюватись відповідно до потреб і запитів гостей.

Кількість колективних засобів розміщування подано у таблиці 2.4.

Місткість готелів і хостелів (дані з сайту Державної служби статистики України), приведена у таблиці 2.5.

Дані в таблицях наведені з офіційного сайту Державної служби статистики України [16].

Ринок міні-готелів сьогодні досить швидко розвивається – за оцінками спеціалістів, в Україні вже побудовано і діє понад 5 тис. міні-закладів розміщення [52].

Таблиця 2.4 – Колективні засоби розміщування в Україні (2011 – 2020 рр.)

Рік	Кількість колективних засобів розміщення, од.	Кількість місць у КЗР, тис. од.	Кількість осіб, що перебували у КЗР, тис.	
			усього	з них іноземці
2011	5882	567,3	7426,9	1427,7
2012	6041	583,4	7887,4	1554,8
2013	6411	586,6	8303,1	1665,1
2014	4572	406,0	5423,9	551,5
2015	4341	402,6	5779,9	665,8
2016	4256	375,6	6544,8	863,7
2017	4115	359,0	6661,2	824,5
2018	4719	300,0	7006,2	917,9
2019	5335	370,6	6960,9	959,4
2020	4523	312,1	3379,5	254,4

З'являються і перші мережі таких закладів (наприклад, мережа міні-готелів «Рандеву» у Києві). Найбільша кількість міні-готелів розташована у Закарпатській, Запорізькій (узбережжя Азовського моря), Одеській та Львівській областях, у м. Києві.

Таблиця 2.5 – Місткість готелів і хостелів за регіонами України у 2016 році

Юридичні	Кількість місць, усього	Готелі	Хостели
Дніпропетровська	6048	4359	40
Донецька	2113	1432	-
Закарпатська	3873	2942	-
Запорізька	3878	1315	-
Київська	3942	3635	34
Львівська	13404	10892	395
Одеська	8121	1471	-
Харківська	4084	3227	174
Херсонська	1614	941	-

Кількісний ріст готельних ланцюгів, їхнє злиття й об'єднання справляють помилкове враження про зниження різноманіття пропозиції та відпочинку. Проте на практиці спостерігається інша тенденція: поширення ланцюгів не може задовольнити всіх різноманітних вимог туристів, що

створює підґрунтя для розвитку малих незалежних готелів, які роблять ставку на унікальність і неповторність. Такі готелі спеціалісти вважають прототипами готелів XXI ст.: комфортабельні, без ресторану (передбачається, що ресторан знаходиться поруч), побудовані в сільському стилі, пропонують послуги за помірну ціну і мають все необхідне для роботи та відпочинку, де клієнти можуть одержати вишукане персоніфіковане обслуговування. Саме унікальність малого готелю є головним інструментом ринкової політики [32].

За останні десятиліття ніщо так не підвищило професіоналізм та продуктивність підприємств і організацій індустрії гостинності, як впровадження нових комп'ютерних технологій, що докорінно змінили способи ведення готельного бізнесу, дали можливість власникам підприємств розв'язати ряд проблем і створили багато зручностей клієнтам .

Отже, для тенденції розвитку малих готелів, як підприємств індустрії гостинності, що набули розвитку за останні десятиліття, потрібно: поглибити спеціалізації готельної та ресторанної пропозиції, утворити міжнародні готельні ланцюги, розвинути мережі малих підприємств, упровадити нові комп'ютерні технології, притримуватися обов'язкової сертифікації.

Поглиблення спеціалізації підприємства гостинності взаємопов'язане з створенням міжнародних ланцюгів, що мають велике значення в розробці та впровадженні високих стандартів обслуговування.

Лідируючі позиції з розвитку готельної інфраструктури займає Київ, так як є бізнес-центром і центром екскурсійного туризму в Україні.

У кожному куточку світу є своя особливість міні-готелів, адже в кожному місті чи регіоні існують певні культурно-історичні особливості. Наприклад, українська сторона відома своїм так званим зеленим туризмом. Людина, яка заселяється у міні-готель, може взяти участь у сільському житті. Тут можуть навчити доїти корів, виготовляти посуд з глини, косити сіно, можна побути учнем коваля чи теслі. Подібні тури у віддалені села Карпат особливо полюбилися керівникам організацій і старшим менеджерам.

Послуги, які надаються гостю, багато в чому визначаються тим, наскільки готель буде мати постійний дохід і, відповідно, можливість розширення готельного бізнесу.

За функціональним призначенням послуги, надані населенню, поділяються на матеріальні і соціально-культурні. Матеріальна послуга – це послуга по задоволенню матеріально-побутових потреб споживача послуг. Зокрема, до матеріальним послугам можуть бути віднесені побутові послуги, пов'язані з ремонтом і виготовленням виробів, житлово-комунальні послуги, послуги громадського харчування, послуги транспорту тощо.

Соціально-культурна послуга – це послуга по задоволенню духовних, інтелектуальних потреб і підтримання нормальної життєдіяльності споживача. Соціально-культурна послуга забезпечує підтримку і відновлення здоров'я, духовний і фізичний розвиток особистості, підвищення професійної майстерності. До соціально-культурних послуг можуть бути віднесені медичні, послуги у сфері культури, туризму, освіти та ін. Послуга відрізняється від товару своїй недоторканістю, неможливістю її збереження, придбання запас, а також високим ступенем залежності від того, хто надає дану послугу [30, 66].

Для замкнутого технологічного циклу обслуговування туристів у готелі передбачені наступні основні служби: служба прийому і розміщення, технічна служба, адміністративна служба.

Це мінімальний набір забезпечують служб для надання основних послуг. Однак у висококатегорійних готелях і туристично-готельних комплексах число забезпечують служб значно більше і кожна з них має вузько специфічні функції.

Служба прийому і розміщення (служба рецепції) забезпечує прийом, реєстрацію, розміщення туристів по номерах, розрахунки, бронювання місць і організацію відправлення туристів у наступний пункт подорожі або додому. Як правило, службу очолює менеджер по розміщенню. В його підпорядкування входять: бюро реєстрації, порт'є, адміністратори, бюро

обслуговування, швейцари, гардеробники, комірники камери зберігання, служба бронювання.

Роботу всіх інженерних систем і комунікацій (ліфтове господарство, енергопостачання, тепло-, водо- і газопостачання, експлуатацію будівлі тощо) забезпечує технічна служба на чолі з технічним директором або головним інженером [30].

Технічна експлуатація готельного комплексу здійснюється відповідно до «Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання».

Роботу готелю (туристично-готельного комплексу) очолює дирекція, складі якої є комерційна служба.

У процесі ринкових перетворень в Україні готельний бізнес почав привертати до себе увагу великих корпорацій, а також невеликих компаній і приватних підприємців. Інтеграційні процеси розвитку готельного бізнесу в країні пов'язані з діяльністю міжнародних готельних мереж. Дослідження ринку показують, що найбільшою популярністю на ринку готельних послуг користуються так звані міні-готелі, а не великі готельні комплекси. У зв'язку з цим, багато власників будинків, котеджів, різних будівель починають розглядати ідею перетворення своєї нерухомості в невеликі міні-готелі місткістю від 7 до 50 номерів. При цьому віддається перевага як закладам, розташованим в екологічно чистих районах в дали від міського шуму, так і готелям для бізнесменів в діловому центрі міста.

Таким чином, в цілому тенденції розвитку даного сектору на українському ринку позитивні і зводяться до того, що найближчим часом кількість міні-готелів буде ще збільшуватися. В першу чергу через те, що термін повернення інвестицій буде скорочуватися в порівнянні з великими готелями, на сьогоднішній день він складає 3 – 5 років. Крім цього фактора, явно зростає попит на міні-готелі. Клієнти віддають перевагу невеликим готелям, з відчуттям затишку, домашнього тепла і більш індивідуального підходу до себе, а також і більш вигідні ціни на проживання.

Розвиток малих готелів в Україні сприятиме загальному розвитку

туризму, зокрема туристської інфраструктури, збільшенню робочих місць, підвищенню іміджу країни як місця елітного відпочинку та залученню VIP-туристів до держави.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МАЛИХ ГОТЕЛІВ В ЗАПОРІЗЬКОМУ РЕГІОНІ

На сьогодні Запорізька область, розташована у південно-східній частині України має достатньо цінні природні та історико-культурні ресурси для сталого розвитку туристичної та курортно-рекреаційної сфери [19].

Відповідно до міжнародних норм, всі засоби розміщення туристів можна класифікувати за таким критерієм, як одноразова місткість, що дозволяє виділяти серед них великі, середні та малі готельні підприємства. У нормативно-правових актах чинного українського законодавства терміна «міні-готель» не існує. Що стосується зарубіжного досвіду, то готельні підприємства малих форм набули широкого поширення у всьому світі.

Розвиток малого готельного бізнесу в Україні на сьогоднішній день має дуже велике значення в індустрії гостинності.

JLL є лідируючою компанією на ринку професійних послуг в сфері нерухомості та управління інвестиціями. По всьому світу експерти JLL допомагають власникам нерухомості, орендарям та інвесторам досягати бізнес-цілей. JLL входить в список найбільших компаній світу Fortune 500; оборот компанії в 2016 році склав 6,8 млрд дол. США, за вирахуванням прямих витрат – 5,8 млрд. дол. США. За 2016 рік фахівці JLL закрили угоди з купівлі-продажу і залучення фінансування загальним обсягом 145 млрд. дол. США. Обсяг портфеля JLL в сфері управління нерухомістю складає 4,4 млрд. кв. футів, або 409 млн. кв. м. Компанія JLL має близько 300 корпоративних офісів в більш ніж 80 країнах світу і об'єднує понад 80 тис. співробітників (на кінець 2-го кварталу 2017 року). За даними на 30 червня 2017 року, LaSalle Investment Management, підрозділ з управління інвестиціями, управляє активами вартістю 59,0 млрд. дол. США. JLL є брендом і зареєстрованим торговим знаком Jones Lang LaSalle Incorporated.

За даними компанії JLL, кількість готелів в Україні стає дедалі більше,

на ринок виходять міжнародні компанії, але окупність цих готелів знаходиться на дуже низькому рівні.

Для вирішення проблеми функціонування малих готелів, надання їм певного статусу з метою активізації їх діяльності в якості структурних елементів національної економіки, необхідно прийняти ряд змін в нормативно-правові акти чинного законодавства України про готельний бізнес.

Перш за все, це стосується системи категоризації міні-готелів, так як до даних засобів розміщення неможливо застосовувати такі ж вимоги, як і до великих готелів, оскільки діючі національні стандарти розраховані на підприємства з розвиненою інфраструктурою. Тому, в зв'язку з відсутністю нормативно-правових документів, в яких би описувалися відповідні норми, що закріплюють і регулюють правила надання готельних послуг і систему класифікації малих засобів розміщення, міні-готелі не можуть мати ефективні взаємини з органами влади, контролюючими їх діяльність, що створює додаткові проблеми і викликає конфліктні ситуації.

Ще однією не менш важливою проблемою є грамотний підбір і навчання персоналу, так як в Україні надзвичайно гостро стоїть питання плинності кадрів в готелях. У більшості випадків, причиною цього явища стають не низька зарплата і важкі умови праці, а некоректне ставлення керівництва до персоналу, відсутність необхідного рівня професіоналізму у менеджерів готельних підприємств. Некомпетентність працівників управлінських служб призводить до порушення всіх процесів, що відбуваються в готелі, що зменшує коефіцієнт завантаження підприємства і суттєво знижує якість обслуговування туристів.

Тому питання підбору і навчання персоналу є надзвичайно актуальним для малих готелів, тому що в цих закладах має бути присутня особлива атмосфера домашнього комфорту і затишку і, безумовно, можливість індивідуального підходу до кожного гостя, що є безпосереднім обов'язком персоналу.

Слід зазначити, що в Україні дуже мало профільних, вузькоспеціалізованих рекрутингових компаній, задіяних, зокрема, на готельному сегменті. Більш того, готельєри нерідко самі відмовляються від їх послуг.

Однак, як показує досвід розвинених у туристичному відношенні країн світу, для успішного функціонування міні-готелів необхідно мати кваліфікований персонал, здатний опанувати передовими технологіями і застосувати їх на практиці в обслуговуванні туристів. Наприклад, дуже ефективна наступна система, запозичена у західних готелів: кожен співробітник готелю може раз на місяць провести добу в готелі. Більш того, дозволяється запросити всю свою сім'ю або друзів, замовити їжу і напої, за винятком дуже дорогих і ексклюзивних. До послуг співробітників також додаткові послуги, наявні в готелі (басейн, рум-сервіс, фітнес-центр). Дана система є відмінним інструментом формування причетності персоналу готелю до спільної справи і досить успішно застосовується в іноземних готелях.

Таким чином, можна зробити висновок, що, незважаючи на всі проблеми, що існують у розвитку міні-готелів, як одного з сегментів індустрії гостинності, цей сектор є дуже перспективним і прибутковим.

Найбільш вигідними регіонами країни, в яких можна успішно розвивати сектор міні-готелів, є – Одеса і область, Київ, Львів, Карпати, міста і села Західної України, так як саме ці зони відпочинку мають найбільш привабливий з туристичної точки зору потенціал і досить розвинену інфраструктуру. Але ж й Запорізький регіон не виключення.

Будувати великий готель в Запоріжжі – невеликому та не самому привабливому для туристів місті – нерентабельно, тому в цьому регіоні чимало міні-готелів. Щоб зрозуміти чому саме так, треба детальніше розглянути Запорізьку область та рівень її туристської привабливості.

Запоріжжя (до 1921 року – Олександрівськ) – місто в Україні, адміністративний центр Запорізької області. Розташоване на головній

воднотранспортній магістралі України – річці Дніпро.

Запорізька область, розташована у південно-східній частині України на чорноземах степової зони, окрім потужного промислово-енергетичного потенціалу має достатньо цінні природні та історико-культурні ресурси для сталого розвитку туристичної та курортно-рекреаційної сфери [20].

Запорізька область займає вигідне економіко-географічне положення. Вона розташована у південно-східній частині України і межує з Херсонською, Дніпропетровською, Донецькою областями.

Південь області омивається водами Азовського моря, берегова лінія якого в межах області складає понад 300 км. Акваторія Дніпра, залишки колишніх плавнів історичного Великого луку є стабілізуючим рекреаційним фактором індустріального осередку регіону.

Сприятливий клімат, чудові прибережні пейзажі Дніпра, джерела мінеральної води і лікувальні грязі, ласкаве, тепле Азовське море приваблюють туристів. Міста Бердянськ, Приморськ, смт. Кирилівка користуються великою популярністю, як курортні, у відпочиваючих. Верховною Радою України 11.01.2005 р. прийнято Закон України «Про оголошення лікувально-оздоровчої місцевості м. Бердянськ Запорізької області курортом державного значення».

У межах області розвідані та використовуються мінеральні води та лікувальні грязі практично всіх відомих бальнеологічних типів. В оздоровчих і лікувальних цілях широко використовується озокерит та спелеотерапія.

У цілому курортні та рекреаційні території складають майже 15% площі області.

Всього на Азовському побережжі та в акваторії р. Дніпро в регіоні функціонує близько 600 оздоровчих закладів. В ряді районів області створено садиби зеленого туризму.

В області перебуває на обліку близько 8 тис. об'єктів історико-культурного надбання.

Головною історичною принадою краю є козацтво. Саме ця земля

вважається прабатьківщиною символу українського духу. Одним із головних оплотів запорозького козацтва став острів Хортиця, що зібрав та об'єднав окремі козацькі загони в соціально-політичну та військову організацію – Запорозьку Січ.

Запорозька Січ стала першим на території України політичним формуванням з усіма ознаками республіки. Вона довго зберігала свою незалежність та займала визначне місце в міжнародних відносинах – європейські держави встановлювали з нею дипломатичні відносини та шукали військового союзу.

За даними Державної служби статистики України, Запорізька область відноситься до середньорозвинених областей за кількістю обслужених туристів.

Розглянемо історію розвитку міста. Формування сучасного міста пов'язане з Олександрівською фортецею, яку було закладено 1770 року як один із стратегічних об'єктів Дніпровської лінії – системи прикордонних укріплень, збудованої для оборони південних кордонів Російської імперії від нападів османів і татар. Будівництво фортеці було завершено в 1775 році. Фортеця і форштадт були пунктами зупинок для російських військ, які прямували до Криму. При фортеці було влаштовано в'язницю.

На початку ХХ ст. Олександрівськ став досить помітним і відомим торговим та промисловим центром півдня України. Чотири рази на рік тут збирались ярмарки, які діяли впродовж тижня. В невеликому за розмірами місті працювало 440 магазинів і лавок. Було 3 міських і 7 приватних готелів, 3 трактири, 8 їдальнь (див. табл. 3.1).

Уся соціальна інфраструктура міста повинна була сприяти розвитку торгівлі. Продовжувався розвиток сільсько-осподарського машинобудування. На початку 1880-х рр. Олександрівська машино-будівна компанія перетворилася на машино-будівне об'єднання. У промисловість міста інвестували капітал представники французького і бельгійського бізнесу. Це сприяло заснуванню низки банків, прискорило будівництво через

Олександрівськ другої черги Єкатерининської залізниці, яка об'єднала в єдиний господарчий комплекс залізорудні та металургійні підприємства Криворіжжя з вугледобувними підприємствами Донбасу. Наприкінці ХІХ ст. соціальна інфраструктура міста зазнала значних змін. З'явилися нові школи, лікарні, театри, дороги, цілі квартали новобудов для робітників промислових підприємств і залізниці. Мешканці Олександрівська мали репутацію грошовитих людей, тому до міста приїжджали на гастролі відомі в Росії та в Україні актори, театральні трупи, співаки, літератори й ін.

Таблиця 3.1 – Готелі старого Олександрівська (Запоріжжя)

Назва	Стара адреса	Нова адреса
«Бристоль»	вул. Ковальська, буд. Таранова	вул. Ковальська, пр. Соборний
«Большой Московский»	вул. Ковальська, буд. Когана	пр. Соборний
«Европейская»	Базарна вулиця, буд. Ляшенка	вул. Базарна
«Національ»	Базарна вулиця, буд. Горника	вул. Базарна
«Центральная»	Єкатеринославська вулиця, буд. Милославського	вул. Почтова
«Континенталь»	вул. Соборна, будинок домъ Насльдниковъ Медвѣдковыхъ	пр. Соборний
«Гранд-Отель»	вугол Базарної та Єкатеринославської вулиць, буд. Лур'є	Вугол Базарної та Почтової вул.

За результатами Інтернет-дослідження [53] можна зробити наступні висновки по малим готелям Запоріжжя. Зазвичай готель має від 5 до 20 номерів, а малі готелі з більш розвиненою інфраструктурою – від 20 до 50 номерів. Постояльцям можуть пропонуватися номери різних категорій. Наприклад: «Стандарт», «Стандарт DBL», «Напівлюкс», «Люкс», «VIP» та ін. Площа номера «Стандарт» в міні-готелях, як правило 18 – 22 кв. м, «Стандарт плюс» – 32 – 36 кв. м., номери класу «Люкс» можуть мати дві кімнати. Номери переважно 2-місні, рідше 1- або 3-місні. Двокімнатні номери розраховані на 4 – 5 місць. Як правило, у вартість проживання

включається сніданок та можливість користуватися деякими додатковими послугами готелю. Обладнання номерів залежить від рівня готелю, але зазвичай вони обладнані санвузлом, ванною кімнатою або душовою кабінною, телевізором, сателітною антеною, телефоном, кондиціонером, міні-баром або холодильником, сейфом, Internet. Багато міні-готелів мають у своєму складі ресторани, кафе, бари, конференц-зали, СПА-центри, фітнес-центри, салони краси або масажні кабінети, сауни, хамами, басейни, майданчики з мангалом тощо. Крім домашнього харчування (або обладнаної кухні), прибирання номерів та заміни постільної білизни міні-готелі можуть пропонувати: зустріч/проводи в аеропорту, послуги водія, перекладача або екскурсовода, кінні прогулянки, туристські походи, катання на квадрациклах, участь в українських національних та календарних святах тощо. Гості можуть користуватися прилеглою територією, дитячим майданчиком та автостоянкою, які цілодобово охороняються. Сьогодні міні-готелі мають популярність не тільки серед туристів. Вони можуть використовуватися як тимчасове житло бізнесменами під час відрядження, місцевими жителями на час проведення ремонту у власній квартирі, під час святкування весіль, корпоративів і т.п.

Також важливим є актуальність забудови регіону. Будівництво навіть самої фешенебельного готелю в окрузі, який не представляє цінності для приїжджих, навряд чи призведе до його високого заселення та окупності. Так, кращі готелі зазвичай розташовані поблизу місцевих визначних пам'яток.

Таким чином, готельні комплекси повинні знаходитися в самому центрі життя: туристичного, економічного, культурного і т.д.

Основними проблемами готельної індустрії сьогодні є: застарілий номерний фонд; нестача засобів розміщення категорії «3 зірки», для розвитку не тільки бізнес-туризму, а й для розвитку екскурсійного, пізнавального туризму та ін.; високі ціни на готельні послуги; недостатній рівень підготовки фахівців, що працюють в сфері туризму, дефіцит фахівців

середньої і молодшої ланки, небажання випускників вищих навчальних закладів працювати на початкових позиціях в готелях (покоївки, офіціанти і так далі), залучення на ці посади громадян іноземних держав; невисокі показники завантаженості готелів в регіонах, чому сприяє стан регіональної туристичної інфраструктури, і в першу чергу транспортної; політична і економічна нестабільність країни.

На думку гостей якісне обслуговування в готельному підприємстві залежить від чотирьох основних чинників:

1. Стан матеріально-технічної бази, а саме, зручна планування і якісна обробка приміщень готелю, оснащення її громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями та обладнанням, повні комплекти високоякісного білизни, сучасне високопродуктивне кухонне обладнання, зручне ліфтове господарство і інше.

2. Прогресивна технологія обслуговування має на увазі порядок і способи збирання громадських приміщень і житлових номерів, реєстрацію і розрахунок з клієнтами, рецептури приготування страв і напоїв в ресторанах і барах, форми обслуговування в торгових залах та багато іншого.

3. Високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу, його вміння і готовність чітко, швидко і культурно обслужити гостя.

4. Безперервне підвищення якості обслуговування, що включає розробку і впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках діяльності готелю і всіх етапах формування та подання готельних послуг.

Що й підтверджується анкетування гостей міні-готелю «Соборний».

Якщо поглянути на доходи з роботи колективних засобів розміщування у 2016 році за регіонами (див. табл. 3.2), за даними Державної служби статистики України [17], то можна зробити висновок, що Запорізька область знаходиться на сьомому місці. На другому місці місто Київ, а перше місце займає Одеська область.

Таблиця 3.2 – Доходи з роботи колективних засобів розміщування у 2019 році за регіонами

Україна	Доходи від наданих послуг тис. грн.	Готелі та аналогічні засоби розміщування тис. грн.
Одеська	195593,9	118456,4
м. Київ	117361,6	116908,0
Івано-Франківська	91567,8	91117,8
Закарпатська	92685,9	89499,7
Львівська	84111,2	84111,2
Дніпропетровська	58409,0	54306,7
Запорізька	101305,3	49308,4
Харківська	41970,2	41773,5
Хмельницька	24652,5	24652,5
Черкаська	24384,8	24384,8
Донецька	25800,6	23884,4
Миколаївська	59741,4	21939,2
Рівненська	18155,9	18155,9
Житомирська	19895,3	17875,2
Вінницька	17274,4	17274,4
Полтавська	18058,4	17148,1
Тернопільська	17093,8	17073,8
Чернівецька	16428,8	16428,8
Херсонська	26417,0	15789,5
Волинська	11747,7	10994,9
Чернігівська	8962,8	8962,8
Сумська	6726,1	6726,1
Кіровоградська	6560,2	6364,7
Луганська	3962,1	3962,1

По кількості готелів Запорізька область займає шосте місце за даними офіційного сайту державної служби статистики України за 2019 рік. На першому ж місці знаходиться Закарпатська область.

Треба відзначити, що індустрія туризму в багатьох країнах формувалася десятиліттями, і зараз стабільно розвивається, забезпечуючи роботою мільйони людей, що позитивно впливає на економіку держави. У наших умовах туризм може і повинен стати рушійною силою формування ринкового механізму господарювання і надходження значних коштів до бюджету. Тому уряду України слід з усією серйозністю і відповідальністю поставитися до створення сприятливих умов для залучення коштів іноземних

інвесторів, щоб розвивати і покращувати стан готельного ринку країни. Удосконалення законодавчої бази, стабілізація політичної ситуації, поліпшення економічних умов – все це буде сприяти успіху.

Серед усіх готелів м. Запоріжжя переважають малі готелі, на сам перед тому, що в місті не так багато великих готелів.

Діяльність міні-готелів можливо оцінити за наступними критеріями: кількість номерів, місцезнаходження, чистота, комфорт, тощо. Оцінка цих критеріїв подана у таблиці 3.3.

За результатами Інтернет-дослідження, зроблено аналіз діяльності малих готелів Запоріжжя, та міні-готелю «Соборний» зокрема. Були розглянуті найвідоміші міні-готелі міста Запоріжжя.

За середньою оцінкою міні-готель «Соборний» знаходиться на п'ятому місці, з оцінкою 8,5 бали. На першому місці ж знаходяться міні-готелі «Білий Рояль» та «Під дубом», які мають середню оцінку 9,5 бали.

За результатами Інтернет-дослідження, зроблено аналіз діяльності міні-готелів Запоріжжя, та міні-готелю «Соборний» зокрема. Були розглянуті найвідоміші міні-готелі міста Запоріжжя.

За середньою оцінкою міні-готель «Соборний» знаходиться на п'ятому місці, з оцінкою 8,5 бали. На першому місці ж знаходяться міні-готелі «Білий Рояль» та «Під дубом», які мають середню оцінку 9,5 бали.

Також міні-готель «Соборний» на третьому місці за найдорожчою середньою ціною. На першому місці ж знаходяться міні-готелі «Білий Рояль» та «Під дубом», які мають середню оцінку 9,5 бали.

Якщо розглядати середні оцінки міні-готелю «Соборний», то можна відмітити, що найвища оцінка належить персоналу готелю. Навіть якщо читати розгорнуті відгуки, то найчастіше у готелі хвалять саме персонал, бо він дуже чуйний, доброзичливий та завжди готовий допомогти. Після персоналу дуже часто відмічають місцезнаходження, бо міні-готель «Соборний» має вигідне місцезнаходження і знаходиться поблизу центральних автовокзалу та залізничного вокзалу міста.

Таблиця 3.3 – Оцінка діяльності міні-готелів (на сайті Booking.com) [53]

Готель	Кількість номерів	Оцінка								Ціна
		Чистота	Комфорт	Місцезнаходження	Вигоди	Персонал	Ціна/якість	Безкоштовний Wi-Fi	Середня оцінка	
Белый Рояль	6	9,6	9,7	9,2	9,3	9,7	9,6	9,5	9,5	660
Под дубом	15	9,5	9,5	9,4	9,6	9,4	9,7	9,5	9,5	500
Санрайз Парк	28	9,7	9	9,7	8,7	9,2	9	8,3	9,2	850
Рояль	3	9,1	8,4	8,6	8	8,9	8,3	8,4	8,6	1080
Соборный	16	8,5	8,2	8,5	8,1	9	8,5	8,7	8,5	872
Злата Прага	5	9	8,3	8,3	8	8,6	8,3	9,1	8,4	895
Венеция	18	8,3	8,3	8,4	8	7,8	8,3	8,1	8,2	760
Порто-Рива	17	8,2	8,4	8,2	7,9	8,4	8,2	5,4	8,2	805
Платинум Хотел	11	8,3	7,8	8,3	8	8,6	8	7,7	8,2	850
Прага	7	8	7,7	8,6	7,5	8,4	7,7	8,1	8	700
Сэм	14	7,9	7,9	7,3	7,6	8,2	7,9	8,6	7,8	550
Кристина	10	8	7,4	6,8	7,5	8,4	7,5	7,7	7,6	550
Дион	23	7,4	7,2	7,2	6,8	7,9	7,6	4,3	7,4	200
Сфинкс	32	7,1	6,4	6,3	6,3	7,6	7,3	7	6,8	450

Якщо проводити аналіз співвідношення ціни та якості, то міні-готель «Соборний» в цілому задовольняє жителів та гостей міста.

Готель «Соборний» – це чотириповерхова розкішна сучасна будівля з автономної високотехнологічною системою опалення та вентиляції, яка розташована в самому центрі заснування міста Запоріжжя по проспекту Соборний в безпосередній близькості від залізничного і авто вокзалу. Адреса готелю – проспект Соборний, 28 [30].

1-й поверх готелю «Соборний» – шикарний мармуровий хол, затишний зал для сніданків з білосніжними скатертинами і дорогим посудом.

Цокольний поверх – велика сауна з басейном і окремою кімнатою для масажу. 2, 3, 4-й поверхи – 16 різних за дизайном номерів вищого класу з однаково дорогим обладнанням.

Готельний комплекс «Соборний», включаючи сауну, працює для Вас цілодобово. Для спокою гостя і зручності при готелі є закрита автостоянка.

Готель «Соборний» розташований в самому центрі міста Запоріжжя в безпосередній близькості від залізничного і автовокзалу. Відстань до залізничного вокзалу 1,6 км, автовокзалу – 1,1 км. Також в 5 хвилини ходьби від Запорізького краєзнавчого музею.

Номерний фонд готелю пропонує 16 номерів від класу «стандарт» до класу «люкс» (див. табл. 3.4).

Готельний комплекс «Соборний», включаючи сауну, працює для Вас цілодобово. Для спокою гостя і зручності при готелі є закрита автостоянка.

Готель «Соборний» розташований в самому центрі міста Запоріжжя в безпосередній близькості від залізничного і автовокзалу. Відстань до залізничного вокзалу 1,6 км, автовокзалу – 1,1 км. Також в 5 хвилини ходьби від Запорізького краєзнавчого музею.

Таблиця 3.4 – Категорії номерів готелю «Соборний»

Категорія номеру	Площа м ²	Кількість номерів цієї категорії
Стандарт	22	2
Полулюкс	26/28	6
Бізнес-Стандарт	43	3
Люкс	33	3
Люкс «Романтика»	46	1
Гранд-Люкс	62	1
Разом		16

Всі номери виконані в унікальному дизайні і мають все для затишку та комфорту гостей. Номери готелю «Соборний» оформлені в теплих тонах і мають у своєму розпорядженні великі вікна, сейф, халати і капці.

У кожному номері телевізор, телефон, міні-бар, сейф, кондиціонер,

шафа-купе, безкоштовний Wi-Fi.

Інфраструктура міні-готелю «Соборний» включає в себе: ресторан; сауну; масажний кабінет; пральню; закриту парковку; кафе може виступати як конференц-зал максимум на 25 осіб.

Що стосується штату міні-готелю «Соборний», то він невеликий, що є нормою для малих готелів. Штат готелю складається з директору, бухгалтеру, трьох адміністраторів, трьох покоївок, завгоспу, повару, бармену та чотирьох охоронців.

Основним сегментом для міні-готелю «Соборний» є відрядні, які приїжджають з інших міст або країн.

З метою визначення рівня якості наданих послуг у готелі «Соборний» проведено анкетування. Анкети заповнювали гості при виїзді (брали участь 50 респондентів). Результати оцінювання (за шкалою від 1 до 5 балів) подано у таблиці 3.5. Анкети містили 12 пунктів, також особливі зауваження та побажання гостей готелю «Соборний» (див. дод. А).

Найнижчу оцінку в 4,4 бали на думку гостей отримали якість і різноманітність блюд у меню. На думку гостей в меню сніданку не вистачає рибних страв, перших страв та фруктів. Також не кожного влаштовує різноманітність салатів.

Низьку оцінку на думку гостей також отримав асортимент міні-бару. Учасники анкетування заважили, що влітку їм не вистачає морозива у міні-барі, а також пива або інших алкогольних напоїв.

Багатьох опитаних не влаштовує кондиціонування у готелі. Воно центральне. В деяких номерах панорамні вікна і тому вони не відкриваються. Непродумана система вентиляції в таких номерах часом завдає чимало клопоту.

Чистота в номерах в цілому влаштовує всіх, але іноді бувають огріхи. Кожен раз, коли таке трапляється, швидко намагаються виправити помилку і більше її не допускати. Покоївки дуже відповідальні і виконують свою роботу ретельно. У холі та на поверхах прибирає окремо найнята людина,

щоб покоївки могли зосередитися на прибиранні номерів а також, щоб зменшити обсяг їх роботи. Але це тільки у будні дні.

Таблиця 3.5 – Результати анкетування гостей готелю «Соборний» (2021 р.)

Питання	Оцінка
Зустріч гостей	5
Якість реєстрації	5
Якість надання інформації про готелі співробітниками	5
Якість розрахунку при виїзді	5
Чистота в номері	4,8
Тиша в номері	4,8
Кондиціонування	4,7
Оснащеність номеру	4,9
Асортимент міні-бару	4,6
Доброзичливість персоналу	5,0
Різноманітність меню обслуговування в номерах	4,8
Якість і різноманітність меню	4,4

Отже, можна зробити висновок, що найкращі оцінки отримує персонал готелю, котрий є дуже гостинним, доброзичливим, привітним та завжди готовим допомогти. А також служба реєстрації гостей, а саме – адміністратор. Який якісно виконує свою роботу та швидко й доступно надає інформацію о готелі, а також допомагає гостю протягом всього його перебування у міні-готелі «Соборний».

До головних зауважень в анкеті можна віднести те, що гості скаржаться, що у готелі немає ліфта, а також беллбою. Також до побажань гостей готелю «Соборний» можна віднести те, що було б добре, якщо кафе працювало цілодобово. Але це вирішується досить просто. Або готель надає допомогу з доставкою їжі, або розігріває те, що є у холодильнику. Це, звичайно, не замінює цілодобово працююче кафе, але дає альтернативний варіант вирішення проблеми.

На рішення клієнта про вибір готелю, а також на його бажання у майбутньому зупинятися у цьому ж готелі чи рекомендувати його своїм

знайомим суттєво впливає кількість і якість додаткових послуг, які надаються готелем. Тому одним з головних напрямів удосконалення готельної діяльності є надання клієнтам максимально можливого асортименту додаткових послуг, найбільш необхідними серед яких є телефонний зв'язок, послуги закладів харчування (буфетів, ресторанів, барів), автостоянок, камер зберігання, продаж преси, квитків на транспортні засоби, поштово-телеграфний зв'язок.

Аналіз забезпеченості номерів окремими видами обладнання свідчить про невідповідність пропонування різних елементів обладнання попиту клієнтів, тобто для одного клієнта певний вид обладнання може бути зайвим, а для іншого – того ж обладнання може не вистачати (це насамперед стосується холодильників, телефонів, посуду). Вирішення цієї проблеми – у більш обґрунтованому розподілі наявних номерів відповідно до попиту і підвищенні мобільності (можливості перенесення, перевезення) окремих видів обладнання.

У міжнародній практиці нині існують найпопулярніші два підходи до визначення якості обслуговування, які доцільно застосувати до оцінки якості обслуговування міні-готелю «Соборний»:

- визначення якості обслуговування на основі оцінки корисних властивостей і характерних особливостей процесу надання послуг;
- оцінка недоліків в процесі обслуговування клієнтів.

Одним з основних недоліків сучасного готельного господарства є надлишкова пропозиція багатомісних номерів, а важливим напрямом його вдосконалення – збільшення частки одно- і двомісних номерів. Водночас у готелях повинна бути певна кількість три- і чотиримісних номерів, щоб задовольняти попит клієнтів, які бажають проживати сім'ями або групами.

З метою визначення сильних та слабких сторін міні-готелю, був здійснено SWOT-аналіз на прикладі міні-готелю «Соборний», який представлений у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6 – SWOT-аналіз міні-готелю «Соборний»

	S. Сильні сторони	W. Слабі сторони
Внутрішня середа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Місцезнаходження 2. Чуйний персонал 3. Доступні ціни 4. Власна закрита парковка 5. Можливість проведення конференцій 6. Індивідуальний підхід до клієнтів 7. Наявність власного веб-сайту 8. Наявність сауни 9. Наявність спеціальних договорів для клієнтів корпоративних фірм та туристичних посередників 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Відсутність ліфта 2. Відсутність триразового харчування 3. Потреба в оновленні деяких об'єктів готелю 4. Недоречне оснащення деяких номерів для готелю такого класу 5. Недостатній номерний фонд, щоб розмістити великі туристичні групи 6. Нічого не передбачено для людей з обмеженими можливостями
	O. Можливості	T. Загрози
Зовнішня середа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гнучке сезонне позиціонування готелю 2. Можливість роботи кафе протягом дня 3. Підвищення рівня сервісу 4. Можливість вдосконалення та розширення асортименту послуг, що надаються 5. Підвищення рівня кваліфікації всього персоналу 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Загострення конкурентної боротьби 2. Зміна цін на послуги, які використовуються готелем 3. Зміна цін на номери 4. Зміна потреб и смаків гостей 5. Розвиток оренди квартир подорожово

Основними проблемами міні-готелю «Соборний» є те, що в ньому зовсім нічого не передбачено для людей з обмеженими можливостями та відсутність ліфту. Гості не завжди попереджають про те, що буде візок чи щось інше, тому коли вони приїжджають і не знаходять зручностей, то це велика проблема. Готель або міні-готель, котрий позиціонує себе як готель вищого класу, просто зобов'язаний мати хоча б деякі зручності для людей з обмеженими можливостями.

Що стосується ліфту, то це питання можна вирішити. Якщо про перепланування будівлі мови і бути не може і про створення невеликого вантажного ліфту – теж. То варто розглянути інший варіант. Можна на сходах зробити пандус, по якому гість буде піднімати валізу. Вже буде простіше, тому що гостю не доведеться тягти валізу на собі, він буде котити її за собою по пандусу. Але тут важливо передбачити який-небудь

запобіжник, щоб в разі чого, можна було загальмувати валізу.

В міні-готелю «Соборний» є шляхи вирішення майже усіх недоліків, лише треба відповідально до цього підійти. Головне почати, а там вже по ситуації змінювати план дій.

Доцільною є організація роботи готелю з постійними клієнтами (як підприємствами, так і окремими особами). Такі клієнти могли б розраховувати на певні додаткові послуги чи знижки.

Вимагає належної уваги й вдосконалення процедури бронювання місць, адже навіть в сучасних умовах недозавантаженості готелів все частіше обиратимуть ті готелі, в яких місце бажаної вартості і якості їм заздалегідь гарантоване.

Важливим фактором конкурентоспроможності готелів слід вважати створення належної безпеки проживання, якої потребує значна частині споживачів, особливо заможних і гостей з-за кордону. Значущість цього фактора буде дедалі зростати.

Працівникам готелів слід серйозно враховувати необхідність уважного і врівноваженого ставлення до клієнтів за принципом «Клієнт завжди правий». Непорозуміння з персоналом клієнти сприймають як суттєву причину для того, щоб іншим разом вдаватися до послуг іншого готелю. Найбільш конфліктобезпечними категоріями клієнтів є особи середнього віку і особи з високим рівнем платоспроможності.

До шляхів покращення роботи готелю «Соборний» по-перше треба віднести вирішення проблеми відсутності ліфта. Цю проблему можна вирішити шляхом розширення штату, а саме – наймання беллбою, який також відсутній у готелі. А якщо зважати на той факт, що в готелі немає ліфту, то питання наймання беллбою є дуже актуальним.

Вирішити питання цілодобової роботи кафе можна шляхом збільшення годин роботи кафе. Наприклад, з 7.15 ранку й до 22.00 вечора. Або введення якихось кофе-брейків, які будуть включати у себе якесь печиво або випічку.

Також треба розглянути різноманітність меню сніданків. Взагалі, якщо

розглядати меню сніданків, то стає зрозуміло, що воно досить різноманітне, але є шляхи покращення цього меню. Наприклад введення до меню блюд з риби, чорного або сірого хлібу, печива та фруктів.

Великим мінусом міні-готелю «Соборний» є те, що готель не передбачений для людей з обмеженими можливостями. У будівлі не передбачено нічого, для зручності таких людей. Навіть центральний вхід і той без пандуса.

Потрібно відновити або докупити постільну білизну, оновити пледи. Також важливо закупити на матрацники. Майже у всіх номерах немає матрацників. Щоб претендувати на звання готелю з високою якістю обслуговування, це необхідно зробити, оскільки, наприклад, в готелях Європи вже давно в номерах є матрацники. Матрацник сприяє і зручності гостя готелю і дотриманню гігієни, а так само більш тривалому збереженню матраців в гарному стані.

На даному етапі в готелі створена така цінова політика, яка задовольняє попит споживачів. У наш час, з розвитком готельного господарства і туризму, розширенням послуг готелів, почала вдосконалюватися якість надання послуг і в міні-готелі «Соборний».

Важливе значення повинне приділятися контролю за якістю обслуговування. У міні-готелі повинні проводитися періодичні перевірки. Чергові на поверхах проводять контроль за прибиранням номерів перед кожним новим заселенням, в ресторані готельного комплексу має бути брокеражний журнал, який має контролювати якість страв. Комісія, до складу якої обов'язково входить інженер з техніки безпеки, на чолі із завідувачем відділу кадрів і проводить перевірку рівня обслуговування клієнтів, стан матеріально-технічної бази готельного комплексу, виправлення недоліків. Всі недоліки відмічаються і виправляються.

Контроль має бути систематичним. Багато готелів з цією метою наймають одного або двох незалежних людей, які знаходяться в безпосередньому підпорядкуванні у директора. Вони здійснюють

спостереження за якістю обслуговування у всіх службах готельного комплексу, записують всі порушення. Надають інформацію директору.

Основою діяльності готельного комплексу мають стати наступні напрями поліпшення обслуговування: зацікавленість керівництва вищої ланки; утворення ради з поліпшення якості обслуговування; залучення всього керівного складу в процес поліпшення обслуговування; забезпечення колективної участі; забезпечення індивідуальної участі; створення груп із вдосконалення систем (груп регулювання процесів); залучення постачальників; розробка і реалізація короткострокових планів і довгострокової стратегії поліпшення обслуговування.

Готель «Соборний» усвідомлює необхідність орієнтації на споживачів. Підприємство підвищує шанси досягти своїх цілей, якщо воно буде скеровувати себе на більш ефективне задоволення існуючих і потенційних потреб споживачів. Для якості обслуговування як об'єкту управління властиві всі складові частини управління: планування, аналіз, мотивація, контроль.

Розвиток готельного господарства в регіонах України є необхідною умовою успішного розвитку всієї економіки держави. Підвищення конкурентоспроможності готельного господарства на внутрішньому і міжнародному ринку є найважливішим фактором розвитку готельного господарства в нових умовах господарювання. конкурентоспроможність готельного комплексу буде можлива тільки за умови підвищення конкурентоспроможності регіональних готельних комплексів.

В даний час, за даними Держадміністрації туризму України, на індустрію гостинності в нашій країні працюють 1300 готелів різної зірності (в Києві – понад 100). Однак у порівнянні з країнами Східної Європи сегмент п'ятизіркових готелів у нас – незначний.

Перспективним моментом є поява готелів з рівнями 2 – 3 зірок. Цільовий сегмент підприємств цього сектора – представники внутрішнього туризму (відпочиваючі і перебувають в іншому місті за діловими питань). В

умовах відсутності конкуренції представники цього сегмента готельної галузі вважають за краще недооцінювати потребу своїх клієнтів у високому рівні обслуговування.

Регіональні ринки готельних послуг в Україні ненасичені, і характеризуються дещо іншими показниками попиту. Готелі вищої категорії затребувані у великих містах і курортних центрах. У більшості міст споживачі віддають переваги готелям середнього рівня, що багато в чому визначається диференціацією доходів в регіонах.

Будівництво міні-готелів має ряд переваг для потенційних інвесторів, оскільки характеризується невеликим об'ємом первинних витрат і швидким терміном окупності в порівнянні з великими і середніми готельними підприємствами. Крім того, в усьому світі прийнята практика викупу і переобладнання великих за площею квартир, розташованих в центрі міста, в малі готелі. Як приклад можна привести міні-готель На Лук'янівці в Києві.

Для вирішення проблеми функціонування малих готелів, надання їм певного статусу з метою активізації їх діяльності в якості структурних елементів національної економіки, необхідно прийняти ряд поправок в нормативно-правові акти чинного законодавства України про готельний бізнес.

Для підвищення конкурентоспроможності та підвищення якості готельних послуг в Україні (та готелю «Соборний» зокрема) варто: реалізувати першочергові заходи з підвищення ефективності використання існуючої інфраструктури готельного господарства (освоєння досвіду лідерів України, закордонного досвіду і т.д.); розширити мережу готельних підприємств шляхом будівництва нових об'єктів, створити ефективну систему управління, здійснити професійні маркетингові дослідження, розробити та почати реалізовувати програму активного просування готельного продукту; підготувати персонал, відпрацювати принципи і механізми підтримки органами місцевого самоврядування; підвищити інвестиційну привабливість, створити систему моніторингу, управлінського

обліку.

Для цього необхідно провести маркетингові дослідження та створити портрет гостей. Кінцевою метою аналітичних робіт є розробка концепції, програми розвитку конкурентоздатної готельної індустрії в Україні. Це забезпечить соціально-економічні результати держави (податкові надходження до бюджету, поліпшення рівня життя населення за рахунок росту зайнятості та середньої заробітної плати працівників готельних підприємств. Приведені нижче напрямки розвитку ринку міні-готелів в Україні можна вважати перспективними.

Активний розвиток малих готелів. Це пов'язано з тими перевагами, які формуються у сучасних туристів: вони хочуть бачити в готелі не тільки засіб розміщення, але, і хочуть повною мірою відчувати домашній затишок, унікальність і неповторність, що як раз є однією з відмінних рис малих незалежних готелів. Конкурентною перевагою малого готелю є індивідуальне ставлення до кожного клієнта, тобто застосовують персоніфікований підхід до гостей, створюють атмосферу будинку далеко від дому. Перевагою сегмента малих готелів є досить швидка окупність (3 – 5 років) при відносно невеликих вкладеннях (\$ 0,2 – 2 млн.).

Найбільш затребуваними стануть найдешевші засоби розміщення – хостели (від англ. Hostel – молодіжне гуртожиток). Конкуренції серед них практично немає, а попит величезний, так як більшість приїжджих – відряджені з регіонів, студенти, економні туристи, яким потрібні мінімальні зручності і нічліг, і які не можуть собі дозволити проживання в «зіркових» апартаментах. Їх організаторами стали власники міні-готелів, пансіонатів і багатоквартирних будинків.

Перспективним напрямком може стати ринок апартамент-готелів, який поки не отримав належного розвитку в Україні. Апартаментами в світовій практиці прийнято називати мебльовані готельні номери, що поєднують в собі домашній затишок і доступ до готельного сервісу. Найчастіше апартамент-готелі розміщуються на верхніх поверхах готельних і багатофункціональних

комплексів, розташованих в престижних районах. Апартаменти можуть пропонуватися як в короткострокову, так і довгострокову оренду, а також продаватися. У світовій практиці придбання в приватну власність окремої резиденції в готелі вже давно стало нормою, але в Україні аналогічні проекти в більшості своїй поки знаходяться на стадії реалізації. На даний момент в Києві можна нарахувати 5 – 7 об'єктів, які в тій чи іншій мірі відносяться до категорії апарт-готелів. При цьому до числа якісних професійних об'єктів можна віднести лише один – апартаменти «Senator Apartments».

У зв'язку з переважанням в столиці і великих містах України представників ділових кіл, бізнесменів, які приїжджають на переговори або у справах компаній виникає потреба в готелях високого класу типу конгрес-готелю (з великими конференц-залами, банкетні та переговорними залами), розташованих недалеко від офісів і ділових центрів. У міру насичення ринку готелями 4 – 5 зірок відбудеться зміщення пріоритетний напрям розвитку в бік проектів середнього рівня – готелів 2 – 3 зірок і менш категорійних готелів.

Проведений SWOT-аналізу міні-готелю «Соборний» показав, що до основних сильних сторін готелю відносяться його місце розташування, лояльні ціни, персонал, власна закрита парковка і наявність сауни. Слабкі сторони, які треба виправити є: нездатність готелю приймати людей з обмеженими можливостями, відсутність ліфта та беллбою, відсутність триразового харчування, потреба в оновленні об'єктів готелю та недоречне оснащення деяких номерів, які не відповідають готелю такого класу.

ВИСНОВКИ

У роботі здійснено дослідження сучасного стану та перспектив розвитку малих готелів. Одержані результати дають підстави для формулювання загальних висновків.

З кожним роком індустрія гостинності розвивається. Поняття «гостинність» ширше, ніж поняття «готельна справа» і склалося ще коли починаються перші торгові подорожі, складаються перші «торгові» маршрути.

Визначено, що перші пам'ятки організованого будівництва, знайдені на території Близького Сходу, датовано II тисячоліттям до н.е. Зокрема будинки для купців і мандрівників будували на транзитних шляхах біля водних джерел. Це пов'язується з необхідністю забезпечити подорожніх місцем для ночівлі, харчування та відпочинку. Перші гостині та постійні двори – прообрази сучасних готелів і ресторанів. Згадування про таверни містяться в античних манускриптах, одним із яких є Кодекс царя Вавилона Хамурапі, написаний приблизно в 1700 р. до н.е.

На сьогодні практично в усіх країнах світу є «ланцюги» готелів, що належать всесвітньо відомим фірмам, таким як InterContinental Hotels Group (IHG), Hilton Worldwide, Marriott International, Global Hyatt, Wyndham Hotel Group, або більш дрібним власникам. Особливо великий вплив готельних ланцюгів спостерігається в США.

Одним з основних напрямків в готельній індустрії є розвиток малих готелів. ВТО вважає готель міні-готелем, якщо кількість номерів в ньому не перевищує 30 номерів. В Україні також вважається, що міні-готелі – це готелі з кількістю номерів до 30 номерів. А в США міні-готелем вважаються готелі, місткість яких не перевищує 150 номерів.

Визначено, що сьогодні до малих готелів відносять хостели, готелі бізнес-класу, сімейні пансіонати, готелі VIP-класу та і кемпінги. Половина постояльців припадає на великі готелі, а решта – гарантована частка міні-

готелів. На даний час міні-готелі практично у всіх країнах Європи, а одним з ключових елементів готельного бізнесу. У Європі такі готелі в основному мають назву готелі B&B.

В даний час, за даними Держадміністрації туризму України, на індустрію гостинності в нашій країні працюють 1300 готелів різної зірності (в Києві – понад 100). Однак у порівнянні з країнами Європи сегмент п'ятизіркових готелів у нас – незначний.

Запорізька область знаходиться на сьомому місці за доходами колективних засобів розміщування у 2016 році за регіонами. Визначено, що найбільш перспективними регіонами України, в яких можна успішно розвивати сектор міні-готелів, є: Одеса, Київ, Львів, Карпати.

З метою визначення перспектив розвитку міні-готелів в Запорізькому регіоні проаналізована діяльність малого готелю «Соборний». Був зроблений аналіз діяльності міні-готелів Запоріжжя, та міні-готелю «Соборний» зокрема, за 9 критеріями як місцезнаходження, чистота, комфорт, персонал, ціна тощо. Розглядалась діяльність чотирнадцяти міні-готелів Запоріжжя на сайті Booking.com. За середньою оцінкою міні-готель «Соборний» знаходиться на п'ятому місці, з оцінкою 8,5 бали. Найвищу середню оцінку в 9,5 балів отримав міні-готель «Білий Рояль», з 6 номерами.

З метою визначення рівня якості наданих послуг у готелі «Соборний», було проведене анкетування. Проаналізовано 50 анкет гостей готелю, можна зробити висновки, насамперед високу оцінку має персонал та служба прийому та розміщення гостей – 5 балів, а найнижчий бал має якість і різноманітність блюд у меню – лише 4,4 бали.

Проведений SWOT-аналізу готелю «Соборний», показав, що до основних сильних сторін готелю відносяться його місце розташування, лояльні ціни, персонал, власна закрита парковка і наявність сауни. Слабкими сторонами, які треба однозначно виправити є: нездатність готелю приймати людей з обмеженими можливостями, відсутність ліфта та беллбою, відсутність триразового харчування, потреба в оновленні деяких об'єктів

готелю та недоречне оснащення деяких номерів, які не відповідають готелю такого класу.

Пропозиції, щодо удосконалення якості готельного обслуговування в готелі «Соборний», м. Запоріжжя приведуть до покращення сервісу, що збільшить приплив туристів і, відповідно, зростуть доходи готелю.

Встановлено, що малі готелі мають великий попит серед клієнтів тому, що вони можуть забезпечити індивідуальний підхід і уважне ставлення до кожного гостя, домашній затишок, можливість усамітнення, зручний варіант розміщення для певних категорій громадян, так як міні-готелі відрізняються за рівнем комфорту і цінового діапазону.

Отже розвиток малих готелів в Україні сприятиме загальному розвитку туризму, зокрема туристської інфраструктури, збільшенню робочих місць, підвищенню іміджу країни як місця елітного відпочинку та залученню VIP-туристів до нашої гостинної держави.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Про туризм: Закон України / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995. №31./ Ст.241 (в редакції від 04.08.2011) URL : [http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg= 324%2F95-%E2%F0](http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=324%2F95-%E2%F0) (дата зверн.: 11.10.2021)
2. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. Київський унт туризму, економіки і права. Київ : Знання України, 2002. 351 с.
3. Артемова О.М., Козлова В.А. Основи гостинності та туризму : Навчальний посібник. Тернопіль: ТПКУ, 2005. 104 с.
4. Архіпов В.В.. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник. - 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 279 с.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : Учебник для студ. высш. учеб. заведен. М-во образования и науки Украины. 2-е изд., перераб. и доп. Киев : Дакор, 2009. 365.
6. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства . Київ : Центр учбової літератури, 2012. 182 с.
7. Березова Л.Г. Історія туризму та гостинності : підручник для академічного бакалавріату. Київ. : Видавництво Юрайт, 2014. 477 с.
8. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. Київ, Нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
9. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. Харків. Фактор. 2005. 232 с
10. Волков Ю.Ф. Готельний та туристичний бізнес : учбовий посібник Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. 636с.
11. Волкова О.В., Недяк Н.В. Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції *«Індустрія гостинності в країнах Європи»*. 4-

6 грудня 2009 р. Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. С.167-169.

12. Галасюк С.С., Шикіна О.В. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів. Одеса: Атлант, 2015. 279 с.

13. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Готельна індустрія : навч. пос. Київ : Кондор-Відавництво, 2012. 338 с.

14. Горіна Г.О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України. *Вісник Сумського державного університету*. 2010. № 2. С. 34-36.

15. Департамент туризму в Міністерстві економічного розвитку і торгівлі України. URL: <http://me.gov.ua/Tags/DocumentsByTag?lang=uk-UA&id=4268f55c-fec7-4d63-b4d3-1a0311a7297b&tag=Turizm>. (дата звернення: 11.10.2021)

16. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>>. (дата звернення: 11.10.2021)

17. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення URL : https://dnaop.com/html/41017/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3410-96 (дата звернення: 17.10.2021)

18. Дядечко Л.П. Місце готельного господарства в обслуговуванні туристів. *Економіка туристичного бізнесу* : навчальний посібник. Київ , 2011. С. 100-103.

19. Журавльова С.М. Стратегії розвитку підприємств готельного господарства. *Молодий вчений*. 2015. № 5. С. 138-141.

20. Запорізький обласний туристично-інформаційний центр. URL : <http://www.zotic.zp.ua/uk> (дата звернення: 12.10.2021)

21. Історія туризму: підруч.; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків: ХНАМГ, 2010. 294 с.

22. Квартальний В.А. Международный туризм. Москва : Финансы и статистика, 2007. 232 с.

23. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

24. Кукліна Т.С., Зайцева В.М. Роль готельних підприємств

Запорізької області в підвищенні інвестиційної привабливості регіону. *Ефективна економіка*. 2015. № 10. С. 44-50..

25. Лойко О.Т. Туризм і готельне господарство. Навчальний посібник. Томськ: Видавництво ТПУ, 2005. 152 с.

26. Мальська М.Я., Худо В.В. Туристичний бізнес; теорія і практика: Навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 424 с.

27. Мальська М. П., Пандяк І., Ю.С. Занько. Організація готельного обслуговування. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с

28. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. Київ : Знання, 2008. 661 с.

29. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник. Під заг. ред. : М.М. Поплавського, О. О. Гаца ; НАН України, Рада по вивченню продуктивних сил України, Київський нац. університет культури і мистецтв. Київ. : Кондор, 2008. 458 с.

30. Міні-готелі, міні-пансіонати, приватний сектор на курортах України URL : <http://minihotels.com.ua/> (дата звернення: 14.10.2021)

31. Міні-готель «Соборний» : Офіційний сайт URL : <http://www.soborniy.zp.ua> (дата звернення: 17.10.2021)

32. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник для студ. вищих навч. закладів. Київ : Ліра-К, 2010. 386 с.

33. Новіков Г.Т. Управління готельним підприємством в епоху глобалізму. Київ : Логос, 2016. 168 с.

34. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 343 с.

35. Основи індустрії гостинності. За ред. Е.В. Сорокіна. Львів : ЛГПУ, 2009. 247 с.

36. Організація готельного обслуговування: Підручник /

М.П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю.С. Занько та ін. Київ : Знання, 2011. 366 с.

37. Панкова Є.В. Туристичне краєзнавство: Навчальний посібник. Київ , 2013. 591 с.

38. Поплавська І.В. Готельне господарство як об'єкт суспільно-географічного дослідження. *Географія і сучасності*. Збірник наукових праць Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Київ : 2010. Вип. 23.– С. 48 – 50.

39. Поплавська І. В. Динаміка розвитку готельного господарства України. *Історія української географії*. Всеукраїнський науково-теоретичний часопис. Тернопіль, 2009. Вип. 20. С. 117 – 120.

40. Поплавська І.В. Діяльність транснаціональних готельних мереж в Україні. *Географія та туризм*: Наук. зб. / Ред. кол. Я.Б. Олійник (відп. ред.) та ін. Київ: «Альтерпрес», 2015. Вип. 7. С.116-119

41. Поплавська І.В. Основні риси методики суспільно-географічного дослідження готельного господарства. *Географія та туризм*: Наук. зб. / Ред. кол. Я.Б. Олійник (відп. ред.) та ін. Київ : «Альтерпрес», 2010. Вип. 3. С. 122-125.

42. Поплавська І.В. Територіальна диференціація рівня розвитку готельного господарства України. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету*. Серія: Географія. Тернопіль : СПМ «Тайп», 2016. № 2 (вип. 28). С. 95 – 100.

43. Путрик Ю.С., Багдасарян В.Э., Биржаков М.Б. Туризм: Підручник. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 256 с:

44. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. пос. Київ: Кондор, 2005. 408с.

45. Розвиток туристичного бізнесу регіону : Монографія / М-во освіти і науки України, Чернівецький торговельно-економічний інститут ; ред. І.М. Школа. Чернівці : Книги-XXI, 2010. 291 с.

46. Сидоренко С.С. Малі підприємства гостинності, як окремий сегмент засобів розміщення. *Наука і вища освіта* : тези доповідей

XXX Міжнар. наук. конф. студентів і молодих учених, м. Запоріжжя, 10 листопада 2021 р. Класичний приватний університет. Запоріжжя : КПУ, 2021. С. 409-410.

47. Соколова М.В. История туризма. Навч. пос. Москва : Мастерство, 2002. 352 с.

48. Устименко Л.М. Історія туризму: навч. посіб. Київ., 2011. 320 с.

49. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні Київ : Вища школа, 2002. 195 с.

50. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії. Навчальний посібник. Київ : Атака. 2006. 264 с.

51. Чорненька Н.В. Організація функціонування готельної індустрії : навчальний посібник. Київ, 2008. С. 61-83.

52. Чудновський А.Д. Туризм і готельне господарство. Підручник. Москва : Юркнига, 2005. 448 с.

53. Booking.com : Офіційний сайт. URL : <http://www.booking.com/> (дата звернення: 11.11.2021).

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для гостей готелю «Соборний»

Уважаемый Гость!

Мы постоянно стараемся улучшить уровень обслуживания в нашей гостинице. Просим Вас уделить несколько минут и заполнить эту анкету, чтобы Ваше пребывание у нас стало еще более комфортным!

Пожалуйста, оцените по пятибалльной шкале уровень нашего сервиса:

Встреча гостей: _____

Качество регистрации: _____

Качество предоставления информации о гостинице сотрудниками: _____

Качество расчета при выезде: _____

Чистота в номере: _____

Тишина в номере: _____

Кондиционирование: _____

Оснащенность номера: _____

Ассортимент мини-бара: _____

Доброжелательность персонала: _____

Разнообразие меню обслуживания в номерах: _____

Качество и разнообразие меню: _____

Ваши замечания по работе:

Рецепции

В ресторане

Ваши общие замечания и предложения:

Кого из администраторов Вы могли бы выделить за неудовлетворительную работу? _____

Кого из администраторов Вы могли бы выделить за высокий уровень предоставления услуг? _____

Дата заполнения _____ Номер _____

