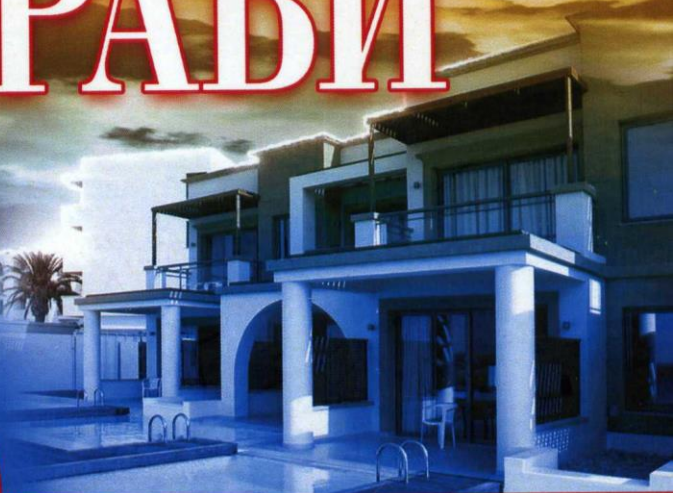


Г. Я. Круль

# Основи ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ



УДК 640.41(075.8)  
ББК 65.9(4Укр)441.357я73  
К 84

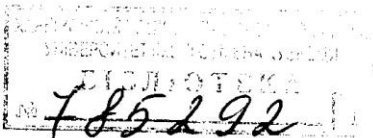
*Гриф надано*  
*Міністерством освіти і науки України*  
*(Лист № 1/11-10398 від 10.11.2015 р.)*

**Рецензенти:**

**Руденко В. П.** – доктор географічних наук, професор, декан географічного факультету Чернівецького національного університету імені Ю. Федьковича;

**Євдокименко В. К.** – доктор економічних наук, професор, проректор з наукової роботи Буковинської державної фінансової академії;

**Жук М. В.** – доктор економічних наук, професор, проректор «Банковні інститут «Висока школа» (м. Прага).



Круль Г. Я.

**К 84** Основи готельної справи. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2021. – 368 с.

**ISBN 978-611-01-0945-1**

У запропонованому виданні розглянуті основні поняття готельного господарства. Значна увага приділена класифікаціям засобів розміщення за різними принципами та критеріями. Виявлені сучасні проблеми створення єдиної міжнародної класифікації готелів у світі. Розкриті особливості технологічного процесу надання основних і додаткових послуг у готелях. Посібник містить практичні завдання, контрольні тести, нормативно-інструктивний, довідковий і статистичний матеріал.

Для викладачів і студентів вищих і середніх спеціальних навчальних закладів, широкого кола зацікавлених читачів.

УДК 640.41(075.8)  
ББК 65.9(4Укр)441.357я73

**ISBN 978-611-01-0945-1**

© Круль Г. Я., 2021.  
© Центр учбової літератури, 2021.

## ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА .....	6
<b>РОЗДІЛ 1</b>	
<b>ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>	<b>8</b>
1. ПОНЯТТЯ «ГОСТИННОСТІ» І «ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА».	
РЕТРОСПЕКТИВНИЙ АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ .....	8
1.1. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність».....	8
1.2. Зміст основних понять готельного господарства.....	12
1.3. Еволюція індустрії гостинності .....	15
1.4. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж .....	30
1.5. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.....	40
2. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ.....	44
2.1. Зародження готельної справи в Україні .....	44
2.2. Розвиток готельного господарства України в другій половині XIX – на початку XX ст. ....	45
2.3. Розвиток матеріально-технічної бази туризму в радянські часи.....	50
2.4. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні .....	54
3. ВИДИ СУЧАСНИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ.....	64
3.1. Основні підходи до класифікації засобів розміщення.....	64
3.2. Класифікація засобів розміщення туристів за WTO .....	68
3.3. Типи готельних підприємств за призначенням .....	71
3.4. Спеціалізовані готелі.....	75
4. СИСТЕМИ КЛАСИФІКАЦІЇ ГОТЕЛІВ У СВІТІ .....	83
4.1. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів .....	83
4.2. Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів.....	86
4.3. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу .....	87
4.4. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД .....	95
<b>РОЗДІЛ 2</b>	
<b>ОСНОВНІ ФОНДИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА .....</b>	<b>101</b>
5. ПРИЗНАЧЕННЯ ГОТЕЛІВ, ЇХ РОЗТАШУВАННЯ У СТРУКТУРІ МІСТА .....	101
5.1. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю.....	101
5.2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.....	102
5.3. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів ...	106
5.4. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста .....	108
6. ОСНОВНІ ФОНДИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА .....	111
6.1. Матеріально-технічна база та основні фонди.....	111
готельного господарства.....	111

6.2. Показники оцінки руху і стану основних фондів.....	115
готельного підприємства .....	115

## **РОЗДІЛ 3**

### **ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ .....**

<b>7. ФОРМУВАННЯ ПРЕДМЕТНО-ПРОСТОРОВОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ .....</b>	<b>121</b>
7.1. Організація прилеглої території навколо готельних будівель.....	121
7.2. Функціональна організація приміщень готельних комплексів.....	124
7.2.1. Організація приміщень вестибульної групи.....	124
7.2.2. Особливості організації житлових приміщень.....	128
7.2.3. Блок приміщень харчування .....	134
7.2.4. Організація адміністративних приміщень.....	137
7.2.5. Приміщення господарського і складського призначення.....	138
7.2.6. Функціональна організація приміщень ділового і рекреаційного призначення.....	142
7.3. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю .....	145
7.3.1. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелів.....	145
7.3.2. Меблювання готельних приміщень.....	147
7.3.3. Естетична організація середовища готелю .....	152
<b>8. ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНЕ УСТАТКУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ .....</b>	<b>168</b>
Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.....	168
8.1. Характеристика санітарно-технічного устаткування .....	169
8.1.1. Облаштування господарсько-питного водогону та каналізації .....	169
8.1.2. Протипожежний водогін та системи пожежогасіння.....	171
8.1.3. Гаряче водопостачання готельних комплексів .....	172
8.1.4. Системи опалення в готелях .....	173
8.1.5. Кондиціонування і вентиляція повітря .....	175
8.1.6. Централізоване видалення пилу.....	178
8.1.7. Системи сміттєвидалення.....	178
8.2. Ліфтове устаткування .....	179
8.3. Електроустаткування .....	181
8.4. Слабкострумове господарство .....	183
8.5. Торгово-технологічне устаткування ресторанів, кафе, барів .....	185
<b>9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ СЛУЖБ .....</b>	<b>188</b>
9.1. Підходи до класифікації служб і відділів готельних комплексів.....	188
9.2. Склад і функції готельних служб .....	189
9.2.1. Організація адміністративно-управлінської служби готельного комплексу.....	192
9.2.2. Служба управління номерним фондом (служба обслуговування) .....	196
9.2.3. Служба організації харчування .....	209
9.2.4. Інженерно-технічна служба готельного комплексу.....	211

<b>10. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ОСНОВНИХ І ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ .....</b>	<b>214</b>
10.1. Особливості процесу надання основних послуг у готелях .....	214
10.2. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування .....	219
10.3. Якість обслуговування туристів у готелях – важливий чинник розвитку туризму .....	221
10.3.1. <i>Поняття якості послуг</i> .....	221
10.3.2. <i>Чинники формування якості обслуговування</i> .....	224
10.3.3. <i>Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах</i> .....	228
<b>Тести для самоконтролю .....</b>	<b>231</b>
<b>Завдання для практичних робіт .....</b>	<b>277</b>
<b>Предметний покажчик .....</b>	<b>281</b>
<b>Список використаної та рекомендованої літератури .....</b>	<b>288</b>
<b>ДОДАТОК А. Національний стандарт України</b>	
Послуги туристичні. Класифікація готелів .....	291
<b>ДОДАТОК Б. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг .....</b>	<b>311</b>
<b>ДОДАТОК В. Екзотичні готелі світу .....</b>	<b>320</b>
<b>ДОДАТОК Г. Показники діяльності підприємств готельного господарства України за період 2000–2007 рр. ....</b>	<b>327</b>
<b>ДОДАТОК Д. Система уніфікації послуг гостинності .....</b>	<b>342</b>
<b>ДОДАТОК Е. Професійні обов'язки працівників готелів .....</b>	<b>345</b>
<b>ДОДАТОК Є. Документи первинного обліку у готелях .....</b>	<b>355</b>