

Уманський державний педагогічний університет  
імені Павла Тичини

кафедра технологій та  
організації туризму  
і готельно-ресторанної  
справи

ІНДЗ  
на тему  
«Структура ринку засобів розміщення в Україні та за кордоном»

Виконав:  
студент 17 гр.  
Даценко В.В.  
Перевірила:  
Викладач  
Литвин О. В

## Зміст

- Вступ.
- Розділ I. Класифікація готелів.
- Розділ II. Типи організаційних структур управління у готелях.
- Висновки.
- Список використаних джерел.



НОТЕЛІ

## ВСТУП

ВЕЛИКА РОЗМАЇТІСТЬ 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 ЦЬОУ ХАРАКТЕРИЗУЮТІ

# • Розділ I. Класифікація готелів

- Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту - це комплексний критерій, складовими якого є:

- стан номерного фонду: площа номерів (м<sup>2</sup>), частка одномісних (однокімнатних) номерів, частка багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей тощо;
- стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо;
- наявність і стан закладів харчування: ресторанів, кафе, барів тощо;
- стан будівлі готелю, під'їзних шляхів, облаштованість прилягаючої до готелю території;
- інформаційне забезпечення і технічне оснащення, у тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів тощо;
- забезпечення можливості надання ряду додаткових платних і безкоштовних послуг.



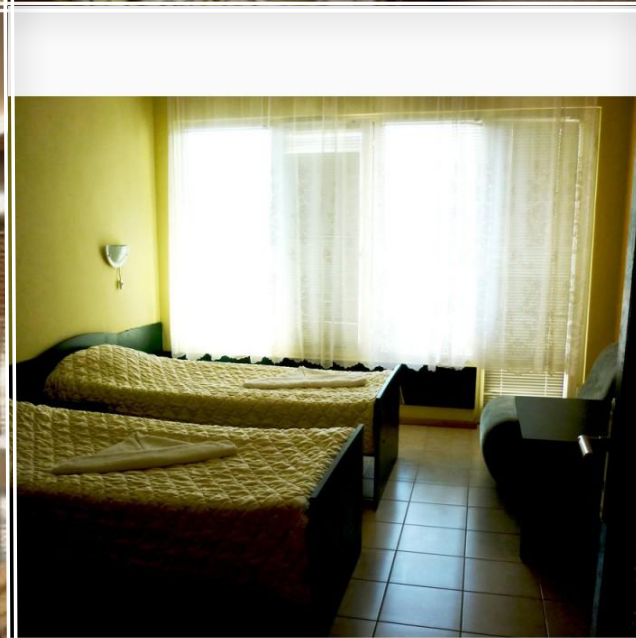


- Рівень комфорту на сьогодні лежить в основі понад тридцяти відомих у світі систем класифікації готелів. Найбільш розповсюдженими серед них є такі:
  - європейська, або, як часто її називають, система «зірок», що базується на французькій національній системі класифікації, в основі якої лежить розподіл готелів за категоріями від 1 до 5 зірок. Така система застосовується у Франції, Австралії, Угорщині, Єгипті, Україні, Росії і ряді інших країн;
  - система букв (A, B, C, D), що використовується в Греції;
  - система «корон», що застосовується у Великобританії,
  - індійська система.



- За місцем розташування можна виділити такі види готелів:
  - готелі в центрі міста;
  - придорожні, як правило, малої поверховості з відкритими автостоянками;
  - готелі в околицях міста й в аеропортах;
  - плавучі готелі-плавзасоби, обладнані під готелі, для розміщення і відпочинку туристів біля берега моря, ріки або озера. При необхідності такий готель може бути відбуксований по воді разом з туристами до іншої стоянки.

- Місткість готелю визначається числом постійних спальних місць. Класифікація готелів за місткістю в різних країнах різна. Наприклад, у Швейцарії й Австрії готелі, що мають менше 100 місць, вважаються малими, 100-200 місць - середніми, більше 200 місць - великими; у Чехії до 120 місць - малими, до 500 місць - середніми, понад 500 місць - великими; у США до 100 номерів - малими, до 500 номерів - середніми, понад 500 - великі.
- В Україні діє така офіційна класифікація готелів за місткістю: до 150 місць (не більше 100 номерів) - готелі малої місткості, від 150 до 400 місць (до 300 номерів) - середньої місткості, більше 400 місць (понад 300 номерів) - великої місткості.



- За рівнем цін, що встановлюються на основні платні послуги (що надаються в номерному фонді), готелі поділяються на:
- бюджетні;
- економічні;
- середні;
- першокласні;
- апартаменти;
- люкс-готелі;





- За способом надання харчування проживаючим у готелях клієнтам вони поділяються на:
- що забезпечують повний пансіон;
- що пропонують лише сніданок;
- не пропонують харчування (як правило, через відсутність власного гастрономічного виробництва, тобто ресторану або іншого підприємства).



- Виходячи з потреб клієнтури, готелі бувають різного призначення: для ділових людей (загального типу, відомчі, для нарад тощо); готелі для відпочинку (туристські, курортні, для автотуристів, мотелі, кемпінги); спеціальні типи готелів (для транзитних пасажирів, для спортсменів тощо).

В Україні найбільш поширені готелі загального типу, розраховані в основному на людей, що приїжджають з діловими цілями на відносно короткий термін, а також на громадян, що подорожують з різними цілями. Такі готелі розташовуються в центральній частині міста, поблизу суспільних, адміністративних, торгових центрів і передбачають добре транспортне сполучення з різними районами міста.

- Змішані види засобів розміщення одержують найнесподіваніші способи вирішення. Так, за кордоном, особливо в США, почали будувати такі типи готельних підприємств:

- ротелі - для подорожуючих автомашинами із трейлером;
- ботелі - прибережні готельні заклади, що обслуговують подорожуючих на воді, до складу яких входить житло, система культурно-побутового обслуговування, спеціалізовані будівлі і пристрої технічного обслуговування плавзасобів;
- ботокемпінги - сезонні готельні установи типу кемпінгів;
- наплавні сезонні флотелі і флотокемпінги, що поєднують функції готелю, а також стоянки технічного обслуговування і зимового зберігання плавзасобів;
- флайтелі- готелі для власників особистих літаків (наприклад, флайтель-мотель поблизу м. Таласа, штат Оклахома, США) тощо.




## РОЗДІЛ II. ТИПИ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ СТРУКТУР УПРАВЛІННЯ У ГОТЕЛЯХ

- У досвіді функціонування закладів розміщення найбільшого поширення набули такі типи організаційних структур управління:
- - лінійна;
- - функціональна;
- - лінійно-функціональна;
- - продуктова;
- - матрична.

# ЛІНІЙНА ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ.

- Лінійний тип організаційної структури управління у готелі відображає лінійні форми зв'язку між ланками управління; весь комплекс функцій управління та вироблення управлінських рішень зосереджується у лінійного менеджера. Лінійний менеджер повністю відповідальний за функціонування всього готелю (невеликого за розмірами) або його структурних підрозділів (великого за розмірами).





# **ФУНКЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ.**

- Суть функціональної структури управління полягає у виконанні окремих функцій спеціалізованими органами управління та окремими спеціалістами, які наділені значними управлінськими повноваженнями. В організації управління готелями найчастіше спеціалісти одного профілю об'єднуються у структурні підрозділи (відділи), наприклад відділ маркетингу, прийому та розміщення, фінансів, комерційний та ін. Таким чином, загальне завдання управління готелем, починаючи від середнього рівня поділяється за функціональним критерієм, звідси і походить назва - функціональна структура управління.

# ЛІНІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА (КОМБІНОВАНА) СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ

- створюється із спеціалізованих ланок (змін, бригад) при кожному лінійному керівнику. Ця модель допомагає керівникам готелю вивчати і приймати рішення щодо проблем, які виникають, концентрувати увагу на поточній діяльності.





# ПРОДУКТОВИЙ ТИП ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИ УПРАВЛІННЯ

- Продуктовий тип передбачає створення у структурі готелю самостійних господарських ланок, орієнтованих на виробництво окремих готельних послуг, ринок або категорію споживачів. У такій організації управління структурні підрозділи, які називаються центром (центр прибутку, центр реалізації, центр інвестицій) мають свої підрозділи (служби, бригади, зміни), виробництва, збут, планування та ін. У підпорядкуванні адміністрації готелю перебувають служби (відділи, підрозділи), які координують загальні для закладу питання функціонування. Така децентралізація в управлінні забезпечує високу гнучкість у стратегії кожного господарського підрозділу підприємства, зумовлює звільнення керівника готелю від управління конкретними процесами і дає йому можливість зосереджуватись на загальній стратегії функціонування підприємства.



# МАТРИЧНИЙ ТИП ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИ УПРАВЛІННЯ



- Матричний тип структури управління використовується у готелях, продукт яких має відносно нетривалий життєвий цикл і часто змінюється, тобто підприємствам необхідно мати високу гнучкість у виробництві та стратегії. При такій структурі формуються тимчасові групи спеціалістів, у які скеровується персонал і необхідні ресурси з функціональних відділів.
- У матричній структурі управління в процесі визначення горизонтальних зв'язків необхідні:
  - підбір і призначення керівника програми (проекту), його заступників в окремих підрозділах згідно до структури програми;
  - визначення та призначення відповідальних виконавців в кожному спеціалізованому відділі;
  - організація спеціалізованої служби управління програмою.

# ВИСНОВКИ.

- Готель - це щось більше, ніж просто місце для ночівлі, він багато в чому визначає спосіб життя - на той час, поки триває подорож, доки гість проживає у готельному номері. Індустрія гостинності - це індустрія, що працює на благо людей. Це – потужний механізм, що активно функціонує та розвивається, вимагаючи при цьому максимальної підтримки з боку держави та більших інвестицій.
- Структури, орієнтовані на послуги або впровадження нових готельних технологій, що використовуються кращими готельними ланцюгами - одна з новітніх схем організації управління. Вона стосується об'єднання у поточному процесі виробництва і збуту освоєних рентабельних продуктів готельно-ресторанного виробничого процесу в групу поточного виробництва, а розробка нових продуктів і технологій у - пошукову групу. Остання відповідає за проект до моменту визначення його комерційної реалізації. У пошуковій групі забезпечується дослідне виробництво, і новий продукт використовується на ринку цих послуг.

## Список використаної літератури

1. Сенін В.СДенисенко А.В. Готельний бізнес: класифікація готелів та інших засобів розміщення: навч. Посібник. - М.: фінанси і статистика, 2004.-144с.
2. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексів: Навчальний посібник-М:Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.-304 с. - (Серія В«сервісВ»)
3. Матеріально-технічна база оформлення готелів і тур. комплексів; Підручник для середовищ. проф. Освіти (І.Ю. Безрукова В»М.: видавничий центр В» академіка В»2004.-256 с.
4. Бойко М.Г. Сучасний стан та особливості розвитку підприємництва в готельному господарстві України // Вісн. Акад. праці і соц. відносин Федерації профспілок України.-2001.- № 4.- С. 59–66.
5. [http://pidruchniki.com/18421120/turizm/tipi\\_organizatsiynih\\_struktur\\_upravlinnya\\_gotelyah](http://pidruchniki.com/18421120/turizm/tipi_organizatsiynih_struktur_upravlinnya_gotelyah)