

Лекція 2

(4 години)

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 1. Індустрія гостинності та сучасні готельні технології.

Тема: Ринок засобів розміщення.

ПЛАН:

1. Поняття «засоби розміщення». Класифікація засобів розміщення.
2. Поняття комфорту, види і рівень комфорту. Класифікація готелів за рівнем комфорту в Україні.
3. Поняття готельного номеру. Основні критерії категоризації номерів.
4. Атестація готелів і номерів в них.

1. Класифікація засобів розміщення.

Сучасний розвиток готельної справи у світовій практиці пропонує клієнтові (споживачеві готельних послуг) різноманітний готельний сервіс залежно від цін, що складаються на ринках цих послуг. Щороку засоби масової інформації повідомляють численну клієнтуру про нові форми діяльності в цьому виді сервісу.

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

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 (м²), 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.

Перераховані критерії застосовуються практично у всіх наявних сьогодні у світі системах класифікації готелів. Крім того, ряд вимог висувається до персоналу і його підготовки: зовнішнього вигляду, віку, стану здоров'я, освіти, кваліфікації, знання іноземних мов.

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.

Що стосується країн, що розвиваються, то тут найбільш поширена індійська система класифікації, що також включає 5 категорій: «1 зірка», «2 зірки», «3 зірки», «4 зірки», «5 зірок», які надає спеціальна комісія на основі бальної оцінки. За цією системою відповідність готелів вимогам для даної категорії оцінюється в балах, при цьому по кожному пункту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для даного класу мінімальну суму балів, причому їхня кількість по кожному пункту має складати не менше 50% максимальної оцінки.

За місцем розташування можна виділити такі види готелів:

- готелі в центрі міста;
- пришляхові, 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.

Слід зазначити, що світовий готельний номерний фонд в основному розміщений у малих і середніх готелях.

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

За тривалістю перебування клієнтури розрізняють готелі для тривалого перебування клієнтів та для короткочасного перебування.

За тривалістю функціонування протягом року готелі поділяються на працюючі цілорічно та працюючі сезонно (влітку, взимку).

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

Що стосується поверховості, то світова практика показує, що готелі будують від одного-двох до 40 поверхів і більше. Питання поверховості готелів залежать від економічних, містобудівних умов, нормативних вимог, конструкцій і будівельних матеріалів, методів зведення будинків, застосовуваних у тій або іншій країні.

Найбільш розповсюджена поверховість сучасних готелів така: в Україні і країнах СНД — 5-16 поверхів; у Чехії — 8-14 поверхів; в Угорщині в невеликих містах — 4-5 поверхів, у більш великих і на курортах — 6-11 поверхів; у Німеччині — 8-10 поверхів; в Англії — 10-15 поверхів.

Будинки готелів **за поверховістю** поділяються на такі групи: малоповерхові (1-2 поверхи); середньої поверховості (3-5 поверхів); підвищеної поверховості (6-9 поверхів);

багатоповерхові(\ категорії — 10-16 поверхів; 2 категорії—17-25 поверхів; 3 категорії— 26-40 поверхів); висотні будинки (понад 40 поверхів).

Малоповерхові будинки готелів, що мають, як правило, невелику місткість (у межах 50-ти місць), в Україні будують в основному в селищах і сільських населених пунктах. Готелі середньої поверховості в Україні в основному мають висоту 3 або 5 поверхів, що пов'язано з вимогами до обладнання їх ліфтами. Готелі підвищеної поверховості будують висотою 8-9 поверхів як найбільш економічні в цій групі. Багатоповерхові готелі будують з міркувань містобудівного порядку.

Хоча багатоповерхові будинки готелів складніші і дорожчі в будівництві, останніх 25 років у великих містах ряду країн їх будують усе частіше. Це можна пояснити прогресом будівельної техніки, підвищенням щільності міської забудови і загальним ростом поверховості міст; за кордоном також високою вартістю земельних ділянок, особливо в центральних частинах міст; у ряді випадків рекламними розуміннями. Однак будівництво будинків готелів висотою більш 40-ка поверхів поки є рідкісним.

Рівень комфорту готелів визначається технічним оснащенням, складом і якістю номерного фонду, набором наданих послуг. Класифікація готелів за рівнем комфорту існує в більшості країн. У підході до цієї класифікації за кордоном на сьогодні існує 2 основних напрямки. Один віддає перевагу так званим «статичним» ознакам, тобто чітко встановленому процентному співвідношенню номерів з ванною і санвузлом, наявності таких приміщень, як, наприклад, критий басейн, сауна тощо, певному співвідношенню між місткістю готелів і чисельністю обслуговуючого персоналу та ін. Цей напрямок орієнтується на порівняно нову матеріальну базу. Інший напрямок віддає перевагу «динамічним» факторам, тобто сервісу. Його прихильники вважають, що чіткі співвідношення в засобах розміщення без належного рівня обслуговування не забезпечують правильної картини фактичної якості послуг, що надаються готелем. До цього напрямку відноситься класифікація готелів у Швейцарії.

За рівнем, асортименту і вартості послуг готелі поділяються на два типи: дешеві готелі або готелі з обмеженим сервісом, що пропонують мінімум послуг (наявність підприємств харчування при таких готелях не обов'язкова); готелі «люкс» — побудовані за індивідуальними проектами, що відрізняються високоякісними меблями, добре обладнаними приміщеннями й укомплектовуються, як правило, обслуговуючим персоналом більшої кількості відносно числа номерів у них.

Готелі можна класифікувати за наявністю в них засобів пересування (транспорту), за формою власності (муніципальні, державні, приватні, орендовані тощо).

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.

Номерний фонд готелів загального типу в основному складається з одно-, дво- і часто тримісних номерів, у яких, як правило, існує місце для роботи. Число одномісних номерів у ряді готелів доходить до 40-50% від номерного фонду. У готелях передбачають відділення зв'язку, у ряді випадків — відділення банку, приміщення для проведення переговорів і нарад.

3. Поняття готельного номеру. Основні критерії категоризації номерів.

1 президентський апартамент Номер з трьох і більше житлових кімнат, мінікухні або кухонної ніші, одного повного та одного чи більше додаткових санвузлів для гостей; розрахований на проживання однієї-двох осіб

Номер типу «президентський апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня, кабінет, вітальня або їдальня.

У номері типу «президентський апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну або джакузі, душ, унітаз, біде

2 апартамент Номер з двох і більше житлових кімнат, кухонної ніші, одного повного та одного додаткового санвузлів для гостей; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Номер типу «апартамент» містить такі житлові кімнати: спальня, вітальня або їдальня, або кабінет.

У номері типу «апартамент» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз

3 люкс Номер з двох і більше житлових кімнат та повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Номер типу «люкс» містить такі житлові кімнати: спальня, вітальня або кабінет.

У номері типу «люкс» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ, унітаз

4 дуплекс Двоповерховий номер з двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами, та повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

У номері типу «дуплекс» повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз

5 напівлюкс; студіо Номер з однієї житлової кімнати з плануванням, яке дає змогу використовувати частину приміщення як вітальню або місце для готування та приймання їжі, та повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

У номерах типу «напівлюкс» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ та унітаз

6 стандарт (назва номера); номер першої категорії Номер з однієї житлової кімнати та повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

У номерах типу «стандарт» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ та унітаз

7 номер другої категорії Номер з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб

У номерах другої категорії неповний санвузол містить умивальник та унітаз

8 номер третьої категорії Номер з однієї житлової кімнати і неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб.

У номерах третьої категорії неповний санвузол містить умивальник та унітаз

9 номер четвертої категорії Номер з однієї житлової кімнати з умивальником; розрахований на проживання трьох і більше осіб

10 номер п'ятої категорії Номер однієї житлової кімнати без санітарно-технічних зручностей, розрахований на проживання трьох і більше осіб.

У готелях та аналогічних засобах розміщення, що мають номери п'ятої категорії санвузол розміщено на коридорі

11 суміжні номери Два і більше номерів, сполучені між собою дверима, і які можуть мати спільний передпокій, спільний чи окремі санвузли

12 одномісний номер Номер, призначений для розміщування однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком.

У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру SNGL, яка походить від англійського слова «single». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці

13 двомісний номер з одним двоспальним ліжком Номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.

У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують, аббревіатуру DBL, яка походить від англійського слова «double». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці

14 двомісний номер з двома односпальними ліжками Номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.

У спеціальній літературі та практичній діяльності широко застосовують аббревіатуру TWN, яка походить від англійського слова «twin». Аббревіатуру рекомендовано використовувати в юридичних та інших документах як загальноприйняту в світовій практиці

15 багатомісний номер Номер, призначений для розміщування трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають.

Блок приміщень житлової групи є основним у готелях будь-якого типу. Ці приміщення складають більше 50% об'єму будівлі і являють собою житлові кімнати — номери, а також безпосередньо пов'язані з ними допоміжні і службові приміщення.

Готельний номер містить у собі майже всі елементи житла людини (крім кухні), тут повинне бути місце для відпочинку і сну, роботи, прийому гостей. У ньому є передпокій, шафа для одягу, санвузол.

Номери розташовуються на житлових поверхах, де знаходяться також приміщення для чергового персоналу, що їх обслуговує, загальної горизонтальної комунікації, вітальні, ліфтові або сходово-ліфтові холи.

Як показує аналіз практики проектування і будівництва готелів, житлову частину проєктують із прямокутною, компактною, атриумною та ускладненою формою плану. Готелі з прямокутною та ускладненою формою плану поширені більше, ніж з компактною й атриумною. На вибір форми плану впливають: містобудівні особливості ділянки будівництва, її розмір і форма, санітарно-гігієнічні і протипожежні вимоги, техніко-економічні міркування, а також творчий задум архітектора.

В усіх планувальних вирішеннях основним структурним елементом житлового поверху є номер. На основі аналізу практики проектування і будівництва готелів усе розмаїття номерів можна звести до таких основних типів:

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

Найбільше поширення у світовій практиці одержали однокімнатні номери на одного і двох чол. Відповідно до міжнародних стандартів у готелях категорії одна зірка таких номерів має бути 60%, дві зірки - 80%, три і більше зірок — 100%.

Вважається доцільним, що «люкси» і апартаменти мають складати 5-8% номерів.

Сучасні номери, як правило, складаються з житлової кімнати (або кімнат), передпокою, санітарного вузла. З загальної площі однокімнатного номера житлова в основному займає більше 70%, передня 12-15%, санвузол — 13-22%.

Меблювання цих приміщень має вирішувати основне завдання: створити максимум зручностей при мінімальній площі.

У приміщенні житлових поверхів використовуються спеціальні готельні меблі: вбудована, що трансформується, зблокована, навісна. У результаті такого меблювання зменшується площа, займана меблями, і кількість предметів, полегшується прибирання приміщень та їх естетичне сприйняття.

Меблювання номерів залежить від площі номера і комфортності готелю. Житлова площа однокімнатного одномісного номера складає 9—18 м², однокімнатного двомісного — 12—25 м², залежно від категорії готелю.

Прийоми розміщення меблів залежать від розмірів і конфігурації номера і його житлової площі, розташування віконних і дверних прорізів. Найбільшою складністю відрізняється

меблювання однокімнатного номера, тому що поєднує функції сну, роботи, відпочинку і зберігання речей. В усіх сучасних номерах функції зберігання речей частково виносяться у передпокій, що обладнується вбудованою шафою і вішалкою.

Розташування предметів меблювання житлового приміщення номера визначається їхніми функціями. Наприклад, робочий стіл повинен знаходитися біля вікна (паралельно йому або торцем до нього); зона відпочинку (крісло і журнальний столик) — у полі зору від дверей; підставка для валіз — ближче до дверей або у блоці з робочим столом.

Розміри функціональних зон номера визначаються з урахуванням розривів між меблевими виробами однієї зони. Розмір робочої зони в поперечному напрямку складається із ширини столу (60 см), розриву від столу до стільця (10 см) і ширини стільця (45 см), що складає 115 см. Загальний розмір зони відпочинку з одним кріслом дорівнює 150 см (ширина журнального столика — 60 см, відстань від столика до крісла — 30 см, ширина крісла - 60 см).

Загальний розмір зони сну (135 см) складається з таких параметрів: ширини ліжка — 90 см (85 см—ліжка плюс 5 см — розрив від стіни), розриву 5 см між приліжковою тумбочкою і ліжком, ширини тумбочки 40 см.

Особливою комфортністю відрізняються номери типу «дубль», обладнані ліжком, комбінованим столом, стільцем, журнальним столиком, кріслом і підставкою для валізи, диваном-ліжком. Диван-ліжко служить додатковим спальним місцем і має тумбочку для постільної білизни.

Меблювання 3—4-місних однокімнатних номерів готелів ускладнює функціональне зонування меблів. Для максимального розкриття внутрішнього простору житлової кімнати рекомендується використовувати двох'ярусні ліжка, особливо в молодіжних готелях.

Двокімнатні номери складаються зі спальні і вітальні, що відокремлюються одна від одної перегородками, що складаються і розсуваються, відкритими або закритими дверними проїздами. Раціональне меблювання спальні визначається острівним розміщенням ліжок, пристінної шафи; у вітальні розміщенням меблів для відпочинку повинні забезпечуватися зручність користування телевізором, а меблі для роботи можуть включати навісний підвіконний робочий стіл, що є одночасно підставкою для телевізора.

Житлова частина трикімнатних номерів складається зі спальні, вітальні і кабінету. Меблювання такого номера вирішується за аналогією з двокімнатним, але тут зона роботи виноситься в кабінет. Кабінет доповнюється ще книжковою шафою або полицями і зоною відпочинку. У вітальні розташовується обідній стіл зі стільцями. При спальні може знаходитися гардеробна, а в передпокої — підставка для багажу. Трикімнатні номери можуть розташовуватися вдвох рівнях: на першому рівні вітальня, передпокій, санвузол, кухня-ніша, а на другому — спальня, кабінет, санвузол. Іноді кабінет розташовують на першому рівні.

Номери-апартаменти, що мають до 8 кімнат, бувають різними і можуть бути скомпоновані з декількох номерів, що у цьому випадку з'єднуються між собою дверима і називаються номерами-«комплексами». Вони можуть бути обладнані для проведення нарад, зборів, для чого між номерами встановлюються розсувні перегородки і використовуються меблі, що трансформуються (наприклад ліжко-шафа).

Передпокої у всіх типах номерів в основному не великі за площею (шириною не менше 105 см) і обладнані вбудованою (пристінною) шафою, вішалкою і дзеркалом.

У багатокімнатних номерах передпокій відокремлюється від житлової кімнати дверима, а в однокімнатних і простим проїздом.

У передпокої, що не має вбудованої шафи, встановлюється вішалка з полицею для капелюхів і підставкою для взуття, вішається дзеркало, виділяється місце для платтяної щітки.

Меблі в готелях категорії 3, 4 і 5 зірок звичайно обробляються фанерованим деревом дорогих твердих порід, застосовуються міцні покриття, полірування і лакування; для меблів 1-та 2-зіркових класу — фарбування і лакування.

Велика увага в готелях (особливо 4 і 5-зіркових) приділяється досягненню естетичного комфорту. Він створюється завдяки художньо-просторовій організації процесу життєдіяльності людини за допомогою цілого ряду засобів.

Інтер'єр у стилі «ретро» створюється стереотипними елементами минулих століть (ампір, бароко, рококо тощо).

Сучасний інтер'єр в організації простору відбиває строгість, простоту, логічність і лаконічність форм, їхню функціональну виправданість.

Інтер'єр, вирішений у змішаному стилі, містить елементи двох попередніх прийомів композиції простору.

4. Атестація готелів та номерів.

До введення нових стандартів в Україні діяло спільне для пострадянського простору "Положення про віднесення готелів до розряду, а номерів до категорій" разом з Прейскурантом № К-05 на послуги готелів. Згідно з цим стандартом, опублікованим 1979 р. та з доповненням 1984 р., готельні заклади, залежно від рівня комфорту номерів, комунальних послуг, розвитку служб обслуговування (громадського харчування, побуту, торгівлі, зв'язку), розмірів і типів громадських приміщень, поділялися на категорії "люкс", "вища А", "вища Б", "перша", "друга", "третя", "четверта"; мотелі — "вища А", "вища Б", "перша", "друга", "третя". Атестацію готелів здійснювали міністерства і відомства, яким вони підпорядковувались.

Державний комітет України з житлово-комунального господарства видав 1991 р. Рекомендації "Про порядок віднесення комунальних готелів України до міжнародної класифікації" № Р204 Україна 285-91. Вони мали на меті наблизити уніфікацію національних стандартів у готельній сфері відповідно до діючих міжнародних стандартів. Згідно з нововведеннями готелі класифікували у зірковій системі за чотирма категоріями.

У 1994 р. Державний комітет України з туризму видав "Положення про державну атестацію та перереєстрацію готелів, мотелів, кемпінгів, туристських баз і комплексів, а також підприємств громадського харчування України, які приймають і обслуговують туристів". Одночасно із цим Положенням вводилась європейська система класифікації з використанням зірок.

В Україні стандарт "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц" введено у використання 1 січня 1997 р. Він встановлював класифікацію готелів (мотелів) різних організаційно-правових форм місткістю понад 10 номерів, за винятком приватного житлового сектору. Основні вимоги до готелів у процесі класифікації стосувались матеріально-технічного забезпечення, номенклатури та якості пропонованих послуг, рівня обслуговування. Готелі класифікували за п'ятьма категоріями, мотелі — за чотирма.

Стандарт "Засоби розміщення. Загальні вимоги" введений в Україні 2003 р. Він вперше регламентує умови до матеріально-технічної бази засобів розміщення, наданих послуг з урахуванням параметрів, висунутих ВТО. Відповідно до нового стандарту засоби розміщення поділяють на колективні та індивідуальні. До перших належать готелі й аналогічні їм засоби розміщення. До других — кімнати, орендовані у сімейних будинках, і житло, орендоване в приватних осіб або через агентства, а також неосновне особисте житло, надане безплатно родичам та знайомим.

У національному стандарті викладено основні вимоги до таких загальних характеристик, як архітектурно-будівельне, інженерно-технічне, довідково-інформаційне забезпечення, а також до персоналу (типові для готелів різної категорії). Необхідно, зокрема, передбачити:

1. Архітектурно-будівельні проекти готелів та їх обладнання мають відповідати будівельним нормам і вимогам стандарту.

2. Повинні бути зручні під'їзні шляхи, дорожні знаки та вимощені пішохідні доріжки.

3. Прилегла територія мусить бути добре освітленою, впорядкованою й озелененою.

4. Обладнати майданчик з твердим покриттям для короткотермінового паркування автотранспорту.

5. Довідково-інформаційні стенди зі зазначенням назви засобу розміщення і категорії, а також інформації стосовно виконавців послуг, режиму роботи та переліку послуг, які надаються, повинні розміщатись при вході на територію та (або) в приміщення.

Засоби розташування, відповідно до обладнання інженерно-технічними системами, мають забезпечувати:

- освітлення у житлових і громадських приміщеннях — природне та штучне, у коридорах — цілодобове;
- систему електропостачання, підведену до житлових приміщень, електричні розетки повинні бути промарковані зі зазначенням напруги;
- холодне й гаряче водопостачання та каналізацію цілодобово; у районах із перебоями у водопостачанні — мінімальний запас води не менше ніж на добу та підігрів води;
- опалення із підтримуванням температури повітря в житлових приміщеннях у межах 18—22 °С;
- вентиляцію з циркуляцією повітря, що запобігає проникненню сторонніх запахів у житлові приміщення;
- телефонний зв'язок;
- мережу радіомовлення або радіомовлення, незалежне від мережі;
- пасажирський ліфт (за необхідності).

У пункті характеристики житлової та нежитлової частини заклади розміщення повинні відповідати таким параметрам:

1. Площа житлової кімнати має дорівнювати не менше 8 м²; у розрахунку на особу не менше 6 м² — у закладах цілорічного функціонування; не менше 4,5 м² — у закладах сезонної (літньої) діяльності; для таборів — не менше 4 м² на особу.

2. У засобах розміщення в номері повинен бути санвузол із відповідним санітарним інвентарем та обладнанням загального користування; окрема кімната побутового обслуговування; місце для праці, забезпечене необхідним обладнанням та інвентарем; приміщення або частина приміщення для перегляду телепередач; камера зберігання; приміщення для надання послуг харчування і (або) кухня для самостійного приготування їжі, обладнаної холодильником, електричною (газовою) плитою чи пічним опаленням.

3. Мати пристрої для зручного користування інвентарем згідно зі стандартом.

Обслуговуючому персоналу, який забезпечує послуги в колективних засобах розміщення, необхідно:

- мати відповідну освіту та кваліфікацію, що відповідає виконуваній роботі;
- створювати атмосферу гостинності, комфорту, виявляти доброзичливість і ввічливість;
- дотримуватись посадових інструкцій, розроблених та затверджених у закладі розміщення.

Контрольні питання:

1. Визначте поняття «Засоби розміщення», «готель».
2. Що входить до поняття «комфорт»?
3. Визначте, за якими ознаками класифікують готелі.
4. Яка класифікація готелів прийнята в Україні?
5. Визначте поняття «готельний номер».
6. Визначте основні типи готельних номерів.
7. В чому полягають особливості організації приміщень житлової групи?
8. Назвіть основні вимоги до номерного фонду готелю.
9. В чому полягають особливості організації приміщень нежитлової групи?