

Характеристика та класифікація готелів

Інга Дочинець, Світлана Ковальчук

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Готель - це підприємство, що надає людям комплекс послуг, найважливішими серед яких є послуга розміщення і харчування. Усі готелі повинні бути згруповані в класи, категорії залежно від устаткування та якості наданих послуг.

Матеріали і методи. У готелях є в наявності різні категорії номерів, що відрізняються площею, меблюванням, устаткуванням, оснащенням, але незалежно від категорії кожен готельний номер повинен мати: меблі й устаткування, ліжко, стілець або крісло в розрахунку на одне місце, нічний столик або тумбочку в розрахунку на одне ліжко, шафу для одягу, загальне освітлення, кошик для сміття, інформацію про готель і план евакуації на випадок пожежі.

Результати. Готелю характерні наявність двох головних послуг - розміщення і харчування (розміщення і харчування (континентальний або англійський) в номерах чи спеціальних приміщеннях; розміщення і харчування в ресторанні, барі або кафе; розміщення і харчування в ресторанах європейської та національної кухонь, цілодобовий сервіс на поверхах). При цьому їхнє співвідношення між собою дуже розрізняється. З одного боку підприємство, що пропонує послугу розміщення і тільки сніданок у номері або в спеціальному приміщенні, з іншого боку - підприємство, що пропонує послугу розміщення і цілий комплекс послуг харчування.

Суть послуги розміщення полягає в тому, що, по-перше, в користування гостям даються спеціальні приміщення (номери), по-друге, даються послуги, які виконує безпосередньо персонал готелю: портьє з прийому й оформлення гостей, покоївки по прибиранню готельних номерів і т. д.

Готельні підприємства класифікують за різними критеріями: місцем розташування, тривалістю роботи, забезпеченням харчуванням, тривалістю перебування, рівнем цін та комфорту, місткістю номерного фонду і функціональним призначенням.

За місцем розташування: розташовані в межах міста. Центральними є майже всі готелі ділового призначення, готелі люкс та середнього класу; розташовані на морському узбережжі, дуже важливим є відстань до моря; розташовані в горах – це зазвичай невеликі готелі в мальовничій гірській місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку. У гірському готелі має міститись необхідне спорядження для літнього й зимового відпочинку, наприклад альпіністський і гірськолижний інвентар, підйомники тощо.

У готельному бізнесі розглядають п'ять місць розташування готелю: центр міста, аеропорт, приміську зону, курорт, шосе.

За тривалістю роботи готелю розрізняють готелі, що працюють цілий рік, працюють два сезони або одно сезонні.

За забезпеченням харчування розрізняють готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення і 3-ве харчування) та пропонують розміщення і тільки сніданок.

За тривалістю перебування гостей - для тривалого і короткочасного перебування.

За рівнем цін на номери готелі класифікують на: бюджетні, економічні, середні, першокласні, апартаментні, фешенебельні.

Висновки. Готельні підприємства також можна класифікувати за зручним розташуванням транспортних засобів, за правом власності. Однак на перше місце при класифікації готелів важливим є рівень комфорту, який відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг.