Міністерство освіти і науки України

Мукачівський державний університет

Кафедра туризму і готельного бізнесу

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни

«Організація гостинності в засобах розміщення»

на тему:

**«Сучасна індустрія гостинності в контексті розвитку туризму»**

Мукачево 2009

**Зміст**

Вступ

Розділ 1. Готельна індустрія – основна ланка матеріально-технічної бази туризму

1.1 Готелі, як складовий елемент індустрії туризму

1.2 Заклади харчування, як матеріальна складова індустрії гостинності

Розділ 2. Вплив індустрії гостинності на Євро 2012 в контексті розвитку туризму

2.1 Організація проведення Євро 2012 в Україні

2.2 Вимоги щодо проведення Чемпіонату Євро 2012

Розділ 3. Перспективи функціонування туристичної інфраструктури після проведення Чемпіонату Євро 2012

Висновки

Список використаної літератури

Додатки

**Вступ**

Розглядаючи сучасний туризм, як одну із форм підприємницької діяльності, ми не можемо оминути індустрію гостинності.

Важливим елементом в обслуговуванні туристів є рівень надання послуг. Підприємства розміщення та громадського харчування обслуговують досить різноманітний контингент відвідувачів – туристів, як вітчизняних, так й іноземних, як організованих, так й індивідуальних, насамперед під час проведення Євро 2012 по футболу в Україні. Для кожної категорії споживачів потрібні особливі методи, прийоми обслуговування.

Актуальність обраної теми курсової роботи полягає в тому, що сучасна індустрія гостинності в контексті розвитку туризму в нових умовах визначаються, насамперед, розвитком ринкової економіки, що у свою чергу вимагає перебудови форм і методів організації. Новий механізм організації повинний забезпечувати розвитку туризму як стійкість, так і гнучкість, його сприйнятливість до змін на ринку послуг і різних нововведень. Формування такого механізму - процес занадто дорогий і затяжний. Тому необхідною умовою вирішення поставлених задач є швидкий пошук методів щодо удосконалення процесу обслуговування, аналіз та узагальнення практики й розроблення такої системи надання послуг гостинності, що змогла б забезпечити підвищення ефективності його діяльності в сучасних умовах.

Тому, метою моєї курсової роботи є завдання теоретично і практично дослідити сучасну індустрію гостинності в контексті розвитку туризму в умовах підготовки до проведення Чемпіонату по футболу та подальші перспективи функціонування туристичної інфраструктури після проведення Євро 2012. Збільшення кількості туристів вимагає від всіх підприємств формування сукупності знань і якісно нового підходу і технологій при організації надання послуг гостинності.

Об'єктом дослідження виступає розвиток туризму в нинішніх умовах. Зокрема в першому розділі проводиться детальний аналіз складових елементів туризму в Україні.

Предметом дослідження виступає сучасна індустрія гостинності. Набуття практичних навичок щодо надання послуг гостинності дає змогу ще більше збільшити потік туристів до України.

Головною ланкою в системі обслуговування туристів є підприємства готельного та ресторанного господарства, що стрімко розвиваються в умовах підготовки України до Євро 2012.

Оскільки, в першому розділі розглядаються лише загальні складові елементи туризму, то в другому розділі курсової роботи будуть подані більш практичні відомості про вплив індустрії гостинності на Євро 2012 в контексті розвитку туризму, а також організацію та вимоги щодо проведення Чемпіонату. Третій розділ буде стосуватися перспектив функціонування туристичної інфраструктури після проведення Чемпіонату Євро 2012.

Вивчення і дослідження матеріалів, практична робота спрямовані на формування сучасного типу економічного мислення, набуття професійної гнучкості, компетентності, діловитості, уміння працювати в нових економічних умовах, задля добробуту нашого народу і підвищення авторитету нашої держави в світі.

**Розділ 1. Готельна індустрія – основна ланка матеріально-технічної бази туризму**

**1.1 Готелі, як складовий елемент індустрії туризму**

Важливе місце в індустрії туризму займає готель, широкий і різноманітний характер якого охоплює і елементи, пов'язані з ним секторів індустрії, наприклад харчування, відпочинок і розваги і ін.

Досліджуючи підприємства готельної сфери, слід звернути увагу на основні показники, що характеризують їх діяльність: середнє завантаження, прибутковість, ступінь зносу об'єктів і деякі інші.

Підприємства готельної сфери мають загальні характеристики, які визначають природу індустрії гостинності[6, c.47].

По рівню, асортименту і вартості послуг готельні підприємства діляться на декілька типів:

- дешеві готелі або готелі з обмеженим сервісом, які пропонують мінімум послуг.При цьому підприємства харчування при них можуть бути, а можуть бути і відсутніми;

- готелі «люкс» *—* володіють фешенебельним декором, оснащені високоякісними меблями, добре обладнаними громадськими приміщеннями і повинні бути забезпечені великою кількістю персоналу по відношенню до числа номерів[1, c.78].

ВТО (Всесвітня туристична організація) залежно від споживача готельних послуг на сучасному готельному ринку рекомендує виділяти наступні типи готелів:

Готель «люкс» на 100—400 номерів, розташовується, як правило, в центрі міста і надає елітарні умови проживання керівникам самого високого рівня за дуже високу ціну.

Готель високого класу має від 400 до 2000 номерів, розташовується в межах міста і пропонує широкий набір послуг, що надаються навченим персоналом, бізнесменам, учасникам конференцій, індивідуальним туристам; він оснащений дорогими меблями і устаткуванням. Ціна проживання — вище середньою[8, c. 25].

- Готель середнього рівня орієнтований на широкий круг споживача, може мати різне число номерів. Прагне використовувати сучасну технологію, знижуючи експлуатаційні витрати і дотримуючись середнього рівня цін.

- Апарт-отель має зазвичай від 100 до 400 номерів з умовами, аналогічними мебльованим кімнатам. Ціни варіюються залежно від сезону і умов розміщення. Орієнтований на бізнесменів або туристів, що зупиняються на тривалий термін.

- Готель економічного класу може бути невеликим, з числом номерів від 10 до 150. Розташовується в межі міста, має невеликий штат персоналу, добре обладнаний номерний фонд, але не надає послуг харчування. Споживачами є, як правило, бізнесмени, індивідуальні туристи.

- Мотель — призначений для туристів, мандрівних на автотранспорті. Може мати від 150 до 400 номерів, розташовується поблизу автотрас, має невеликий штат персоналу і припускає невисокі ціни при сучасних добре обладнаних номерах. Без послуг харчування.

- Курортний готель може мати від 100 до 500 номерів, зазвичай віддалена від міста і розташовується поблизу водоймищ, в живописних місцях; пропонує повний набір послуг, має багато спортивних споруд, дитячих майданчиків; ціни — вище середніх, орієнтовані на різні категорії туристів.

- Таймшер — від 50 до 250 номерів, можливі окремі будівлі. Має номери квартирного типу і умови, аналогічні курортним готелям. Окремі квартири продані індивідуальним власникам, проте повна власність контролюється компанією управління. Ціна таймшера залежить від особливостей сезону, а також часу перебування. Проживання в менш привабливі періоди часу коштує істотно менше, ніж в сезон найбільшого попиту. Власник номера має можливість користуватися нерухомістю впродовж певного часу, пропорційно внесеному грошовому внеску. Зазвичай «власність» отримується на термін від 10 років до безстрокового користування. Час користування вимірюється в тижнях. Власник може відпочивати в придбаних апартаментах в «свої» тижні або обміняти місце відпочинку на аналогічне в рамках «придбаного сезону».

Серед перерахованих готелів особливе місце займають наступні:

- кемпінг — табір для автотуристів, розташований в заміській місцевості, оснащений літніми будиночками або наметами;

- ротель — пересувний готель, що є вагоном з одно-, двомісними номерами. У денний час туристи знайомляться з різними містами і їх визначними пам'ятками, а ночують в поїзді;

- ботель — невеликий готель на воді (неплаваючий), який може використовувати відповідним чином обладнане судно;

- флотелъ *—* плаваючий готель, що є спеціально обладнаним судном; туристам надаються комфортабельні номери-каюти, послуги активного відпочинку, зали для переговорів, конференцій, конгресів, засобу зв'язку, численні бари і ресторани. Флотелі використовуються для організації круїзного відпочинку, який отримав бурхливий розвиток в 1990-х рр.

Разом із збільшенням місць призначення і розширенням сегменту ринку для круїзів розвивається і більш доконаний вид відпочинку — круїз і переліт на літаку, в якому поєднується швидкість повітряного транспорту з романтикою морської подорожі. Засіб розміщення для такого відпочинку називається флайтелем, але із-за високої вартості воно представлене на ринку готельних послуг обмежено.

Особливу увагу хотілося б приділити новому вигляду спеціалізованого туризму — сільському туризму (rural tourism)[10,c. 99].В даний час сільський туризм розглядається як вельми прибутковий вид діяльності і має чималі об'єми. Зрозуміло, змагатися з об'ємами туристських потоків на морські курорти він не може, але проте по значущості стає важливим напрямом туристського бізнесу, гідним уваги і вивчення.

Стосовно умов України — це непогана ніша для діяльності, оскільки вона досить слабо освоєна. Існує два основні види організації такого відпочинку жителів свого регіону і жителів інших місцевостей або іноземних туристів:

- здача в оренду невеликих будиночків або номерів в невеликих сільських готелях або котеджів, розташованих в живописних місцевостях;

- організація проживання відпочиваючих на фермі в сільському будинку безпосередньо в сім'ї.

**1.2 Заклади харчування, як матеріальна складова індустрії гостинності**

Заклади харчування по обороту займають в світі вельми високе місце (наприклад, в США - третє місце). Разом з цим, це один з найризикованіших видів бізнесу: 50% нових закладів харчування розоряються на першому році свого існування, за два роки - 65% і лише один заклад харчування з десяти доживає до 5 років.

У XX ст. громадське харчування отримує стрімкий розвиток. Це пов'язано з багатьма чинниками: значне збільшення числа працюючих жінок, зростання числа розлучень, значне зростання туризму, збільшення доходів населення. Це викликало появу нових типів підприємств громадського харчування (ресторани швидкого обслуговування, ресторани, що пропонують самі різні національні кухні і так далі).

Ресторани поєднують виробництво, реалізацію і організацію споживання продукції з організацією відпочинку і розваги споживачів.

Робота готельного ресторану декілька відрізняється від роботи звичайного ресторану. Час роботи готельного ресторану повинен бути таким, щоб задовольняти переважну більшість постояльців навіть, якщо для цього в окремі години робота цього ресторану не приноситиме прибутку. При цьому до 70% гостей готелю не обідають в готельному ресторані і до 50% не вечеряють в нім, а 2/3 доходу ресторану поступають від сторонніх відвідувачів. Звідси, між іншим, слідує важливий вивід: готельний ресторан повинен мати окремий вхід з вулиці і свою автомобільну стоянку.

Проте у міру зниження завантаження готелів, роль служби харчування як джерела доходу почала зростати, і в даний час практично порівнялася з роллю номерного фонду. Звідси підвищена увага до цієї служби — ресторани готелів стають все більш розкішними, число їх в одному готелі збільшується, з'являються спеціалізовані ресторани з національними кухнями, кав'ярні, бари і так далі. Зараз чим вище клас готелю, тим значніше роль ресторану.

Крім ресторанів великий готель обов'язково має декілька менш крупних підприємств харчування: бари, кав'ярні, буфети і тому подібне[9, c. 150].

Ресторанний бізнес - це зовсім не простій бізнес, хоча, на перший погляд, формула успіху достатньо проста: поєднання хорошої їжі, хорошого сервісу і розумної цінової політики[3, c.49].

Проте досягнення цього поєднання - завдання саме по собі не проста, тим паче, що потрібно ще відстежувати масу інших параметрів (терміни приготування їжі, санітарні норми витрачання виробництва, переваги клієнтів, конкуренція сусідніх ресторанів і так далі).

При визначенні типу підприємства враховують наступні чинники:

- асортимент продукції, що реалізовується, її різноманітність і складність виготовлення;

- технічну оснащеність (матеріальну базу, інженерно-технічне оснащення і устаткування, склад приміщень, архітектурно-планувальне рішення і так далі);

- методи обслуговування;

- кваліфікація персоналу;

- якість обслуговування (комфортність, етику спілкування, естетику і так далі);

- номенклатуру що надаються споживачам послуг.

Ресторани і бари по рівню обслуговування і номенклатури послуг, що надаються, підрозділяються на три класи - люкс, вищий і перший (див. Додаток А, табл.1.2.1), які повинні відповідати наступним вимогам:

- "люкс" - вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв, виробів для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів - для барів;

***-*** "вищий" - оригінальність інтер'єру, вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв і виробів для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів - для барів;

- "перший" - гармонійність, комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент фірмових страв і виробів і напоїв складного приготування для ресторанів, набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, в т.ч. замовлених і фірмових - для барів.

Кафе, їдальні і закусочні на класи не підрозділяють.

Ресторани розрізняють:

- по асортименту продукції, що реалізовується, - рибний, пивній; з національною кухнею або кухнею іноземних країн;

- по місцю розташування - ресторан при готелі, вокзалі, в зоні відпочинку, вагон-ресторан і ін.

Повносервісними ресторанами називаються такі, де дуже широкий вибір страв, особливо порційних (принаймні, 15), і де майже все, що подається до столу, вирощено тут же, при ресторані. Повносервісні ресторани можуть бути формальними або неформальними, їх можна класифікувати по цінах, атмосфері і пропонованих меню. Більшість повносервісних ресторанів потрапляють також в інші категорії, якщо класифікувати по інших ознаках[3, c.22].

Страви, які готуються в більшості цих ресторанів, потрапляють в розряд високої кухні. Найчастіше там процвітають традиції французької і італійської кулінарії, які, на думку західних гурманів, є кращими в світі.

Більшість повносервісних ресторанів знаходяться в приватному володінні, і керівництво ними здійснює керівник або рада директорів. За останній час з'явилися дуже багато ресторанів цього типу.

Наступний тип - спеціалізовані ресторани. Спеціалізація ресторанів може бути найрізноманітнішою: швидке обслуговування, сімейне, повсякденне. Ресторани можуть також спеціалізуватися на приготуванні національних страв, вечерь, сніданків і так далі Як вже казалось, ця класифікація перетинається з іншими, і один і той же ресторан може бути одночасно і спеціалізованим, і повносервісним.

Важливим нормативним документом, що визначає якість послуг, є ГОСТ 50764-95 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги.» Цей стандарт встановлює класифікацію послуг громадського харчування, загальні вимоги до якості послуг і обов'язкові вимоги по безпеці послуг, що надаються у сфері громадського харчування. Цей стандарт розповсюджується на підприємства громадського харчування всіх форм власності, різних типів і класів, а також підприємців, що здійснюють діяльність у сфері громадського харчування[2, c.15].

**Розділ 2.Вплив індустрії гостинності на Євро 2012 в контексті розвитку туризму**

**2.1 Організація проведення Євро 2012 в Україні**

Не можна залишити без уваги такий важливий процес, як організація проведення Євро-2012 в Україні та Польщі (див.Додаток Б, рис. 2.1.1), вірніше формування списку пріоритетних інвестиційних проектів і моніторинг процесу будівництва нових готелів. Саме за наполяганням професійних організацій після проведення Форуму «Індустрія гостинності 2007», в скоректовану державну цільову програму підготовки до Євро-2012 ввели конкретні готельні об'єкти[11, c.23].

На вимогу УЄФА для кожного з проектів, що увійшли до переліку пріоритетних, був розписаний робочий план, де інвестори і органи влади брали на себе чіткі обов’язки одні по просуванню засобів, інші - по прискоренню узгодження паперів. На жаль, папери узгоджувалися не так швидко, а засоби знайшлися далеко не у всіх. Але, не дивлячись на це, створена система моніторингу інвестиційних проектів все-таки здатна надати певну конкретну допомогу реальним інвесторам в пробитті бюрократичних заторів. Навіть якщо буде реалізований варіант зменшення кількості приймаючих міст до двох - європейці вже достатньо втомилися від наших обіцянок, робота по підтримці інвестицій не повинна припинятися (див. Додаток В, табл. 2.1.2).

Депутатом Юрієм Кармазиновим осінню 2008 року був внесений законопроект 3004, пов'язаний із спрощенням інвестування в готельну сферу, основні ідеї якого були запропоновані законодавцем Раді з питань туризму і курортів. Цей закон необхідний не тільки для готелів, які повинні бути побудовані в рамках «вимог УЄФА», але і в цілому для модернізації і поліпшення конкурентоспроможності всього готельного сектора країни. Зокрема, до нього внесені норми про встановлення ПДВ на готельні послуги на рівні 10%.

До кінця першого півріччя 2009 року КМУ скоригує плани реалізації об'єктів підготовки України до Євро-2012.

Про це під час парламентських слухань щодо підготовки до Євро-2012, заявив віце-прем'єр-міністр України Іван Васюник.

Для цього уряд за сприяння Світового банку має намір провести інвестиційну зустріч з міжнародними фінансовими організаціями.

Васюник зауважив, що для фінансування більшої частини заходів державної цільової програми визначені кошти приватних інвесторів.

"Хоча всі ми прекрасно розуміємо, що світова криза створила проблеми не тільки для державного бюджету, але й обмежила можливість приватних інвесторів приходити в такого року проекти, як Євро-2012", - сказав він.

Васюник зауважив, що головною проблемою залишається питання інфраструктури розміщення, підготовку якої планується практично здійснити майже на 100% за приватний кошт[12].

Віце-прем'єр-міністр зауважив, що для стимулювання підготовки готельної інфраструктури в умовах фінансової кризи уряд ухвалив розпорядження про першочергові заходи з будівництва, реконструкції та переоснащення об'єктів розміщення. Зокрема, планується побудувати, реконструювати чи переоснастити 300 готелів.

Окрім того, урядом проведені консультації зі Світовим банком, міжнародними фінансовими інституціями щодо кредитування реалізації інвестиційних проектів.

Голова Комітету Верховної Ради з питань сім'ї, молодіжної політики, спорту і туризму Павло Костенко вважає за необхідне під час проведення Євро-2012 зафіксувати ціни на проживання у готелях на рівні початку 2008 року.

За його словами, на сьогодні вкрай загрозливою є ситуація на ринку житлово-комунальних послуг. Зокрема, за останні роки загальний приріст туристів у Києві становить 15-20%.

При цьому готелі столиці в основному за власний кошт ведуть підготовку до зустрічі уболівальників. Він зауважив, що намагання підвищити тарифи на комунальні послуги для цієї категорії підприємств, звичайно, підніме ціни на послуги готелів на 25-30%, і ціни на проживання будуть у 2-3 рази більші, ніж у Європі. При цьому активізуються нелегальні готельні заклади та окремі громадяни, що здають квартири в оренду.

"Найкращий вихід - зафіксувати ціни в готелях на рівні початку 2008 року. Ми не можемо допустити, щоб готелі та інші суб'єкти господарської діяльності у сфері туризму опинилися на межі банкрутства", - сказав голова комітету.

Принаймні, у державі визріло розуміння того, що в 2009 році Україна або створить ефективний економічний механізм для залучення інвестицій в будівництво і модернізацію готелів, або просто ганьбитиметься перед Європою і всім світом, як країна, яка не змогла осилити проведення навіть частини футбольного чемпіонату.

**2.2 Вимоги щодо проведення Чемпіонату Євро 2012**

Однією з найважливіших формальних вимог УЄФА до України є наявність достатньої кількості готелів певного класу - як для потреб організаторів, так і для прийому уболівальників. Ці жорсткі і дуже конкретні вимоги, нарешті, збудили інтерес на вищому рівні влади до питань розвитку готельної індустрії.

Ще раз хочеться відзначити, що сам факт проведення Чемпіонату Європи по футболу в Україні, по нашому якнайглибшому переконанню, важливий для туризму не стільки як окремий захід, але, перш за все, як загальний каталізатор процесів розвитку туріндустрії в цілому.

Керівники країни сьогодні говорять про підготовку до Євро-2012 як про національну програму розвитку країни - тут стратегічне бачення проблем владою і турбізнесом цілком співпадають. Звичайно, про слова і справи влади варто говорити з поправкою на сьогоднішні політичні реалії.

Але дані УЄФА державні гарантії зобов'язують владу виконувати, принаймні, той мінімум, який на думку організаторів Чемпіонату, просто необхідний для нормального проведення Євро-2012. Здавалося б, основні вимоги не так вже і складні - футбольну асоціацію цікавлять, перш за все, стадіони для офіційних ігор і для тренувань, якісне розміщення організаторів, команд, спонсорів і преси, зручне транспортне сполучення[12].

Статус Києва як міста-господаря матчів Чемпіонату Європи, затверджено, тоді як Донецьку, Львову та Харкову ще доведеться серйозно попрацювати, аби затвердити такі ж повноваження. Три згадані українські міста не викинуті з числа претендентів на господарський статус, на їхні місця вже ніхто крім них самих не претендує – справа лише у здатності міських громад вивести темпи підготовки інфраструктури на рівень, що відповідає стандартам УЄФА. 13 травня президент УЄФА Мішель Платіні на прес-конференції, яка відбулася після засідання виконкому цієї організації сказав чітко: «Фінальною датою для Донецька, Львова і Донецька є 30 листопада 2009 року: до цього часу міста мають виконати всі вимоги УЄФА щодо будівництва стадіонів, реконструкції та розбудови аеропортів, громадського транспорту і готельної системи. Якщо цього не буде зроблено до зазначеної дати – найгірші міста не отримають підтвердження статусу господарів «Євро-2012».

**Або «4 на 4», або «4 на 2»**

Насправді ситуація зараз виглядає таким чином, що належну підготовку мають показати всі три міста, бо якщо бодай хтось один із трійки не забезпечить належної динаміки у виконанні вимог УЄФА, то неодмінно «потягне донизу» ще одне місто. Союз європейських футбольних асоціацій чітко заявив: або буде формула «4 на 4» або «4 на 2», але аж ніяк не «4 на 3». Так само відтепер неможливою є заміна українських міст, які можуть вибути, польськими: Краків і Хожув втратили статус претендентів на «Євро» так само, як і Дніпропетровськ та Одеса(див.Додаток Д, рис. 2.2.1).

Проведення Чемпіонату також пов'язане з вирішенням цілого ряду інших проблем - нормальній концепції роботи з уболівальниками, їх розміщення, організації дозвілля, вирішення питань безпеки і медичного обслуговування, організації транспортних потоків усередині приймаючих міст, роботи волонтерів і так далі.

І, не можна не визнати, що, виконуючи ці вимоги, Україна якісно покращує стан спортивної, транспортної, туристичної інфраструктури, що виключно важливе для країни навіть поза контекстом УЄФА[13].

Варто відзначити, що один з важливих інтересів УЄФА - комерційний ефект від проведення заходу. Це можливість мінімізувати податки від продажу квитків, отримати максимум грошей від спонсорів, створивши механізм жорсткого просування ряду питань у всіх «офіційних» зонах-на стадіонах, фан-зонах і навіть в приймаючих готелях, контролювати продаж сувенірній продукції. І, звичайно ж, продаж права телетрансляції і реклами. Великі гроші давно вже прийшли і у вітчизняний футбол, тому, по суті, в цій частині вимог УЄФА немає нічого дивовижного.

Прийнятий Кабміном в лютому 2008 року другий варіант Державної цільової програми підготовки до Євро-2012 виписує в деталях заходи щодо основних напрямів діяльності, серед яких:

- Будівництво або реконструкція стадіонів для проведення матчів Чемпіонату.

- Будівництво або реконструкція тренувальних полів.

- Будівництво, реконструкція і ремонт аеропортів в приймаючих містах.

- Будівництво готелів (див. Додаток Е, табл. 2.2.2).

- Будівництво, реконструкція і ремонт залізниць.

- Будівництво, реконструкція і ремонт автомобільних доріг.

- Устаткування прикордонних переходів і митниць.

- Формування сучасних транспортних систем в приймаючих містах.

- Будівництво, реконструкція і модернізація готелів, що діють, і студентських гуртожитків.

- Забезпечення громадського порядку і безпеки. Створення сучасних систем надання допомоги у разі надзвичайних ситуацій.

- Забезпечення захисту інтелектуальних прав УЄФА і комерційних партнерів Чемпіонату. Забезпечення надання гостям якісної медичної допомоги.

- Будівництво, реконструкція і ремонт ліній електропередач.

- Створення оптимальних умови для роботи ЗМІ.

- Створення необхідної турінфраструктури.

- Проведення реставрації і ремонту театрів, музеїв, пам'ятників архітектури і так далі.

- Забезпечення випуску сувенірної продукції з національною символікою.

- Якісна підготовка збірної України по футболу.

- Створення атмосфери футбольного свята.

- Підготовка і перепідготовка в учбових закладах волонтерів і стюардів.

- Створення організаційних і правових умови для залучення інвестицій.

Загальний об'єм коштів, які планується витратити в ході підготовки до Євро-2012, складає близько 130 млрд. гривень, з яких близько чверті складають кошти державного і місцевого бюджетів. Серед лідерів по об'ємах передбачуваних приватних інвестицій - нове дорожнє будівництво на умовах концесій, реконструкція і ремонт аеропортів, будівництво готелів і стадіонів(див. Додаток Ж, табл. 2.2.3)

Безумовно, для країни дуже важливо мати хороші стадіони, бажано не просто футбольні, а багатофункціональні, де можна було б проводити і легкоатлетичні змагання, і масові концерти. Для готельного бізнесу принципово важливі такі критерії, як місткість стадіонів, оскільки від кількості проданих квитків залежить загальна кількість гостей, що прибувають, - як на Євро-2012, так і на будь-які міжнародні футбольні матчі, спортивні події. Футбол є одним з найважливіших чинників мобільності - щорічно зі своїми командами по світу подорожують десятки мільйонів уболівальників[11, c.46].

Рівним по значущості для організаторів Євро-2012 чинником є достатня кількість якісних тренувальних полів. Обов'язковою умовою є наявність в безпосередній близькості від тренувального поля готелю класу 4-5 зірок для розміщення базового табору команди.

Безумовно, однією з найважливіших вимог до проведення Чемпіонату є розвинена і якісна транспортна інфраструктура. Всім відома головна проблема країни - «дурні і дороги», тому саме в транспортному секторі намічені і наймасштабніші державні інвестиції, і найбільші по об'ємах заплановані приватні вкладення.

Кажучи про розвиток транспорту не можна не згадати плани по будівництву метрополітену в Дніпропетровську (3 станції) і Донецьку (8 станцій), розвитку Харківського (6 станцій) і Київського метро, де планується побудувати 19 станцій.

По оцінках експертів, очікується така структура прибуття гостей по видах транспорту: повітряний транспорт - 30 %, автотранспорт- 50% (включаючи автобуси - 25% і легкові автомобілі - 25%), залізничний транспорт - 20%.

УЄФА вважає, що велика частина уболівальників приїжджає протягом 24 годин перед матчем, а виїде протягом доби після закінчення матчу. Експерти з консалтингової компанії McKinsey вважають, що 50% іноземців і 85 % громадян країни виїдуть відразу або протягом одного дня після матчу.

Достатньо цікаво буде спостерігати за підготовкою Міністерства охорони здоров'я до надання, у разі потреби, медичній допомоги уболівальникам. Сьогодні заплановані десятки поточних ремонтів і закупівель устаткування в міських лікарнях, хоча основний упор можна було б зробити на декілька профільних приватних клінік (краще із західними ліцензіями) і формування нормальної системи медичних страховок для в'їжджаючих туристів. Адже, навіть якщо у разі НС іноземець опиниться в міській лікарні з євроремонтом, допомоги сьогодні йому не зможуть надати, оскільки в державних медустановах на даний момент не існує механізму надання платних послуг іноземцям.

Одним з важливих пунктів підготовки до Євро-2012, безумовно, є організація публічних зон (VIP-зон, «фан-зон»). Мова йде про спеціально виділених територіях, де у великих екранів-моніторів, уболівальники, яким не дісталося квитків, спостерігатимуть за матчем. У цих же зонах в час між іграми планується проводити масові розважальні заходи[13].

Виходячи з досвіду Німеччини, аналітики припустили, що загальна кількість відвідувачів цих зон в Києві за період проведення Чемпіонату складе близько 8 млн. чоловік (коефіцієнт 2,5 до жителів міста), в Донецьку - близько 2 млн., в Дніпропетровську і Львові - 1 млн. Причому в пікові дні загальна кількість уболівальників (і наших, і іноземців) в Києві може скласти до 655 тисяч чоловік, в Донецьку - 179 тисяч (див. Додаток К, рис. 2.2.4), в Дніпропетровську - 115 тисяч, в Львові - 87 тисяч. Виходячи з практики УЄФА в роботі з комерційними партнерами, можна припустити, що в офіційних фан-зонах розпиватимуться тільки напої міжнародних спонсорів і будь-яка спроба вітчизняних торгових марок увійти до цього простору жорстко присікатиметься.

Цікавий факт - в державній програмі немає ні слова про організацію громадського харчування. Очевидно, держава давно вже зрозуміла, що ресторанний бізнес без всяких довгострокових програм готовий годувати будь-яку кількість гостей. Разом з тим, не хотілося б, щоб в гонитві за швидким прибутком гостей України годували б дорого, несмачно і з використанням неякісних продуктів, як завжди може трапитися при ажіотажному попиті. Хорошим вирішенням цієї проблеми могло б стати проведення кулінарних фестивалів в дні матчів від кращих ресторанів міста.

Як у результаті виявилось, найважливішою проблемою Євро можуть виявитися українські готелі, вірніше - недолік готелів в потрібному місці і в потрібній кількості. Скільки, яких, де і в який час потрібно готельних номерів для того, щоб гідно обслужити потреби Євро-2012? Щоб спробувати знайти відповідь на це питання, в першу чергу, слід чітко розібратися в заявлених потребах УЄФА, а потім спробувати визначити кількість уболівальників, які приїдуть на матчі, - як з квитками, так і без.

Спочатку розберемося з категоріями готелів і групами гостей, якими займається безпосередньо УЄФА. До них відносяться наступні групи:

- Готелі - штаб-квартири

- Готелі - міні-штаб-квартири

- Базові табори команд

- Трансферні готелі для команд

- Базові табори суддів

- Готель для розміщення служби допінг контролю

- Готелі для телерадіокомпаній - організаторів трансляцій

- Готелі для спонсорів

- Готелі для корпоративних VIP-клієнтів

- Готелі для засобів масової інформації

- Готелі для постачальників і для служби безпеки

Для кожної групи існують описані в деталях вимоги до розміщення.

Готелі - штаб-квартири

Оскільки в штаб-квартирі проживатиме Президент УЄФА і члени Виконкому, їх гості, директори УЄФА, оперативний персонал Євро-2012, готель, де буде розташована штаб-квартира, повинен відповідати стандарту 5 зірок. У піковий період в готелі - в день до і день після матчу потрібно буде розмістити, щонайменше, 200 чоловік. Одна з штаб-квартир розміститься у Варшаві, інша - в Києві. У період між матчами кількість потрібних номерів знизиться до 80.

На додаток до високого рівня послуг від готелю потрібно надати широкий спектр можливостей для роботи офісів УЄФА, проведення прес-конференцій і інших офіційних заходів [11, c.49].

У штаб-квартирі також орендуватиметься один великий приватний зал УЄФА на 40 чоловік, де потрібно буде розмістити 10 диванів і журнальних столиків, 3 великих плазмових телевізора, забезпечити роботу бару і постійну подачу кави і закусок. У цьому залі повинна бути можливість проводити невеликі зустрічі і коктейлі.

Серед трьох кімнат для проведення нарад, одна повинна бути розрахована, щонайменше, на 100 чоловік.

Особлива увага приділяється водіям, для яких передбачена окрема кімната відпочинку і офіс.

УЄФА також просить готель надати на час проведення турніру складську зону площею до 500 кв. метрів, паркінг на 100 автомобілів, біля готелю повинна бути зона висадки для двох автобусів і додатково зона очікування для 3 великих автобусів.

Готелі - міні-штаб-квартири

Для проведення Чемпіонату в кожному місті, де проходитимуть матчі, також знадобиться готель для міні-штаб-квартири. Це повинні бути п'ятизіркові готелі меншого розміру, розташовані поблизу від стадіонів.

Спортивні заходи високого рівня є прекрасним мастер-классом по організації роботи із спонсорами, в якій враховується кожна деталь.

У таких готелях УЄФА потрібно по 63 стандартних номери, 15 апартаментів для директората і 2 президентських апартаменту. Вимоги до них аналогічні вимогам до основних штаб-квартир. Очікується стандартне завантаження в 20 номерів на весь період Чемпіонату, 80 номерів за день до матчу і протягом 24 годин після матчу.

У міні-штаб-квартирах також потрібно обладнати 3 офіси для персоналу УЄФА, кімнату відпочинку для водіїв і складську зону площею 50 метрів.

Вимоги до паркінгу обмежуються 25 автомобілями.

Зрозуміло, у всіх категоріях штаб-квартир готель повинен гарантувати відповідний рівень безпеки і спокою гостей. Біля готелю повинні бути вивішені прапори турніру, в холі обладнані столи для вітання гостей і акредитації, великий плазмовий телевізор для надання інформації про турнір.

Базові табори команд

Роль таких таборів дуже важлива для якісного проведення Чемпіонату, оскільки вони забезпечують підготовку команд перед матчами. Ці готелі повинні відповідати 5-зірковому рівню і забезпечувати виключно високий рівень комфорту, спокою і безпеки команд під час їх перебування в країні турніру. Кожна команда самостійно вибирає готель-базовий табір. Для цього як в Україні, так і в Польщі необхідно надати на вибір як мінімум по 16 готелів (тобто в два рази більше, ніж очікувана кількість команд). При цьому вирішення команди про базовий табір може бути відстрочене до проведення кінцевого жеребкування по групах.

Тут важливо підкреслити, що базовий табір повинен знаходитися на відстані не більше години їзди до аеропорту і максимуму 20 хвилинах їзди до тренувального поля відповідного класу.

Окрім забезпечення проживання команд повинні надати місце для проведення нарад команд, приватні зони відпочинку, ексклюзивний доступ в спортзал і басейн. Для команди також потрібно буде організувати окреме місце для харчування і зону на кухні, де працюватиме шеф-кухар команди. Дуже важливо, щоб в готелях - базових таборах місця проживання, харчування і відпочинку команди були б ізольовані від інших постояльців готелю[12].

Ідеальною була б наявність в комплексі готелю власного футбольного тренувального поля, в іншому випадку такий об'єкт повинен знаходитися не далі чим в 20-30 кілометрах (до 20 хвилин) їзди від готелю.

Готель також повинен забезпечити конфіденційність входу і виходу гравців в готель, паркінг для 10 легкових автомобілів, автобуса команди і однієї великої вантажної машини, місце для складування площею 150 кв. метрів - і якісну охорону спокою, конфіденційності, матеріалів і устаткування і так далі.

Ще раз потрібно підкреслити, що, не дивлячись на те, що УЄФА зупинить свій вибір на списку з 32 готелів, будь-який готель, що відповідає цим критеріям, може бути самостійно вибраний командою-учасником як базовий готель.

Трансферні готелі

У кожному місті, де проходитиме матч командам необхідно надати 2 трансферних готелю, куди команди заїжджатимуть за один день до матчу. Повертатися в базовий табір команди будуть відразу після гри, або наступного дня. Вимоги до цих готелів також на рівні 5 зірок. Вони повинні бути розташовані не більше ніж за 30 хвилин їзди від стадіонів. Обидва готелі повинні бути однакового стандарту і пропонувати однакові ціни на номери.

Особливо важливим і тут буде конфіденційність в зоні перебування команд, можливість в окремому приміщенні приймати їжу, приготовану шеф-кухарем команди. Тренувальне поле повинне знаходитися не більш, ніж в 15 хвилинах їзди від готелю.

Базовий табір для суддів

Цей готель також повинен відповідати вимогам 5 зірок і надати суддям виключно високий рівень конфіденційності і безпеки. Він повинен бути розміщений в тихому місці, але одночасно - не дуже далеко від зон міських розваг, туристичних об'єктів - судді повинні повноцінно відпочивати і розслаблятися в перервах між матчами. Серед варіантів відпочинку, ймовірно, може бути як гольф або басейн, так і театри, казино, клуби. У ідеальному варіанті, готель повинен бути розташований недалеко від міста, де пройде фінал. З базового табору судді виїжджатимуть в міні-штаб-квартири в міста, де проходять матчі - по тій же схемі, що і команди. За 4 дні до фіналу судді, що залишилися, переїздять в штаб-квартиру УЄФА.

Всім суддям повинні бути надані однакові номери, тому готель повинен розташовувати як мінімум 85 стандартними двомісними номерами, де в число необхідних послуг УЄФА включили наявність достатньо містких шаф для розміщення речей на 3 тижні перебування, підключення до Інтернет/wifi та платне телебачення.

Суддям знадобиться повністю обладнаний великий зал для прес-конференцій на 150 чоловік, зал для нарад на 20 чоловік з круглим столом і укомплектований екраном великого розміру, підвісними проекторами і дошками для заміток, відкрита робоча кімната на 10 чоловік з телевізором з великим екраном, робочий офіс.

Вимоги до кухні готелю будуть виключно високими, оскільки судді, з одного боку хотіли б отримати широкий вибір страв, з іншої - які-небудь проблеми з шлунком також є критичними (адже судді працюють на полі не менше, ніж футболісти). Рум-сервис повинен працювати 24 години в добу. Ресторани також повинні бути готові до виконання спеціальних вимог суддів в частині харчування.

Готель для компанії - організатора трансляцій

Не менш важливою для організації Чемпіонату є робота компанії - організатора трансляцій. Структурний підрозділ УЄФА «UEFA Media Technologies SA» (UMET) відповідає за забезпечення зйомки подій всіх матчів з подальшою передачею матеріалів в режимі реального часу національним компаніям для трансляції. Ця ж компанія відповідає за ведення офіційних сайтів УЄФА і Євро-2012.

На кожному стадіоні працюватиме окрема група трансляцій з 20 чоловік. Максимальний термін перебування цієї групи - до 8 тижнів. Вона повинна розташовуватися поблизу стадіону або в готелі класу 4 зірок, або в приватних апартаментах того ж рівня.

Спонсори

Немає потреби говорити, наскільки важливо якісно розмістити представників компаній спонсорів, яких буде не так вже і багато, і дійсно численну групу спеціальних гостей спонсорів і вищого керівництва цих компаній. До групи корпоративних партнерів входить 6 головних партнерів UEFA, 4 спонсори чемпіонату Євро-2012 і 4 національних спонсора від кожної країни організатора. Гості спонсорів і вище керівництво компаній вимагають проживання тільки в 5-зіркових готелях. Організаційний персонал компаній спонсорів може бути розміщений і в 4-зіркових готелях, якщо він знаходиться недалеко від місця проживання керівництва і їх гостей.

Також потрібні такі готелі, як:

* Готелі для корпорацій -VIP-клієнтів
* Готелі для розміщення представників ЗМІ

У розрахунках по можливій кількості туристів-уболівальників експерти виходять з таких основних параметрів - розмір стадіону, рівень матчу, можлива частка іноземців на стадіоні. Базовий варіант припускає, що 42% квитків будуть продано іноземним уболівальникам, але передбачається і «якнайгірший» варіант - коли 80% квитків підуть іноземцям. З цих чинників, спираючись на досвід Чемпіонату світу 2006 року, для Києва виведена пікова цифра в 292 тисячі чоловік, для Донецька (півфінали) - 91 тисяча, для Дніпропетровська - 59 тисяч і для Львова - 48 тисяч. Думаємо, що ці цифри носять достатньо умовний характер, оскільки передбачувана кількість уболівальників сильно залежить від розкладу. Наприклад, якщо в Львові гратимуть, наприклад, збірні Білорусії і Угорщини і так далі, дуже ймовірно, що пікова цифра буде набагато вища - досить пригадати стандартні показники перетину українського кордону громадянами цих країн.

Але, не дивлячись ні на що, український і зарубіжний бізнес сьогодні активно прагне в готельний сектор - і в приймаючих містах, і в інших регіонах України.

І, якщо держава хоче не просто справитися з проблемами Євро-2012, а створити до проведення Чемпіонату нову якість туризму в країні, вона повинна, врешті-решт, узяти на себе певні зобов'язання перед готельною індустрією, пов'язані з будівництвом і реконструкцією готелів, підтримкою інвесторів.

**Розділ 3. Перспективи функціонування туристичної інфраструктури після проведення Чемпіонату Євро 2012**

Україна завжди вважалася привабливою для туристів країною. В останні три-чотири роки їх потік помітно зріс. До того ж, у подорожі рідним краєм дедалі частіше вирушають самі українці, подекуди сім'ями: когось манять мальовничі Карпати, а хтось віддає перевагу сонячному Криму. Водночас не зменшується інтерес близьких і далеких сусідів до нашої країни. Скажімо, у 2008 році, за даними Державної служби туризму і курортів, простежувалася стала динаміка зростання туристичних потоків, яка становила 12,5 відсотка - в Україні побувало понад 20 мільйонів осіб. Проте наша туристична галузь ще не може похвалитися таким рівнем обслуговування, який би відповідав високим європейським стандартам. У туристичній інфраструктурі - доволі проблем, отож є над чим працювати, тим паче, що очікуватимемо справжній туристичний бум у 2012-му - році проведення чемпіонату Європи з футболу. І це стосується не лише Києва, Львова, Одеси, куди вже традиційно прокладено сотні туристичних маршрутів, але й східного регіону, де, порівняно, не так часто зустрічають гостей з інших країн. Утім, тут також є на що подивитися: щедра природа, багата історія, чудові народні традиції[13].

Звісно, для того, щоб прийняти водночас величезну кількість футбольних уболівальників, потрібні, як того й вимагає УЄФА, висококласні готелі. На жаль, наразі їх недостатньо. Тому в державній цільовій програмі по підготовці та проведенню в Україні Євро-2012 готельній інфраструктурі приділено особливу увагу. Міністерство культури і туризму у березні минулого року затвердило концепцію розбудови мережі готелів, туристичної інфраструктури і відповідного обслуговування гостей та учасників чемпіонату Європи по футболу у 2012 році.

Передбачено також провести ремонт та реставрацію 32 закладів культури, які віднесені до сфери управління даного міністерства, та 28 об'єктів культури комунальної власності. Гостям Україна запропонує 60 основних туристично-екскурсійних маршрутів, а також стільки ж - нових. Спільно з ФФУ у листопаді 2008 року в рамках інспекційного візиту експертів УЄФА Юргена Мюллера та Сабіни Фукс з питань розміщення проведено семінар з відповідальними у приймаючих містах за підготовку до проведення в Україні фінальної частини ЧЄ по футболу. На ньому було презентовано план дій щодо інфраструктури на ІІІ-й підготовчий період[12].

Кожен день наближає нас до літа 2012-го, тому цікаво знати, якими темпами просувається туристична галузь України в напрямку виконання програми розміщення команд, гостей, уболівальників футбольного турніру. "Євро-2012 - це найпріоритетніший напрям нашої діяльності. Ми розуміємо, що для нас це великий шанс і втратити його не можемо. До підготовки ЧЄ залучаються всі гілки влади, а, отже - й до розвитку туризму у нашій країні. Ми розуміємо, що цей турнір відбудеться лише за умови виконання тих вимог, які встановили перед нами УЄФА. Підготовка ведеться планово, відповідно до державної цільової програми. На Держслужбу по туризму і курортах покладено завдання стосовно підготовки засобів розміщення: до 2012 року мусимо побудувати, реконструювати, переоснастити понад 300 готелів. А якщо говорити безпосередньо про будівництво, то це буде 96 об'єктів", - наголосив очільник Держслужби туризму і курортів. Утім, ця цифра не остаточна - вона уточнюватиметься.

Наразі повсюди проводяться підготовчі роботи до будівництва. Контрольна перевірка виконання плану 2008 року з будівництва та реконструкції показала, що майже в усіх містах-претендентах розпочали реалізовувати програму підготовки готелів. Скажімо, у Донецьку будують чотири готелі, у Дніпропетровську - три. Основна робота розгорнеться цього року і криза не повинна цьому завадити. "Ми розуміємо, що криза - це серйозне випробовування для нашої країни, для економіки, для бізнесу, - підкреслив Анатолій Пахля. - Але я гадаю, що вживатимуться антикризові заходи, і все-таки ті плани, які ми поставили перед собою, мусять бути виконані". Він вважає, виходячи зі світової практики, що три роки достатньо для того, аби спорудити готель.

Збудувати красиві готелі - це, так би мовити, півсправи. В них треба створити комфорт за вищим гатунком, домашній затишок, а це можуть зробити лише висококваліфіковані кадри. "Це сьогодні, можливо, одне з найслабкіших місць для нас, - констатує Анатолій Пахля. - Насправді в Україні майже 130 вищих навчальних закладів готують кадри для туристичної галузі. Але переважно йдеться про менеджерів, управлінців, а ті, хто безпосередньо надає послуги і працює з потенційним туристом, потребують кваліфікації і підготовки на відповідних навчальних курсах". Тому в Україні розробляють єдину програму підготовки та перепідготовки таких фахівців, яку почнуть реалізовувати вже наступного року. Нові готелі забезпечать роботою тисячі українців, і тому серйозних кризових явищ у туристичній галузі не очікується. Тим паче, що згідно з державною цільовою програмою затверджується створення 60 нових туристичних маршрутів. Туристичний маршрут - це не просто проведена лінія на мапі. Він вимагає відповідної інфраструктури: доріг, транспорту, готелів і, звісно, - кадрів [11, c. 73].

До Євро-2012 старанно готуються передусім у столиці, де відбудеться фінальна частина футбольного турніру. Тут передбачено спорудити понад півсотні готелів. Як стверджує Микола Грицик, начальник управління туризму, готельного господарства та курортів Головного управління комунального господарства Київської міськдержадміністрації, днями відбулася презентація чотиризіркового готелю на Оболоні. Цього року відкривається п'ятизірковий "Інтерконтиненталь", наступного - розчинить двері такий же - "Фермонт". Усі готелі будуть побудовані до кінця 2011 року. Аби туристи не заблукали у такому мегаполісі як Київ, для них виготовляють відповідні рекламні матеріали, путівники кількома іноземними мовами, зокрема, картосхеми "Київ - Варшава", "Варшава - Київ" - польською.

Проте всіх непокоїть проблема кадрів у готельно-туристичному господарстві. Прийнято рішення цілеспрямовано готувати до Євро-2012 студентів 1-2 курсів відповідних навчальних закладів. Основна підготовка відбудеться у 2010 році, тому що дозволи на практичну діяльність екскурсоводам і гідам видаються на три роки. Долучаться до ЧЄ і волонтери, котрі активно вивчатимуть іноземні мови. Це ж стосується і працівників 5-4-зіркових готелів, де, без сумніву, не обійтися без володіння кількома мовами.

Київ - привабливе туристичне місто. Гостям столиці запропонують чудові туристичні маршрути, які традиційно пролягли до Києво-Печерської лаври, Андріївського узвозу, на старовинний Поділ. Водночас з'являться нові, як правило короткі, скажімо, екскурсія по Володимирській гірці, по майдану Незалежності, Хрещатику. Прогулюючись містом, туристи пізнаватимуть його красу та історію, зможуть придбати сувенір із символікою на згадку. Наразі у столиці ще немає свого талісмана, проте творчий процес запущено в дію, тож невдовзі і Київ матиме свою емблему до Євро-2012[13].

Українці - народ гостинний, щедрий, аби почастувати гостей, здивувати їх, не пожалкують ні грошей, ні часу. Принцип: а що на те люди скажуть, у нас в крові. Тому годі так перейматися, що не зуміємо зустріти як слід усіх тих, хто завітає до нас на велике футбольне свято.

**Висновки**

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 великих інвестицій.

У першому розділі курсової роботи описано сучасну індустрію гостинності в контексті розвитку туризму. Тут розкриваються особливості надання послуг гостинності, насамперед при підготовці до проведення Чемпіонату Євро 2012 в Україні. Зокрема приводиться опис та класифікація готелів та ресторанів, описуються особливості обслуговування туристів. У другому розділі описано вплив індустрії гостинності на Євро 2012, а саме організація проведення та вимоги щодо проведення Чемпіонату. У третьому розділі курсової роботи вже розглянуто перспективи функціонування туристичної інфраструктури після проведення Євро 2012.

Економічна реформа в країні, розвиток туризму, тісні контакти із зарубіжними країнами, необхідність створення розвинутої туристичної інфраструктури висувають високі вимоги до рівня підготовки спеціалістів для підприємств готельно-туристичної галузі.

Працюючи над темою своєї курсової роботи, я намагався дослідити якнайбільше літературних джерел. Глибокі теоретичні знання дають більші результати при проведенні практичного дослідження, пошуку первинних даних на конкретному прикладі.

Теоретичні і практичні дослідження дали змогу зрозуміти всі особливості сучасної індустрії гостинності.

При пошуку інформації про Євро 2012 я мав змогу ознайомитись з реальною роботою всіх ланок організації та управління у державі і зібрати багато корисної інформації для своєї курсової роботи. При порівнянні теоретичних і практичних даних я дійшов висновку, що на даний час дуже багато приділяється уваги саме якісній організації проведення Чемпіонату..

В сучасних ринкових умовах і розвитку туристичної галузі потрібно більше приділяти уваги роботі і зв’язкам з іноземними туристами. А для цього потрібно вкладати гроші в інфраструктуру і якісне обслуговування готельно-туристичних комплексів.

Організація харчування у готелях – дуже важливий чинник обслуговування відвідувачів готелю, що впливає на кількість відвідувачів та завантаження готелю. Підприємства ресторанного господарства в готелях сприяють залученню додаткових доходів готелю.

Дуже важливо правильно організувати діяльність всіх ланок управління у сфері індустрії гостинності, щоб туристам було затишно і комфортно, і щоб їм знову і знову хотілося прийти і відпочити саме в нашій країні і після проведення Євро 2012 по футболу.

Отже, тема даної курсової роботи є актуальною на сьогодні, так як на основі розвитку сучасної індустрії гостинності визначено нами проблеми організації Чемпіонату по футболу та перспективи після успішного його проведення в Україні.

**Список використаної літератури**

1.Національний стандарт України. Послуги туристичні. «Класифікація готелів» ДСТУ 4269:2003. К.: Держстандарт України, 2004.

2.ГОСТ – 28681.0 – 90. «Стандартизація в сфере туристського экскурсионного обслуживания. Основне положения».

3.Положеня про державну атестацію та переатестацію готелів, мотелів, Кемпінгів, туристичних баз і комплексів та підприємств громадського харчування України, що приймають та обслуговують туристів. – К.: Держкомтуризм України, 1994.

4.Байлик С.И, Гостиничное хозяйство. Организация, управления, обслуживание. – К.:ВИРА-Р, «Альтерпрес», 2002.

5..Байлик С.И. гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтерпрес», 2001.

6.Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и ресторанный бизнес. – Ростов на Дону: Феникс, 2003.

7.Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов на Дону: Феникс,2003.

8.Кес Д. Стили мебели. – Будапешт: Издательство академии наук Венгрии, 1981.

9.Лукянова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник. / За ред.. проф. Федорченка В.К. – К.: Вища шк.., 2001.

10.Ляпина И.А. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: ПрофОбрИздат, 2001.

11.Гостиничный и ресторанный бизнес. Журнал для профессионалов, - М.: 4/2008, 1/2009

12. http://www.euro-2012.if.ua/

13. http://www.komitet12.org.ua

**Додаток А**

Таблиця 1.2.1

Відмінні особливості ресторанів різних категорій

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Категорія | | |
| Люкс | Вища | Перша |
| 1 | Асорти-мент страв | Загалом замовлені та фірмові страви, напої та кондитерські вироби, страви іноземної кухні. За замовленнями споживачів готують страви, не включають в меню. | Не меньш половини асортименту складають замовлені та фірмві страви та напої | В меню включаються замовлені та фірмові страви, напої та кондитерські вироби. |
| 2 | Металевий посуд та столові прибори | Із неіржавіючої сталі підвищеної групи оздоблення, при обслуговуванні банкетов – з мельхиору | Із неіржавіючиї сталі підвищеної групи оздоблення. | Із неіржавіючиї сталі. |
| 3 | Порцеляно-вий посуд | Із високоякісногої порцелянивищої групи оздоблення | Із порцеляни не нижче 10 групи художнього оздоблення. | Із порцеляни не нижче 8 групи художнього оздоблення. |
| 4 | Скляний посуд | Із скла з оздобленням по спеціальному замовленню, на банкетах – кришталю. | Із скла не нижче 7 групи художнього оздоблення. | Із скла не нижче 6 групи художнього оздоблення. |
| 5 | Столова білизна | Біла та кольорова, з вишивкою, мереживами, з урахуванням особливостей інтер’єру зали. Скатертини замінюються перед обслуговуванням кожної наступної групи споживачів. | Біле та кольорове з урахуванням особливостей інтер’єру зали. Скатертини замінюються перед кожною другою групою споживачів. | Біле та кольорове. Скатертини замінюються по мері забруднення. Дозволяється сервирування з використанням индивідуальних серветок на столах з поліефирним пориттям кришки. |
| 6 | Меблі | Виготовляється за індивідуальними замовленнями. Столи з м’яким покриттям, крісла м’які, з підлокотниками. Столи з різноманітною конфігурацією із співвідношенням місць за столами, %: двухмісцевими – 50, чотирьохмісцевими –30, шестимісцевими – 20, стол підсобний чотирьохкутові, банкетка, сервант для офіціантів, стіл журнальний, крісло для відпочинку. | Підбирається у відповідності з інтер’єром підприємства. Столи з м’яким покриттям, прямокутні, квадратні, круглі у відповідності: за двухмісцевими столами – 20% місць, чотирьохмісцевими та шестимісцевими –40%. Крісла м’які. Стіл підсобний чотирьохкутний, банкетка, сервант для офіціантів, стіл, журнальний, крісло для відпочинку. | Підбирається у відповідності з інтер’єром підприємства. Столи квадратні, прямокутні, круглі з зпіввідношенням місць: за двухмісцевими столами – 10% місць, чотирьохмісцевими та шестимісцевими –40%. Крісло ресторанне, крісло для відпочинку. Стіл підсобний, банкетка, сервант для офіціантів, стіл журнальний. |
| 7 | Інтер’єр | За ідивідуальним проектом | Створюється з урахуванням особливостей підприємства | Створюється з урахуванням особливостей підприємства |
| 8 | Музичне супро-водження | Виступ оркестру, інструмантального чи вокально-інструментального ансамблю, концертна програма, високоякісна стереофонічна апаратура | Виступ оркестру, інструмантального чи вокально-інструментального ансамблю, концертна програма, високоякісна стереофонічна апаратура | З використанням стереофонічної апаратури. Дозволяється виступ оркестра, інструмантального чи вокально-інструментального ансамблю |
| 9 | Меню та прейску-рант | Друкується національною та двома іноземними мовами | Друкується національною та двома іноземними мовами | Друкується національною мовою |

http://euro2012.ukrinform.ua/organizers/777/

**Додаток В**

Таблиця 2.1.2

Спільна українсько-польська стратегія транскордонного розвитку в сфері туризму та рекреації на 2009-2012 рр.

|  |  |
| --- | --- |
| Сильні сторони: | Слабкі сторони: |
| * спільне проведення фінальної частини чемпіонату з футболу ЄВРО 2012; * регіон екологічно чистий, характеризується ландшафтним і біологічним різноманіттям; * статус туризму як пріоритетного напрямку розвитку на прикордонних територіях України та Польщі; * усвідомлення громадськістю необхідності охорони навколишнього середовища для розвитку туризму; * досвід у сфері розробки транскордонних туристичних проектів і продуктів; * наявність матеріально-технічної бази туризму; * функціонування декількох туристичних інформаційних центрів; * збільшення кількості нічліжних місць короткотермінового перебування туристів; * започаткування процесу створення постійно діючих садиб сільського зеленого туризму; * поступове стале зростання рівня послуг; * багата власна та спільна історична/культурна спадщина (міста, замки, церкви); * багатонаціональне населення і, як наслідок, багата культура традицій; * добре знання населенням історичних і культурних цінностей регіону; * можливості для розвитку туризму, пов'язані із розширенням ЄС; * поліпшення доступу до фінансових ресурсів, необхідних для розвитку туристичної інфраструктури Польщі після розширення ЄС; * розроблені програми, стратегії та плани розвитку туризму та рекреації на рівні областей та воєводств; * затверджені державні програми, стратегії та плани підготовки до проведення ЄВРО 2012, які містять туристичні блоки. | * нестача пунктів перетину кордону, призначених для туристів (пішохідних, велосипедних); * нерозвиненість туристичного продукту, зокрема спільного для усього українсько-польського регіону; * відсутність практики маркетингу туристичних можливостей регіонів в Україні; * нестача інформації для потенційних відвідувачів про привабливі пам'ятки регіону, марковані туристичні маршрути, заклади розміщення, транспортне сполучення; * недостатність кваліфікованого персоналу, зокрема такого, що володіє іноземними мовами; * нестача фінансових ресурсів для розвитку та промоції туризму; * нерозвинена з технічної точки зору і недостатня туристична та супутня інфраструктура; * недостатня кількість місць підвищеної комфортності для проживання вибагливих туристів; * відсутність чіткої нормативної бази оподаткування доходів осіб, які працюють у сфері сільського туризму; * відсутність стандарту якості туристичних послуг садиб сільського зеленого туризму, тренінгових та консалтингових центрів для бажаючих створити садибу, реєстру та статистичного обліку існуючих садиб зеленого туризму; * нестача фінансових ресурсів для розвитку туризму у сільській місцевості; * нестача інформаційних центрів і центрів просування туристичних послуг; * недостатність знань у жителів сільської місцевості про можливості розвитку туризму; * поганий стан багатьох історичних і архітектурних пам'яток; |

**Додаток Е**

Таблиця 2.2.2

Вимоги до міст по кількості готельних номерів

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Місто | Максимальні вимоги УЄФА | | Існуючі готелі (номери) | Готелі,що будуються і реконструюються (номери) | Загальна кількість і баланс |
| КИЇВ | | | | | |
| Готелі 4-5\* | 8170 | | 1 778 | 6 686 | 8 464 (+294) |
| Готелі 3\* | 400. | | 3 055 | 3 941 | 6996(+6 596) |
| ДНІПРОПЕТРОВСЬК | | | | | |
| Готелі 4-5\* | 2900 | | 180 | 1 825 | 2 005 (-895) |
| Готелі 3\* | 1665 | 180 | | 714 | 1 379 (+1 199) |
| Донецьк | | | | | |
| Готелі 4-5\* | 3 660 | | 231 | 590 | 821 (-2 839) |
| Готелі 3\* | 180 | | 508 | 1 266 | 1 774 (+ 1 594) |
| ЛЬВІВ (РАЗОМ З ОБЛАСТЮ) | | | | | |
| Готелі 4-5\* | 2 860 | | 1 423 | 1 726 | 3 149 (+289) |
| Готелі 3\* | 180 | | 186 | 1 150 | 1 336 (+1 156) |
| ОДЕСА | | | | | |
| Готелі 4-5\* | 2 900 | | 2 192 | 3 100 | 5 292 (+ 2 392) |
| Готелі 3\* | 180 | | 1 510 | 70 | 1 580 (+1 400) |
| ХАРКІВ | | | | | |
| Готелі 4-5\* | 2 900 | | 314 | - | 314(-2586) |
| Готелі 3\* | 180 | | 699 | - | 699 (+519) |

**Додаток Ж**

Таблиця 2.2.3

Вимоги до готелів по кількості номерів під час матчів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категорія матчу | Термін перебування | Кількість номерів  Гості Спонсори |
| Місто, де проходить відкриття ЄВРО-2012 | За день до проведення матчу і о 24 годині після матчу | 1,500 |
| Місто-організатор матчів в підгрупах | За день до проведення матчу і о 24 годині після матчу | 500 |
| Місто - організатор  чвертьфінальних  матчів | За день до проведення матчу і о 24 годині після матчу | 1,500 |
| Місто - організатор  Півфінальних матчів | За день до проведення матчу і о 24 годині після матчу | 1,500 |
| Місто - організатор фінального матчу | За день до проведення матчу і о 24 годині після матчу | 3,500 |