

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни

«Організація готельного бізнесу»

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність (напрямок) 242 «Туризм»

освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

спеціалізація _____

вид дисципліни обов'язкова

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: канд. екон. наук, доц. Подлепіна П.О.

1. Навчальний контент:
 - 1.1. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – с.288
 - 1.2. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.
 - 1.3. Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного бізнесу : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2021. Режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=5122>

- 1.4. Тематичний план навчальної дисципліни:

Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (У-ХУ віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок ХХ ст.). Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти

Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії

Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації та сертифікації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутність поняття «гостинність». Складові елементи моделі гостинності. Характерні риси гостинності. Сутність поняття «готельна послуга». Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Готельний продукт та його складові. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Структура вартості послуг та цінові

стратегії готельних підприємств. Роль видатних діячів у становленні сучасного готельного господарства.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі - їх призначення, розташування. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу. Курортні готелі - їх призначення. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів. Туристично-екскурсійні готелі. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Причини необхідності класифікації готельних підприємств. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін.).

Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Тема 8. Особливості системи управління готелем

Організаційно-функціональна система управління готелем. Рівні та ланки управління. Принципи управління. Сучасні форми управління готельними підприємства: закордонний досвід.

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 10. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Типи номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду.

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення оплати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя.

Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування

Організаційно-функціональна характеристика служби. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя.

Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота: умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет,

ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Тема 15. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства

Додаткові платні послуги. Класифікація додаткових послуг. Сучасні тенденції надання додаткових послуг в готелях

Тема 16. Організація служби безпеки готелю

Поняття «безпека» та його різ види. Комплекс системи безпеки готелю. Структура служби та посадові характеристики та вимоги. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.

Тема 17. Особливості організації праці в готелі

Роль кадрів у функціонування готелю. Особливості організації праці в готельному господарстві. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід. Первинний та професіональний інструктаж та стажування. Трудовий договір. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Плинність кадрів та її причини. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах

Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.

Розмір номерного фонду. Відсоток завантаженості готелю. Кількість

днів роботи готелю в період. Середня кількість проживаючих. Дохід та прибуток від надання готельних послуг. Загальний дохід від номерного фонду. Середня ціна (тариф) реалізованого номеру. Середній тариф категорій номерів. Економічна ефективність використання основних фондів. Коефіцієнт використання місткості готелів та аналогічних засобів розміщування

2. Плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства:

1. Історія розвитку світового готельного господарства
2. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі.
3. Розвиток готельного господарства України. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.
4. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України

Завдання:

- проаналізувати сутність поняття «гостинність»;
- підготувати творчі завдання в формі есе на тему: «Роль гостинності в сучасному світі»;
- підготувати доповіді на тему «Характеристика гостинності країн світу»;
- виявити особливості розвитку готельного господарства в період Середньовіччя
- проаналізувати сучасний етап розвитку індустрії гостинності
- виявити особливості розвитку готельного господарства в стародавній Русі;
- проаналізувати сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

1. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.

2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

3. Розметова, О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. - Кам"янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

4. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності / П. О. Подлепіна // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2016. – Випуск 5. – С. 150-156.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії:

1. Нормативно-правова база готельної індустрії.
2. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії.

Завдання:

- проаналізувати сучасний стан нормативно-правового забезпечення функціонування готелів в Україні: виявити проблеми та напрямки вдосконалення;
- підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань

Література:

1. Закон України «Про туризм» ([324/95-ВР](#)) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – с. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII ([222-19](#)) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158)

2. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р.– №19. – К.,2004.

3. Ткаченко Т. І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посіб. / Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк. – К., 2005. – 178с.

4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

5. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства:

1. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств
2. Функціональне призначення підприємств готельного господарства

Завдання:

- проаналізувати фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі;
- законспектувати сутність наступних понять: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнецова. – К.: 2000. – 567с.

2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення:

1. Готелі для сімейного відпочинку
2. Туристично-екскурсійні готелі
3. Туристично-спортивні готелі
4. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Завдання:

- проаналізувати туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивними засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень;
- проаналізувати туристично-спортивні готелі: особливості їх місцезнаходження та функціональні особливості;
- проаналізувати особливості функціонування сімейних готелів;
- проаналізувати особливості функціонування готелів лікувально-оздоровчого профілю;
- оформити оброблений матеріал у порівняльну таблицю;
- підготувати приклади вказаних видів готелів в Україні та в світі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід:

1. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу
2. Поняття «комфорт» та його складові
3. Критерії класифікації готельного господарства України

Завдання:

- підготувати доповідь на тему: «Загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу»;
- розкрити сутність поняття «комфорт» та його складові;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.
3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.
4. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України:

1. Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок».
2. Порівняльний аналіз класифікації готельного господарства України та європейської системи «Hotelstars Union»;
3. Проблеми класифікації засобів розміщення в Україні

Завдання:

- вивчити характеристику основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових;
- виконати порівняльний аналіз класифікації готельного господарства України та європейської системи «Hotelstars Union»;
- виявити проблеми сучасної системи класифікації та категоризації готелів та запропонувати шляхи їх вирішення;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
3. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
4. Закон України «Про туризм» ([324/95-ВР](#)) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – с. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII ([222-19](#)) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158)
5. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р.– №19. – К.,2004.

6. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>

7. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

Тема 8. Особливості системи управління готелем:

1. Сучасні форми управління готельними підприємства: закордонний досвід.

2. Принципи управління

Завдання:

- виконати порівняльний аналіз сучасних форм управління готелем; виявити сильні та слабкі сторони

- підготувати доповідь на тему: «Особливості розвитку готельних мереж»

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства:

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.

2. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої.

3. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування

Завдання:

- законспектувати інформацію щодо розкриття наступних питань: Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування;

- охарактеризувати призначення основних груп приміщень готелю;

- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема 10. Організація приміщень житлової групи:

1. Приміщення, що входять до житлової групи.

2. Основні елементи номеру

Завдання:

- проаналізувати основні види приміщень житлової групи;

- охарактеризувати організацію та планування приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням;

- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення:

1. Порядок оформлення оплати за помешкання.

2. Порядок оформлення виїзду гостя.

Завдання:

- охарактеризувати особливості етапу «проживання»

- охарактеризувати особливості етапу «виїзд»

- вміти виконувати необхідні дії на кожному етапі гостевого циклу;

- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Кузнєцова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнєцова. – К.: 2000. – 567с.

2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування:

1. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.
2. Характеристика основних положень прийому гостя.
3. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу.
4. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

Завдання:

- аналізувати сутності технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді»;
- характеризувати форми бронювання;
- підготуватися до участі у моделюванні поведінкових ситуацій з клієнтами готелю;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві:

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві
2. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одяг у, косметики.
3. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.
4. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Завдання:

- охарактеризувати складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння;
- виявити особливості безконфліктного спілкування в готелі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень

1. Організаційно-функціональна схема господарської служби в готелі
2. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства;
3. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи

Завдання:

- розкрити сутність категорії «чистота»;
- розглянути види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства;
- проаналізувати технологію прибирання приміщень вестибюльної групи;
- розглянути та охарактеризувати організаційно-функціональну схему господарської служби в готелі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема 16. Організація служби безпеки готелю:

1. Поняття «безпека» та його різ види
2. Особливості сучасної структури служби безпеки
3. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників.
4. Технічні засоби безпеки
5. Пожежна безпека готелю

Завдання

- проаналізувати різні аспекти поняття «безпека» та його види;
- накреслити схему типової структури служби безпеки готелю;

- сформувати психологічно –кваліфікаційний портрет співробітника служби безпеки готелю;
- проаналізувати технічні засоби безпеки та провести аналіз ефективності їх використання в готелі;
- дослідити інструкції з пожежної безпеки в готелях;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
3. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневецька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 17. Особливості організації праці в готелі:

1. Роль кадрів у функціонування готелю
2. Первинний та професіональний інструктаж та стажування.
3. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства
4. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика
5. Структура робочого часу.
6. Особливості нормування праці в готельному господарстві
7. Заходи оптимізації штату в кризових умовах
8. Звільнення персоналу та його правова природа

Завдання:

- написати есе на тему «Роль кадрів у функціонування готелю»;
- написати резюме, враховуючи останні вимоги до написання подібних документів;
- проаналізувати групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві;
- надати характеристику формам організації праці на підприємствах, їх характеристика;
- опрацювати наступні питання теми: Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день;
- підготувати виступ на тему «правила підготовки та проходження співбесіди»
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

5. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В.А. Русавська – К: Центр учбової літератури, 2009-340 с.

Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства:

1. Групи економічних показників готельного підприємства

2. Обчислення головних показників ефективності функціонування готельного підприємства

Завдання:

- виявити групи економічних показників готельного підприємства та надати їм стислу характеристику;

- вивчити формули основних економічних показників функціонування готелю;

- розв'язувати задачі за наданими умовами

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного господарства : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені

В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу:

<http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, післятестаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни:

Перелік завдань для проведення підсумкового

1. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в древній період (IV тис. до н.е. – 476 р. н.е.)

2. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в період Середньовіччя

3. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в новий час

(XVI ст. – початок XX ст.)

4. Охарактеризувати еволюцію розвитку готельного господарства України
5. Дати оцінку ролі Цезаря Рітца (César Ritz) в процесі розвитку готельного господарства
6. Дати оцінку ролі Елсворта Мілтона Статлера ([Ellsworth](#) Milton Statler) в процесі розвитку готельного господарства
7. Дати оцінку ролі Уїлларда Марріота (J. Willard Marriott) в процесі розвитку готельного господарства
8. Дати оцінку ролі Конрада Ніколсона Хілтона (Conrad Nicholson Hilton) в процесі розвитку готельного господарства
9. Дати оцінку ролі Джея Пріцкера в процесі розвитку готельного господарства
10. Сучасні тенденції розвитку світового готельного господарства
11. Поняття, форми та особливості функціонування міжнародних готельних ланцюгів (мереж)
12. Поняття «готель», «готельне господарство», «гостинність»
13. Готельна послуга: види та характерні риси
14. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії
15. Типологія готельних підприємств
16. Характеристика основних типів засобів розміщення (готелі сімейного типу, ділові готелі, курортні готелі, транзитні готелі)
17. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку (туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані (мотелі, флайтелі, ротелі, ботелі, флотелі, бунгало та ін.) готелі та їх особливості))
18. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства: вимоги, основні типи
19. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи, Америки тощо.
20. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових
21. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до певної категорії номеру.
22. Характеристика основних типів та категорій номерів
23. Рівні управління готельним підприємством
24. Принципи управління.
25. Сучасні форми управління готельними підприємствами: оренда, договір на управління, франчайзинг
26. Служба прийому та розміщення та її функції
27. Служба бронювання та її функції
28. Господарська служба та її функції
29. Служба громадського харчування та її функції
30. Інженерно-експлуатаційна служба та її функції
31. Фінансово-економічна служба та її функції
32. Кадрова служба готелю та її функції

33. Стандартизація та сертифікація готельних послуг
34. Охарактеризувати головні складові тарифів у готелях
35. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення
36. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях
37. Етап технологічного циклу «до прибуття в готель» (бронювання)
38. Етап технологічного циклу «прибуття в готель»
39. Етап технологічного циклу «проживання та обслуговування»
40. Етап технологічного циклу «виїзд»
41. Типи, форми, технологія бронювання
42. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення
43. Охарактеризувати принципи використання електронних карткових замків у готелях
44. Послідовність процесу заповнення технологічної документації у готелях
45. Організаційно-функціональна характеристика служби номерного фонду
46. Технологія прибиральник (клінінгових) робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень
47. Організаційно-функціональна характеристика служби обслуговування приміщень вестибюльної групи
48. Охарактеризувати організаційно-функціональну структуру служби громадського харчування у готелях
49. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні
50. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства
51. Структура служби безпеки та посадові характеристики та вимоги, завдання
52. Культура обслуговування в готельному господарстві
53. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства
54. Раціональна організація праці - суть, завдання.
55. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства. Структура робочого часу. Особливості нормування праці в готельному господарстві.
56. Плинність кадрів та її причини.
57. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах
58. Європейська система класифікації готелів Hotelstars Union
59. Основні економічні показники розвитку готельного підприємства

Рекомендована література

Основна література

1. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 24.
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.

3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
4. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
5. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
6. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
7. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
8. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. – Ліра-К, 2021. – 564с.
9. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
10. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
11. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2018. - 338с.
12. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневіська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.
13. Організація готельно-ресторанної справи / За ред. Брича В.Я. – Ліра-К, 2020. – 484с.
14. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.
15. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2016. – Випуск 5. – С. 150-156.
16. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р.– №19
17. Розметова, О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. - Кам"янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.
18. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.
19. Hospitality business development / Ahmed Hassanien, Crispin Dale. – Published November 18, 2019 by Routledge. – 236 p

20. Hotel Management Business Book: How to Start, Write a Business Plan, Market, Get Government Grants for Your Hotel Business/ Brian Mahoney. – CreateSpace Independent Publishing Platform, 2016. – 92 p.

21. Hotel business. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://hotelbusiness.com/>

22. Hotel industry worldwide - statistics & facts. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.statista.com/topics/1102/hotels/>

23. Introduction to hospitality / John R. Walker. – University of South Florida. – 2017. – 656 p.

24. The business of hotels /S. Medlik, Nadya Ingram, – Butterworth-Heinemann; 4th edition (June 23, 2000). – 240p.

Допоміжна література

25. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

26. Мальська, М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; МОН України, Львівський нац. ун-т імені Івана Франка. – К. : Центр учбової літератури, 2017. – 335с.

27. Подлепіна П.О. Конкуренентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств / П. О. Подлепіна // // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2013. – Випуск 1. – С. 128-132.

28. Подлепіна П. О. Якість готельних послуг як детермінанта споживчої лояльності / П. О. Подлепіна // Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації : тези доповідей VIII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., Київ, 8-9 квіт., 2021 р. /М-во освіти і науки України; Інститут модернізації змісту освіти; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури ; Ф-т готельно-ресторанного і турист. бізнесу. – Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. – С. 273-275

29. Подлепіна П. О. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства в Харківській області / П. О. Подлепіна, О. В. Євтушенко, І. А. Чуєнко // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм».- 2017. - Випуск 6. – С. 191-197;

30. Подлепіна П. О. Вплив пандемічної кризи на функціонування готельного господарства / П. О. Подлепіна // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: зб.тез доп. Міжн. Наук.-практ. Конф. (26-27 листопада 2020р, м. Львів). – Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. – С. 91-93

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернет, відео-лекції, інше методичне забезпечення

31. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.

32. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.
33. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
34. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.
35. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>
36. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
37. Офіційний сайт Державної статистики України / колективні засоби розміщення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
38. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
39. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму. – Режим доступу : <https://www.tourism.gov.ua>
40. Подлепіна П. О. Організація готельного господарства : дистанційний курс. // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>
41. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.
42. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.
43. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
44. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [vi-leghas.ua /content/view/3404/36/](http://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/).
45. Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.
46. Офіційний сайт Української туристичної газети. – Режим доступу : <http://utg.net.ua/>
47. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/en>
48. Офіційний сайт «HoReCa» Hotelstars Union. – Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu/criteria/>
49. <https://www.edx.org/course/introduction-global-hospitality-cornellx-hosp-101x-0>
50. <https://www.edx.org/course/culture-services-new-perspective-kyotoux-002x->
51. <https://www.edx.org/course/hospitality-tourism-china-global-hkpolyux-shtm001x>
52. <https://coursera.org/learn/hotel-distribution>

53. <https://coursera.org/learn/fundamentals-of-revenue-management>
54. <https://www.udemy.com/how-to-open-an-independent-hotel/>
55. <https://www.udemy.com/tripadvisor-training-tourism-online-marketing-travel-hotels-resorts/>
56. <https://www.udemy.com/how-your-hotel-can-rank-higher-on-tripadvisor-in-90-days/>
57. <https://www.udemy.com/social-media-marketing-for-hospitality-industry/>
58. <https://www.udemy.com/online-reputation-management-for-independent-hotels/>
59. <https://www.udemy.com/marketing-online-para-hoteles/>
60. <https://www.udemy.com/revenue-management-para-hoteles/>

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):
Форма контролю – екзамен.
Приклад екзаменаційного білету:

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: Туризм
Семестр: 3
Форма навчання: денна
Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр
Навчальна дисципліна: Організація готельного бізнесу

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в древній період (IV тис. до н.е. – 476 р. н.е.) (15 балів)
2. Етап технологічного циклу «війзд» (15 балів)
3. Тестові завдання (10 балів)

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства протокол №1 від “26” серпня 2021 р.

Завідувач кафедри _____ (А. Ю. Парфіненко)
підпис

Екзаменатор _____ (П. О. Подлепіна)
підпис

Приклад тестових запитань для проведення поточного та підсумкового контролю

Варіант 1.

1. Розглядаючи еволюцію індустрії гостинності, виділяють періоди її розвитку.

- А) 2;
 - Б) 3;
 - В) 5;
 - Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.
2. До інституційного рівня управління готелем належить:
- А) власник;
 - Б) менеджер служби;
 - В) старший портьє;
 - Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.
3. Визначення якого засобу розміщення готельного типу надається: «складне поєднання в межах невеликої території підприємств гостинності значної місткості об'єднаних спільною виробничою інфраструктурою з метою виконання спільного функціонального завдання?»
- А) палац-готель;
 - Б) апарт - готель;
 - В) готельний комплекс;
 - Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.
4. Сучасні готелі зазвичай застосовують наступні види знижок:
- А) Спеціальні знижки;
 - Б) Знижка за платежі готівкою;
 - В) Знижки постійним клієнтам готелю;
 - Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.
5. До обов'язкових елементів обстановки номера відносять:
- А) сейф;
 - Б) шафа для одягу;
 - В) лампа біля ліжка;
 - Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.

Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного бізнесу : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2021. Режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=5122>