

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 ГОСПОДАРСТВА»

Рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**

Галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

Спеціальність **242 «Туризм»**

Освітня програма **«Туризм»**

Вид дисципліни **обов'язкова**

Факультет **міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу**

Укладачі: к.е.н., доц. Гапоненко Г.І., доц. Подлепіна П.О.

1. Навчальний контент:

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 (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX 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. 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 та форми 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 в класифікації готельних господарств. Головний критерій, що визначає категорію готелю. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін). Порівняльна характеристика європейської та національної системи.

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 та нежитлової груп

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного

фонду. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілодобово. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

Характеристика основних етапів гостевого 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. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

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. 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 в готельному підприємстві

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. 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 підприємстві готельного господарства

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

Дистанційний курс: Гапоненко Г.І., Подлепіна П.О. **Організація готельного господарства: дистанційний курс** // Навчально-методична праця. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2019. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>

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

Семінар 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства
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

Семінар 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної 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

Семінар 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві
Завдання:

- проаналізувати складові елементи моделі гостинності;
- виявити національні особливості гостинності на сучасному етапі;
- проаналізувати роль видатних людей у становленні та розвитку готельного господарства;
- підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань

Семінар 4. Фактори, що впливають на типізацію 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.

Семінар 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Завдання:

- проаналізувати туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним 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.

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

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.

Семінар 7. Класифікація підприємств готельного господарства України

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.

Семінар 8. Особливості системи управління готелем

Завдання:

- виконати порівняльний аналіз сучасних форм управління готелем;

- виявити сильні та слабкі сторони;
- підготувати доповідь на тему: «Особливості розвитку готельних мереж».

Семінар 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

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.

Семінар 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп

Завдання:

- проаналізувати основні види приміщень нежитлової групи;
- охарактеризувати організацію та планування приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.

Семінар 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

Завдання:

- охарактеризувати особливості етапу «проживання»;
- охарактеризувати особливості етапу «виїзд»;
- вміти виконувати необхідні дії на кожному етапі гостьового циклу;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.

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

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.

Семінар 13. Культура обслуговування в готельному господарстві

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

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

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

Семінар 15. Організація надання додаткових послуг в готельному підприємстві

Завдання:

- проаналізувати асортимент додаткових послуг вітчизняних та закордонних готелів;
- виявити сучасні тенденції надання додаткових послуг;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.

Семінар 16. Організація служби безпеки готелю

Завдання:

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

Семінар 17. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства

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»;
- розробити заходи щодо зменшення плинності кадрів в готелі;
- виявити особливості оптимізації кадрів в кризових умовах;
- підготувати виступ за темою: «Особливості найму сезонних працівників»;
- систематизувати існуюче законодавчо щодо регулювання трудових відносин на підприємстві та підготувати аналітичну довідку щодо правової природи звільнення персоналу;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.

Семінар 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства
Завдання:

- виявити групи економічних показників готельного підприємства та надати їх стислу характеристику;
- вивчити формули основних економічних показників функціонування готелю;
- розв'язувати задачі за наданими умовами.

Дистанційний курс: Гапоненко Г.І., Подлепіна П.О. **Організація готельного господарства: дистанційний курс** // Навчально-методична праця. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2019. Режим доступу: <https://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:

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Дайте оцінку внеску Рітца, Маріотта, Статлера, Хілтона в розвиток готельної індустрії.
2. Чим характеризують розвиток готельної справи в новий час?
3. Розкрийте суть термінів «яма», «заїжджий двір».
4. Як розвивалась готельна індустрія після Другої світової війни в СРСР?
5. Обґрунтуйте необхідність використання інформаційних технологій в готельній справі.
6. Поясніть, для чого необхідна класифікація засобів розміщення і готелів.
7. На підставі чого зараз в Україні здійснюють класифікацію готелів?
8. Які існують функціональні групи в готельних підприємствах?

9. Які функціональні групи можна виділити в структурі ресторанних підприємств?
10. У чому полягає особливість формування вестибюльної групи приміщень готелів і ресторанів
11. Згідно з якими критеріями формується група приміщень адміністрації готельного підприємства?
12. Обґрунтуйте необхідність наявності групи приміщень торгово-побутового обслуговування в структурі готелю.
13. Дайте характеристику залежності категорії готелю і наявності в ній підприємств харчування і час їх роботи відповідно до ДСТУ.
14. Які основними завдання з питань освітлення інтер'єра готельних підприємств?
15. Проінформуйте щодо особливості охоронної і пожежної сигналізації.
16. Проінформуйте щодо особливостей радіо- і телесистеми, системи сповіщення, локальної комп'ютерної мережі.
17. Українські готельні ланцюги.
18. Динаміка розвитку готельного господарства України.
19. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.
20. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.
21. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.
22. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.
23. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору в інтер'єрі.
24. Конфлікти та шляхи їх вирішення в готельному господарстві.

Індивідуальна робота

Індивідуальна робота представляє собою позааудиторну самостійну роботу студентів навчально-дослідного характеру. Вона передбачає створення умов для якнайповнішої реалізації творчих можливостей студентів і має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти одержують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

Індивідуальна робота передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з курсу, розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами, вміння презентувати результати роботи. Індивідуальна робота виконується студентом самостійно. Студент має право самостійно обрати тему роботи заздалегідь узгодивши її з викладачем. Оцінка за індивідуальну роботу враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальна робота складається з титульної сторінки, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків за необхідності.

В друкованому варіанті обсяг роботи повинен становити 17-25 стор., не враховуючи додатки.

Виконується індивідуальна робота з додержанням усіх технічних вимог до письмових робіт. Текст має бути надрукований через 1,5 міжрядкових інтервали на одному боці аркуша білого паперу формату А4. Шрифт Times New Roman, 14 пт. Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: ліве – 30 мм, нижнє та верхнє – 20 мм, праве – 15 мм. Робота починається з титульного аркуша, за ним розміщуються послідовно зміст, основний текст (схеми, таблиці, графіки, карти, завдання з підзаголовками відповідно до змісту роботи), список використаних джерел (не менше 15).

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаної роботи – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням.

При оцінці індивідуальної роботи враховується глибина опрацювання та широта обхвату теми, уміння аналізувати зібраний матеріал, грамотність та стиль викладу, якість технічного оформлення роботи.

Для своєї наукової роботи студент може обирати тему самостійно, попередньо узгодивши її з лектором. Студент також може скористатися рекомендованим переліком тем з дисципліни «Організація готельного господарства».

Теми:

1. Аналіз розвитку готельного господарства в Україні.
2. Аналіз розвитку готельного господарства в Харкові.
3. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
4. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.
5. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
6. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
7. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
8. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
9. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства в Україні.
10. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
11. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
12. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
13. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою «зірок».
14. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах різних типів.
15. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг.
16. Проаналізувати сучасні системи бронювання місць у готелях.
17. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
18. Порівняння програмних продуктів із управління готельними комплексами.
19. Організація роботи працівників готелю.
20. Організація роботи служби прийому та розміщення.

21. Система мотивації працівників готелів.
22. Культура обслуговування в готельному господарстві.
23. Проаналізувати архітектурні стилі готельних комплексів.
24. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
25. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанных приміщень

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 15-15-10 балів.

Перелік контрольних запитань до дисципліни

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. Сучасні тенденції розвитку світового готельного господарства
10. Нормативно-правова база регулювання готельної індустрії
11. Категорії стандартів та їх характеристика
12. Стандартизація та сертифікація готельних послуг в Україні.
13. Поняття «готель», «готельне господарство», «гостинність»
14. Готельна послуга: види та характерні риси
15. Головні риси готельного продукту
16. Рівні готельного продукту пропоновані засобами розміщення
17. Рівні готельного продукту згідно очікувань клієнтів
18. Типологія готельних підприємств. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств
19. Характеристика основних типів засобів розміщення (готелі сімейного типу, ділові готелі, курортні готелі, транзитні готелі)
20. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

- (туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані (мотелі, флайтелі, ротелі, ботелі, флотелі, бунгало та ін.) готелі та їх особливості))
21. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства: вимоги, основні типи (санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, профілакторії та ін.)
 22. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи, Америки тощо.
 23. Розкрити головні критерії визначення категорії готелю (комфорт, вимоги до персоналу тощо)
 24. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових
 25. Європейська система класифікації готелів Hotelstars Union
 26. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до певної категорії номеру.
 27. Характеристика основних типів та категорій номерів
 28. Процес управління в готельному підприємстві (поняття, цілі, особливості)
 29. Організаційно-функціональна структура управління і організаційна схема: поняття, особливості
 30. Головні принципи організації системи управління готельним підприємством
 31. Характеристика ланок управління в готелі
 32. Основні, допоміжні і додаткові служби
 33. Характеристика рівнів управління
 34. Управління за контрактом: характеристика, позитивні і негативні сторони
 35. Оренда як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони
 36. Франчайзинг як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони
 37. Синдикати, концерни, асоціації в готельному бізнесі
 38. Готельні ланцюги як форма глобалізації готельного бізнесу: поняття, характеристика, особливості виникнення
 39. Моделі організації готельних ланцюгів
 40. Особливості розвитку готельних ланцюгів в Америці
 41. Особливості розвитку готельних ланцюгів в АТР
 42. Особливості розвитку готельних ланцюгів в Європі
 43. Особливості розвитку готельних ланцюгів в Україні
 44. Технологія обслуговування у сфері гостинності: поняття, характеристика
 45. Технологічний алгоритм гостьового циклу і коротка характеристика етапів
 46. Технологічний етап «До прибуття в готель»
 47. Основні типи бронювання і їх характеристика
 48. Гарантоване бронювання і його характеристика

49. Організаційні форми бронювання і їх коротка характеристика
50. Основні етапи бронювання
51. Основні правила ведення телефонних переговорів (телефонний етикет)
52. Заявка на бронювання: зміст і особливості оформлення
53. Способи контролю вільних місць в готелі
54. Обов'язкова інформація, яку повинен отримати клієнт в готелі
55. Підтвердження бронювання
56. Зміна заявки негарантованого бронювання
57. Відміна бронювання
58. Служба прийому і розміщення: особливості планування зони
59. Організаційно-функціональна характеристика СПтР
60. Етапи процесу реєстрації гостей
61. Процедура оформлення реєстрації і її особливості
62. В період реєстрації, обов'язкова інформація, яка доводиться до відома клієнта
63. Обов'язки касира
64. Методи оплати готельних послуг і їх коротка характеристика
65. Правила оплати за мешкання
66. Особливості використання пластикових карт при оплаті готельних послуг
67. Характеристика кредитних карт
68. характеристика дебетних карт
69. Реєстрація змін в рахунку
70. Технологія оформлення від'їзду
71. Відмова клієнтові в заселенні
72. Поняття «клінінга» і його значення у функціонуванні готелю
73. Види прибиральних робіт і їх коротка характеристика
74. Організаційно-функціональна характеристика господарської служби
75. Технологічний цикл «Поточне Щоденне прибирання»
76. Технологічна операція «Прибирання житлових кімнат»
77. Технологічна операція «Прибирання сан. вузла»
78. Технологічна операція «Завершення прибирання номера» і Технологічна операція «Надання побутових послуг»
79. Особливості генерального і проміжного прибирання
80. Правила безпеки, які повинні дотримувати покоївки
81. Особливості матеріальної бази служби покоївок
82. Використання електронних замкових систем в готелях
83. Прибирання місць загального користування
84. Прибирання території, яка прилягає до готелю
85. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні
86. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства

87. Культура обслуговування в готельному господарстві
88. Поняття «безпека» та його різ види.
89. Комплекс системи безпеки готелю.
90. Структура служби безпеки та посадові характеристики та вимоги.
91. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки.
92. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників.
93. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.
94. Роль кадрів у функціонування готелю.
95. Особливості організації праці в готельному господарстві.
96. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід.
97. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день.
98. Плинність кадрів та її причини.
99. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах.
100. Атестація персоналу.
101. Звільнення персоналу та його правова природа.
102. Поняття «тариф» та його складові. Методи встановлення тарифів на готельні послуги.
103. Структура вартості послуг у готелях.
104. Цінова стратегія готельних підприємств.
105. Видова структура та особливості надання знижок на готельний продукт.
106. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях
107. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.

Приклад білету до екзамену:

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В.Н. КАРАЗІНА**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: 242 «Туризм»

Семестр V

Навчальний предмет: Організація готельного господарства

ВАРІАНТ № 1

1. Дайте визначення:

Готельне господарство – це

Паж (bellman, bellboy) – це

2. Охарактеризувати еволюцію розвитку готельного господарства України

3. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день.

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства,
протокол № 1 від 27.08.2019 р.

Завідувач кафедри _____ А.Ю. Парфіненко

Екзаменатор _____ Г.І. Гапоненко