

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету (директор ННІ)

_____ д.е.н., доц. Ковальова О.В.

“ ____ ” _____ 20__ р.

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу і
консалтингу

Протокол № 15 від «26» вересня 2021 р.

Завідувач кафедри

_____ д.е.н., проф. Басюк Д.І.

РОЗГЛЯНУТО

Гарант освітньої програми
професор кафедри туристичного
та готельно-ресторанного
бізнесу і консалтингу

_____ д.е.н., проф. Левицька І.В.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

спеціальність 073 «Менеджмент»

освітня програма «Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»

Факультет (ННІ) Начально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: професор кафедри, д.е.н. професор Левицька І.В.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ (назва)

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	073 «Менеджмент»	
Освітня програма	«Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	240	
Кількість кредитів ECTS	8	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	I курс	
Семестр	1	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	180 год.	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год. 4 год.	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни формування у майбутніх фахівців належних практичних вмінь і навичок застосування універсального інструментарію розробки та реалізації проектів з метою досягнення ефективного існування та розвитку підприємства.

Основні завдання навчальної дисципліни полягають в опануванні основними інструментами ефективного управління проектами в організації, зокрема:

- доведення поширеності проектної діяльності підприємств і організацій за умов мінливого ринкового середовища і необхідності використання специфічних методів та інструментів в управлінні проектами;
- подання характеристики узагальненої моделі управління проектами туристичного та

готельно-ресторанного бізнесу, як системи взаємозв'язаних цілей, функцій і інструментів, що визначаються, реалізуються і використовуються в ході виконання проєктів;

- формування сукупності теоретичних знань основних функцій управління проєктами туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;

- ознайомлення й практична апробація програмних засобів планування та управління проєктами туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

- вміння опановувати методологію, необхідну для успішного управління проєктами туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;

- здатність володіти здібністю приймати проєктні рішення щодо: затвердження переліку проєктних альтернатив, призначення керівника проєкту, затвердження складу групи управління проєктом, складу персоналу проєкту, складу проєктної команди, затвердження статуту проєкту, планування та виконання проєктних дій, здійснення процесів проєктної діяльності;

- здатність розробляти план управління змістом проєкту, ієрархічні структури робіт проєкту, перелік робіт проєкту, що мають бути виконані для отримання проміжних та кінцевих результатів;

- вміння формувати вимоги до ресурсів, перелік ресурсів та їх кількість, потрібну для виконання робіт проєкту, визначати обсяги та вартість ресурсів, розробляти кошторис робіт, план управління вартістю та бюджет проєкту;

- вміння здійснювати координацію та коригування проєктних дій щодо виконання робіт проєкту, оцінювати етапні та кінцеві результати виконання робіт проєкту.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

2.1. Результати навчання.

- Використовувати базові знання з економіки та права, розуміти закони розвитку сучасного суспільства й уміти їх застосовувати у професійній діяльності в сфері управління проєктами;

- встановлювати ефективний взаємозв'язок у проєктній діяльності через побудову систем координації, взаємодії, звітування, інформації, створення команд та управління конфліктами;

- здійснювати управління проєктами на всіх стадіях проєктного циклу, приймати ефективні рішення щодо їх ресурсного та організаційного забезпечення;

- оцінювати виконання проєкту та готувати звіти про виконання робіт та виконання проєкту;

- оцінювати результати проєктної діяльності, розробляти документ з оцінювання досягнутих результатів проєктної діяльності.

знати:

- організаційні форми гостинності на різних етапах історичного розвитку людства;
- основні фактори що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організацію приміщень в підприємствах готельного господарства;
- функціонально-технологічну структуру готельного підприємства;

- організацію процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль;
- систему управління готельним майном;
- повний технологічний готельний цикл;
- обладнання і матеріали, що застосовують в роботі служб готельного фонду;
- організацію і технологію прийому та розміщення гостей;
- організацію і технологію надання додаткових послуг готелю.

вміти:

- організувати підприємство готельного господарства;
- проектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання послуг гостинності;
- планувати систему заходів щодо забезпечення необхідної якості послуг гостинності;
- забезпечувати дотримання санітарно-гігієнічних вимог якості в процесі експлуатації підприємства;
- впроваджувати інноваційні технології резервування, прийому та обслуговування гостей, використовуючи інформаційні комп'ютерні мережі;
- розробляти допоміжний технологічний цикл процесу розміщення;
- розробляти нові технології галузі, нові послуги гостинності та визначати їх соціально-економічну ефективність;
- організовувати процес виробництва готельних послуг з урахуванням особливостей сезонності попиту на послуги підприємств індустрії гостинності

Набуття компетентностей:

загальні компетентності (ЗК):

- ЗК01. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- ЗК02. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- ЗК03. Здатність працювати в команді;
- ЗК04. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- ЗК05. Навики здійснення безпечної діяльності;
- ЗК06. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
- ЗК07. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- ЗК08. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

- СК01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- СК02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- СК03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							Заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2 курс, 3 семестр													
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства													
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства		6	2	2			2						
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України		8	2	2			4						
Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності		6	2	2			2						

підприємств готельного господарства													
Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу		8	2	2			4						
Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві		8	2	2			4						
Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства		8	2	2			4						
Тема 7. Організація не житлових груп приміщень		8	2	2			4						
Тема 8. Організація приміщень житлової групи		8	2	2			4						
Разом за змістовим модулем 1		60	16	16			28						
Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі													
Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності		8	2	2			4						
Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення		8	2	2			4						
Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг		8	2	2			4						
Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування		8	2	2			4						
Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі		8	2	2			4						
Тема 14. Анімаційні послуги в готелях		8	2	2			4						
Тема 15. Організація		10	2	2			6						

та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях													
Разом за змістовим модулем 2	58	14	14			30							
Разом за семестр	118	30	30			58							
2 курс, 4 семестр													
Змістовий модуль 3. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю													
Тема 16. Організація продовольчого і матеріально- технічного постачання в готелі	12	4	4			4							
Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно- технічного обслу- говування в готелі	12	4	4			4							
Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях	8	2	2			4							
Тема 19. Управління безпекою готелю	12	4	4			4							
Разом за змістовим модулем 3	44	14	14			16							
Змістовий модуль 4. Операційна діяльність готелю													
Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю	12	4	4			4							
Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі	12	4	4			4							
Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами	12	4	4			4							
Тема 23. Управління персоналом в готелі	12	4	4			4							
Разом за змістовим модулем 4	48	16	16			16							
Разом за семестр	92	30	30			32							
Курсовий проект (робота) з <u>Організації готель- ного господарства</u> (якщо є в робочому навчальному плані)	30	-	-	-		30		-	-	-		-	
Усього годин	240	60	60			120							

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
2 курс, 3 семестр		
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства		
1	Історія розвитку світового готельного господарства	2
2	Історія розвитку готельного господарства України	2
3	Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	2
4	Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	2
5	Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	2
6	Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	2
7	Організація не житлових груп приміщень	2
8	Організація приміщень житлової групи	
Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі		
9	Теоретичні основи сервісної діяльності	2
10	Організація роботи служби прийому і розміщення	2
11	Організація та технологія бронювання послуг	2
12	Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	2
13	Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	2
14	Анімаційні послуги в готелях	2
15	Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	2
	Разом	30
2 курс, 4 семестр		
Змістовий модуль 3. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю		
16	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	2
17	Організація складського і тарного господарства в готелі	2
18	Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	2
19	Організація роботи обслуговуючих господарств	2
20	Сучасні інформаційні технології в готелях	2
21	Управління безпекою готелю	2
22	Охорона праці і техніка безпеки в готелях	2
Змістовий модуль 4. Операційна діяльність готелю		
23	Експлуатаційна діяльність готелю	2
24	Управління якістю надання готельних послуг	2
25	Ціноутворення в готельному бізнесі	2
26	Організація праці на підприємствах готельного господарства	2
27	Організація співпраці готелю з турфірмами	2
28	Культура обслуговування в готельному господарстві	2
29	Управління персоналом в готелі	2
30	Раціональна організація праці працівників підприємства	2

	готельного господарства	
--	-------------------------	--

5. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

5.1. Контрольні питання

1. Назвіть фактори, які чинять вплив на розвиток сфери гостинності
2. З чим пов'язана періодизація розвитку гостинності та які основні історичні періоди вона охоплює?
3. Які гостинні споруди виконували функцію засобів розміщення до н.е. та збереглися до наших часів?
4. Яку соціальну функцію виконували постоялі двори за часів античності?
5. Чим відрізнялася організація обслуговування в постійних дворах Греції та Риму? Чи існувала диференціація в обслуговуванні гостей?
6. Яка роль законів Хамурапі в становленні та розвитку готельної справи?
7. Охарактеризуйте соціальну і суспільну функції таверн в Стародавній Греції
8. Яка роль монастирів в організації постоялів дворів?
9. Назвіть синоніми терміну готель, які походять від його функціонального призначення.
10. Як називалися постоялі двори середньовічного сходу? Розкажіть про особливості їх облаштування.
11. Які три основні категорії мандрівників обслуговували засоби розміщення в середні віки.
12. Розкрийте концепцію засобу розміщення «інн».
13. Розкажіть про розвиток сфери готельних послуг в Європі в Новий час.
14. Чому готельний бізнес Європи в 17-18 ст. був насамперед дрібним сімейним бізнесом?
15. Які додаткові послуги надавалися в сімейному готельному бізнесі на початку нового часу?
16. Подумайте, чим відрізнялося готельне обслуговування в європейських і американських готелях в кінці 18 - першій половині 19 ст.
17. Розкрийте суть термінів «яма», «заїжджий двір».
18. Чим характеризують розвиток готельної справи в новий час?
19. Дайте оцінку внеску Рітца, Маріотта, Статлера, Хілтона в розвиток готельної індустрії.
20. Чим характеризується розвиток індустрії гостинності на початку 20 ст.?
21. Розкажіть про перший, другий і третій буми готельної індустрії.
22. Обґрунтуйте необхідність використання інформаційних технологій в готельній справі.
23. Які нові регіони світу випереджаючими темпами розвивали готельну індустрію в останні десятиріччя 20 ст.? Чому?
24. Охарактеризуйте етап зародження готельної справи в Україні. Назвіть види засобів розміщення, характерні для цього періоду.
25. Охарактеризуйте організацію обслуговування в будинках при церквах і монастирях України.
26. Охарактеризуйте діяльність монополіста туристичних послуг «Інтуриста» в Україні.
27. Розвиток готельної індустрії у другій половині 90-х років.
28. Які причини розбудови готельної індустрії на початку XXI сторіччя.
29. Назвіть причини великої кількості «безкатегорійних» готелів в Україні на початку XXI сторіччя.
30. Які перспективні напрями і тенденції розвитку ринку готельних послуг намітилися в Україні.
31. Задачі і перспективи розвитку вітчизняного готельного оператора.

32. Назвіть основні законодавчі акти, на які спирається у своїй діяльності готельне підприємство.
33. Які документи можна віднести до типу адміністративної, а які до спеціальної документації готелю?
34. Назвіть приклади нормативних документів, що регулюють діяльність готельного та туристського підприємства.
35. Визначить основні види експлуатаційно-технологічної документації готелю.
36. Дайте характеристику Правил користування готелем та надання готельних послуг як основного документа, що регулює відносини між адміністрацією готелю та споживачами його послуг.
37. Розкрийте суть і значення сертифікації послуг в готельному господарстві.
38. Види і процедура процесу сертифікації готельних послуг
39. Роль стандартів в сфері надання готельних послуг. Назвіть основні стандарти, які розкривають зміст якості готельних послуг в Україні.
40. Назвіть групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.»
41. Охарактеризуйте загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.»
42. Розкрийте суть основних положень ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування.»
43. Розкрийте суть основних вимог до охорони навколишнього середовища згідно з ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування.»
44. Охарактеризуйте порядок оплати готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.
45. Дайте визначення понять «засіб розміщення», «підприємство розміщення», «готель», «туристський комплекс».
46. Назвіть види класифікацій засобів розміщення.
47. Визначить основні порівняльні характеристики засобів розміщення за призначенням і дайте характеристику різних типів закладів розміщення за типом клієнтури, метою подорожі, засобами пересування туристів.
48. Що таке «готельний комфорт»? Назвіть його основні критерії та показники.
49. Опишіть існуючі у світі типи класифікацій за рівнем комфорту.
50. Які види класифікацій готельних номерів ви знаєте?
51. Чи існує єдина світова (європейська) класифікація готелів за
52. рівнем комфорту?
53. Назвіть два типи класифікацій за комфортом, що існують у світі. У чому полягають особливості їх оціночних систем?
54. Дайте характеристику класифікації готелів за рівнем комфорту в Україні в її історичній динаміці.
55. Дайте характеристику сучасного стану сертифікації готелів в Україні.
56. На підставі чого нині в Україні здійснюють класифікацію засобів розміщення?
57. На підставі чого зараз в Україні здійснюють класифікацію готелів?
58. Розкрийте суть поняття «готель».
59. Які типи готелів Вам відомі?
60. Розкажіть щодо вимог до засобів розміщення згідно ДСТУ 4268.
61. Розкажіть щодо вимог до готелів згідно ДСТУ 4269.
62. Розкажіть щодо класифікації готелів в Україні, Франції, Індії, Великобританії, Росії, Італії, Греції.
63. Дайте характеристику туристським готелям.
64. Дайте характеристику пересувним засобам розміщення.
65. Сформулюйте визначення для поняття «оздоровчі засоби розміщення», наведіть приклад.

66. Охарактеризуйте готельні установи для водного туризму.
67. Охарактеризуйте готельні установи для гірськолижного туризму.
68. Які види класифікації номерів Ви знаєте?
69. У чому полягає різниця між номерами «single» і «double for single use»?
70. Що таке «кондомініум» і «таймшер»?
71. Назвіть і дайте коротку характеристику головних функціональних типів приміщень вестибюльної групи у готелях.
72. У чому полягає особливість формування вестибюльної групи приміщень готелів і ресторанів?
73. Від чого залежить наявність приміщень культурно-масового
74. обслуговування і спортивно - рекреаційних, їх склад?
75. 7. Згідно з якими критеріями формується група приміщень адміністрації готельного підприємства?
76. 8. Що входить до групи службових і господарських приміщень, групи приміщень інженерного устаткування готельного підприємства?
77. 9. Обґрунтуйте необхідність наявності групи приміщень торгово-побутового обслуговування в структурі готелю.
78. 10. Основні вимоги, що висуваються до басейнів, спортивних та тренажерних залів.
79. Перелічіть та коротко охарактеризуйте житлові приміщення.
80. Призначення приміщення для побутового обслуговування на поверсі.
81. Охарактеризуйте призначення віталень, холів, коридорів.
82. Основні вимоги до оснащення готельних номерів.
83. Який інвентар включають в себе різні види санвузлів.
84. Способи розміщення меблів у номерах та їх характеристика.
85. Назвіть та опишіть основні типи номерів.
86. Основні положення ДСТУ 4527:2006 «Засоби розміщення. Терміни та визначення»
87. Яка класифікація номерів прийнята в Україні?
88. Класифікація номерів за призначенням.
89. Класифікація готельних номерів за кількістю кімнат.
90. Класифікація готельних номерів залежно від вигляду, що відкривається з вікон.
91. Що являє собою поняття «сервісна діяльність»?
92. Які основні риси готельного господарства?
93. Хто виступає суб'єктами і об'єктами готельного господарства?
94. Що зумовлює продуктивна активність готелю?
95. Що являє собою поняття «темоцентрична взаємна акція»?
96. Охарактеризуйте основні темоцентричні ефекти
97. Як уникнути організаційних прорахунків в управлінні?
98. Сформулюйте закон енергетичної ефективності
99. Що являє собою поняття «готельна послуга»?
100. Охарактеризуйте основні та додаткові готельні послуги
101. Назвіть основні особливості готельних послуг
102. Характеристика американської моделі гостинності
103. Характеристика європейської моделі гостинності
104. Характеристика азіатської моделі гостинності
105. Характеристика східно-європейської моделі гостинності
106. Характеристика служби бронювання .
107. Правила надання готельних послуг.
108. Джерела і канали отримання готелем запитів на бронювання номерів.
109. Правила роботи служби бронювання з інтернетом, телефоном, факсом, і глобальними комп'ютерними мережами.
110. Порядок бронювання місць і номерів у готелі.

111. Види і способи бронювання (гарантоване , негарантований , «подвійне» бронювання, через системи інтернет-бронювання , на сайті готелю , по факсу , телефону)
112. Види заявок на бронювання.
113. Послідовність і технологія резервування місць у готелі.
114. Особливості резервування для туристських груп та іноземців.
115. Попереднє замовлення , карта броні , групове дозвіл , візитна карта гостя , особливості візового режиму на території РФ для іноземних громадян.
116. Підтвердження бронювання.
117. Графік завантаження, порядок підтвердження, способи підтвердження.
118. Анулювання бронювання.
119. Правила анулювання бронювання.
120. Документація служби бронювання .
121. Ведення обліку та зберігання звітних документів .
122. Різні види заявок.
123. Бланки для бронювання місць у готелі для індивідуалів, компаній, турагенств і туроператорів .
124. Складання заявки на бронювання для наступних категорій клієнтів : туристська група , група іноземців , індивідуал .
125. Інформаційні та телекомунікаційні технології для забезпечення процесу бронювання.
126. Системи бронювання.
127. Системи управління готелем.
128. Служба бронювання і споживачі готельних послуг.
129. Технологія ведення телефонних переговорів , вирішення конфліктних ситуацій, що виникли в процесі бронювання.
130. Консультування клієнтів про способи бронювання місць і номерів у готелі.
131. Правила бронювання.
132. Правила ануляції.
133. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів.
134. Методи обслуговування
135. Організація додаткових послуг в ЗРГ
136. Меню, види меню.
137. Основні правила подачі страв.
138. Організація повсякденного обслуговування туристів.
139. Організація обслуговування мешканців в номерах.
140. Організація сніданків в готелі
141. Організація роботи «Room service»
142. Організація роботи міні-барів
143. Особливості обслуговування в конференц-залах
144. Які підсистеми входять до складу виробничо-торговельної системи закладів (підприємств) ресторанного господарства?
145. Які відділи входять до системи організації постачання?
146. Який вид планування постачання найбільш поширений сьогодні в розвинутих країнах?
147. У чому перевага довгострокового планування постачання?
148. Який документ є основним для організації постачання усіх видів продукції?
149. У чому полягає основна мета продовольчого й матеріально-технічного забезпечення готелю?
150. Яким вимогам повинно відповідати продовольче постачання в готелі?
151. Назвіть основні джерела продовольчого постачання.
152. Хто може виступати посередником між підприємством-виробником і підприємством-споживачем?
153. Що таке логістика?

154. Які критерії беруть до уваги при виборі постачальника?
155. Назвіть основні принципи товарообігу.
156. Назвіть форми постачання, які використовують в готелі
157. Назвіть способи доставки товарів.
158. Які маршрути завезення товарів використовуються при різних способах доставки товарів?
159. Яким вимогам повинні відповідати транспортні організації, що забезпечують завезення товарів?
160. Які правила треба виконувати при отриманні товарів?
161. Як поводитися у разі виявлення нестачі товарів?
162. Яке призначення товарних запасів?
163. Як можна визначити необхідний обсяг запасів сировини, напівфабрикатів, купованих товарів для діючих закладів (підприємств) ресторанного господарства?
164. Як визначають необхідну кількість сировини за меню?
165. Для якого типу споживачів визначають необхідну кількість продовольчих запасів за фізіологічними нормами?
166. Що поєднує в собі поняття матеріально-технічного забезпечення?
167. Назвіть основну мету матеріально-технічного забезпечення підприємства.
168. Які заходи повинна проводити система матеріально-технічного забезпечення для досягнення своєї мети?
169. За допомогою яких методів визначають необхідна кількість предметів матеріально-технічного забезпечення?
170. Що враховує поправочний коефіцієнт при розрахунках кількості меблів для різних підприємств ресторанного господарства?
171. Дайте характеристику системі каналізації у підприємствах готельного господарства
172. Які існують правила користування каналізаційними комунікаціями у підприємствах готельного господарства?
173. У чому полягають особливості організації опалення у підприємствах готельного господарства?
174. Які є шляхи економії тепла у підприємствах готельного господарства?
175. Охарактеризуйте систему вентиляції у підприємствах готельного господарства.
176. Яким є склад ліфтового господарства у підприємствах готельного господарства та його експлуатація?
177. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві та їх характеристика.
178. Види транспорту, що використовується підприємством готельного господарства та особливості організації роботи транспортного господарства.
179. Організація та функції енергетичного господарства.
180. Функції метрологічної служби.
181. Організація санітарної служби в готельному господарстві та її функції.
182. Сутність і значення безпеки готелю
183. Характеристика можливих загроз, що можуть виникнути в готелі
184. Тактика - організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі
185. Комплекс технічних засобів безпеки в готелі
186. Система охоронної сигналізації та відео спостереження
187. Система управління доступом
188. Розкрийте основні аспекти ефективної співпраці готелю з туроператором
189. Які фактори впливають на вибір партнера для реалізації номерів готелю?
190. Розкрийте сутність схеми «оренда готелю»
191. Розкрийте сутність схеми «робота на комітент-умовах»
192. Розкрийте сутність схеми «робота на елотмент-умовах»
193. Розкрийте сутність схеми «безвідзивне бронювання»
194. Розкрийте сутність без ризикових схем співпраці.

195. Показники, які характеризують експлуатаційну діяльність готелів
196. Методика розрахунку експлуатаційної програми готелів
197. Методика планування доходів від основної діяльності
198. Методика планування доходів від додаткових послуг
199. Розробка плану підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю
200. Норми праці в готельному господарстві

5.2. Тестові завдання з дисципліни

1. При передачі зміни чергова покоївка заповнює:

1. журнал прибуття і витрат білизни на кожному поверсі;
2. журнал обліку брудної і чистої білизни;
3. журнал відвідування номерів;
4. не має вірної відповіді.

2. Маркування постільної білизни здійснює:

1. портє;
2. кастелянша;
3. прачка;
4. не має вірної відповіді.

3. Розмір банного рушника має бути:

1. 112 x 120 см;
2. 120 x 143 см;
3. 143 x 165 см.;
4. не має вірної відповіді.

4. Комплектування білизни на поверсі у 3 та 4 зіркових готелях повинно бути не менше:

1. 6-8 комплектів;
2. 7-12 комплектів;
3. 5-6 комплектів;
4. не має вірної відповіді.

5. Білизна списується після:

1. 80-100 прань;
2. 100-150 прань;
3. 50-60 прань;
4. не має вірної відповіді.

6. Акт списання білизни підписує:

1. зав. білизняним складом;
2. керівник підприємства;
3. начальник санітарно-технічної служби;
4. не має вірної відповіді.

7. Зміна білизни в одно- двозіркових готелях проводиться:

1. 1 раз на 3 дні;
2. 1 раз на 7 днів;
3. 1 рази на 10 днів;
4. не має вірної відповіді.

8. Кімната для брудної білизни розташовується одна на:

1. 4-5 поверхів ;
2. 2-3 поверхи;
3. на кожному поверсі;
4. не має вірної відповіді.

9. Обіг білизни від складу до пачечної здійснюється:

1. по квитанціям;
2. за ордерами;
3. по накладним;
4. не має вірної відповіді.

10. Технологічна операція "Доставка білизни в пральню " здійснюється:

1. о 11 годині;
2. о 9 годині;
3. з указівкою часу по кожному поверху окремо;
4. не має вірної відповіді.

11. До категорій персоналу, що працює з постільною білизною, відносяться такі посадові особи:

1. завідувач білизняним складом, завідуючий білизняною;
2. кастелянка, швачки, штопальниці;
3. пралі, працівники гладильних;
4. всі відповіді вірні.

12. Сучасне комплектування білизни на 1 місце:

1. простирadlo, 1 наволочка, 1 махровий рушник;
2. простирadlo, 2 наволочки; 1 махровий рушник + 1 лляний;
3. не має вірної відповіді;
4. залежно від категорії готелю.

13. Яка має бути площа магазину, що знаходиться в холі чи фойє готелю?

1. 16 м²;
2. 15 м²;
3. 14 м²;
4. не має вірної відповіді.

14. Де має бути встановлений аварійний генератор готелю?

1. у підвалі;
2. за гардеробом;
3. на будь-якому поверсі готелю, окрім першого;
4. не має вірної відповіді.

15. Що розміщується перед поміщеннями обслуговуючого персоналу?

1. туалет;
2. посудомийна;
3. гардероб;
4. не має вірної відповіді.

16. Гостинність як науковий термін – це...

1. система заходів і порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарчих і культурних запитів гостей туристських підприємств, їх запобігливого обслуговування наданням низки послуг;

2. результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача
3. результат діяльності готельного підприємства, спрямованої на задоволення відповідних потреб туриста;
4. всі відповіді вірні.

17. Який номер повинен розташовуватись на останньому поверсі, може бути з'єднаний із залом для засідань, а також мати найкращий вид із вікна?

1. напівлюкс;
2. люкс;
3. президентський люкс;
4. всі відповіді вірні.

18. Скільки місць на стоянці розмірами 3,5 x 5,5 м, виділяється для інвалідів при вході в готель:

1. 4;
2. 3;
3. 2;
4. всі відповіді вірні.

19. Майстерня і робоче місце головного інженера розташоване поряд із:

1. службовим ліфтом;
2. складом адміністрації;
3. бухгалтерією;
4. всі відповіді вірні.

20. Метод наукового узагальнення, основою якого є групування об'єктів за допомогою узагальненої моделі або типу, це:

1. типізація;
2. класифікація;
3. розвиток інформаційних технологій;
4. всі відповіді вірні.

21. Об'єднання в групи готельних підприємств за загальними ознаками залежно їх функціонального призначення:

1. типізація підприємств ресторанного господарства;
2. типізація туристичних підприємств;
3. типізація підприємств готельного господарства;
4. всі відповіді вірні.

22. Типи підприємств готельного господарства залежно від місцезнаходження:

1. у курортних зонах, у горах, на морському узбережжі;
2. в особливій місцевості (лікувальні властивості місцевості, історичні значення, морське узбережжя, сільська місцевість);
3. у рекреаційних і курортних зонах, у горах, у великих і малих містах, в особливій місцевості (істор. значен., лікуваль. властив., морські узбер., транспор. шляхи);
4. всі відповіді вірні.

23. Залежно від місткості номерного фонду (к-сть місць) підприємства готельного господарства поділяються на:

1. великі, середні, малі;
2. супервеликі, великі, середні;

3. великі, малі;
4. всі відповіді вірні.

24. Молодіжні готелі або бази відпочинку, в яких розміщується переважно молодь, але віковий ценз чітко не визначено, називаються :

1. ботелі;
2. ротелі;
3. хостели;
4. всі відповіді вірні.

25. За рівнем цін на проживання підпр. готельного господарства умовно поділені на типи :

1. бюджетні, економічні, фешенебельні;
2. економічні, першокласні, апартаментні;
3. бюджетні, економічні, першокласні, апартаментні, фешенебельні;
4. всі відповіді вірні.

26. Яким символом позначають категорії готелів України?

1. «Корона»;
2. «Зірка»;
3. «Ключ»;
4. всі відповіді вірні.

27. Транзитні підприємства готельного господарства призначені для:

1. обслуговування туристів в умовах короткочасної транспортної зупинки;
2. обслуговування туристів які знаходяться у поїздках пов'язаних з діловою діяльністю;
3. задоволення потреб туристів під час пасивного і активного відпочинку лікування та оздоровлення;
4. всі відповіді вірні.

28. Кемпінг – це:

1. підприємство готельного господарства транзитного типу, але сезонної експлуатації в період потоку автотуристів;
2. засіб розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби фермерського сільського забезпечення;
3. засіб розміщення з службою прийому, який складається з 7- ми та більше номерів;
4. всі відповіді вірні.

29. Назвіть країну де були вперше збудовані мотелі:

1. Росія;
2. Україна;
3. США;
4. всі відповіді вірні.

30. Градація місткості транзитних готелів становить:

1. 10, 100, 150 (не більше) місць;
2. 50, 100, 200 (не більше) місць;
3. 200, 500, 550 (не більше) місць;
4. всі відповіді вірні.

31. Мотель – це:

1. готель розташований за межами міста вздовж доріг, що надає послуги в 1- 2 поверхових будівлях або частина будівель з окремими входами, має умови паркування та технічного

- обслуговування автомобілів;
- 2.готель для молоді мінімальними зручностями, має умов та обладнання для самообслуговування;
- 3.засіб розміщення в автомобільному автопричепі з умовами для приготування їжі;
- 4.всі відповіді вірні.

32. Місткість номерного фонду кемпінгів становить:

1. 50, 100, 200 місць;
2. 20, 50, 100 місць;
3. 100, 200, 300 місць;
4. всі відповіді вірні.

33. До складу готелів можуть входити такі групи приміщень і служб:

1. приймально-вестибюльна, житлова, культурно-дозвіллева, фізкультурно-оздоровча, медична, підприємства побутового обслуговування і торгівлі, підприємства харчування, ділової діяльності, адміністрації і служб експлуатації, приміщень обслуговування, вбудовано-прибудованих підприємств і закладів;
2. житлова, харчування ,вбудовано-прибудованих підприємств і закладів;
3. основних і допоміжних приміщень;
4. всі відповіді вірні.

34. Процес замовлення готельної послуги в певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів:

1. анулювання;
2. розміщення;
3. бронювання;
4. не має вірної відповіді.

35. Подвійне бронювання-це:

1. попереднє замовлення місць і номерів у готелі;
2. підтвердження майбутнього надання місць у готелі одночасно двом клієнтам на ту саму дату;
3. бронювання зі спеціальним підтвердженням готелю про те, що він гарантує клієнтові одержання ним замовленого номера;
4. не має вірної відповіді.

36. Основні способи бронювання номерів:

1. письмовий, усний і через Інтернет;
2. одноразовий, тимчасовий, усний;
3. письмовий , усний, постійний;
4. не має вірної відповіді.

37. Для фіксації щодо бронювання на підприємствах готельного господарства використовується форма:

1. №8-г;
2. №7-г;
3. №6-г;
4. не має вірної відповіді.

38. Відмова готельного підприємства у бронюванні основних і додаткових послуг у визначений договірний термін-це:

1. анулювання;

2. підтвердження заброньованих послуг
3. відмова у бронюванні послуг;
4. не має вірної відповіді.

39. Фактичне неприбуття споживача чи групи споживачів у день заїзду-це:

1. неприбуття;
2. анулювання;
3. пізнє анулювання;
4. не має вірної відповіді.

40. Адміністрація готелю за бронювання місць для туристської групи бере оплату в розмірі (від тарифу):

1. 50%;
2. 60%;
3. 25-35%;
4. не має вірної відповіді.

41. Повідомлення про попередню оплату засіб розміщення повинен отримати:

1. після заїзду;
2. до дня заїзду;
3. після виписки з номера;
4. не має вірної відповіді.

42. Платіжний документ, що підтверджує оплату всього терміну проживання і деяких додаткових послуг, які надаються споживачу під час перебування в готельному підприємстві:

1. бронювання;
2. кредитна картка;
3. ваучер;
4. не має вірної відповіді.

43. Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) проживання за безготівковим розрахунком здійснюється заповненням бланка форми:

1. №8-г;
2. №10-г;
3. №6-г.;
4. не має вірної відповіді.

44. Попереднє замовлення місць, реєстрація при поселенні, розрахунок за проживання і надані послуги, оформлення виїзду здійснює:

1. портье;
2. служба прийому і розміщення;
3. черговий адміністратор;
4. не має вірної відповіді.

45. Скільки зберігається анкета іноземного гостя в архіві після його виїзду:

1. 1 рік;
2. 2 роки;
3. 5 років;
4. не має вірної відповіді.

46. Збереження і видача ключів від номерів проживаючих за карткою гостя, а також відповідь на запитання гостей щодо якої-небудь інформації або отримання послуги відноситься до обов'язків :

1. портє;
2. реєстратора;
3. адміністратора.
4. не має вірної відповіді.

47. Функції внутрішнього контролю та аналізу фінансово-господарської діяльності готелю покладається на:

1. агент;
2. адміністратор;
3. нічного аудитора;
4. не має вірної відповіді.

48. Існують такі типи бронювання:

1. гарантовані та негарантовані;
2. прості та складні;
3. довгострокові та короткострокові;
4. не має вірної відповіді.

49. Що таке бронювання?

1. процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.
2. оплата послуг, готових до надання установі після отримання платежу, відповідно до чинного законодавства;
3. всі відповіді вірні.

50. Які фактори визначають статус номера «комплементарний»?

1. гість поїхав недооформивши рахунки;
2. строк помешкання продовжується;
3. номер зайнятий, проте у гостя немає прав користуватися ним;
4. не має вірної відповіді.

51. Попередня оплата – це:

1. оплата послуг, готових до надання установі після отримання платежу, відповідно до чинного законодавства.
2. процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів⁴
3. гарантоване бронювання;
4. не має вірної відповіді.

52. Підтверджене резервування:

1. це бронювання із спеціальним підтвердженням готелю про те, що він гарантує клієнту отримання замовленого ним номера;
2. бронювання, що підтверджене спеціальним повідомленням, яке готель висилає клієнту або туристичному підприємству;
3. гарантоване бронювання;
4. не має вірної відповіді.

53. Які функції здійснює служба порт'є ?

1. постійно знаходиться біля парадного входу, частково черговий, частково посильний, частково гід;
2. здійснює контроль за номерним фондом готелю, веде картотеку зайнятості номерів і наявності вільних місць, виконує функції інформаційного центру;
3. прибирає кімнати та виконує деякі інші хатні роботи, крім готування їжі;
4. не має вірної відповіді.

54. Серед основних послуг, надання яких покладається на консьєржів:

1. добування квитків на найпопулярніші спектаклі, навіть якщо замовлення поступає саме в день вистави; замовлення столика в ресторані, навіть, якщо вільних місць немає; поради про місцеві ресторани, атракціони, заклади розваг;
2. бронювання та підтвердження місць на авіарейси; окремі послуги клієнтам-VIP, іноді, навіть, здійснення покупок за замовленням; виклик лікаря, замовлення, доставка через службу посильних ліків тощо;
3. організація відправки сувенірів, подарунків, квітів в різні куточки світу в залежності від замовлення клієнта.
4. всі відповіді вірні.

55. Середньою нормою прибирання покоївками номерів вважається:

1. 20 до 35 кімнат на день.
2. 16 до 20 кімнат на день
3. 10 до 18 кімнат на день;
4. не має вірної відповіді.

56. Проміжне прибирання номерів передбачає виконання таких робіт:

1. видалення сміття з кошика та з підлоги, упорядкування столу; прибирання постелі; миття ванни; миття склянок;
2. видалення сміття з кошика та з підлоги, прибирання постелі; миття підлоги, вікон;
3. упорядкування столу; миття ванни; миття склянок; видалення сміття з кошика та з підлоги;
4. не має вірної відповіді.

57. Які фактори означають статус номера «соня»?

1. строк помешкання продовжено;
2. гість поїхав, але персонал забув поставити потрібний статус номеру;
3. не турбувати, клієнт спить;
4. не має вірної відповіді.

58. Яка послідовність прибирання багатокімнатних номерів

1. спальня, їдальня, вітальня, східці (для дворівневих номерів), санвузол;
2. спальня, вітальня, східці (для дворівневих номерів), санвузол, їдальня;
3. спальня, вітальня, їдальня, санвузол, східці (для дворівневих номерів);
4. не має вірної відповіді.

59. Генеральне прибирання номерів проводиться:

1. один раз на 7 днів;
2. кожен день;
3. один раз на 10 днів;
4. не має вірної відповіді.

60. Експрес-прибирання –це ...

1. прибирання, яке здійснюється на прохання проживаючих за окрему плату;
2. щоденне швидке прибирання;
3. прибирання за ініціативою покоївки;
4. не має вірної відповіді.

61. Готель – це...

1. засіб розміщення який має попередній фонд, службу прийому, що забезпечує надання готельних послуг;
2. засіб розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби фермерського сільського забезпечення;
3. засіб розміщення з службою прийому, який складається з 7- ми та більше номерів;
4. не має вірної відповіді.

62. У категорії яких готелів у комплексі обслуговуючих приміщень передбачається сервісна з вантажним ліфтом:

1. «2», «3», «4»- зірок;
2. «5», «4», «3»- зірок;
3. «5», «4», «3», «2» зірок;
4. не має вірної відповіді.

63. У категорії яких готелів виділяються окремі приміщення для манікюрного, педикюрного, косметичних залів у перукарських салонах:

1. »5», «4»- зірок;
2. «4», «3»- зірок;
3. «2», «3»- зіркових;
4. не має вірної відповіді.

64. Оренда готелю – це:

1. обмін права хотельєра на користування готельними номерами, на сплачувану туроператором (разовий або періодично) суму орендної плати.
2. кількісне і тимчасово обмежене сукупність койко-місць в готелі, матеріальну відповідальність за продаж яких перед хотельєром несе туристичний оператор
3. резервування туроператором певної кількості кімнат на порівняно невеликий часовий період (найчастіше на свята або інші пікові дати) із вказівкою в заявці терміну оплати броні;
4. не має вірної відповіді.

65. Експлуатаційна програма готелю передбачає собою:

1. кількість місць (номерів), які надаються для проживання гостям у плановому періоді з урахуванням середнього терміну проживання гостей (або оборотності одного місця) в готелі.
2. план підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю
3. план доходів від додаткових послуг і допоміжних підрозділів;
4. не має вірної відповіді.

66. Одноразова місткість характеризує:

1. обсяг надання послуг за планом
2. чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період при відсутності простоїв;
3. кількість інвентарних місць готелю;
4. не має вірної відповіді.

67. Комітент-умов придбання надбання блоків кімнат полягають в :

1. повній цілковитій або частковій (не менше 50%) передоплаті заявленої кількості номерів безпосередньо перед сезоном, а також в практичній неможливості туроператора відмовитися від заявленого блоку до закінчення (виділення) терміну комітмента.
2. заявці про розміри і тривалість власного блоку місць(місце-міль), проте не здійснюється оплата заздалегідь, а існує(одержує) можливість вносити оплату хотельєру безпосередньо перед кожним заїздом туристів
3. вірна відповідь відсутня;
4. не має вірної відповіді.

68. Планова пропускна спроможність характеризує:

1. чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням планових простої з об'єктивних причин;
2. чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням простої, пов'язаних з капремонтom і реконструкцією готелю;
3. середню кількість інвентарних місць в готелі за період;
4. не має вірної відповіді.

69. Технологічна концепція гостинності визначає:

1. організацію комфортних умов гостинності через створення технологічного стандарту;
2. корпоративну культуру і моральні вимоги до персоналу, що сприяє підвищенню якості обслуговування;
3. адаптивну динаміку цін та послуг з метою звернення гостя;
4. не має вірної відповіді.

70. До типу підприємств готельного господарства належать:

1. готелі для сімейного відпочинку, лікувально – оздоровчі готелі, туристичні готелі;
2. мотелі, готелі, ботелі;
3. туристичні готелі, мотелі, кемпінги;
4. не має вірної відповіді.

71. Ким розробляється план матеріально-технічного постачання підприємств готельного господарства :

1. директором готельного підприємства;
2. бухгалтерією та плановим відділом;
3. центром планування;
4. не має вірної відповіді.

72. Якими даними керуються для планування (МТЗ) :

1. даними про загальні потреби;
2. даними про фактичні витрати за попередній період;
3. даними про фактичні витрати за поточний період;
4. не має вірної відповіді.

73. Модель сервісного процесу в готелі має відповідати:

1. його концепції, зріковості та відображати основні елементи його специфіки;
2. переліку основних та додаткових послуг;
3. правилам гостинності;
4. не має вірної відповіді.

74. Що із перерахованого належить до ресурсозберігаючих технологій що

використовуються у готельному підприємстві :

1. автоматичне вимкнення води після того як клієнт покинув ванну кімнату;
2. системи автономного опалення номерів;
3. система автоматичного вимкнення світла в номерах – світло гасне впродовж 1 хвилини після того, як мешканець виходить з номера;
4. не має вірної відповіді.

75. Концепція розробки уніфікованих технологій готельних послуг передбачає:

1. створення спеціальних технологічних стандартів, що спрямовані на розробку єдиної «готельної марки»;
2. перелік технологічних циклів, що утворюють робочі зони в моно просторі основного технологічного процесу;
3. установку на досягнення підвищення емоційного стану відвідувачів, що є передумовою їх повторних візитів до готелю;
4. не має вірної відповіді.

76. Коли проводиться позачерговий огляд будівель готельного господарства :

1. проводиться згідно з планом , затвердженим генеральним директором підприємства готельного господарства;
2. у випадку форс-мажорної ситуації;
3. за вимогою клієнтів;
4. не має вірної відповіді.

77. Який діаметр каналізаційної труб повинен бути у виробничих приміщеннях закладів ресторанного господарства :

1. не менше 10 см;
2. не більше 10 см;
3. не має різниці;
4. не має вірної відповіді.

78. Вантажопідйомність пасажирського ліфта, у готельних підприємствах становить:

1. 800 кг;
2. 750 кг;
3. 700 кг;
4. не має вірної відповіді.

79. Постоялі двори в Європі, особливо у Великобританії, отримали симул до розвитку внаслідок

1. закриття багатьох монастирів;
2. королівських указів;
3. технічного прогресу;
4. збільшення кількості паломників.

80. До складу додаткових послуг в епоху нового часу в Європі входили:

1. відправлення і доставка пошти, транспортно-технічні послуги (перекування коней, лагодження возів);
2. надання ночівлі та сніданку;
3. надання цілодобового обслуговування;
4. не має вірної відповіді.

81. Назвіть нові регіони світу, де розвиток готельної індустрії в кінці XX ст.

здійснювався випереджальними темпами.

1. Африка;
2. Австралія;
3. країни Південно-Східної Азії, Японія і Китай;
4. не має вірної відповіді.

82. У статистиці туризму засіб розміщення - це:

1. суб'єкт підприємництва, що реалізує послугу розміщення за гроші;
2. підприємство, яке надає послуги проживання;
3. будь-який об'єкт, що надає ночівлю - платно або безкоштовно;
4. не має вірної відповіді.

83. Готелі ділового призначення є переважно готелями:

1. низького рівня комфорту;
2. високого рівня комфорту;
3. рівень комфорту⁷ не має значення;
4. не має вірної відповіді.

84. Невеликі заклади, що пропонують домашній комфорт, носять назву:

1. апарт-готель;
2. Bed and Breakfast;
3. таймер;
4. не має вірної відповіді.

55. Хостел - це:

1. готель довготривалого проживання для ділових людей;
2. рекреаційний заклад для сімей з дітьми;
3. готелі спрощеного сервісу переважно для молоді;
4. не має вірної відповіді.

86. До закладів розміщення рекреаційного типу належать:

1. бізнес-готелі;
2. готелі для екскурсійного туризму;
3. туристичні містечка;
4. не має вірної відповіді.

87. До засобів розміщення для подорожуючих автотранспортом належать:

1. ботелі;
2. ротелі;
3. лотелі;
4. не має вірної відповіді.

88. Серед основних критеріїв готельного комфорту виділяють:

1. кількісний склад персоналу;
2. місткість будівлі та кількість поверхів;
3. склад і якість номерів;
4. не має вірної відповіді.

89. Серед статичних показників готельного комфорту:

1. площа номерів;
2. умеблювання номерів;
3. асортимент додаткових послуг;
4. не має вірної відповіді.

90. Основою якісного типу класифікаційної оцінки є класифікація:

1. французька;
2. індійська;
3. гонконгівська;
4. не має вірної відповіді.

91. Сертифікацією називають процедури, що мають на меті:

1. отримати дозвіл на здійснення певного виду діяльності;
2. підтвердити відповідність якості послуг стандарту;
3. зареєструвати готель як юридичну особу - суб'єкт підприємництва;
4. не має вірної відповіді.

92. В Україні сертифікація готельних послуг здійснюється на засадах:

1. добровільності;
2. обов'язковості;
3. по-різному для різних готелів;
4. не має вірної відповіді.

93. Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю є:

1. комплекс заходів з протипожежного захисту;
2. охоронна сигналізація і відео спостереження;
3. контроль доступу на об'єкт;
4. не має вірної відповіді.

94. Нині в Україні діє стандарт класифікації готелів:

1. UN WTO
2. міждержавний;
3. національний;
4. не має вірної відповіді.

95. В ході анімаційного процесу аніматор допомагає туристам :

1. побачити об'єкти дії;
2. почути необхідну інформацію;
3. спробувати зробити подібне самому;
4. не має вірної відповіді.

96. Під час формування анімаційної програми слід враховувати:

1. національність гостей;
2. настрій гостей;
3. почуття гумору гостей;
4. не має вірної відповіді.

97. Що не має відношення до готельної анімації:

1. містерія;
2. раус;
3. карнавал;
4. не має вірної відповіді.

98. Анімаційна програма це:

1. частина програми відпочинку;
2. платна додаткова послуга;
3. всі відповіді вірні;
4. обов'язкова готельна послуга.

99. Функції анімаційних готельних програм:

1. принести прибуток готелю;
2. утримати гостя в готелі;
3. зробити відпочинок цікавим;
4. розважити гостей.

100. Важливою рисою аніматора є:

1. акторські здібності;
2. порядність;
3. фізичний стан здоров'я;
4. всі відповіді вірні.

6. Методи навчання.

В рамках вивчення дисципліни передбачається проведення лекцій, практичних, самостійної та індивідуальної роботи студентів.

Лекція є основною формою навчального процесу. Мета лекції – розкрити основні положення теми, досягнення науки, з'ясувати невирішені проблеми, узагальнити досвід роботи, дати рекомендації щодо використання основних висновків за темами на практичних заняттях.

Лекція має структуру набуття нових знань і містить такі елементи:

- вступ, де дається мотивація навчання, чітке формулювання теми лекції та постановка завдання;

- викладення в логічній послідовності окремих частин лекції;
- висновки, що дають можливість осмислити лекцію в цілому і виділити основну ідею;
- конкретне завдання на самостійну роботу;
- відповіді на запитання.

Основні вимоги до лекції:

- високий теоретичний рівень інформації, посилання на законодавчі та нормативні акти, на нові досягнення науки;

- розкриття наукових засад курсу;

- зв'язок теорії з практикою, зосередження уваги студентів на питаннях, які вирішуються у світлі сучасних вимог;

- рекомендації до поглибленого самостійного вивчення тем, необхідних для практичної роботи.

Передбачається застосування таких видів лекцій: вступної, тематичних та підсумкової; залежно від методів викладу навчального матеріалу: монологічних, проблемних, лекцій-бесід тощо.

Практичне заняття – це колективний науковий пошук певної навчальної проблеми і шляхів її ефективного розв'язання. Учасники заняття аналізують проблему, виявляють причинно-наслідкові зв'язки, висувають шляхи її оптимального вирішення, відповідають на запитання і дискутують. Проводиться, як правило, зі студентами, які мають відповідну підготовку й досвід самостійного вивчення складних наукових і практичних проблем. В ході практичного заняття студенти вирішують ситуаційні та тестові завдання.

Основні вимоги до практичного заняття:

- продуманість змісту теми, її проблем та методики обговорення;

- визначення цілей, дидактичних і виховних завдань заняття;

- проблемна постановка запитань;

- увага до тестових питань (відкритих та закритих) та логіки їх розкриття;

- постійне керування перебігом практичного заняття, створення атмосфери невимушеності, полемічності й творчої активності;

- стимулювання дискусії;

- забезпечення всебічного розгляду й аналізу навчальних проблем, об'єктивна оцінка виступів і відповідей, своєчасне їх коригування;

- орієнтація студентів на подальшу самостійну роботу над навчальним матеріалом тощо.

Самостійна робота студентів полягає у вивченні та опрацюванні наукової, навчально-методичної літератури, законодавчих і нормативних актів, виконанні навчальних завдань.

У процесі самостійної роботи студенту необхідно вивчити за допомогою рекомендованої літератури весь матеріал, передбачений програмою курсу.

7. Форми контролю.

1. Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах.

1. Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.
2. Оцінювання самостійної роботи.
3. Проведення підсумкового контролю (екзамену).

2. Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів

(форма підсумкового контролю – залік, екзамен)

№ зміс- тового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		міні- мальна	макси- мальна	методи контролю	тиждень семестру
2 курс, 3 семестр					
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства					
1.	Лекційний курс (8 тем лекцій)	12	20	Письмова модульна робота	1-8
	Практичне заняття 1. Історія розвитку світового готельного господарства	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	1
	Практичне заняття 2. Історія розвитку готельного господарства України	6	10	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	2
	Практичне заняття 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	3

	Практичне заняття 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	4
	Практичне заняття 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	5
	Практичне заняття 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення та практичних задач, тестування	6
	Практичне заняття 7. Організація приміщень не житлової групи	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення та практичних задач, тестування	7
	Практичне заняття 8. Організація приміщень житлової групи	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	8
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		

Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі

2.	Лекційний курс (7 тем лекцій)	11	16	Письмова модульна робота	9-15
	Практичне заняття 9. Теоретичні основи сервісної діяльності	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	9
	Практичне заняття 10. Організація роботи служби прийому і розміщення	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	10
	Практичне заняття 11. Організація та технологія бронювання послуг	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	11
	Практичне заняття 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	12
	Практичне заняття 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	13
	Практичне заняття 14. Анімаційні послуги в готелях	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	14

	Практичне заняття 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	15
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
	Рейтинг студента з навчальної дисципліни	42	70		
	Залік(екзамен)	18	30		
	Загальна кількість балів	60	100		
2 курс, 4 семестр					
Змістовий модуль 3. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю					
3	Лекційний курс (7 лекцій, по 4-м темам)	11	16	Письмова модульна робота	1-8
	Практичне заняття 16-17. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	14/2	24/2	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	1
	Практичне заняття 18-19. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	14/2	24/2	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	2
	Практичне заняття 20. Сучасні інформаційні технології в готелях	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	3
	Практичне заняття 21-22. Управління безпекою готелю	14/2	24/2	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	4
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
Змістовий модуль 4. Операційна діяльність готелю					
4	Лекційний курс (8 лекцій по 4-м темам)	12	20	Письмова модульна робота	5
	Практичне заняття 23-24. Експлуатаційна діяльність готелю	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	6
	Практичне заняття 25-26. Ціноутворення в готельному бізнесі	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	7
	Практичне заняття 27-28. Організація співпраці готелю з турфірмами	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	8

	Практичне заняття 29-30. Управління персоналом в готелі	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	9
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
	Рейтинг студента з навчальної дисципліни	42	70		
	Залік(екзамен)	18	30		
	Загальна кількість балів	60	100		
	Курсова робота	60	100		

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль				Рейтинг з навчальної роботи $R_{НР}$	Рейтинг з додаткової роботи $R_{ДР}$	Рейтинг штрафний $R_{ШТР}$	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	Змістовий модуль 4					
0-100	0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи $R_{НР}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} \cdot K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ} \cdot K^{(n)}_{ЗМ})$$

$$R_{НР} = \frac{\dots}{K_{дис}} + R_{ДР} - R_{ШТР},$$

$$K_{дис}$$

де $R^{(1)}_{ЗМ}, \dots, R^{(n)}_{ЗМ}$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{ЗМ}, \dots, K^{(n)}_{ЗМ}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{дис} = K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + K^{(n)}_{ЗМ}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{ДР}$ – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{ШТР}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K^{(1)}_{ЗМ} = \dots = K^{(n)}_{ЗМ}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ})$$

$$R_{\text{НР}} = \text{-----} + R_{\text{ДР}} - R_{\text{ШТР}}.$$

п

Рейтинг з додаткової роботи $R_{\text{ДР}}$ додається до $R_{\text{НР}}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{\text{ШТР}}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{\text{НР}}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням **підготовка і захист курсового проекту (роботи)** оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

8. Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Організація готельного господарства» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Левицька І.В. – Київ: НУБіП, 2020.
2. Завдання до практичних занять з дисципліни «Організація готельного господарства» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Левицька І.В. – Київ: НУБіП, 2020. –
3. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. Посібник Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.

9. Рекомендована література: - нормативно-правові акти

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).

4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

– основна;

1. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. посібник. Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
2. Агєєва О. А., Акуленок Д. Н., Васильєв Н. М., Васянін Ю. Л., Жукова М. А. Туризм і готельне господарство: Підручник. – М.: Екмос, 2004. – 400 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Учебник. 2-е издание: К.: Дакор: 2009. - :368 с.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация. – Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2004.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. – Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2004.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация. – Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2003.
7. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: Навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. та доп.- Д. Акор., 2008, -328 с.
8. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2006. – 494 с.
9. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес. М.: «Книжный мир». – 2003. – 267 с.

– допоміжна.

1. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. Учебник. Ростов на Дону: Феникс – 2004. – 352 с.
2. Мунін Г.Б., Змієв А.О., Зінов’єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./За редакцією членакор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. Посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408
4. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. –К. Альтерпрес, 2009. – 447 с.
5. Туризм и гостиничное хозяйство Под редакцией Шматько Л.П. Москва, Ростов-на-Дону: "МарТ", 2005. - 352 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч.посіб./За ред.проф. В. К. Федорченка, Л. Г. Лук’янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. - К.: Вища шк., 2001.

7. Организация и управление гостиничным бизнесом. В 3-х т. / Под ред. А. Л. Лесника, А. В. Чернышева, И. П. Мацицкого. – М.: Альпина, 2005.
8. Филипповский Е. Е., Шмарова Л. В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003.

10. Інформаційні ресурси

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.
2. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kyiv.com.
3. ЛигаЗакон [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.liga.net
4. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
5. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
6. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.
7. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.
8. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.towd.com.
9. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.
10. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
11. Сайт державної туристичної організації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.
12. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.
13. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/research/>.
14. Туристическая библиотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourlib.columb.net.ua.
15. Украинское право [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.ukrpravo.com.ua.
16. CNN Hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cnnhotels.com>.