

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до самостійної роботи з навчальної дисципліни
«Організація готельного господарства»
для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денної та заочної форм навчання
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»

Затверджено редакційно-
видавничою радою університету,
протокол № 2 від 27.06.2024 р.

Харків
НТУ «ХПІ»
2024

Методичні вказівки до самостійної роботи з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» / укл.: Т. А. Жадан. – Харків : НТУ «ХП», 2024. – 28 с.

Укладач: Т.А. Жадан

Рецензент: Л.С. Стригуль

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Програма дисципліни.....	8
2 Зміст самостійної роботи здобувачів вищої освіти за темами дисципліни	10
3 Запитання для самодіагностики	14
4 Тести для самоконтролю.....	16
5 Оцінювання самостійної роботи здобувачів вищої освіти	24
Список рекомендованої літератури.....	26

ВСТУП

Самостійна робота здобувачів вищої освіти – це організаційно і методично спланована пізнавальна діяльність здобувачів вищої освіти, що здійснюється без прямої допомоги викладачів (але під їх керівництвом і контролем) для досягнення конкретного результату і формування навичок самостійного здобуття та поглиблення знань, умінь і компетентностей.

Мета самостійної роботи здобувачів вищої освіти є засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Самостійна робота здобувачів вищої освіти включає: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до виступу на практичних заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; написання курсового проєкту за заданою темою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукових публікацій; контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики; підготовку до тестів та контрольних робіт; систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до іспиту.

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» спрямована на оволодіння основними поняттями, принципами, процесами і технологіями організації діяльності закладів готельного господарства. В ході вивчення дисципліни студенти дізнаються про історію становлення та розвитку готельного господарства в Україні та світі, види та типи засобів розміщення, нормативно-правові засади організації їх діяльності, архітектурно-планувальні рішення, функціональну організацію приміщень житлової і нежитлової групи, організацію і технологію роботи структурних підрозділів закладів готельного господарства тощо.

Метою освітнього компонента «Організація готельного господарства» є оволодіння теоретичними знаннями та практичними навичками в сфері організації обслуговування споживачів та діяльності закладів готельного господарства.

Основними завданнями освітнього компонента «Організація готельного господарства» є:

- засвоєння основних теоретичних положень з організації готельного господарства, обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних послуг;

- отримання навичок щодо організації сервісно-виробничого процесу в закладах готельного господарства з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

- вміти використовувати на практиці основи діюче законодавство у сфері готельного бізнесу та відстежувати зміни;

- набуття умінь та практичних навичок формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

- вміти управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного бізнесу;

- набуття умінь та практичних навичок щодо розробки, реалізації та організації споживання готельних послуг для різних сегментів споживачів

- отримання навичок з підбору технологічного устаткування та обладнання для закладів готельного господарства, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів тощо.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти:

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

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

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

Програмні результати навчання:

РН01 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН02 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН04 Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства

РН05 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН07 Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

РН08 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

РН09 Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН14 Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН16 Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності

РН20 Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

РН 23. Застосовувати сучасні методи і прийоми функціонального стартап-менеджменту суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу.

Організація самостійної роботи студентів з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є однією із важливих складових навчального процесу, яка безпосередньо впливає на глибину, систематизацію та стійкість набутих знань і умінь, та є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом під час позааудиторної навчальної роботи і його творчого застосування в майбутній професійній діяльності.

1 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Становлення та розвиток готельного господарства в Україні та світі

Етапи становлення та розвитку світового готельного господарства. Історія розвитку готельного господарства України. Сучасний етап розвитку готельного господарства в Україні.

Тема 2. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Готель та готельні послуги: сутність понять, види та особливості. Готельний продукт як комплекс послуг. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів готельного господарства в Україні.

Тема 3. Класифікація закладів готельного господарства

Основні підходи до класифікації готельних закладів. Класифікація готелів в різних країнах світу. Класифікація колективних та індивідуальних засобів розміщення в Україні. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення в Україні за категоріями.

Тема 4. Місце і роль архітектури та інтер'єру у готельному господарстві

Вимоги до вибору ділянки під будівництво готелю. Роль архітектури в формуванні іміджу готелів та їх сучасні форми. Концептуальні планувальні рішення готелів. Сутність інтер'єру та особливості його застосування в приміщеннях готелю.

Тема 5. Функціональна організація приміщень закладів готельного господарства

Основи функціональної організації приміщень закладів готельного господарства. Схеми функціональної організації готелів різних типів. Склад приміщень готелю та основні вимоги до їх планувальних рішень.

Тема 6. Організація приміщень житлової і нежитлової групи закладів готельного господарства

Організація приміщень житлової групи в закладах готельного господарства. Характеристика типів готельних номерів та основні вимоги до організації номерного фонду. Організація приміщень нежитлової групи (приймально-вестибюльної групи, побутового обслуговування і торгівлі; службових, господарських та виробничих; культурно-дозвілєвого обслуговування; фізкультурно-оздоровчого призначення) в закладах готельного господарства.

Тема 7. Організація та технологія роботи служби прийому і розміщення у готелях

Основні завдання та функції служби прийому і розміщення у готелі. Організація роботи служби прийому і розміщення. Технологія прийому та реєстрації в готелі.

Тема 8. Організація та технологія роботи відділу бронювання готельних послуг

Функції і завдання відділу бронювання готельних послуг. Типи резервування (бронювання). Технологія бронювання номерів (місць) у готелях.

Тема 9. Організація та технологія роботи служби експлуатації номерного фонду

Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування. Підготовка покоївки до роботи. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях номерного фонду. Організація роботи білизняного господарства.

Тема 10. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях

Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях. Умови, системи та методи харчування в готелях. Організація сніданків в готелі. Організація шведського столу в ресторані при готелі. Особливості обслуговування в номерах готелю. Організація інших видів обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях.

Тема 11. Організація та технологія надання додаткових послуг в закладах готельного господарства

Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі. Організація побутового обслуговування в готелі.

Тема 12. Сучасні інформаційні технології в готельному бізнесі

Суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі. Сучасні інформаційні технології і автоматизовані системи управління готелями. Інформаційний центр та інформаційні потоки в готелі.

2 ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА ТЕМАМИ ДИСЦИПЛІНИ

Самостійна робота № 1

Становлення та розвиток готельного господарства в Україні та світі

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Сутність індустрії гостинності та її ретроспективний аналіз.
- 2 Сучасний етап розвитку світового готельного господарства.
- 3 Процеси концентрації і кооперації в готельному бізнесі.
- 4 Провідники готельного бізнесу як синонім елегантності та вишуканості в індустрії гостинності.

Рекомендована література: основна [1-5]; додаткова [10-14; 16; 17].

Самостійна робота № 2

Організаційно–правові основи діяльності закладів готельного господарства

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні.
- 2 Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу.
- 3 Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності.

Рекомендована література: основна [1-9]; додаткова [10-18].

Самостійна робота № 3

Класифікація закладів готельного господарства

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Піктограми єдиної глобальної стандартизованої інформаційної системи (SIS) класифікації готелів.
- 2 Дослідження сучасних схем класифікації готелів у державах Євросоюзу.
- 3 Підходи до класифікації готелів в інших країнах світу.

Рекомендована література: основна [1-9]; додаткова [10-18].

Самостійна робота № 4
Місце і роль архітектури та інтер'єру
у готельному господарстві

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Роль архітектури та інтер'єру готельних закладів в сучасній інфраструктурі туризму.
- 2 Характеристика чинників, що впливають на вибір земельної ділянки для готельного підприємства.
- 3 Особливості архітектурних рішень готелів в залежності від їх розташування та типу будівлі.

Рекомендована література: основна [1-5]; додаткова [10-16].

Самостійна робота № 5
Функціональна організація приміщень
закладів готельного господарства

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Схеми функціональної організації готелів в рекреаційній зоні.
- 2 Склад приміщень готелю залежно від його типу і класу.
- 3 Основні вимоги до планувальних рішень приміщень готелю.

Рекомендована література: основна [1-9]; додаткова [10-18].

Самостійна робота № 6
Організація приміщень житлової і нежитлової групи
закладів готельного господарства

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Склад приміщень поповерхового обслуговування готелів.
- 2 Склад і площі приміщень побутового обслуговування і торгівлі.
- 3 Склад та мінімальні площі приміщень адміністративної групи в готелях різної місткості.
- 4 Склад і площі господарсько-виробничих приміщень готелів.
- 5 Склад і мінімальні площі основних та допоміжних приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.

Рекомендована література: основна [1-9]; додаткова [10-18].

Самостійна робота № 7

Організація та технологія роботи служби прийому і розміщення у готелях

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Склад персоналу служби прийому і розміщення готелю.
- 2 Функції служби прийому і розміщення готелю.
- 3 Основні нормативні документи, що регулюють діяльність служби прийому і розміщення готелю.

Рекомендована література: основна [1-9]; додаткова [10-18].

Самостійна робота № 8

Організація та технологія роботи відділу бронювання готельних послуг

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Порівняльна характеристика провідних систем бронювання готелів: Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan.
- 2 Види заявок на бронювання.
- 3 Технологія анулювання броні.

Рекомендована література: основна [1-6]; додаткова [10-17].

Самостійна робота № 9

Організація та технологія роботи служби експлуатації номерного фонду

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Персонал служби експлуатації номерного фонду та обслуговування, їх функціональні обов'язки.
- 2 Режим роботи покоївок в готелі.
- 3 Порядок дій покоївки при поверненні в номер до гостя.

Рекомендована література: основна [1-9]; додаткова [10-18].

Самостійна робота № 10

Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Організація сніданків в готелі.
- 2 Організація шведського столу в ресторані при готелі.
- 3 Організація інших видів обслуговування в ресторані при готелі.

Рекомендована література: основна [1-9]; додаткова [10-18].

Самостійна робота № 11
Організація та технологія надання додаткових послуг
в закладах готельного господарства

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Сутність готельної анімації, її риси, функції.
- 2 Технологія анімаційного процесу.
- 3 Проектування анімаційних програм.

Рекомендована література: основна [1-5]; додаткова [10-14].

Самостійна робота № 12
Сучасні інформаційні технології в готельному бізнесі

На самостійне вивчення виносяться наступні питання:

- 1 Характеристика сучасних систем автоматизації управління готелем.
- 2 Напрямки використання сучасних інформаційних технологій в діяльності готелів.

Рекомендована література: основна [1-5]; додаткова [10-14].

3 ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ

1. Які заклади гостинності були притаманні кожному історичному етапу розвитку світового готельного господарства?
2. Назвіть передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.
3. Чому серед країн світу найбільшу готельну базу мають США?
4. Розкрийте сутність індустрії гостинності та здійсніть її ретроспективний аналіз.
5. Охарактеризуйте сучасний етап розвитку світового готельного господарства.
6. Назвіть та охарактеризуйте процеси концентрації і кооперації в готельному бізнесі.
7. Яких провідників готельного бізнесу в індустрії гостинності Ви знаєте?
8. Визначте основні засади державного регулювання підприємств готельного господарства в Україні.
9. Охарактеризуйте основні стандарти, які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу в Україні.
10. Визначте основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності.
11. Розкрийте сутність і значення піктограм єдиної глобальної стандартизованої інформаційної системи (SIS) класифікації готелів.
12. Охарактеризуйте сучасні схеми класифікації готелів у країнах Євросоюзу.
13. Назвіть та охарактеризуйте підходи до класифікації готелів в інших країнах світу.
14. В чому полягає роль та значення архітектури та інтер'єру готельних закладів в сучасній інфраструктурі туризму?
15. Надайте характеристику чинників, що впливають на вибір земельної ділянки для готельного підприємства.
16. Визначте особливості архітектурних рішень готелів в залежності від їх розташування та типу будівлі.
17. Наведіть та охарактеризуйте схеми функціональної організації готелів в рекреаційній зоні.
18. Наведіть та охарактеризуйте склад приміщень готелю залежно від його типу і класу.

19. Наведіть основні вимоги до планувальних рішень приміщень готелю.
20. Який склад приміщень поповерхового обслуговування готелів?
21. Наведіть склад і площі приміщень побутового обслуговування і торгівлі.
22. Наведіть склад та мінімальні площі приміщень адміністративної групи в готелях різної місткості.
23. Визначте склад і площі господарсько-виробничих приміщень готелів.
24. Охарактеризуйте склад і мінімальні площі основних та допоміжних приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.
25. Назвіть та охарактеризуйте склад персоналу служби прийому і розміщення готелю.
26. Назвіть функції служби прийому і розміщення готелю.
27. Наведіть основні нормативні документи, що регулюють діяльність служби прийому і розміщення готелю.
28. Надайте порівняльну характеристику провідних систем бронювання готелів: Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan.
29. Які існують види заявок на бронювання?
30. Наведіть технологію анулювання броні.
31. Визначте склад персоналу служби експлуатації номерного фонду та обслуговування. Охарактеризуйте їх функціональні обов'язки.
32. Охарактеризуйте режим роботи покоївок в готелі.
33. Який порядок дій покоївки при поверненні в номер до гостя?
34. Наведіть та охарактеризуйте організацію сніданків в готелі.
35. Охарактеризуйте особливості організації шведського столу в ресторані при готелі.
36. В чому полягає організація інших видів обслуговування в ресторані при готелі?
37. Визначте сутність готельної анімації, охарактеризуйте її риси, функції.
38. Наведіть технологію анімаційного процесу.
39. Розкрийте особливості проектування анімаційних програм.
40. Охарактеризуйте сучасні системи автоматизації управління готелем.
41. Визначте напрямки використання сучасних інформаційних технологій в діяльності готелів.

4 ТЕСТИ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Приватні заїжджі двори та трактири, що з'явилися в Європі у VIII-XI ст. і спеціалізувались на продажу їжі та напоїв, наданні відпочинку і ночівлі, називались:

- а) катагогії і пандокеї;
- б) інни та остерії;
- в) альбегерії та оспіталії;
- г) хоспітеуми та деверсорії.

2. Поштовхом для будівництва розкішних курортних вілл та інших закладів розміщення у курортних місцях у XVI ст. в Європі стає:

- а) спортивні змагання;
- б) відродження та розквіт курортів мінеральних джерел;
- в) паломництво;
- г) міграція робочої сили.

3. Найбільшим мотивом для подорожей у часи Середньовіччя було:

- а) лікування;
- б) відпочинок;
- в) релігійний (паломництво);
- г) отримання освіти.

4. До основних регіональних моделей гостинності, які сформувалися у міжнародній практиці, відносяться:

- а) європейська, африканська, азіатська та американська моделі;
- б) європейська, азіатська та американська моделі;
- в) англійська, німецька та французькі моделі;
- г) турецька, єгипетська, американська та європейські моделі.

5. До додаткових послуг готелю відносяться:

- а) послуги з харчування;
- б) послуги з проживання;
- в) послуги культурного та спортивно-оздоровчого характеру;
- г) послуги з видачі і заміни постільної білизни, надання рушників і засобів особистої гігієни.

6. Поселення споживача в готель до розрахункової години - це:

- а) ранній заїзд;
- б) пізній заїзд;
- в) ранній виїзд;
- г) пізній виїзд.

7. Згідно з «Правилами користування готелем й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель гарантує гостям зберігання їх речей:

- а) усіх, що знаходяться у приміщенні готелю;
- б) усіх, що знаходяться в номері готелю;
- в) усіх, що знаходяться в номері готелю, крім грошей та цінностей, які слід здавати на окреме зберігання;
- в) усіх, що знаходяться в номері готелю, крім документів, які слід здавати на окреме зберігання.

8. Готель, у якому номери, розташовані зазвичай за коридорною або блочною системою, і має умови для самостійного готування їжі та санітарно-технічні зручності на поверсі або у блоці; може організовувати харчування у закладі ресторанного господарства – це:

- а) апарт-готель;
- б) туристична база;
- в) хостел;
- г) гостьовий будинок.

9. Готель, у якому окрім розміщення надається дворазове харчування (сніданок і обід або сніданок і вечеря) – це готель з типом харчування:

- а) All Inclusive (AI);
- б) Bed-and- Breakfast (BB);
- в) Half-Board (HB);
- г) Full Board (FB).

10. Складовими критеріями рівня комфорту готелю є:

- а) стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території;
- б) стан номерного фонду, інформаційне забезпечення і технічне оснащення;
- в) стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення;
- г) всі відповіді правильні.

11. Основними чинниками, що визначають вибір ділянки для розміщення готельного підприємства, є:

- а) естетичні, архітектурно-ландшафтні, містобудівні;
- б) політичні, містобудівні, екологічні, міжнародні;
- в) архітектурно-ландшафтні, екологічні, інженерно-економічні, містобудівні;

г) соціальні, інженерно-технологічні, транспортні, архітектурні.

12. До містобудівних чинників, що впливають на вибір ділянки для будівництва готельного комплексу, не відносяться:

а) достатня площа території із врахуванням специфіки експлуатації готельного комплексу і його місткості; оптимальні геометричні обриси ділянки;

б) наявність природних компонентів на майданчику чи на прилеглій території;

в) наявність налагодженого транспортного зв'язку з центром міста, залізничним вокзалом, аеропортом;

г) наявність міських інженерних комунікацій.

13. Чинниками комфорту готелю є:

а) декор і оформлення інтер'єру;

б) традиційні для даної місцевості планувальні прийоми і будівельні матеріали;

в) несподівані новаторські рішення;

г) раціональна функціональна організація простору готелю.

14. Плавальний басейн, сауна, зал спортивних тренажерів, масажний зал, лікувально-оздоровчий комплекс належать до приміщень:

а) житлової групи;

б) вестибюльної групи;

в) культурно-масового обслуговування та спортивно-рекреаційного обслуговування;

г) побутового обслуговування.

15. Анфіладна схема розташування приміщень готелю складається з:

а) приміщень, які розташовані окремо і не пов'язані між собою;

б) ряду приміщень, розташованих одне за одним, зв'язаних в одне ціле проходами або дверними прорізами;

в) приміщень, з'єднаних спільним коридором;

г) менших за розміром приміщень, які групуються біля великого головного.

16. До приміщень господарського і складського призначення можна віднести:

а) перукарні, пункти прокату;

б) фотолабораторії, пральні, медичний пункт;

в) господарчі і складські;

г) всі відповіді правильні.

17. До приміщень житлової групи закладів готельного господарства належать:

- а) приймально-вестибюльні, санітарно-гігієнічні та адміністративні;
- б) приміщення харчування, господарські та спортивно-оздоровчі;
- в) приміщення поверхового обслуговування, громадського призначення, житлові кімнати;
- г) сантехнічні, ремонтні та підсобні приміщення.

18. До складу приміщень побутового обслуговування на поверсі в закладі готельного господарства входять:

- а) ліфти, сходи і коридори;
- б) приміщення барів, кафе, буфетів;
- в) блок приміщень, де надаються побутові послуги гостям; приміщення обслуговуючого персоналу; санвузол і сміттєпровід;
- г) приміщення для ділових зустрічей.

19. На основі оцінки співвідношення яких параметрів здійснюється класифікація готельних номерів?

- а) площа номера і наявність різноманітних приміщень; кількість місць в номері;
- б) кількість ліжок та їх конфігурація; кількісні та якісні показники оснащення номера;
- в) вид з номера і його розташування в структурі готелю;
- г) всі відповіді правильні.

20. До приміщень нежитлової групи закладів готельного господарства відносяться:

- а) приміщення господарського, складського і громадського призначення;
- б) приміщення приймально-вестибюльної групи, ресторанного господарства, поповерхового обслуговування;
- в) житлові кімнати, приміщення побутового обслуговування і торгівлі;
- г) приміщення культурно-дозвілєвого і фізкультурно-оздоровчого призначення, службові, господарські та виробничі.

21 До функцій служби прийому і розміщення готелю не відносяться:

- а) підготовка номерів до заїзду гостей у готель;
- б) контроль за оборотом білизни у готелі;
- в) організація харчування гостей у готелі;
- г) реєстрація гостей, розподіл та реалізація номерів у готелі.

22 До функціональних обов'язків адміністратора готелю входить:

- а) контроль потоку автомобілів перед входом готелю;
- б) доставка пошти, приватних повідомлень до номера;
- в) надання транспорту готелю в оренду;
- г) видача ключів від номерів.

23 Документ, в якому регламентується питання про вимоги до зовнішнього вигляду і поведінки на роботі, про випробувальний термін, умови роботи та ін. – це:

- а) положення про персонал;
- б) статут підприємства;
- в) посадова інструкція;
- г) стандарт поведінки.

24 Єдиною розрахунковою годиною у готелі прийнято вважати:

- а) 10.00;
- б) 12.00;
- в) 14.00;
- г) 24.00.

25. Форма №1–Г – це:

- а) «Анкета проживаючого»;
- б) «Реєстраційна картка»;
- в) «Візитна картка»;
- г) «Рахунок».

26. Своєчасне анулювання – це:

а) відмова замовника від заброньованих послуг;

б) анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

в) відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

г) відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за п'ять діб до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

27. Овербукінг – це:

- а) неявка гостя у готель;
- б) вартість номера за вирахуванням зекономлених витрат;
- в) передоплата за готельний номер;
- г) надмірне бронювання готельних номерів.

28. В готелях якої категорії «groom-segvis» функціонує цілодобово?

- а) одна зірка;
- б) дві зірки;
- в) три зірки;
- г) чотири і п'ять зірок.

29. Вкажіть складові клінінгових технологічних циклів житлових приміщень готелю:

- а) поточне щоденне і проміжне (експрес) прибирання;
- б) поточне щоденне прибирання номерів, а також прибирання після виїзду гостей;
- в) поточне щоденне і генеральне прибирання номерів;
- г) поточне щоденне прибирання, проміжне (експрес) прибирання, прибирання після виїзду гостей, генеральне прибирання.

30. Проміжне прибирання номера готелю виконують:

- а) перед заїздом гостя;
- б) після виїзду гостя;
- в) за вимогою гостя за додаткову плату;
- г) під час генерального прибирання.

31. Метод обслуговування в ресторані при готелі, згідно якого сніданок, обід та вечерю подають у певний час за єдиним для всіх споживачів меню, - це:

- а) шведський стіл;
- б) табльдот (table d'hote);
- в) а парт (a part);
- г) а ля карт (a la carte).

32. Заклади ресторанного господарства, в яких реалізуються напої та закуски, - це:

- а) кафе;
- б) ресторан;
- в) буфет;
- г) бар.

33. Умови харчування в закладі ресторанного господарства при готелі, за яких до вартості проживання входить сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), - це:

- а) НВ;
- б) FВ;
- в) ВВ;
- г) АІ.

34. Готельний тариф, що визначений на основі вартості розміщення без врахування харчування, - це:

- а) європейський план;
- б) американський план;
- в) континентальний план;
- г) азіатський план.

35. До послуг, що полегшують перебування споживачів у готелі та туристичному районі, не відносяться:

- а) комунально-побутові;
- б) організація екскурсій та зустрічей;
- в) інформаційні;
- г) прокат спортивного та пляжного інвентарю

36. Відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель зобов'язаний надати споживачу за додаткову оплату такі види послуг:

- а) виклик швидкої допомоги;
- б) доставка в номер кореспонденції;
- в) побудка у визначений час;
- г) анімаційні послуги.

37. До послуг, що збагачують знання гостей готелю про район, країну, відносяться:

- а) надання друкованої продукції, настільних ігор;
- б) зберігання кореспонденції, цінностей;
- в) організація урочистостей з нагоди національних свят;
- г) посередницькі послуги.

38. До оплати прокату автомобіля включають:

- а) доставка автомобіля клієнту в межах міста;
- б) ремонт чи заміна автомобіля у випадку технічної несправності
- в) повна страховка на випадок дорожньо-транспортної пригоди не з вини клієнта;
- г) всі відповіді правильні.

39. Фази використання інформаційних технологій в готелі включають:

- а) автоматизацію, інформатизацію, комунікацію;
- б) персоналізацію, ідентифікацію, автоматизацію;
- в) персоналізацію, комунікацію, автоматизацію;
- г) ідентифікацію, автоматизацію, інформатизацію.

40. Організація і підтримка комунікаційних процесів як усередині

готельного підприємства, так і з зовнішнім середовищем за допомогою сучасних засобів передачі інформації, - це:

- а) обробка даних;
- б) управління;
- в) автоматизований офіс;
- г) підтримка прийняття рішень.

5 ОЦІНЮВАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

1) Підготовка до виступу на практичних (семінарських) заняттях належить до позааудиторної самостійної роботи студента. Тематика питань, які виносяться на самостійне опрацювання, не відображається в лекційному матеріалі, але належать до певної теми дисципліни. На кожному практичному (семінарському) занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань, їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо. Підготовлені студентами доповіді та презентації з питань, винесених на самостійне опрацювання, оцінюються в **3 бали**, з них:

1) для студента, що підготував матеріал:

- 1,5 бали – за повноту розкриття змісту доповіді, її структурованість, наявність категоріального апарату;

- 1 бал – за наявність презентації;

- 0,5 бали – за вільне володіння матеріалом та ведення дискусії;

2) для студента, що приймав активну участь в роботі на занятті:

- 1 бал – за активне обговорення матеріалу та участь у дискусії.

2) Однією з форм позааудиторної самостійної роботи здобувачів вищої освіти є **самодіагностика**, тобто контрольна перевірка отриманих студентами теоретичних знань під час лекційних та практичних занять. Рівень засвоєних студентами знань під час аудиторної роботи перевіряється за допомогою відповідей на запитання для самодіагностики з кожної теми навчальної дисципліни. Правильна відповідь здобувача вищої освіти на запитання для самодіагностики оцінюється в **1 бал**.

3) Одним із видів позааудиторної самостійної роботи здобувачів вищої освіти є підготовка та проходження **тестів** з даної навчальної дисципліни. Кожний варіант тестових завдань налічує 10 рівнозначних запитань, правильні відповіді на які дають змогу студенту додатково отримати **3 бали**. На кожне запитання є тільки одна правильна відповідь, яка оцінюється в **0,3 бали**. На проходження тесту студенту надається лише одна спроба та є певне обмеження у часі – 11 хвилин. Тобто, для відповіді на кожне запитання тесту студент має 1 хвилину та 1 хвилину на перевірку правильності внесення відповідей на всі запитання тесту. Для підготовки до поточного тестування студенту необхідно переглянути лекційний матеріал, а також додаткову літературу за відповідною темою.

Отримані здобувачем вищої освіти додаткові бали за самостійну роботу (максимальна сума додаткових балів становить: $3 + 1 + 3 = 7$ балів) враховуються в процесі накопичення підсумкових балів з даної навчальної дисципліни.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

- 1 Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
- 2 Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
- 3 Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1 [Електронний ресурс] : навч. посібник / заг. ред. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2022. – 549 с. – URI: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/59741>
- 4 Корж Н.В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навч. посібник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т., Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К», 2015. 580 с.
- 5 Організація готельного господарства: навч.-метод. посіб. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна та ін. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
- 6 Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
- 7 ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування». URL: http://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- 8 ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>
- 9 ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4527.pdf>

Додаткова література

- 10 Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник. Київ : КНТЕУ, 2006. 448 с.
- 11 Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: навч.-наочн. посіб. Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луган. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка», 2018. Ч. 1. 188 с.

12 Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

13 Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

14 Організація готельного господарства : навч. посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; За ред. Головка О.М. Київ : Кондор, 2011. 410 с.

15 Мелень О.В., Жадан Т.А., Афоніна Т.С. Ділова активність підприємств готельного господарства як показник їх стійкості та конкурентоздатності. *Причорноморські економічні студії*: наук. журн. – 2019. Вип. 46, ч.1. С. 104-107.

16 Жадан Т. А., Жадан Ю.В., Соколова Є.Б. Сучасні тенденції та основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства в Україні. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2022. Вип. 101, Ч.2. С. 234-246.

17 Стригуль Л.С., Александрова В.О., Жадан Т.А. Дослідження сучасного стану та визначення перспектив функціонування індустрії туризму та гостинності України. *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки) = Bulletin of the National Technical University "KhPI" (economic sciences)*. Збірник наукових праць. – Харків : НТУ «ХПІ», 2022. – № 4 (2022). – С. 54-58

18 Якименко-Терещенко Н., Жадан Т., Жадан Ю. Сучасні тенденції та перспективи інноваційного розвитку готельної індустрії. Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. IV Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. з міжнародною участю (30 травня 2024 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2024. - С. 120-123.

Навчальне видання

Методичні вказівки до самостійної роботи з навчальної дисципліни
«Організація готельного господарства»
для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денної та заочної форм навчання
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»

Укладач ЖАДАН Тетяна Андріївна

Відповідальний за випуск
Роботу до видання рекомендував

проф. Якименко-Терещенко Н. В.
проф. Райко Д. В.

В авторській редакції

План 2024 р., поз. 722

Підп. до друку Формат 60x84 1/16.
Папір офсет. Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 0,5.
Обл.вид. арк. Наклад 50 прим. Замовлення №

Видавничий центр НТУ «ХП»,
вул. Кирпичова, 2, м. Харків, 61002
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 5478 від 21.08.2017 р.

Електронна версія