

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**Навчальні завдання для практичних занять  
з дисципліни „Організація готельного господарства”**

**для студентів напряму підготовки  
6.140103 „Туризм”**

Розглянуто та схвалено на  
засіданні кафедри готельно-  
ресторанної та курортної  
справи  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року  
протокол № \_\_\_\_  
Зав. кафедрою  
\_\_\_\_\_ Капліна Т.В.





**1**  
**Завдання 3**

Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 7. Скласти каталог готельних підприємств.

*Таблиця 7*

**Базова характеристика готельних підприємств**

№	Показник	Характеристика	Примітки
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю ___ місць		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Бізнес-центр		
	Факс		
	Ксерокс		
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		
	Інфраструктура розваг		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		

23	Інше		
----	------	--	--

#### **Завдання 4**

Проаналізувати та виділити країни, які є найбільшими споживачами послуг гостинності в Україні. Простежити динаміку розподілу іноземців у готелях та інших місцях для тимчасового проживання за період 2013- 2014 рр. по найбільших країнах. З допомогою колової діаграми зобразити розподіл іноземців у готелях за найбільшими країнами світу, з яких вони прибули до України.

#### **Завдання 5**

Використовуючи літературні джерела, Інтернет-сайти, періодичну пресу та статистичні дані охарактеризувати передумови, сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку готельного господарства адміністративної одиниці України (на вибір студента) за таким планом:

*1. Передумови розвитку туризму в регіоні дослідження.*

1.1. Природні умови і ресурси (особливості поверхні, кліматичні умови і ресурси, водні ресурси, флора і фауна, природно-заповідний фонд – з точки зору використання в туристичній галузі);

1.2. Історико-культурні та архітектурні пам'ятки як об'єкти туристичних атракцій;

1.3. Соціально-економічні умови і ресурси (з точки зору використання в туристичній індустрії).

*2. Характеристика сучасного стану розвитку готельного господарства в адміністративній області.*

2.1. Динаміка розвитку готельного бізнесу в регіоні дослідження за 2000-2007 рр. (із використанням даних додатка Г);

2.2. Організація надання основних і додаткових послуг у найбільших готелях області.

*3. Проблеми і перспективи розвитку готельно-туристичного сервісу в регіоні дослідження.*

# Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення

## Навчальні завдання для практичного заняття 3

### Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

#### Завдання 1

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за типами по регіонах за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 4. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки?

**Таблиця 1 - Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за типами по регіонах України в \_\_\_\_\_ р.**

Назва регіону(області)	Тип підприємства						Усього
	готелів	мотелів	готельно - офісних центрів	кемпінгів	молодіжних турбаз та гірських притулків	інших	
Уцілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кировоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							

Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м.Київ							
м. Севастополь							

## Завдання 2

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за формами власності по регіонах за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 5. Зробити висновки щодо динаміки й тенденцій розвитку готельного ринку. Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки?

**Таблиця 5 - Кількість готелів та інших місць для тимчасового проживання за формами власності по регіонах України в \_\_\_\_\_ р.**

Назва регіону(області)	Форма власності				
	державна	комунальна	приватна	колективна	Власність міжнародних організацій
Уцілому по Україні					
АР Крим					
Вінницька обл.					
Волинська обл.					
Дніпропетровська обл.					
Донецька обл.					
Житомирська обл.					
Закарпатська обл.					
Запорізька обл.					
Івано-Франківська обл.					
Київська обл.					
Кіровоградська обл.					
Луганська обл.					
Львівська обл.					
Миколаївська обл.					
Одеська обл.					
Полтавська обл.					

Рівненська обл.					
Сумська обл.					
Тернопільська обл.					
Харківська обл.					
Херсонська обл.					
Хмельницька обл.					
Черкаська обл.					
Чернівецька обл.					
Чернігівська обл.					
м.Київ					
м. Севастополь					

### Завдання 3

Самостійно описати типізацію готельного господарства за основними факторами, заповнити таблицю 1.

**Таблиця 1 – Зміст факторів впливу на тип підприємства готельного господарства**

№	Фактор, що впливає на тип підприємства готельного господарства	Зміст фактора
1.	Строк перебування гостей	- постійного місця проживання (понад 45 діб) - тимчасового місця проживання: транзитні готелі (від однієї до двох діб); готелі ділового призначення (від двох до семи діб); готелі для лікування та відпочинку (від семи до 45 діб)
2.	Місцезнаходження підприємства готельного господарства	- у великих і малих містах - у гірській місцевості - у сільській місцевості - - - -
3.		
п.		



**Змістовий модуль 1**  
**Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і**  
**класифікація засобів розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 4**

**Основні підходи до типізації готельних підприємств**

**Завдання 1**

У таблиці сформувати типи підприємств ресторанного господарства та їх характеристики.

**Завдання 2**

Сформувати основні вимоги для підприємств ресторанного господарства при готелі.

**Змістовий модуль 1**  
**Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і**  
**класифікація засобів розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 5**

**Характеристика типів засобів розміщення**

**Завдання 1**

Дати характеристику терміну в таблиці 1.

**Таблиця 1 - Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку**

№	Термін	Характеристика
1.	Курортний готель	
2.	Туристський готель	
3.	Молодіжний готель	
4.	Пансіонат туристичний	
5.	Сімейний готель для відпочинку	

**Завдання 2**

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Виділіть групи готелів, для яких найбільш перспективним є впровадження концепції ділового готелю, концепції курортного готелю і концепції транзитного готелю.

**Змістовий модуль 1**  
**Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і**  
**класифікація засобів розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 6**

**Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного**  
**господарства**

**Завдання 1**

Підібрати правильне визначення до терміну в таблиці 1.

**Таблиця 1 - Характеристика підприємств готельного господарства, що належать до типу "лікувально-оздоровчі"**

№	Термін	№	Визначення
1.	<b>Санаторій</b>	1.	оздоровчо-лікувальний заклад з регламентованим режимом, призначений для тривалого відпочинку (10-20 днів) дорослих і батьків з дітьми
2.	<b>Пансіонат</b>	2.	оздоровчо-лікувальні заклади, де туристи отримують профілактичне лікування (1-3 дні). Найчастіше це власність великих компаній, де оздоровлюються їх працівники
3.	<b>База та табір відпочинку</b>	3.	лікувально-оздоровчий заклад з регламентованим режимом відпочинку для людей з різними видами захворювання.
4.	<b>Будинки відпочинку</b>	4.	готельні підприємства, які обслуговують туристів, що займаються зеленим туризмом
5.	<b>Сільські туристичні будинки</b>	5.	оздоровчі заклади з регламентованим режимом відпочинку для практично здорових людей
6.	<b>Профілакторії</b>	6.	готельне підприємство, що складається з літніх будиночків або кількох корпусів, розташованих на огороженій території. Це також можуть бути намети, розташовані на огороженій території, облаштовані для тимчасового перебування

**Змістовий модуль 1**  
**Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і**  
**класифікація засобів розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 7**  
**Класифікація підприємств готельного господарства у світі**  
**Завдання 1**

Навести стандартну міжнародну класифікацію засобів розміщення в таблиці 1.

**Таблиця 1 – Стандартна міжнародна класифікація засобів розміщення**

Категорії	Розряди	Групи
Коллективні засоби розміщення		
Індивідуальні засоби розміщення		

**Змістовий модуль 1**  
**Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і**  
**класифікація засобів розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 8**

**Класифікація підприємств готельного господарства України**

**Завдання 1**

Скласти схему порядку атестації готельних господарств в Україні

**Завдання 2**

Описати мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства різних категорій

**Таблиця 1 – Мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства різних категорій**

Категорія готелю	Мінімальні вимоги
* « »	
** « »	
*** « »	
**** « »	
***** « »	

**Завдання 3**

Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

- 1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
- 2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 9**

**Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства**

**Завдання 1**

Скласти схему взаємозв'язків функціональних зон готелю.

**Завдання 2**

Дати характеристику приймально-допоміжних приміщень.

**Завдання 3**

У таблиці сформулювати типи підприємств ресторанного господарства які можуть функціонувати при засобах розміщення, та їх характеристику.

**Завдання 3**

Сформулювати основні вимоги для підприємств ресторанного господарства при готелі.

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 10**

**Організація приміщень житлової групи**

**Завдання 1**

Охарактеризувати приміщення житлової групи за місцем розташування в готелі та призначенням

**Таблиця 1 – Характеристика приміщень житлової групи**

	Приміщення	Характеристика
1	Коридори	
2	Холи	
3	Вітальні	
n		

**Завдання 2**

Дати характеристику номерів засобу розміщення, залежно від рівня комфортності і ступеня обладнаності

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 11**

**Організація приміщень нежитлової групи**

**Завдання 1**

Проаналізуйте організацію вестибульної групи декількох готелів регіону (за вибором). Виділіть робочу зону і зону відпочинку. Які технологічні цикли й операції проводяться в цих зонах?



**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 12**

**Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства**

**Завдання 1**

Скласти таблицю характеристики архітектурних стилів підприємств готельного господарства (у таблиці навести архітектурний стиль, характеристика)

**Завдання 2**

Зробити презентацію з архітектурного стилю певного готелю.

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 13**

**Основні складові формування сучасного інтер'єру в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Порівняти зміни інтер'єру готелю в залежності від його концепції (на прикладі готелів України)

**Завдання 2**

У таблиці навести види меблів, які використовуються на підприємствах готельного господарства.

**Завдання 3**

Розмістити меблі у вестибюльній групі приміщень, використовуючи план вестибюлю одного з готелів України.

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 14**

**Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві**

**Завдання 1**

У таблиці скласти інвентар та матеріали, які використовуються для прибирання зовнішньої території готелю, вестибюльної групи приміщень, приміщень загального користування (інвентар, матеріали – процеси).

**Завдання 2**

Навести поетапні процеси прибирання кожного приміщення.

## Практичне заняття 14. Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві

### Розрахунково-аналітична задача 2

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

1 Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:

- службові приміщення – 250 м<sup>2</sup> з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
- коридор – 120 м<sup>2</sup> з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
- туалет жіночий – 25 м<sup>2</sup>;
- туалет чоловічий – 20 м<sup>2</sup>.

2 Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо,  $K = 1,15$ .

Таблиця 3 - Розрахунок чисельності прибиральників службових приміщень

№ позиції	Найменування приміщень	Норма обслуговування в зміну $H_o$ , м <sup>2</sup>	Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати $N$ , м <sup>2</sup>	Норма чисельності прибиральників, $Ч_n = \frac{N \cdot K_n}{H_o}$ , чол.
1	Службові приміщення	518,4	250	$\frac{250 \cdot 1,15}{518,4} = 0,55$
2	Коридор	1198,8	120	$\frac{120 \cdot 1,15}{1198,8} = 0,12$
3	Туалет жіночий	216	25	$\frac{25 \cdot 1,15}{216} = 0,13$
4	Туалет чоловічий	199,8	20	$\frac{20 \cdot 1,15}{199,8} = 0,12$

Норма чисельності прибиральників службових приміщень становить:

$$Ч_n = 0,55 + 0,12 + 0,13 + 0,12 = 0,92 \text{ чол.}$$

Приймається 1 чол.

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 15**

**Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень**

**Завдання 1**

У вигляді схеми сформувати процес складання звіту прибирання та передачі інформації між відділами.

**Завдання 2**

У таблицю скласти інвентар та матеріали, які використовуються для прибирання номерного фонду.

**Завдання 3**

У таблиці скласти функціональні обов'язки працівників служби обслуговування (посада - обов'язки).

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 16**

**Сутність послуг гостинності в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Проаналізувати вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

- 1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
- 2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

**Завдання 2**

Охарактеризувати основні й додаткові послуги готельних підприємств регіону (за вибором). Дані подати у вигляді таблиці 1. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

**Таблиця 1 - Характеристика послуг готелю \_\_\_\_\_ (назва)**

Назва послуги	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
<b>Безкоштовні послуги:</b>			
Виклик швидкої допомоги або лікаря	+	-	
Послуга «Будильник» (побудка в певний час)			
Доставка кореспонденції в номер			
Надання посуду й столових приборів			
Виклик таксі			
Місце на автостоянці			
Банкомат, тощо			
<b>Платні послуги:</b>			
Транспортне обслуговування			
Перукарня			
Пральня			
Хімчистка			
Факс, ксерокс, комп'ютер			
Сауна			
Басейн			
Замовлення квитків			
Екскурсійне обслуговування тощо			

**Змістовий модуль 2**  
**Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 17**

**Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення**

**Завдання 1**

Внести до таблиці 1 та вивчити перелік документів первинного обліку, затверджених державним комітетом будівництва, архітектури та житлової політики України (Наказ №230. 13.10.00).

**Таблиця 1 - Перелік документів первинного обліку на підприємствах готельного господарства**

<i>Документ</i>	<i>Назва документа</i>	<i>Призначення, хто заповнює і на якому етапі</i>
Форма 1-Г		
Форма 2-Г		
Форма 3-Г		
...		
Форма n-Г		

**Завдання 2**

Користуючись мережею інтернет, знайти бланки документів первинного обліку на підприємствах готельного господарства

**Завдання 3**

Проаналізувати документально-інформаційний потік при первинному обліку гостей: громадян України та іноземних громадян; записати основні відмінності

**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 18**

**Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування**

**Завдання 1**

Скласти таблицю «Основні обов'язки всіх співробітників служби прийому і розміщення».

**Завдання 2**

Охарактеризувати і проаналізувати структуру управління готельним закладом (за вибором). У чому переваги й недоліки цієї структури для обраного готелю?. Проаналізувати та описати відмінності в організації

**Завдання 3**

Проаналізувати та описати відмінності в організації прийому та обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.

**Завдання 4**

Розробити ситуацію для рольової гри «Бронювання місць у підприємстві готельного господарства».



**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 19**

**Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування**

**Завдання 1**

Скласти схему прийому номера у мешканця.

**Завдання 2**

Розробити заходи по покращенню безпеки проживання та умов збереження майна в готелі (за власним вибором).

## Практичне заняття 19. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування

### Розрахунково-аналітична задача 1

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі «Національ» м. Харкова в 2х-місному номері по броні 30 серпня о 18<sup>00</sup> і мешкав до 2 вересня 22<sup>00</sup> (сплачував номер повністю, тобто 2 місяця). У користування йому були надані холодильник і телевізор, що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 50 грн. Ціна холодильника – 3 грн., телевізора – 5 грн. за добу.

Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

1. Визначимо кількість днів перебування гр. Івановим у готелі. З урахуванням того, що гр. Іванов заїхав в готель в серпні, а виїхав у вересні, в завданні необхідно заповнити два рахунки:

- з 30.08. 18<sup>00</sup> до 1. 09. 12<sup>00</sup>;
- з 1.09. 12<sup>00</sup> по 2.09. 22<sup>00</sup>.

У першому випадку кількість днів мешкання складе – 2, в другому – 1,5.

2. Визначимо ціну місця. Вона складається з тарифу і суми податків, що стягуються за мешкання в готелі. До таких податків відносять податок на додану вартість (ПДВ). Таким чином, ціна місця визначається за формулою:

$$Ц = T + НДС, \quad (1.1)$$

де Ц – ціна місця в готелі;

T – тариф місця;

ПДВ – податок на додану вартість (20%).

У нашому завданні ціна складе:

$$Ц = 50 + 10 = 60 \text{ грн.}$$

3. Визначимо вартість мешкання в готелі гр. Іванову з урахуванням ціни і займаних ним місць:

$$\text{за серпень: } 60 \text{ грн.} * 2 \text{ місця} * 2 \text{ дні} = 240 \text{ грн.}$$

$$\text{за вересень: } 60 \text{ грн.} * 2 \text{ місця} * 1,5 \text{ дні} = 180 \text{ грн.}$$

4. Розрахуємо вартість броні. Оскільки оплата за бронювання номерів (місць) в готелях стягується у розмірі 50% від ціни місця за добу, то в нашому прикладі вартість броні складе:  $2 \text{ місця} * 60 \text{ грн.} * 0,5 = 60 \text{ грн.}$

5. Розрахуємо суму оплати за додаткові послуги.

Оскільки оплата за телевізор і холодильник встановлюється подово, то тривалість їх експлуатації співпадає за часом з кількістю днів мешкання гр. Івановим у готелі.

Таким чином, сума сплати за телевізор і холодильник у серпні складе:

- $TV = 5 * 2 \text{ дні} = 10 \text{ грн.}$
  - $\text{Хол.} = 3 * 2 \text{ дні} = 6 \text{ грн.}$
- У вересні:
- $TV = 5 * 1,5 = 7,5 \text{ грн.}$
  - $\text{Хол.} = 3 * 1,5 = 4,5 \text{ грн.}$

6. Визначимо загальну суму за проживання і додаткові послуги з двох рахунків:  
за серпень:  $240 + 60 + 10 + 6 = 316 \text{ грн.}$   
за вересень:  $180 + 7,5 + 4,5 = 192 \text{ грн.}$

Сума до оплати по двох рахунках складе:  $316 + 192 = 508$  грн.

На підставі проведених розрахунків заповнимо рахунок форми №4-Г. У нашому прикладі їх буде два.

На підставі складених рахунків і виконаних розрахунків заповнюємо розрахункове завдання.

Форма №4-Г  
м. Харків  
готель "Національ"  
Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

(ФіБ)

Заїзд 30.08. 18<sup>00</sup>  
(дата) (час)

Кількість діб мешкання 2

Виїзд 1.09. 12<sup>00</sup>  
(дата) (час)

№ кімнати 215

Найменування платежів	Одиниця виміру	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.
Броня	ліжко-діб	0,5 * 2	60	60
Проживання	ліжко-діб	2 * 2	60	240
Телевізор	ліжко-діб	2	5	10
Холодильник	ліжко-діб	2	3	6
ПДВ (20%)	ліжко-діб	2 * 2	10	40
Разом:				316

Триста шістнадцять грн. 00 коп.

Форма №4-Г  
м. Харків  
готель "Національ"  
Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00766

Іванов А.В.

(ФіО)

Заїзд 1.09. 12<sup>00</sup>  
(дата) (час)

Кількість діб мешкання 1,5

Виїзд 2.09. 22<sup>00</sup>  
(дата) (час)

№ кімнати 215

Найменування платежів	Одиниця виміру	Кількість	Тариф, грн.	Сума, грн.
Проживання	ліжко-діб	1,5 * 2	60	180
Телевізор	ліжко-діб	1,5	5	7,5
Холодильник	ліжко-діб	1,5	3	4,5
В т. ч. ПДВ (20%):	ліжко-діб	1,5 * 2	10	30
Разом:				192

Сто дев'яносто дві грн. 00 коп.



## Змістовий модуль 3

### Організація обслуговування в готельному господарстві

#### Навчальні завдання для практичного заняття 20

#### Документація в роботі служби прийому, розміщення та обслуговування

#### Завдання 1

Заповнити глосарій

#### РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕРМІНИ ДЛЯ СКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ

Готель	Мотель
Гостинність	Готель-люкс
Готельна послуга	Готель – резиденція
Пансіон	Палац-готель
Полупансіон	Пансіонат
Засіб розміщення	Профілакторій
Індивідуальний засіб розміщення	Санаторій
Колективний засіб розміщення	Табір для відпочинку
Заклад ресторанного господарства	Туристична база
Мінімальні зручності	Туристичний комплекс
Питома вага	Туристичний потяг
Номерний фонд	Флотель
Споживач	Хостел
Тип номеру	Транзитні готелі
Розміщення	Ділові готелі
Класифікація	Готелі для постійного проживання
Агроготель	Сімейні готелі
Акваторія	Бронювання
Апарт-готель	Гарантоване бронювання
База відпочинку	Негарантоване бронювання
Ботель	Подвійне бронювання
Будинок відпочинку	Генеральний менеджер
Бунгало	Порт'є
Гостьовий будинок	Старший адміністратор
Гостьова кімната	Адміністратор
Гуртожиток	Швейцар
Дитячий табір	Посильний
Кемпінг	Старша покоївка
Клуб-готель	Покоївка
Котедж	Прибиральниця
Конгрес готель	Завідуючий білизняною
Бізнес центр	Кастелянка
Круїзне судно	Швачка-штопальниця
Курортний готель	

**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

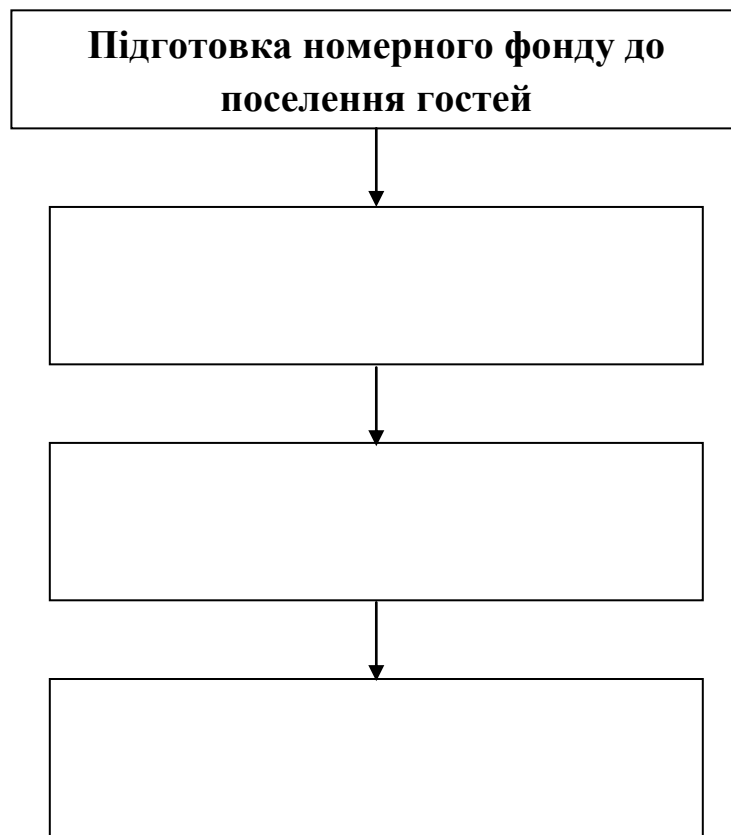
**Навчальні завдання для практичного заняття 21**

**Організація обслуговування на житлових поверхах**

**Завдання 1**

Описати технологію підготовки номерного фонду до поселення гостей

*Технологія підготовки номерного фонду до поселення гостей*



**Завдання 2**

Схематично зобразити класифікацію додаткових послуг, що надаються на поверсі

**Завдання 3**

Описати порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей

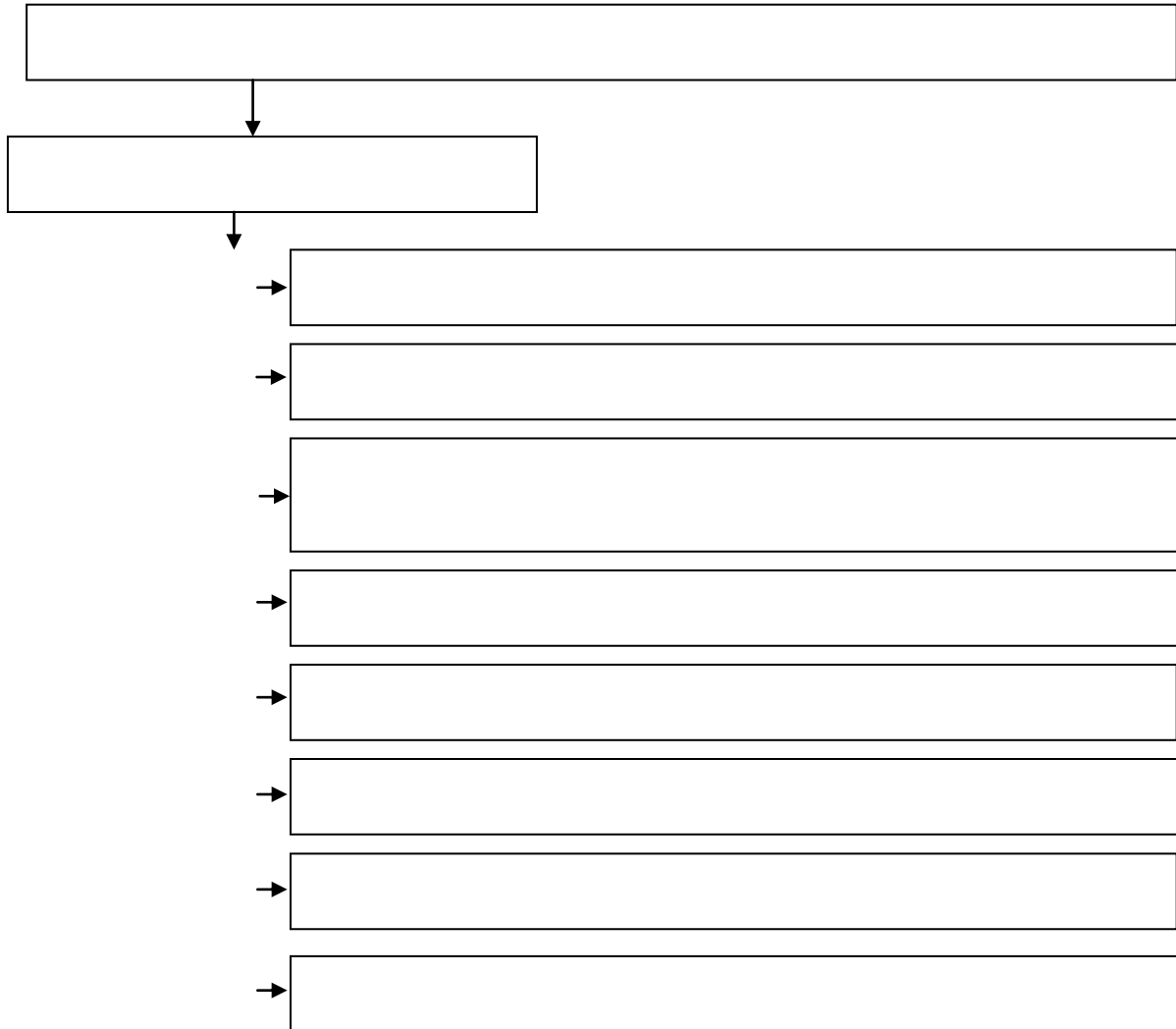
**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 22**

**Організація обслуговування на житлових поверхах**

**Завдання 1**

Визначити структуру основного технологічного циклу "Організація виїзду та розрахунок при виїзді"



## Практичне заняття 22. Організація обслуговування на житлових поверхах

### Розрахунково-аналітична задача 1

Розрахувати чисельність машиністів із прання та ремонту спецодягу за нормами часу.

Вихідні дані

1 Річний обсяг робіт в одиницях виміру:

- прання в машині-автоматі із програмним керуванням із завантажувальною ємністю машини до 5 кг – 7500 кг;

- сушіння в сушильних шафах – 7500 кг;

- прасування на каландрах з продуктивністю машини 380 кг/зміну – 6000 кг;

- прасування вручну – 1500 кг;

2 Річний фонд робочого часу одного працівника (2008 год.),  $\Phi$  – 2011 год.;

3 Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо,  $K$  – 1,15.

Таблиця 2 - Розрахунок чисельності машиністів із прання та ремонту спецодягу

№ по-зиції	Найменування видів робіт, що виконуються машиністом	Одиниця виміру обсягу робіт	Час на одиницю виміру, люд.-год.	Номер карти, позиції	Річний обсяг робіт, од.	Річна трудомісткість $T_p$ , люд.-год.
1	Прання в машині-автоматі із програмним управлінням із ємністю машини до 5 кг	100 кг	2,29	32.1	75	171,75
2	Сушіння в сушильних шафах	100 кг	1,37	32.7	75	102,75
3	Прасування на каландрах з продуктивністю машини 380 кг/зміну	100 кг	6,3	32.9	60	378,0
4	Прасування вручну	100 кг	16,4	32.11	15	246,0
Усього						898,5

Чисельність становить:

$$C_n = \frac{T_p \cdot K_n}{\Phi} = \frac{898,5 \cdot 1,15}{2011} = 0,51 \text{ чол.}$$

Приймається чисельність 0,5 чол.



**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 23**

**Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства**

**Завдання 1**

Надати перелік додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.

*Перелік додаткових послуг визначається наявністю необхідної матеріально-технічної бази:*

**Завдання 2**

Проаналізувати взаємозалежність між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг (результати представити у вигляді таблиці).

**Таблиця 1 – Аналіз взаємозалежності між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг**

Додаткова послуга	Необхідна матеріально-технічна база	Вартість послуги

**Завдання 3**

Визначити дії кожного з зазначених працівників закладу гостинності

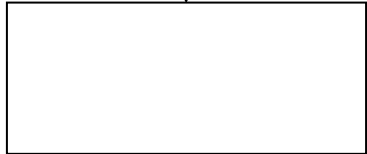
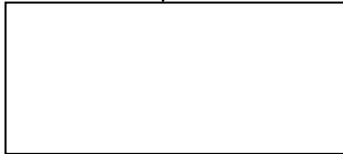
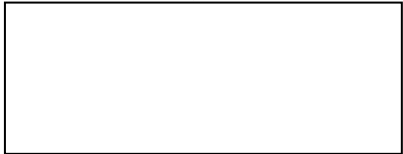
**Приклад організації надання додаткової послуги**

*Виклик швидкої  
допомоги*

*Рецепція, покоївка*

*Адміністратор*

*Швейцар,  
адміністратор*



*Подання сніданку в  
номер*

Покоївка,  
метрдетель,  
адміністратор

Кухарі

Офіціант



*Надання послуги  
хімічистки*

*Покоївка*

*Адміністратор  
столу замовлень*

*Працівники  
цехів*

*Адміністратор  
столу замовлень*

*Покоївка*

**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 24**

**Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства**

**Завдання 1**

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону (за вибором). Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді таблиці 1. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

**Таблиця 1 - Характеристика послуг готелю \_\_\_\_\_ (назва)**

<b>Назва послуги</b>	<b>Наявність послуги</b>	<b>Тариф за послугу</b>	<b>Примітки</b>
<b>Безкоштовні послуги:</b>			
Виклик швидкої допомоги або лікаря	+	-	
Послуга «Будильник» (побудка в певний час)			
Доставка кореспонденції в номер			
Надання посуду й столових приборів			
Виклик таксі			
Місце на автостоянці			
Банкомат, тощо			
<b>Платні послуги:</b>			
Транспортне обслуговування			
Перукарня			
Пральня			
Хімчистка			
Факс, ксерокс, комп'ютер			
Сауна			
Басейн			
Замовлення квитків			
Екскурсійне обслуговування тощо			



**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 25**

**Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства**

**Завдання 1**

Дати характеристику інформаційних послуг на підприємствах готельного господарства (таблиця 1)

**Таблиця 1 – Характеристика інформаційних послуг**

Послуга	Хто надає послугу	Необхідні засоби, для надання послуги
Поштовий зв'язок		

**Завдання 2**

Розробити засоби розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей

**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 26**

**Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства**

**Завдання 1**

Заповнити таблицю, розшифрувавши терміни й умовні скорочення.

**Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі**

<b>Міжнародні скорочення</b>	<b>Альтернативне позначення</b>	<b>Розшифрування</b>
BB		
HB		
FB		
BO		
All inc		
Ultra all inc		
Max all inc		
VIP all inc		
VIP		
ROH		
BG		
Deluxe		
Superior		
Suite		
Chalet		
SGL		
dep.		
DBL		
TRPL		
Extra Bed		
INF		
CHL CHD		
ADT		
SV		
GV		
MV		
PV		
City tour		

Bellman		
Budget hotel		
Blanket reservation		
Double up		
Full house		
In-house training		
Hotel garni		
Master key (Grandmaster)		
Party ticket		
Pick up the tab		
Rest house		
Room board		
Skipper		
Tourist class		
VAT		
A/C		
CWO		



**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 27**

**Культура обслуговування в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Провести аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища готелю (за власним вибором).

**Завдання 2**

Провести аналіз діяльності та якості обслуговування готелю (за власним вибором).

**Завдання 3**

Проаналізувати послуги готелю (за власним вибором).

**Змістовий модуль 3**  
**Організація обслуговування в готельному господарстві**

**Навчальні завдання для практичного заняття 28**

**Культура обслуговування в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Розрахувати коефіцієнт якості обслуговування за 4-ма групами респондентів (за завданням викладача), і зробити висновки.

При оцінці якості обслуговування використовуємо узагальнений показник 4-х груп А, В, С, D, основу якого складають відгук покупців, а саме:

$$K_o = \frac{X_1 + X_2 - X_3}{X_1 + X_2 + X_3 + X_4}$$

Де  $K_o$  - коефіцієнт якості обслуговування;

$X_1$  - оцінка «відмінно»;

$X_2$  - оцінка «добре»;

$X_3$  - оцінка «задовільно»;

$X_4$  - оцінка «незадовільно».

Чим вище значимість  $K_o$ , тим краще обслуговування. Діапазон значущості прагне до одиниці, коли всі гості оцінили обслуговування як «відмінне» і «добре». При коефіцієнті, рівному 0,9 і вище – якість обслуговування відмінна; в діапазоні 0,89-0,8 – хороша; 0,79-0,7 – задовільна, і нижче 0,7 – незадовільна.

**Завдання 2**

Розробити пропозиції щодо покращення діяльності та якості обслуговування для підприємства готельного господарства (за власним вибором).

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 29**

**Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Дати характеристику основних методів постачання матеріально-технічних засобів та продуктів харчування

**Таблиця 1 - характеристика основних методів постачання матеріально-технічних засобів та продуктів харчування**

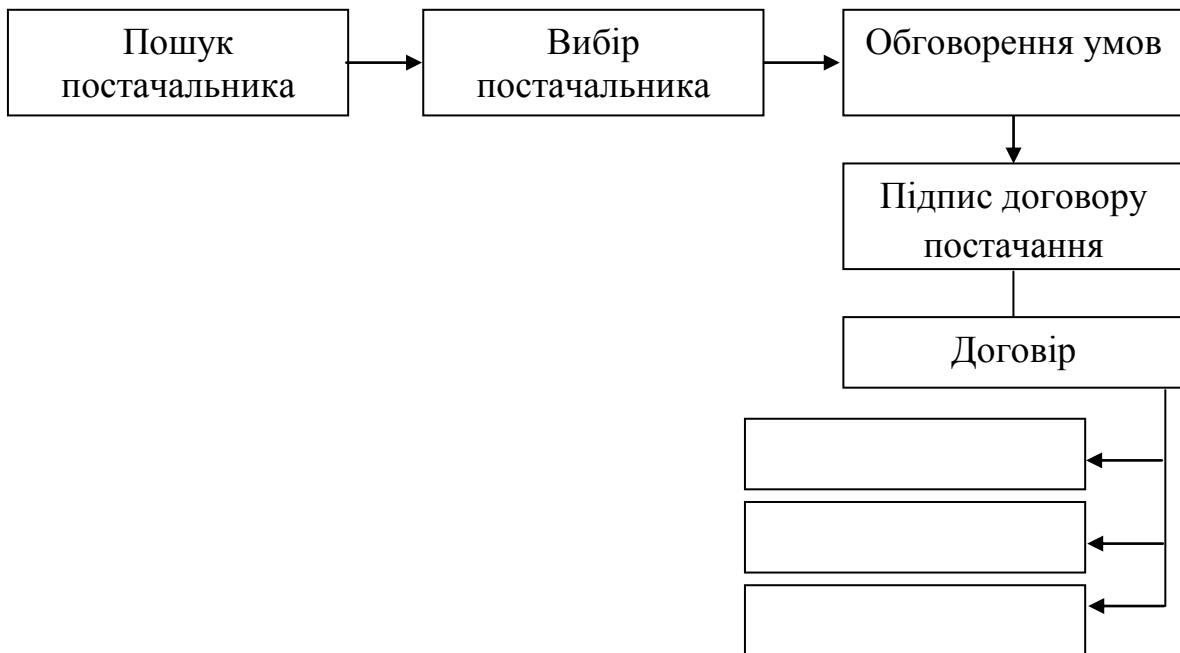
<b>Методи постачання</b>	<b>Особливості</b>	<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
Закупка товарів (матеріальних ресурсів) однією партією	Передбачає поставку товарів великою партією за один раз (оптові закупки у постачальників)		
Регулярні закупки малими партіями	Підприємство замовляє необхідну кількість товарів, яку поставляють партіями протягом визначеного періоду		
Щоденні (щомісячні) закупки	Використовується для закупівлі товарів, що швидко використовуються й псуються		
Отримання товарів у міру необхідності	Кількість товарів визначається приблизно. Покупці розраховуються тільки за поставлену партію; після закінчення строку контракту замовник не зобов'язаний приймати товар та розраховуватись за нього		

**Завдання 2**

Дати характеристику формам та видам продовольчого й матеріально-технічного постачання на підприємстві готельного господарства

### Завдання 3

Навести порядок формування господарчих зв'язків із постачальниками



### Завдання 4

Скласти актуальний перелік основних джерел продовольчого постачання для готелю (за завданням викладача).

### Завдання 5

Скласти актуальний перелік основних джерел матеріально-технічного постачання для готелю (за завданням викладача).

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 30**

**Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Розрахувати потреби у продовольчих товарах готелю (за власним бажанням).

**Завдання 2**

Розрахувати потреби у матеріально-технічних засобах готелю (за власним бажанням).

**Завдання 3**

Скласти номенклатуру предметів матеріально-технічного забезпечення готелю (за власним бажанням).

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 31**

**Організація складського і тарного господарства**

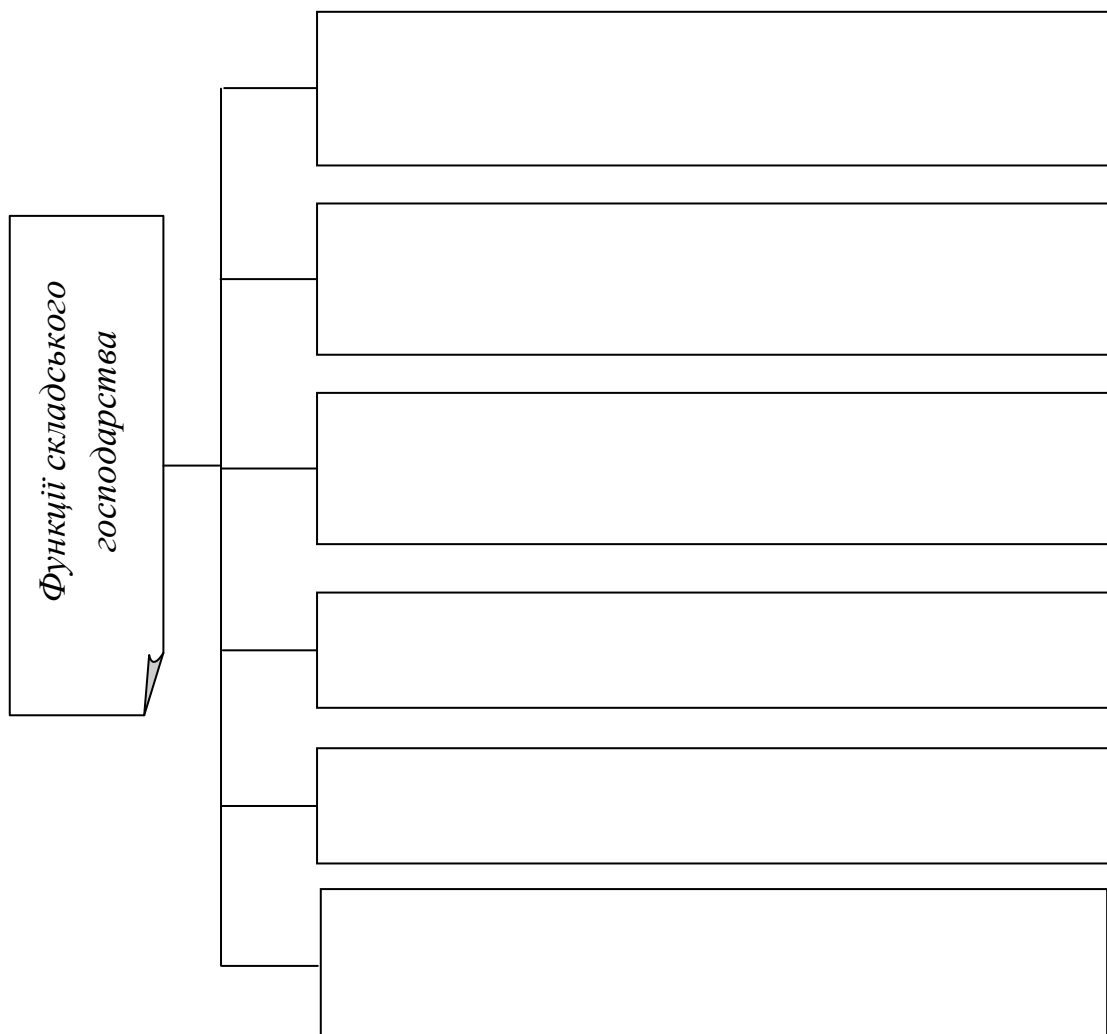
**Завдання 1**

Дайте характеристику термінам :

склад	
тарооборот	
товарна група	
товарне сусідство	
тара	
норми списання	
усушка	
утруска	

**Завдання 2**

Визначити основні функції складського господарства в підприємствах готельного господарства



**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 32**

**Організація складського і тарного господарства**

**Завдання 1**

Скласти схему класифікації тари для підприємств готельного господарства.

**Завдання 2**

Дати характеристику видів тари, що використовується на підприємствах готельного господарства.

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 33**

**Організація роботи обслуговуючих господарств**

**Завдання 1**

Дати характеристику основних транспортних засобів на підприємствах готельного господарства.

**Завдання 2**

Розробити інструкцію з експлуатацією одного з засобів матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства.



**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 34**

**Організація роботи обслуговуючих господарств**

**Завдання 1**

Внести пропозиції по удосконаленню організації метрологічної служби підприємства готельного господарства (за власним вибором).

**Завдання 2**

Внести пропозицію по удосконаленню організації санітарної служби підприємства готельного господарства (з першого завдання).

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 35**

**Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Розробити програму енергозбереження для готелю (за власним бажанням).

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 36**

**Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві**

**Завдання 1**

Проаналізувати актуальні шляхи економії тепла на підприємствах готельного господарства. Зробити презентацію, по результатам дослідження.

**Завдання 2**

Розробити пропозиції по удосконаленню внутрішнього зв'язку в готелі (за власним вибором).

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 37**

**Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства**

**Завдання 1**

Охарактеризуйте й проаналізуйте структуру управління готельним закладом (за вибором). У чому переваги й недоліки цієї структури для обраного готелю?

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 38**

**Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу**

**Завдання 1**

Дайте характеристику основних етапів витрат робочого часу.

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 39**

**Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства**

**Завдання 1**

Проаналізувати основні напрями наукової організації праці на підприємствах готельного господарства. Підготувати доповідь за результатами аналізу.

**Завдання 2**

Розробити пропозиції з впровадження раціональних форм організації праці в готелі (за власним вибором).

**Практичне заняття 39. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства**  
*Розрахунково-аналітична задача 1*

Номерний фонд готелю налічує 500 номерів. Кількість робітників готелю налічує 180 осіб, підрозділів 30. Розрахувати необхідну чисельність управлінців підрозділів готелю.

**РІШЕННЯ**

$Ч_у = Ч_р / К_п * К = 180 / 30 * 0,7 = 4,2 = 5$  управлінців

К- коефіцієнт, що характеризує питому вагу управлінців підрозділів. Звичайно 70%

**Змістовий модуль 4**  
**Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

**Навчальні завдання для практичного заняття 40**

**Рациональна організація праці робітників підприємств готельного господарства**

Заповнити глосарій

**РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕРМІНИ ДЛЯ СКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ**

<b>АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ</b>		
Tourism industry	Salary	Cancellation number
Hospitality	Wage	Walk - in
Full-service hotel	Controller	Registration card
Limited-service hotel	Audit	Night auditor
Room service	Front desk	Recordable locking system
Suite	Guest service agent	Keycards
Revenue	Occupancy rate	Back office system
Brand	Average daily rate (ADR)	Public space
Franchisor	Food & beverage (F&B)	House person
Franchisee	Seasonal hotel	Executive housekeeper
Market share	Property management system (PMS)	Room status
Management company	No-show	Stay-over
Market segmentation	House count	Linen
Amenities	Short	Terry
Career ladder	Over	Inspector (inspectress)
Mentor	Direct bill	Room attendants
General manager (GM)	Accounts receivable (AR)	Room attendant cart
Management	Accounts payable (AP)	Deep cleaning
Free-to-Guests	Front office manager (FOM)	Minutes per room
Line-level	Bell staff	Laundry per levels
FF&E (furniture, fixtures, and equipment)	Concierge	Commercial food service operations
Empowerment	Rack rate	Function room
Strategy	Closed to arrival (CTA)	Resources
Tactic	Minimum length of stay (MLOS)	Serving
Ethics	Overbooking	Service
Motivation	Walked	Service charges
Coaching	Folio	Hospitality suites
Human resources (HR)	Room type	Guest check average
Job description	Global distribution system (GDS)	Security
Overtime	Reservation	Manager on duty (MOD)
Turnover rate	Confirmation number	Director of sales and marketing (DOSM)
Internal recruiting		
External recruiting		



# ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

## Змістовий модуль 1

### Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення

#### Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

1. Які існують основні складові індустрії гостинності?
2. Якими фактами характеризується найдавніша історія розвитку готельного господарства?
3. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в середині століття.
4. Які особливості розвитку готельного господарства в Європі Ви можете охарактеризувати?
5. Розкрийте значення науково-технічного прогресу для розвитку готельного господарства.
6. Дайте характеристику розвитку сучасного готельного господарства у світі.

Інформаційні джерела: 22, 23,24,35.

#### Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

1. Дайте характеристику визначенням прототипів майбутніх підприємств готельного господарства в Стародавній Русі.
2. Характеристику яких особливостей розвитку готельного господарства Ви можете виділити в період XII–XV століть?
3. Опишіть перші підприємства–прототиби підприємств готельного господарства у стародавній Русі.
4. Чим характеризувався розвиток готельного господарства в Україні у період XVI–XIX століть?
5. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в місті Києві у період XVI–XIX століть.
6. Дайте характеристику стану та розвитку готельного господарства у місті Києві в радянські часи.
7. Чим характеризується розвиток готельного господарства в місті Києві у XX ст. та на межі XX–XXI ст.?

Інформаційні джерела: 22, 23,24,35.

#### Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства

1. Охарактеризуйте законодавчі акти, що регулюють сферу послуг.
2. Дайте детальну характеристику ролі держави у розвитку готельного господарства як складової туристичної сфери.
3. Визначіть місце та роль готельного господарства в туристичній сфері.
4. Охарактеризуйте документи, що визначають державне регулювання розвитку туристичної сфери в Україні.
5. Дайте характеристику документам, що регламентують присвоєння підприємствам готельного господарства певної категорії.

Інформаційні джерела: 1–5, 7–9, 13–16.

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

1. У чому полягає типізація підприємств готельного господарства?

2. Дайте характеристику визначенню «тип» підприємства готельного господарства.
3. Назвіть основні фактори впливу на типізацію підприємств готельного господарства.
4. Дайте характеристику поняттю «гостинність».
5. Охарактеризуйте сутність факторів впливу на типізацію підприємств готельного господарства.
6. Як місцезнаходження підприємства готельного господарства впливає на визначення його типу?
7. Як строк перебування гостей у підприємствах готельного господарства впливає на визначення його типу?
8. Чому при визначенні типу підприємства готельного господарства враховується фактор контингенту гостей?
9. Як тип підприємства готельного господарства залежить від режиму експлуатації об'єкта?
10. Поясніть сутність фактора «місткість (потужність)» підприємства готельного господарства.
11. Простежте взаємозв'язок мети подорожі туристів і типу підприємства готельного господарства, що їх обслуговує.
12. У чому полягає зміст фактора «соціальна орієнтація» підприємства готельного господарства?
13. Як підприємства готельного господарства поділяються за типами у світовій практиці?

Інформаційні джерела: 35,36,37,40,43,44.

### **Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення**

1. За якими типами в Україні поділяються підприємства готельного господарства?
2. Дайте характеристику підприємствам готельного господарства, що відносяться до типу транзитних.
3. Проведіть поділ транзитних підприємств готельного господарства за місцезнаходженням.
4. Дайте характеристику організації підприємств готельного господарства, які розташовані при аеропортах.
5. Дайте характеристику підприємствам готельного господарства ділового призначення.
6. Якими є особливості організації бізнес-готелів?
7. Які підприємства готельного господарства відносять до типу «готелі для відпочинку» і за якими ознаками?

Інформаційні джерела: 35,36,37,40,43,44.

### **Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку**

1. Дайте визначення поняття «готелі для відпочинку».
2. Які загальні риси визначають групу підприємств готельного господарства як підприємства для відпочинку?
3. Дайте характеристику туристичним готельним підприємствам.
4. Які туристичні готелі відносять до спеціалізованих і чому?
5. Які існують особливості організації підприємств готельного господарства для сімейного відпочинку?
6. У чому полягає специфіка організації лікувально-оздоровчого засобу розміщення?
7. Розкрийте сутність принципу самообслуговування в підприємствах готельного господарства.
8. Розкрийте сутність принципу розташування в підприємствах готельного господарства.
9. Дайте характеристику організації туристсько-екскурсійних підприємств готельного господарства.
10. Дайте характеристику організації туристсько-оздоровчих підприємств готельного господарства.

11. Дайте характеристику організації туристсько-спортивних підприємств готельного господарства.
12. Дайте характеристику організації спеціалізованих підприємств готельного господарства.
13. Охарактеризуйте підприємства готельного господарства, які відносяться до типу туристичних.

Інформаційні джерела: 17,22,23,24,35,36,43,44,47,48

### **Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства**

1. Дайте характеристику визначенню «лікувально-оздоровчі» підприємства готельного господарства.
2. Які вимоги висуваються до організації лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства?
3. Як організовується надання додаткових лікувально-оздоровчих послуг у закладах такого типу?
4. Які особливості спостерігаються в організації харчування у лікувально-оздоровчих підприємствах готельного господарства?
5. Дайте характеристику підприємствам готельного господарства, що відносяться до типу лікувально-оздоровчих.
6. У чому полягає специфіка організації лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства для дітей?
7. Які вимоги висуваються до номерного фонду підприємств готельного господарства?
8. Дайте характеристику основним підприємствам готельного господарства, які відносяться до типу лікувально-оздоровчих:
  - а) санаторій;
  - б) пансіонат;
  - в) база і табір відпочинку;
  - г) будинок відпочинку;
  - д) сільський туристичний будинок;
  - ж) профілакторій.

Інформаційні джерела: 17,22,23,24,35,36,43,44,47,48.

### **Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства**

1. Проаналізуйте історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства.
2. Яка роль Всесвітньої Туристичної Організації у створенні класифікаторів підприємств готельного господарства у світі?
3. Що таке класифікація підприємств готельного господарства за категоріями?
4. Які основні принципи закладено в основу класифікації підприємств готельного господарства? Розкрийте сутність основних із них:
  - а) динамічності;
  - б) постійності;
  - в) функціональності;
  - г) відповідності;
  - д) моніторингу;
  - е) ринкового рейтингу.
5. Розкрийте сутність загальних вимог до підприємств готельного господарства всіх категорій.

Інформаційні джерела: 9,12,14,43.

## Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

1. Дайте характеристику основному нормативному документу, який визначає критерії присвоєння категорії підприємству готельного господарства.
2. Виділіть основні вимоги до споруд, які висуваються у нормативному документі.
3. Виділіть основні вимоги до технічного устаткування та енергоустаткування, які висуваються у нормативному документі.
4. Виділіть основні вимоги до номерного фонду, які висуваються у нормативному документі.
5. Виділіть основні вимоги до громадських приміщень, які висуваються у нормативному документі.
6. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «<sup>\*\*\*\*\*</sup>».
7. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «<sup>\*\*\*\*</sup>».
8. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «<sup>\*\*\*</sup>».
9. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «<sup>\*\*</sup>».

Інформаційні джерела: 9,12,14,43.

### Змістовий модуль 2

#### Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві

##### Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

1. Перелічіть та розкрийте сутність факторів, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємствах готельного господарства.
2. У чому полягає сутність функціональної організації приміщень у підприємствах готельного господарства?
3. Які приміщення в підприємствах готельного господарства входять до адміністративної групи?
4. Чим характеризується житлова група приміщень?
5. Опишіть організацію приміщень житлової групи за нормативними документами.
6. Якими є особливості організації адміністративної групи приміщень у підприємствах готельного господарства?
7. Які приміщення входять до групи спортивно-рекреаційного обслуговування, дайте детальну характеристику їх організації в підприємствах готельного господарства.
8. Які функції виконують приміщення культурно-масового обслуговування, опишіть специфіку їх організації.
9. У чому полягає функціональна організація приміщень?

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

##### Тема 11. Організація приміщень житлової групи

1. Назвіть основні групи приміщень підприємств готельного господарства.
2. Охарактеризуйте основні фактори, що впливають на кількісно-функціональний склад приміщень у підприємствах готельного господарства.
3. Перелічіть приміщення, які відносяться до житлової групи.
4. Дайте характеристику категоріям номерів у підприємствах готельного господарства:
  - президентського апартаменту;
  - апартаменту;
  - бізнес-класу;
  - економ-класу;

- люксу;
  - напівлюксу;
  - дублю (студію);
  - комплексу;
  - однокімнатного.
5. Дайте характеристику організації холів, коридорів та віталень.
  6. Особливості організації приміщень для обслуговуючого персоналу та приміщень побутового обслуговування на поверсі.
  7. Назвіть типи номерів, які є у підприємствах готельного господарства.
  8. Дайте характеристику категоріям номерів у підприємствах готельного господарства:
    - президентського апартаменту;
    - апартаменту;
    - бізнес-класу;
    - економ-класу;
    - люксу;
    - напівлюксу;
    - дублю (студію);
    - комплексу;
    - однокімнатного.

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

## **Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства**

1. Які приміщення можна віднести до нежитлової групи?
2. Які приміщення належать до адміністративної групи і які вимоги висуваються до них?
3. Які існують вимоги до приміщень вестибульної групи?
4. Дайте характеристику організації приміщень вестибульної групи:
  - вестибуль;
  - гардероб;
  - камера схову;
  - санітарні вузли;
  - пункт охорони ресторанного порядку.
5. Які приміщення включаються до приміщень культурно-масового призначення? Назвіть основні вимоги.
6. На які підрозділи поділяються приміщення господарського та складського призначення?

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

## **Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві**

1. Охарактеризуйте поняття архітектури у готельному господарстві, поняття стилю.
2. Дайте характеристику основним визначенням:
  - ландшафт;
  - стиль;
  - ландшафтна архітектура.
3. Охарактеризуйте основні принципи організації внутрішнього простору в підприємствах готельного господарства.
4. Розкрийте сутність поняття інтер'єру.
5. Які компоненти формують архітектурне середовище?
6. Охарактеризуйте інтер'єр як художню композицію, використавши такі поняття:
  - композиція;
  - гармонія;

- математична гармонія;
- естетична гармонія;
- художня гармонія.

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

#### **Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства**

1. Дайте характеристику меблям, що використовуються для створення інтер'єру приміщень підприємства готельного господарства.
2. Яка планова організація інтер'єру номерів підприємства готельного господарства?
3. Якою є роль декоративного мистецтва в художньому оформленні інтер'єру приміщень?
4. Дайте характеристику видам декоративного мистецтва, які використовують в оформленні інтер'єру приміщень.
5. Згрупуйте за ознаками зелені насадження, що використовуються у створенні комфорту в приміщеннях підприємства готельного господарства.
6. В чому полягає важливість озеленення приміщень у готельному господарстві?
7. Охарактеризуйте основні принципи озеленення приміщень у підприємствах готельного господарства.

Інформаційні джерела: 22,23,24,30,32,34,35,45.

#### **Тема 15. Кольори в інтер'єрі**

1. Які спектральні особливості кольору Ви знаєте?
2. Визначіть взаємозалежність кольорів у рішеннях інтер'єру приміщень.
3. Як насиченість кольору впливає на габаритне сприйняття приміщень?
4. У чому полягає «закон контрастів», як характеризується його дія в організації приміщень?
5. Проаналізуйте взаємозв'язок кольору з психологічним сприйняттям приміщення людиною.

Інформаційні джерела: 22,23,24,30,32,34,35,45.

#### **Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень**

1. Дайте характеристику основним видам прибиральних робіт у готельному господарстві.
2. Опишіть основні прибиральні роботи на території підприємств готельного господарства в залежності від пори року.
3. Які механізми та інвентар використовуються в організації прибиральних робіт на території підприємства готельного господарства?
4. Які основні вимоги висуваються до персоналу, що виконує прибиральні роботи на території підприємства готельного господарства?
5. Які види прибиральних робіт проводяться в приміщеннях підприємства готельного господарства?
6. Якою є технологія генерального прибирання санвузла?
7. Чим відрізняється поточне прибирання санвузла?
8. Охарактеризуйте види та технологію прибирання вестибюлю.
9. Які основні вимоги висуваються до персоналу, що виконує прибиральні роботи у вищеперелічених приміщеннях?

Інформаційні джерела: 32,34,35,45,44,46.

## **Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житловій групі приміщень**

1. Які види прибиральних робіт у номері Ви знаєте?
2. Які існують правила поведінки покоївки під час проведення прибиральних робіт у номері?
3. Опишіть технологію виконання генерального прибирання в номері.
4. Опишіть технологію виконання поточного прибирання в номері.
5. Опишіть технологію виконання проміжного прибирання в номері.
6. Які предмети в номері відносять до групи предметів одноразового користування?
7. Дайте характеристику особливостям ведення білизняного господарства в підприємствах готельного господарства.
8. Характеристика механізмів, інвентарю та матеріалів, що використовуються для прибиральних робіт.
9. Перелічіть та охарактеризуйте за основними вимогами:
  - прибиральні механізми;
  - інвентар;
  - матеріали (мийні та дезінфікуючі засоби).

Інформаційні джерела: 32,34,35,45,44,46.

## **Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві**

1. Дайте визначення поняттю «послуга».
2. У чому полягає соціально-економічний зміст послуги?
3. Дайте характеристику соціально-культурним послугам.
4. Які послуги відносяться до групи матеріальних?
5. Що таке нематеріальні послуги?
6. Розкрийте зміст поняття «процес обслуговування».
7. У чому полягає принцип гостинності?
8. Які складові гостинності Ви знаєте? Надайте їм характеристику.
9. Розкрийте зміст факторів, які впливають на середовище гостинності.
10. Дайте характеристику процесу формування та надання послуг гостинності.
11. Охарактеризуйте види послуг, що пропонуються гостям у підприємствах готельного господарства.

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

## **Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення**

1. Опишіть порядок прийому туриста в підприємствах готельного господарства.
2. Перелічіть особисті документи, які дозволяють користуватися послугами ночівлі у підприємствах готельного господарства в Україні.
3. Дайте характеристику етапам прийому туриста до підприємства готельного господарства.
4. Як документально оформлюється поселення туристів у готель?
5. Що таке форма 1-Г, форма 2-Г?
6. Яку функцію виконує візитна картка гостя?
7. Яким чином оформлюється рахунок за проживання?
8. Для чого призначено форми 5-Г і форми 6-Г, у чому полягає їх відмінність?
9. На основі якої інформації заповнюється форма 7-Г?
10. Якими є правила оформлення касового звіту (форма 8-Г)?
11. Яким документом фіксується інформація про рух номерного фонду (форма 9-Г)?
12. Для чого слугує форма 10-Г?

13. Опишіть документально-інформаційний потік при первинному обліку гостей.

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

### **Змістовий модуль 3** **Організація обслуговування в готельному господарстві**

#### **Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування**

1. Як організовано роботу служби прийому і розміщення туристів?
2. Які вимоги висуваються до обслуговуючого персоналу служби прийому та розміщення?
3. Створіть перелік основних обов'язків служби прийому і розміщення.
4. Які існують вимоги до організації бюро обслуговування?
5. Які існують нормативні правила перебування гостей в готелі?
6. Опишіть організацію та технологію процесу бронювання місць у підприємствах готельного господарства.
7. Розкрийте зміст організації служби обслуговування у підприємствах готельного господарства.
8. Яку відповідальність несе підприємство готельного господарства перед своїми клієнтами?
9. Яким чином регламентується відповідальність підприємства готельного господарства за збереження майна гостей?

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

#### **Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах**

1. Опишіть технологію підготовки номерного фонду до поселення мешканців.
2. Яким чином відбувається звіряння та корекція інформації про готовність номерного фонду до прийому гостей?
3. Які види послуг, що надаються на поверсі, Ви знаєте?
4. Охарактеризуйте наступні додаткові послуги:
  - побудка;
  - прибирання номеру за вимогою;
  - допомога хворому.
5. Перелічіть побутові послуги, що надаються на поверсі
6. Опишіть організацію обслуговування офіціантами в номері.
7. Охарактеризуйте організацію надання інформаційної послуги.
8. Опишіть основні етапи організації виїзду гостя з підприємства готельного господарства.
9. Який існує порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей у підприємствах готельного господарства?

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

#### **Тема 22. Організація надання додаткових послуг підприємствами готельного господарства**

1. Перелічіть додаткові послуги підприємства готельного господарства, які належать до групи безкоштовних.
2. Яка залежність простежується між категорією підприємства готельного господарства та пакетом безкоштовних додаткових послуг?
3. Дайте характеристику організації надання безкоштовних додаткових послуг у готельному господарстві.
4. Опишіть технологію надання ряду безкоштовних послуг:
  - побудка;



- виклик швидкої медичної допомоги;
- надання першої медичної допомоги;
- виклик лікаря;
- подавання преси в номер;
- подавання сніданку в номер.

5. Які Ви знаєте платні додаткові послуги?

6. Наведіть приклад технології надання платної додаткової послуги в підприємствах готельного господарства.

7. Опишіть організацію надання транспортних послуг для гостей готельного господарства.

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

### **Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства**

1. Дайте характеристику інформаційним послугам як таким.

2. Доведіть значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.

3. Дайте характеристику видам інформаційних послуг у підприємствах готельного господарства.

4. Перелічіть основні вимоги до організації інформаційних відділів у підприємствах готельного господарства.

5. Дайте характеристику процесу організації бізнес-центрів у підприємстві готельного господарства.

6. Дайте функціональну характеристику інформаційній службі в підприємствах готельного господарства.

7. Опишіть процес надання основних інформаційних послуг у підприємствах готельного господарства.

8. У чому полягає специфіка організації служби телефонного зв'язку в підприємствах готельного господарства?

9. Які основні вимоги висуваються до персоналу інформаційної служби?

10. Які основні вимоги висуваються до служби телефонного зв'язку?

11. Визначте функціональний зв'язок між інформаційною службою і службою телефонного зв'язку в підприємствах готельного господарства.

Інформаційні джерела: 10,12,23,35,45,48,50,52,56.

### **Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві**

1. Дайте визначення культури та якості обслуговування в підприємствах готельного господарства, визначте причинно-наслідковий зв'язок між ними.

2. Дайте характеристику основним складовим якості обслуговування в підприємствах готельного господарства.

3. Визначте критерії якості обслуговування, за якими можна визначити місце підприємства готельного господарства на ринку готельних послуг.

4. Опишіть організацію системи контролю якості обслуговування в підприємствах готельного господарства, визначіть її основні завдання.

5. Дайте характеристику основним принципам спілкування та факторам емоційного впливу на гостей підприємства готельного господарства.

6. Які Ви можете виділити етапи спілкування працівника готелю з гостем?

7. Опишіть види комунікацій, які застосовуються під час спілкування працівника підприємства готельного господарства та гостя.

8. Які Ви знаєте типи контролю якості обслуговування в підприємствах готельного господарства?

9. У чому полягає необхідність та значення організації контролю якості та культури обслуговування туристів у підприємствах готельного господарства?

Інформаційні джерела: 26,31,33,40.

#### **Змістовий модуль 4**

### **Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення**

#### **Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві**

1. Визначіть завдання відділу продовольчого і матеріально-технічного постачання у підприємствах готельного господарства.
2. Дайте критеріальну оцінку основних постачальників продуктів і непродовольчих товарів, з якими може співпрацювати підприємство готельного господарства.
3. Опишіть порядок формування господарських зв'язків у підприємствах готельного господарства.
4. Які джерела постачання використовуються відділами постачання у підприємствах готельного господарства?
5. Дайте характеристику основним методам постачання:
  - закупівля товарів;
  - регулярні закупівлі малими партіями;
  - щоденні (щомісячні) закупівлі;
  - отримання товарів у міру потреби.
6. Перелічіть основні форми продовольчого і матеріально-технічного постачання та дайте їм характеристику.

Інформаційні джерела: 26,31,33,40.

#### **Тема 26. Організація складського і тарного господарства**

1. Охарактеризуйте групу приміщень складської групи.
2. Які Ви знаєте основні функції складського господарства?
3. Які функції виконує складське господарство у підприємствах готельного господарства?
4. Охарактеризуйте види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.
5. Охарактеризуйте види складських приміщень за температурним режимом.
6. Дайте характеристику видам складських приміщень для збереження матеріально-технічних засобів.
7. Перелічіть функції експедиторської.
8. Опишіть склад тарного господарства.
9. Дайте характеристику основним видам тари.
10. Який існує порядок прийому тари?
11. Що таке тарооборот, які існують операції з обороту тари?

Інформаційні джерела: 24, 25, 35,43, 44, 47, 48.

#### **Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств**

1. Охарактеризуйте види транспорту, що використовується підприємством готельного господарства.
2. Якими є особливості організації роботи транспортного господарства в готельних підприємствах?
3. Які вимоги висуваються до транспорту, який використовується підприємствами готельного господарства?
4. Які приміщення входять до енергетичного господарства готельного підприємства?

5. Які функції виконує енергетичне господарство?
6. Що відноситься до матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства?
7. Які види ремонтів виконуються в підприємствах готельного господарства?
8. Для чого в підприємствах готельного господарства організовується метрологічна служба, які її основні завдання і функції?
9. В чому полягає специфіка організації санітарної служби в підприємствах готельного господарства?
10. Що таке:
  - дезінфекція;
  - дезінсекція;
  - дератизація?

Інформаційні джерела: 24, 25, 35,43, 44, 47, 48.

### **Тема 28. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві**

1. Дайте характеристику системам холодного і гарячого водопостачання у підприємствах готельного господарства та їх технічної експлуатації.
2. Дайте характеристику системі каналізації у підприємствах готельного господарства
3. Які існують правила користування каналізаційними комунікаціями у підприємствах готельного господарства?
4. У чому полягають особливості організації опалення у підприємствах готельного господарства?
5. Які є шляхи економії тепла у підприємствах готельного господарства?
6. Охарактеризуйте систему вентиляції у підприємствах готельного господарства.
7. Яким є склад ліфтового господарства у підприємствах готельного господарства та його експлуатація?

Інформаційні джерела: 22,23,24,34.

### **Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства**

1. Дайте визначення праці як соціальному поняттю.
2. Які Ви знаєте особливості організації праці в готельному господарстві?
3. Виділіть та дайте характеристику основним групам працівників підприємства готельного господарства.
4. Дайте характеристику основним формам організації праці у підприємствах готельного господарства:
  - індивідуальна;
  - бригадна;
  - бригадний підряд;
  - орендний підряд;
  - сімейний підряд;
  - вахтовий метод.

Інформаційні джерела: 19,23,24,29,33,35,39,46,51.

### **Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу**

1. Дайте визначення поняттю «робочий час».
2. Дайте характеристику основним видам робочого часу:
  - нормальної тривалості;

- скорочений;
- нормований;
- ненормований.

3. Які існують відхилення від нормального робочого часу в підприємствах готельного господарства?
4. Які особливості режиму праці спостерігаються у підрозділах підприємства готельного господарства?
5. Дайте характеристику видам затрат робочого часу.
6. Дайте характеристику балансу робочого часу.
7. Охарактеризуйте методи виміру затрат робочого часу.

Інформаційні джерела: 10,12,13,18,19,32,38,39,43,44,49, 58.

### **Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці у підприємствах готельного господарства**

1. У чому полягає сутність раціональної організації праці?
2. Дайте визначення наукової організації праці (НОП).
3. Дайте характеристику основним напрямкам наукової організації праці.
4. Які завдання постають перед НОП?
5. Розкрийте зміст основних шляхів упровадження раціональних форм організації праці у підприємствах готельного господарства.
6. Опишіть організацію впровадження НОП у підприємствах готельного господарства.
7. У чому полягає сутність нормування праці у підприємствах готельного господарства?
8. Дайте визначення основних понять, що фігурують у системі нормування праці:
  - нормування робочого часу;
  - норма часу;
  - норма виробітку;
  - норма обслуговування;
  - норма чисельного.
9. Які існують методи встановлення норм праці, у чому полягає їх зміст?
10. За якими принципами нормується праця у підприємствах готельного господарства?

Інформаційні джерела: 10,12,13,18,19,32,38,39,43,49,58.

### **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНШИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Закон України "Про туризм" в редакції від 18 листопада 2003 р. №1281-IV
2. Закон України "Про стандартизацію" від 17 травня 2001р. 2408-III
3. Закон України "Про підтвердження відповідності" від 17.05. 2001р.2406-III
4. Закон України "Про акредитацію органів з оцінки відповідності" від 17 травня 2001р. 2407-III
5. Закон України "Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності" від 1 грудня 2005 року №3164-IV
6. Закон України "Про внесення змін до Декрету Кабінету Міністрів України "Про місцеві податки та збори" від 20 березня 2003 р. № 641-IV
7. Закон України "Про захист прав споживачів" від 1 грудня 2005 року №3161-IV
8. Постанова КМУ від 19 березня 2003р. №358 "Про внесення змін до переліків центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності і розроблення технічних регламентів"
9. Постанова КМУ від 17 серпня 2002р. №1136 "Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства"
10. Постанова КМУ від 29 квітня 2002р. №583 "Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки"

11. Постанова КМУ “Про затвердження Правил визначення вартості робіт з підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері від 11 квітня 2002 року №485
12. Постанова КМУ “Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)” від 15 березня 2006 року №297
13. Розпорядження КМУ від 27 червня 2003р. №390-р) "Про затвердження заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму"
14. Національні стандарти:
  - ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні Класифікація готелів" (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ “Система”, м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року);
  - ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ “Система”, м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року);
  - ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення»;
  - ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
  - ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
15. Міждержавні стандарти:
  - ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг",
  - ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования",
  - ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов",
  - ГОСТ 30335-95 "Услуги населению. Термины и определения",
  - ГОСТ 30390-95 "Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия",
  - ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования",
  - ГОСТ 30524-97 "Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу".
16. Наказ Держспоживстандарту “Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов’язковій сертифікації в Україні” від 01.02.2005 №28 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 4 травня 2005 року за №466/10746 (Держтурадміністрація, як ЦОВВ на який покладені функції технічного регулювання подає до Держстандарту пропозиції щодо переліку послуг у галузі туризму, які підлягають обов’язковій сертифікації на вимоги безпеки).
17. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (затвержені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 року №19, зареєстрований в Мін’юсті 02.04.2004р. №413/9012)
18. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (наказ Держстандарту від 27.01.1999р. №37, зареєстрований у Мін’юсті 15 квітня 1999р. за №236/3529) На даний час спільно з Держспоживстандартом вносяться доповнення та зміни.
19. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство [Текст] ОБР : организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С.И. Байлик , 2008 – с.352
20. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство [Текст] : учебник / С.И. Байлик . - 2-е изд., перераб. и доп. - К. : Дакор , 2009. - 368 с.
21. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес : Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова . - М. : Вершина , 2005. - 176 с.
22. Бойко М.Г. Кон’юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : Опорний конспект лекцій / уклад. М.Г. Бойко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2004. - 110 с.
23. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / Г.А. Бондаренко . - М. : Новое знание , 2006. - 365 с.
24. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Ю.Ф. Волков . - Ростов-на-Дону : Феникс , 2003. - 352 с.
25. Дорогунцов С.И. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник / за ред. С.И. Дорогунцов - К. : Ліра-К , 2005.

26. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
27. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216 с.
28. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебник / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 4-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2003. - 368 с. - (Экономическое образование)
29. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие / А.Б. Косолапов ; Т.И. Елисеева . - М. : КноРус , 2007. - 200 с.
30. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник / И.Ю. Ляпина . - 2-е изд., стереотип . - М. : Изд. центр "Академия" , 2002. - 208 с.
31. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : Учебник / И.Ю. Ляпина ; Т.Л. Игнатьева ; С.В. Безрукова . - М. : Изд. центр "Академия" , 2004. - 256 с.
32. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : Менеджмент: Навч. посібник / Нечаюк Л.І.; Нечаюк Н.О.. - К.: Центр навчальної літератури , 2006. - 348 с. -
33. Мальська М.П. Готельна індустрія // Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. - К., 2004. - С.54-66.
34. Медлик С. Гостиничный бизнес : Учебник: Пер. с англ / С. Медлик ; Х. Инграм . - М. : ЮНИТИ-ДАНА , 2005. - 239 с.
35. Мусакин А.А. Малый отель [Текст] : с чего начать и как преуспеть / А.А. Мусакин . - СПб. : Питер , 2008. - 320 с.
36. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны / Г.А. Папирян. - М. : Экономика , 2000. - 207 с.
37. Поплавський М.М. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібник / за ред. М.М. Поплавський; за ред. О.О. Гаца; Г.Б. Мунін; Ю.О. Карягін; Х.Й. Роглев ; С.І. Руденко . - К. : Кондор , 2008. - 460 с. -
38. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Текст] : навч. посібник / П.Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ , 2007. - 344 с.
39. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х.Й. - К. : Кондор , 2005. - 408 с.
40. Сенин В.С. Гостиничный бизнес [Текст] : классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В.С. Сенин ; А.В. Денисенко , 2007. - 144 с.
41. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : Учеб. пособие / Сорокина А.В.. - М. : ИНФРА-М , 2007. - 304 с.
42. Тарасенко І.І. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві: Опорний конспект лекцій / уклад. І.І. Тарасенко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2005. - 77 с.
43. Турковский Марек Маркетинг гостиничных услуг [Текст] : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский . - М. : Финансы и статистика , 2006. - 296 с.
44. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство : Учебник / под ред. А.Д. Чудновский . - М. : Ассоциация авторов и издателей "Тандем", Изд-во ЭКМОС , 2001. - 400 с.
45. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : учеб. пособие / под ред. Л.П. Шматько . - 3-е изд., испр. и доп. - Ростов-на-Дону : ИЦ "МарТ" , 2007. - 352 с. -
46. Щетинина Е.Б. Менеджмент гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.Б. Щетинина - Москва : Равновесие , 2006. – 296 с.
47. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства : Учеб. пособие / Г.А. Яковлев . - М. : Изд-во РДЛ, 2005. - 224 с.
48. Revell Rod Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry = Student's book / Rod Revell ; Trish Scott . - Oxford : Oxford University Press , 1997. - 110 с.
49. [www.autokatalog.net/prezent](http://www.autokatalog.net/prezent)
50. [www.infoceek.pl](http://www.infoceek.pl)
51. [www.kamcity.ru](http://www.kamcity.ru)

52. <http://www.1001hotels.ru/>
53. [http://www.holiday.by/travel\\_hotel.php](http://www.holiday.by/travel_hotel.php)
54. [www.all-hotels.com](http://www.all-hotels.com)