

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ
ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ**

З ДИСЦИПЛІНИ

Організація обслуговування туристів у готелях

для студентів усіх форм навчання

спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма (спеціалізація): Готельно-ресторанна справа

2019 рік

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях»:

для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа,

освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа.

« _____ » _____ 2019 року - 21 с.

Розробник: к.е.н., доцент Журавльова Світлана Миколаївна

Рецензент: к.п.н., професор Зайцева Валентина Миколаївна,
завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів затверджені на засіданні кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол від « 29 » серпня 2019 року № 1

Схвалено науково-методичною комісією
факультету міжнародного туризму та економіки

Протокол від « 30 » серпня 2019 року № 1

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Анотація навчальної дисципліни.....	5
Структура та зміст дисципліни за змістовними модулями.....	6
Структура та зміст опорного конспекту лекцій.....	7
Методичні рекомендації щодо пошуку відповідей на контрольні питання опорного конспекту лекцій.....	9
Перелік питань для самостійного опрацювання за лекціями опорного конспекту.....	10
Методичні рекомендації щодо складання глосарію за темами опорного конспекту лекцій.....	13
Методичні рекомендації щодо складання тестових завдань за темами лекцій опорного конспекту.....	14
Перелік питань до іспиту з дисципліни.....	16
Список рекомендованих джерел для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи	19
Засоби оцінювання та розподіл балів за результатами виконаних завдань з опрацювання опорного конспекту лекцій.....	21

ВСТУП

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» розроблено з врахуванням того, що студенти всіх форм навчання спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа (освітня програма «Готельно-ресторанна справа») відповідають освітньо-професійним програмам підготовки при реалізації робочих навчальних планів освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»

Для контролю вивчення дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» передбачені наступні форми організації навчального процесу: лекційні заняття, практичні заняття, написання тематичних рефератів, самостійна робота, виконання індивідуальних домашніх завдань, самостійне опрацювання інформаційних джерел, складання іспиту.

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» розроблено з метою отримання очікуваних програмних результати навчання:

- знати законодавчі та нормативно-правові акти в готельному господарстві; правила надання готельних послуг провідними міжнародними готельними корпораціями; специфіку обслуговування різних груп туристів; якість надання готельних послуг як у вітчизняних так і в іноземних готелях.

- вміти заповнювати відповідні документи при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг; складати графіки виходу на роботу для працівників поверхової служби та служби приймання та розміщення готелю.

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають опрацювати (конспект, записи, фото демонстраційних матеріалів) студенти під час лекції. Його опрацювання сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі. Опрацювання окремої теми за ОКЛ може бути у формі: складання тестових завдань на основі конспекту лекцій та самостійного доопрацювання теми; складання глосарію наукових термінів до кожної теми зі структури дисципліни. Відвідування студентом лекції, ведення ОКЛ, його опрацювання, участь в активному обговоренні дискусійних питань, обґрунтування власної точки зору за проблемними напрямками, співавторство з лектором у підготовці лекційного заняття та його проведення з використанням інтерактивних технологій навчання мотивується викладачем та дає студенту можливість отримати взагалі до **6 балів** (по 1 максимум за одне лекційне заняття) в кожному змістовному модулі – по 3.

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є готельне господарство як галузь економіки та складова індустрії туризму.

Метою вивчення дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» є формування у студентів цілісного уявлення у області розвитку готельно-ресторанного бізнесу, правил надання готельних послуг провідними міжнародними готельними корпораціями, систем управління в міжнародному готельно-ресторанному бізнесі, нормативно-правового забезпечення галузі, управління готелем та рестораном.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів**:

1. Організаційна структура та система управління готельним господарством.

2. Організація сервісного обслуговування в готелях.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні отримати, у результаті вивчення навчальної дисципліни:

загальні компетентності: здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань; здатність підтримувати загальний рівень фізичної активності й здоров'я для ведення активної соціальної та професійної діяльності; здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у готельно-ресторанній сфері;

фахові компетентності: уміння проводити аналіз ринкових і специфічних ризиків для ухвалення управлінських рішень; розробляти та здійснювати стратегію організації, спрямованої на забезпечення конкурентоспроможності; заповнювати відповідні документи при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг; складати графіки виходу на роботу для працівників поверхової служби та служби приймання та розміщення готелю; вирішувати стандартні завдання професійної діяльності на основі інформаційної і бібліографічної культури із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій і з урахуванням основних вимог інформаційної безпеки.

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ЗМІСТОВНИМИ МОДУЛЯМИ

Змістовий модуль 1.

Організаційна структура та система управління готельним господарством.

Тема 1. Маркетинг в індустрії гостинності.

Тема 2. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.

Тема 3. Система управління готельним господарством.

Змістовий модуль 2.

Організація сервісного обслуговування в готелях.

Тема 4. Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.

Тема 5. Управління персоналом в готельному господарстві.

Тема 6. Внутрішньо організаційні нормативні документи.

Тема 7. Психологія обслуговування в індустрії гостинності.

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ

Лекція 1. Маркетинг в індустрії гостинності.

Поняття «послуга».

Види готельних послуг.

Особливості готельних послуг.

Особливості маркетингу у сфері готельного господарства.

Сегментація ринку готельних послуг.

Сегментація ринку.

Вибір цільового ринку (ринків).

Організація позиціонування.

Позиціонування готельного продукту.

Стратегії маркетингу.

Спеціальні маркетингові програми і технології обслуговування.

PR-діяльність в готельному бізнесі.

Лекція 2. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.

Моделі організації готельного бізнесу і різновиду готелів.

Система франчайзингу.

Класифікація засобів розміщення.

Типологія готелів.

Коллективні засоби розміщення.

Особливості системи класифікації готелів України.

Номерний фонд.

Класифікація готельних номерів.

Європейський стандарт класифікації номерів.

Стандартизація та система управління якістю в готельному господарстві.

Заходи підтримки готельної галузі за кордоном.

Проблеми розвитку готельного господарства України.

Лекція 3. Система управління готельним господарством.

Особливості роботи у сфері готельного господарства.

Роль персоналу.

Споживачі готельних послуг.

Організаційні структури менеджменту в готельному бізнесі.

Лінійна структура управління (ЛСУ).

Функціональна структура управління (ФСУ).

Лінійно-функціональна структура управління (ЛФСУ).

Дивізійні структури управління (ДСУ).

Матрична структура управління (МСУ).

Організаційна структура готельного підприємства.

Основні служби готелю та їх характеристика.

Види розрахунків з клієнтами готелю.

Ціноутворення в готельній діяльності.
Управління безперервним розвитком готелю.

Лекція 4. Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.

Склад і площі приміщень.
Санітарно-технічне устаткування, загальні вимоги.
Водопровід.
Вентиляція, кондиціонування, опалювання.
Каналізація і сміттєпроводи.
Електропостачання, електроустаткування, зв'язок і сигналізація.
Ліфти та інші види механічного транспорту.
Вміст приміщень готелю.
Вміст білизняного господарства.
Загальні вимоги до п'ятизіркових готелів.

Лекція 5. Управління персоналом в готельному господарстві.

Персонал як ключовий чинник управління готельним бізнесом.
Система освіти: школи індустрії гостинності.
Підбір і підготовка готельного персоналу.
Управління персоналом: українська та західна ментальність.
Система керівництва.
Управління трудовим колективом.
Управління конфліктом.
Система мотивації персоналу в готельному бізнесі.
Принципи управління мотивацією.
Нематеріальна система мотивації.
Розмір і система чайових.

Лекція 6. Внутрішньо організаційні нормативні документи.

Положення про підрозділ як інструмент управління персоналом.
Функціональні обов'язки працівників готелю.
Керівники служби прийому і розміщення.
Служба обслуговування.
Служба експлуатації номерного фонду і надання послуг.
Служба харчування.

Лекція 7. Психологія обслуговування в індустрії гостинності.

Психологія обслуговування.
Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами.
Навики професійного спілкування.
Інформування клієнта.
Позиція персоналу (психологічні проблеми).
Засоби приваблення потенційних клієнтів.
Система оцінки задоволеності клієнта.
Аудит якості обслуговування.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОШУКУ ВІДПОВІДЕЙ НА КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ

Етапи пошуку відповідей на запитання до лекції:

- 1 етап – уважне вивчення теми.
- 2 етап – визначення сутності та змісту питання.
- 3 етап – добір змісту навчального матеріалу.
- 4 етап – проектування матриці відповіді.
- 5 етап – формування структури вірної відповіді на кожне питання.

Приклад питання та вірної відповіді на нього до лекції 1.

Питання: «дати визначення готельна послуга. Особливості готельних послуг».

Вірна відповідь:

Готель – комерційне підприємство, що виробляє і пропонує на ринку свій «товар», продукт у вигляді комплексу послуг, серед яких основними є послуга розміщення і послуга харчування.

При розгляді готельних послуг як продукту відокремлюють три рівні послуг:

- окремі послуги і групи послуг;
- продукт «готель» як комплекс послуг;
- продукт «готель» як комплекс услуг+додаткові послуги.

Послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власника, діяльність виконавця якого з задоволення потреби споживача. Поняття «послуга» має універсальне значення, вона нематеріальна і не зберігається, послугу не можна виміряти, її можна лише оцінити.

Готельна послуга має особливості які її відрізняють від інших послуг в галузі обслуговування.

1. Одночасність процесів виробництва та споживання.
2. Невідчутність.
3. Неможливість виробництва готельного продукту про запас, складування, зберігання.
4. Непостійність якості.
5. Сезонний характер попиту.

При оцінці виконання завдання враховується повнота виконання (5 вірних відповідей на 5 обраних питань, які узгоджено з викладачем дисципліни), правильність оформлення, та рівень володіння інформацією. Завдання захищається на індивідуальному занятті в усній формі.

Оцінка за повне виконання завдання: 5 вірних відповідей на 5 питань до теми лекції – 2 бали.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ ЗА ЛЕКЦІЯМИ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Лекція 1. Маркетинг в індустрії гостинності.

1. Місце готельного господарства в економіці країни.
2. Поняття «послуга» та види готельних послуг.
3. Особливості готельних послуг в індустрії гостинності.
4. Особливості готельного маркетингу.
5. Цільова зона маркетингу в готельному господарстві.
6. Роль реклами у маркетингової комунікації.
7. Цінова конкуренція готельних послуг.
8. Ринок споживачів готельних послуг.
9. PR-діяльність в готельному бізнесі.
10. Вплив маркетингових програм на якість обслуговування в готельному господарстві.

Лекція 2. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.

1. Сучасні напрями і тенденції розвитку готельного бізнесу.
2. Франчайзинг у готельному бізнесі.
3. Транснаціональні корпорації у сфері послуг.
4. Основні типи готелів. Класифікація готельних підприємств.
5. Всесвітня класифікація готелів.
6. Класифікація готелів України.
7. Засоби розміщення – складова частина туризму.
8. Основні вимоги до підприємств готельного господарства.
9. Рівень якості готельного обслуговування.
10. Уніфікація та стандартизація обслуговування в готелях різного типу.

Лекція 3. Система управління готельним господарством.

1. Особливості готельного сервісу.
2. Організація роботи готелю.
3. Основні види організаційних структур управління.
4. Особливості використання організаційних структур управління.
5. Ціноутворення готельних послуг.
6. Прибуток від додаткових послуг.
7. Оцінка рентабельності готелів.
8. Значення та функції служби безпеки.
9. Особливості роботи господарської служби.
10. Порядок реєстрації та розміщення гостей.

Лекція 4. Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.

1. Можливості капітального будівництва в готельному підприємстві.
2. Санітарно-технічне обслуговування підприємств готельного

господарства.

3. Значення інженерно-технічного обслуговування для функціонування підприємства.

4. Система водозабезпечення підприємства готельного господарства.
5. Ліфтове господарство готельних підприємств.
6. Система енергозабезпечення в підприємствах готельного господарства.
7. Готельне приміщення – їх функції та значення.
8. Вимоги до організації внутрішнього простору та інтер'єру готелю.
9. Вимоги до готельної споруди.
10. Класифікаційні вимоги до готелів п'ять зірок.

Лекція 5. Управління персоналом в готельному господарстві.

1. Кар'єрні можливості в готельному господарстві.
2. Дисципліна праці в готельних підприємствах.
3. Ініціативність персоналу і результати праці.
4. Маркетинг-персоналу.
5. Професійний етикет в гостинності.
6. Процес відбору при наймі службовців.
7. Діловий етикет. Планування роботи персоналу.
8. Мотивація та стимулювання труда в готельному бізнесі.
9. Світовий попит підготовки кадрів у готельному бізнесі.
10. Міжнародне співробітництво з підготовки персоналу у сфері гостинності.

Лекція 6. Внутрішньо організаційні нормативні документи.

1. Вимоги до організації обслуговування туристів в готелях і готельних комплексах.
2. Правила внутрішнього розпорядку роботи готелю.
3. Функціональні обов'язки керівника групи з організації поселення туристів.
4. Норми праці в підприємствах готельного господарства.
5. Вимоги до персоналу (поведінка, кваліфікація, уніформ).
6. Специфіка обслуговування клієнтів категорії «V.I.P.».
7. Вимоги до керівника служби прийому та обслуговування.
8. Функції та нормативні документи служби експлуатації номерного фонду.
9. Сучасні вимоги до персоналу підприємств готельного господарства різних типів.
10. Напрями автоматизації інформаційного обслуговування в готельному господарстві.

Лекція 7. Психологія обслуговування в індустрії гостинності.

1. Суть психології обслуговування у готельному господарстві.
2. Загальні вимоги до персоналу при спілкуванні з клієнтом у готельному

господарстві.

3. Основні принципи спілкування.
4. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування.
5. Естетика готельного обслуговування.
6. Культура поведінки працівників готельних підприємств.
7. Типи темпераментів працівників контактної зони у готелі.
8. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування.
9. Анкетування клієнтів у закладах готельного господарства.
10. Заходи до залучення клієнтів у готель.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ ЗА ТЕМАМИ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Успішне опанування програмового матеріалу, надання системності знанням з курсу, а також підготовка до підсумкового контрольного заходу (ККР) передбачають опанування термінологією з даного напрямку. Саме тому, важливим для засвоєння курсу є складання глосарію і ретельна робота з ним.

Глосарій – це невеличкий словник, в якому зібрані терміни і поняття з однієї теми. Слово походить від грецького «глоса» (переклад, тлумачення). Отже глосарій – це список важких для розуміння (або незнайомих, нових) понять. Глосарій складається із коротких статей (офіційної інформації), в яких дається визначення термінів і понять. Запропоноване завдання доцільно виконувати послідовно під час самостійної роботи над опануванням теоретичного матеріалу. Готуючись до семінарських та практичних занять, студенти поступово складають глосарій з курсу, орієнтуючись на нормативні документи, підручники, словники, енциклопедичні довідники тощо.

Остаточне оформлення глосарію відбувається напередодні підсумкової ККР. Глосарій в електронному (роздрукованому) вигляді подається студентом для перевірки викладачем до написання ККР. Форма подання – комп'ютерний набір (можливим є копіювання інформації з електронних версій нормативно-правових документів, підручників, статей) надрукований на аркушах формату А-4, кегль 14, шрифт - TimesNewRoman, інтервал – 1,5, мова – українська. Поля: ліве-30мм, праве-10мм, верх-20мм, низ-20мм. Титульна сторінка оформлюється у відповідності до зразку (*сайт НУ «Запорізька політехніка»*).

Обов'язковою умовою виконання завдання є розташування термінів і понять у відповідності з абеткою та посилання на джерело інформації.

Наприклад:

Науково-дослідницька діяльність – це інтелектуальна праця, спрямована на придбання знань, умінь і навичок (Шейко В.М., Кушнарєнко Н.М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності.-К., 2003.- С. 7)

Прикладні наукові дослідження – наукова і науково-технічна діяльність, спрямована на одержання і використання знань для практичних цілей (Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність» // ВВР.-1992.-№12.-Ст.1)

При оцінці виконання проекту враховується повнота виконання (10 термінів і понять), правильність оформлення, та рівень володіння інформацією. Проект захищається на індивідуальному занятті. Максимальна оцінка – **2 бали**. Проект виконаний несвоєчасно оцінюється з урахуванням санкцій (1 бал знімається за запізнення), а через тиждень після встановленого терміну не приймається до розгляду й індивідуальних балів до рейтингу студента не додає.

Складений під час вивчення курсу глосарій в подальшому може (і повинен) використовуватися під час опанування професійно-орієнтованих курсів та написання кваліфікаційної роботи. Глосарій використовується студентами і під час підготовки до модульної контрольної роботи.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ ЗА ТЕМАМИ ЛЕКЦІЙ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Найдосконалішим з точки зору метрологічних властивостей засобом і педагогічних вимірювань, і освітніх в цілому є стандартизований тест. Досить ефективним та об'єктивним способом оцінювання вважають тестування. Тестування розглядається наразі як спосіб перевірки результатів навчання, визначення рівня навченості чи ступеня готовності до тієї чи іншої діяльності.

Тестування – це метод вимірювання певних властивостей особи за допомогою тесту.

Широке впровадження тестування зумовлене:

- високою технологічністю перевірки результатів тестування;
- незалежністю результатів тестування від суб'єктивної думки тих, хто перевіряє.

Тест – це інструмент, що складається з:

- вивірної сукупності тестових завдань,
- стандартизованої процедури проведення,
- заздалегідь спроектованої технології опрацювання та аналізу результатів,
- призначений для вимірювання якостей і властивостей особи, зміна яких можлива в процесі систематичного навчання.

Відмінна риса тесту – можливість вимірювання у кількісній і якісній формі, що дозволяє встановити динаміку якості навчання та виконати його діагностичний аналіз. Тести як інструмент вимірювання використовується в більшості країн світу. Тестологія як теорія і практика тестування існує більше 120 років. За цей час накопичений достатній досвід використання тестів.

Професійно підготовлений і використаний тестовий інструмент дає якісну інформацію, яка відповідає реальному стану справ.

По-перше, тести є об'єктивним способом оцінювання. Об'єктивність тестування досягається шляхом стандартизації процедури проведення та неможливістю внесення суб'єктивної складової до оцінки знань студентів.

По-друге, тести – «об'ємний» інструмент. Тести орієнтовані на визначення рівня засвоєння ключових понять, тем і розділів навчальної програми, умінь, навичок. Тестова форма оцінювання дозволяє визначити рівень досягнень студента з усього матеріалу дисципліни, що вивчається.

Третьою істотною відмінністю тестів від традиційних методів контролю є те, що це більш м'який гуманний інструмент, який ставить студентів у рівні умови за рахунок використання єдиної процедури і єдиних критеріїв оцінювання.

По-четверте, тест – «широкий» інструмент. Він розширює традиційну шкалу оцінювання знань. Якщо студент тест виконав на «відмінно», то видно з яким запасом він виконав це завдання. Тестування дозволяє розширити шкалу оцінювання не лише догори, але і донизу.

По-п'яте, тести ефективні з економічної точки зору. При тестуванні основні витрати часу припадають на складання якісного інструментарію. При збільшенні кількості екзаменованих ці витрати розподіляються на них пропорційно, що призводить до зниження загальних витрат.

Тестологія (від англ. test – проба, грецьк. logos – знання) – міждисциплінарна наука про створення якісних та науково обґрунтованих вимірювальних діагностичних методик. Ключовим поняттям тестології є поняття «педагогічний тест».

В.С. Аванесов дає таке визначення поняття педагогічний тест:

«Педагогічним тестом називається система завдань специфічної форми, певного змісту, складності, що зростає – система, яка створюється з метою об'єктивного оцінювання структури і вимірювання рівня підготовленості тих, хто навчається».

Етапи складання тестових завдань за темою:

- 1 етап – уважне вивчення теми.
- 2 етап – визначення мети тестування.
- 3 етап – добір змісту навчального матеріалу.
- 4 етап – проектування матриці тесту.
- 5 етап – формування структури банку тестових завдань.
- 6 етап – формування структури банку тестових відповідей.
- 7 етап – складання банку вірних відповідей.

Приклад тестового завдання:

Послуга не підлягає інвентаризації, і ця особливість визначає:

- не зберігання;
- невідчутність;
- непостійність якості;
- невід'ємність від джерела.

Завдання щодо складання тестів за темою:

1. скласти 10 тестів за темою;
2. кожне тестове завдання повинне складатися із запитання та чотирьох відповідей;
3. вірною повинна бути перша відповідь із чотирьох запропонованих;
4. нумерація тестів з 1 по 10;
5. відповіді на тестові завдання не нумеруються (ні цифрами, ні літерами).

Оцінка за повне виконання завдання щодо складання 10 тестів за темою опорного конспекту лекцій – 2 бали.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ІСПИТУ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Що таке готельна послуга?
2. Особливості готельних послуг.
3. Які бувають види додаткових послуг.
4. Які послуги відносяться до основних у готелі?
5. Які послуги відносяться до додаткових послуг у готелях?
6. Яке значення має готельне господарство в індустрії туризму?
7. Економіка готельного господарства (структура витрат).
8. Яку роль грає готельне господарство у соціальній інфраструктурі?
9. Особливості готельного сервісу.
10. Зв'язок готельного господарства з іншими індустріями туризму.
11. Етапи історичного розвитку готельної індустрії.
12. Якими були умови у європейських готелях кінця XVIII в.
13. Опишіть – таверну, поштову станцію, караван-сарай.
14. Розвиток готельного бізнесу у XIX – першій половині XX в.
15. Які відбувалися зміни у готельній індустрії з виникненням нових видів транспорту?
16. Новації у готельному бізнесі.
17. Монополія у готельному бізнесі (позитивні та негативні моменти).
18. Яка головна ціль композиції інтер'єру готелю?
19. Інженерно-технічне забезпечення готелю.
20. Послуги розміщення у сільській місцевості.
21. Функції та структура служби прийому та обслуговування.
22. Функції служби експлуатації номерного фонду.
23. Що означає гарантоване бронювання?
24. Які вимоги пред'являються до інтер'єру готелю?
25. Функції технічної служби.
26. Готельне приміщення – їх функції та значення.
27. Заходи безпеки у готелях.
28. Правила внутрішнього розпорядку.
29. Специфіка обслуговування клієнтів категорії «V.I.P.»
30. Організація додаткових послуг.
31. Вимоги до персоналу (поведінка, кваліфікація, уніформ).
32. Організація прийому та поселення.
33. Класифікація по системі «зірок».
34. Сертифікація готелів та готельних послуг.
35. Обслуговування іноземних туристів.
36. Обслуговування туристських груп.
37. Доходи та прибутки готелів.
38. Документація номерного фонду.
39. Ціноутворення готельних послуг.
40. Прибуток від додаткових послуг.
41. Оцінка рентабельності готелів.

42. Що таке службова етика?
43. Що таке ваучер?
44. Права та обов'язки суб'єктів туристської діяльності.
45. Функціональні обов'язки керівника групи з організації поселення туристів.
46. Принципи складання договорів з готелями.
47. Оренда готелів.
48. Ліцензування туристських фірм.
49. Договірна – правова діяльність тур. підприємств.
50. Світова економіка та готельний бізнес.
51. Міжнародні готельні мережі.
52. Франчайзинг у готельному бізнесі.
53. Банк даних у сфері гостинності.
54. Інвестиції у туристському та готельному бізнесі.
55. Що таке категорійність готелів?
56. Які фактори поліпшують якість готельного продукту?
57. Транснаціональні корпорації у сфері послуг.
58. Тенденції розвитку готельної справи.
59. Світовий попит підготовки кадрів у готельному бізнесі.
60. Міжнародне співробітництво у сфері готельного бізнесу.
61. Співробітництво Міжнародної Готельної Асоціації та Всесвітньо Туристської Організації .
62. Планування готельних мереж у Латинської Америці, Південній Африці.
63. Всесвітня класифікація готелів.
64. Які існують системи підготовки кадрів на Україні у готельному та туристському бізнесі.
65. Перспективи розвитку готельного господарства на Україні.
66. Світові готельні мережі в Україні.
67. Готельне господарство та туризм в Україні: аспекти їх взаємодій.
68. Регіональне забезпечення готельними підприємствами.
69. Розвиток та характеристика сучасного стану готелів України.
70. Самі великі готельні мережі, та їх характеристика.
71. Система таймшера.
72. Другі резиденції та їх характеристика.
73. Готельний консорціум Європи.
74. Схема управління Всесвітньої готельної асоціації.
75. Ринок споживачів туристських послуг.
76. Як формувався імідж готелів?
77. Що означає – цільова зона маркетингу.
78. Проаналізуйте конкурентну середу готельного підприємства.
79. Роль реклами у маркетингової комунікації.
80. Цінова конкуренція готельних послуг.
81. Вплив економічного та соціального фактора на готельний бізнес.

82. Вплив політичних та технологічних факторів на готельний бізнес.
83. Контроль маркетингу – етапи процесу.
84. Ринок виробників готельних послуг.
85. Зовнішні фактори, при розробці цінової стратегії.
86. Перспективи розвитку готельного господарства у регіоні.
87. Оцініть ефективності діяльності готелів міста.
88. Охарактеризуйте ринок традиційних та нетрадиційних заходів розміщення.
89. Що таке залежні та незалежні готелі? Їх основні переваги та недоліки.
90. Особливості готельного маркетингу.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Базова література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
2. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності / Р.А. Браймер. – К.: Аспект Пресс, 2013. – 382 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр навч. л-ри, 2012. – 472 с.
4. Кількісна оцінка якості готельного продукту / В.Г. Топольник [та ін.]; під ред. В.Г. Топольник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т.Г. Сокол. – К.: Альтепрес, 2012. – 446 с.

Допоміжна література

1. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник / О.В. Березін, С.Т. Дуда, Н.Г. Міценко. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 308 с. – (Вища освіта в Україні).
2. Засадний О. Готел'єри, стримайте апетити! : Львів упорався із забезпеченням потрібної кількості номерів, Ала заявлена вартість проживання подекуди зашкалює : [Євро чемпіонат - 2012; туризм] / О. Засадний // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 36, – С. 4 – 10.
3. Ковалів І. Єврокомфорт по-домашньому [Текст] : вболівальників, які не поспішають платити шалені гроші за готель, приймуть українські хостели / І. Ковалів // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 36, – С. 10 – 16.
4. Козленко Н.Д. 12 прогнозів на 2020 год // Гостиничний и ресторанный бизнес. – 2015. – № 4. – С. 12 – 14.
5. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071с.
6. Маркетингові підходи при формуванні конкурентоспроможності регіону : монографія / [О. А. Баранник, І. М. Буднікевич, Є. І. Венгер та ін.] ; ред. І. М. Буднікевич ; Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. – Чернівці : Рута, 2012. – 440 с.
7. Світовий ринок товарів та послуг: підручник/ за наук. Ред. А.А. Мазаракі, Т.М. Мельник – К.: Київ. Нац. Торг.-екон. Ун-т, 2015. – 600 с.
8. Тимохіна Т.Л. Організація гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохіна. – М.: Юрайт, 2015. – 331 с.
9. Туристична політика зарубіжних країн : підручник / кол. авт.; за ред. А.Ю. Парфіненка. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. – 220 с.
10. Україна на світовому ринку туристичних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку / М.В. Сідоров, О.Є. Юрченко, С.О. Юрченко. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. – 256 с.

11. Управління персоналом : підручник / В.М. Данюк [та ін.] ; за заг. та наук. ред. В. М. Данюка. – Київ: КНЕУ, 2013. – 666 с.
12. Юрченко С.О. Міжнародний туризм : навчальний посібник / С.О. Юрченко, О.Є. Юрченко. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. – 328 с.
13. Шимановська-Діанич Л.М. Управління розвитком персоналу організації : теорія і практика : монографія / Л.М. Шимановська-Діанич. – Полтава : ПУЕТ, 2012. – 462 с.
14. Яцун Л.М. Інноваційна політика підприємств ресторанного господарства : монографія / Л.М. Яцун, О.В. Борисова. – Х.: ХДУХТ, 2013. – 266 с.

13. Інформаційні ресурси

1. Асоціація малих готелів та апартаментів України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.smallhotels.com.ua>>. [Посилання дійсне на 16.06.2019 р.].
2. Державний комітет статистики України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 12.06.2019 р.].
3. Державна служба туризму і курортів – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.]
4. Гостиничний бізнес online – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.].
5. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]
6. Розвиток готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.5ballov.ru/referats/preview/97317/6>>. [Посилання дійсне на 19.06.2019 р.].
7. Світовий туризм і готельне господарство. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://referats.net.ua/view/40592>>. [Посилання дійсне на 17.06.2019 р.].
8. Сучасний стан готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://bigreferat.com/ukr/bigreferat993.html>>. [Посилання дійсне на 29.06.2019 р.].
9. Класифікаційні системи. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.hotelstars.org>>. [Посилання дійсне на 25.06.2019 р.]
10. Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua/2016/09/hotelstars/>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА РОЗПОДІЛ БАЛІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВИКОНАНИХ ЗАВДАНЬ

Засоби оцінювання

Для денної форми навчання:

- усне опитування у відповідності до вивчених тем дисципліни;
- опрацювання опорного конспекту лекцій (самостійні письмові роботи);
- захист індивідуального завдання за обраним напрямком;
- індивідуальна самостійна робота на практичних заняттях;
- участь у обговоренні актуальних подій в туристському обслуговуванні іноземних туристів (на лекційних та практичних заняттях);
- вирішення ситуаційних вправ на практичних заняттях;
- модульна контрольна робота (тестовий контроль).

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу. Після перевірки викладачем контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студента допускають до іспиту.

Зведена таблиця набору балів за семестр

Бали за навчальний семестр (максимум 100)		Розподіл балів за змістовними модулями	
Вид заняття	Бали	1 зміст. модуль (максимум балів)	2 зміст. модуль (максимум балів)
Поточний контроль	60	30	30
Лекції	10	6 (3 лекції*2)	4 (4 лекції*1)
Лабораторні	44	20 (10 пр. зан.*2)	24 (12 пр. зан.*2)
Індивідуальна самостійна робота (ІДЗ)	6	4	2
Модульна контрольна робота (МК)	40	20	20
Всього	100	50	50

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
70-74	D		
60-69	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни