

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Миколаївський національний аграрний університет

Кафедра готельно-ресторанної справи та  
організації бізнесу

**Організація готельного господарства**  
Методичні рекомендації  
для практ. занять та самост. роботи  
для здобувачів вищої освіти ОКР «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-  
ресторанна справа» ОПП «Готельно-ресторанна справа»

Миколаїв  
2022

**УДК 338.488.2:640.4**  
**О-64**

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту  
Миколаївського національного аграрного університету від 21 вересня 2022 р.,  
протокол № 1

УКЛАДАЧ:

О. В. Величко – кандидат економічних наук, доцент, Миколаївський  
національний аграрний університет.

Рецензенти:

В. Осецька	Керуюча готелем «Reikartz Рівер Миколаїв»
О. Довгаль	д-р екон. наук, професор, завідувач кафедри економічної теорії і суспільних наук МНАУ

© Миколаївський національний  
аграрний університет, 2022

## Зміст

	Стор.
Вступ	4
Структурно-логічна схема вивчення дисципліни	6
ТЕМА 1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	7
ТЕМА 2. Еволюція основних форм підприємств індустрії гостинності	12
ТЕМА 3. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства	15
ТЕМА 4. Характеристика приміщень готельних підприємств	19
ТЕМА 5. Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів.	21
ТЕМА 6. Організація нежитлових приміщень готельного господарства.	23
ТЕМА 7. Теоретичні основи сервісної діяльності	25
ТЕМА 8. Організація роботи служби прийому та розміщення	29
ТЕМА 9. Організація та технологія бронювання послуг	31
ТЕМА 10. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	33
ТЕМА 11. Організація служби безпеки в готелі	36
ТЕМА 12. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях	38
ТЕМА 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	41
ТЕМА 14. Анімаційні послуги в готелях	43
ТЕМА 15. Економічні аспекти функціонування готельних підприємств	47
Список рекомендованих джерел	49

## ВСТУП

*Мета курсу* є формування теоретичних знань і практичних навиків щодо основ організації готельного господарства як складової індустрії гостинності.

Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації діяльності підприємств готельного господарства, та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Практична підготовка здобувачів вищої освіти здійснюється з таких питань:

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організація приміщень у підприємствах готельного господарства;
- організація процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- організація обслуговування клієнтів у підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організація праці в готельному господарстві;
- організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства та його контроль.

Після опанування курсу «Організація готельного господарства» здобувачі вищої освіти мають демонструвати наступні програмні результати навчання:

- Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.
- Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.
- Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.
- Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
- Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і

контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

- Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

- Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

«Організація готельного господарства» є нормативною навчальною дисципліною для здобувачів вищої освіти, які навчаються за освітньо-професійною програмою бакалавра з галузі знань "Сфера обслуговування". Програму навчальної дисципліни розроблено у відповідності до вимог освітньо-професійної програми підготовки бакалавра.

## Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Модуль		Змістовий модуль		Обсяги годин					
№	назва	№	назва	ЛЗ	ПЗ	СМ	Разом		
1.	Організація готельного господарства	<b>ЗМ 1.</b>	<i>Основи організації підприємств готельного господарства</i>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>56</b>		
		1.1.	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2	2	4	8		
		1.2.	Еволюція основних форм підприємств індустрії гостинності	2	2	4	8		
		1.3	Типізація та класифікація підприємств готельного господарства	2	2	4	8		
		1.4.	Характеристика приміщень готельних підприємств	2	2	4	8		
		1.5	Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів.	2	2	4	8		
		1.6	Організація нежитлових приміщень готельного господарства.	2	2	4	8		
		1.7	Теоретичні основи сервісної діяльності	2	2	4	8		
		<b>ЗМ 2.</b>	<b>Організація та технологія обслуговування в готелі</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>64</b>		
		2.1	Організація роботи служби прийому та розміщення	2	2	4	8		
		2.2.	Організація та технологія бронювання послуг	2	2	4	8		
		2.3	Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	2	2	4	8		
		2.4	Організація служби безпеки в готелі	2	2	4	8		
		2.5	Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях	2	2	4	8		
		2.6	Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	2	2	4	8		
		2.7	Анімаційні послуги в готелях	2	2	4	8		
		2.8	Економічні аспекти функціонування готельних підприємств	2	2	4	8		
		<b>Всього годин по навчальній дисципліні</b>				<b>30</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>120</b>

**ЗМ 1. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**  
**Тема 1. СУТНІСТЬ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

**Ключові слова:** послуга; гостинність; технологічні процеси; концепція гостинності; концепції уніфікованих технологій готельних послуг; моделі гостинності, американська модель, європейська модель, готельна сегрегація, азіатська модель, східноєвропейська модель.

**Мета:** поглиблення теоретичних знань щодо систематизації концепцій гостинності.

**Практичні завдання**

**Завдання 1.** Дослідити найбільші готелі світу. За даними мережі Інтернет охарактеризувати найбільші готелі світу. Заповнити таблицю 1. Зробити висновки щодо географічного розташування цих готелів.

*Таблиця 1*

Найбільші готелі світу (за динними на рік)			
№	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів

**Завдання 2.** Особливості національної гостинності в різних країнах світу.

Представити доповідь – презентацію про особливості надання послуг гостинності в різних країнах світу за варіантом згідно переліку:

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| 1. Австралія       | 7. Японія     |
| 2. Бразилія        | 8. Мексика    |
| 3. Велика Британія | 9. Канада     |
| 4. Китай           | 10. Франція   |
| 5. США             | 11. Німеччина |
| 6. Індія           | 12. Італія    |

**Завдання 3.** Користуючись даними статистичних бюлетенів по колективних засобах розміщення, розрахувати окремі показники, що характеризують сучасний стан підприємств готельного господарства (ПГГ) певних регіонів України. Результати розрахунків представити в табл. 2 Використовуючі дані таблиці 2 визначити:

- питому вагу підприємств готельного господарства досліджуваної області в структурі готельної бази України за показниками «одноразова місткість» та «тривалість перебування приїжджих у ПГГ»;
- рівень завантаження підприємств готельного господарства України та досліджуваного регіону;
- динаміку розвитку всіх досліджуваних показників;

Зробити висновки про існування певних тенденцій розвитку готельного господарства досліджуваного регіону та України.

Таблиця 2

Рівень завантаження підприємств готельного господарства України та досліджуваної області

Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників останнього року до першого року, %
		20...	20...	20...	
Одноразова місткість підприємств готельного господарства, місць	Усього по Україні				
	у т. ч. в досліджуваній області				
Частка ПГГ досліджуваної області у загальній місткості, %					x
Тривалість перебування приїжджих у ПГГ, людино-днів	Усього по Україні				
	у т. ч. в досліджуваній області				
Частка ПГГ досліджуваної області у загальному обсязі наданих людино-днів обслуговування, %					x
Рівень завантаження ПГГ, %	Усього по Україні				x
	у т. ч. в досліджуваній області				x

### Ситуаційне завдання 1.

Завтрашній день готельної індустрії визначається вже сьогодні під впливом потреб клієнтів. Серед основних напрямків розвитку галузі - централізація управління, поява спеціалізованих готелів, орієнтованих на обслуговування певного сегменту ринку, об'єднання об'єктів розміщення з торгово-розважальними і офісними комплексами, будівництво апартаментів для тривалого проживання, керованих готельними операторами. Важливу роль відіграє введення новітніх технологій, завдяки яким значно спростився процес бронювання готельних послуг. Спеціально створенні операційні системи забезпечують функціонування внутрішніх служб готелю, наприклад, дозволяють ефективно керувати номерним фондом.

Змін зазнає технічне оснащення номерів. До послуг клієнтів - високошвидкісне з'єднання з Інтернетом, порти підключення різного роду техніки, панелі управління освітленням та іншими зручностями.



Багато готелів хочуть здивувати гостей своїм розташуванням: на кронах дерев, від водою, високо в горах. В голландському місті Харлінген працюють апартаменти в вежі підйомного крана, в Новій Зеландії можна пожити в *Hobbit Motel*, який збудований у відповідності до традицій „архітектури гобітів”. Цілком ймовірно, що в майбутньому туристи зможуть зупинитись в повітряних готелях - вже анонсовано два проекти подібних об'єктів розміщення. Перший з'явиться в найближчому майбутньому - корпорація *Aeros* відкриє повітряний готель на базі 4-поверхового дирижабля *Aeroscraft ML866*. В ньому будуть каюти для подорожуючих, ресторани, пасажирські салони, конференц-зали, бібліотека. Цікаво, що дирижабль повинен використовувати на 50% менше енергії, чим літак такої ж місткості.

Другий проект реалізують компанія *Massaud Studio* і французьке Агентство аеронавігаційних досліджень. Вони працюють над створенням повітряного корабля, на борту якого зможуть розміститись до 40 чоловік. Судно зможе розвинути швидкість до 146 км/год і подолати близько п'яти тисяч кілометрів без дозаправки.

Цікава форма готелів отримала розповсюдження в Японії в 1970-х роках. Мова йде про готелі-капсули, які сьогодні в трохи зміненому вигляді починають завойовувати країни Старого Світу. Інвестори бачать в них низку переваг - відносно невисокі затрати, швидка окупність, велика місткість. Готелі з мінімальною площею номерів, які часто не мають вікон, відкривають три британські мережі - *Yotel*, *Easy Hotel* і *CitizenM*. Оператори роблять ставку на невисоку вартість проживання, зручне розташування і використання інноваційних технологій. Наприклад, вартість номера в готелях *Easy Hotel* в Європі - 25 фунтів. Готелі-капсули від цієї компанії з'являться також в ОАЕ, Нідерландах, Сінгапурі, Таїланді, Німеччині, Південній Африці, США і Росії. Первісток оператора *Yotel* в 2007 р. прийняв гостей в лондонському аеропорту Гатвік. В номерах площею 7 м<sup>2</sup> вдалося помістити душ, туалет, телевізор. Можна проектувати на стіни і стелю фільми і фотографії.

Ще одна тенденція - поява так званих *Smart* готелів, в яких зводиться до мінімуму контакт з обслуговуючим персоналом і відкриваються нові можливості по управлінню навколишнім середовищем. Серед останніх подій - відкриття *Majestic Minima* в Південній Австралії. Повністю переведений на високотехнологічний метод обслуговування готель пропонує гостям самотійно, через апарат з сенсорним екраном, заплатити за проживання, отримати ключі від номерів, заплатити за стоянку і сніданки в кафе по сусідству. Реконструкція *Majestic Minima* обійшлась власникам в 9 млн. доларів. Тепер готель-бутік користується великою популярністю. За 99 доларів гість отримує комфортний номер площею 14 м<sup>2</sup> з балконом, високошвидкісним доступом в Інтернет, широкоформатним LCD - монітором. Сенсорні екрани і спеціальні автоматичні стійки для гостей отримують все більше розповсюдження в готельному бізнесі. Наприклад, стійки для самотійної реєстрації встановлені в готелях мережі *Huatt* в США, Канаді і країнах Карибського регіону. Схожа технологія апробується в готельних ресторанах і барах. Корпорація *Microsoft* розробила спеціальну систему

Microsoft Surface, перетворюючи весь стіл в великий сенсорний екран. З його допомогою клієнти можуть ознайомитись з меню і зробити замовлення, послухати музику або пограти в ігри. Нову послугу вже запропонували відвідувачам бара Adour в готелі St. Regis Hotel (New York).

Технічне оснащення номера стає найважливішим фактором при виборі готелю. Один з лідерів в цьому змаганні - мережа The Paninsula Hotels. Під керівництвом Фрезера Хікокса, який очолює спеціальний підрозділ компанії, проводяться дослідження по вивченню попиту на технічні новинки. В відкритому в 2007 р. The Paninsula Токуо гостьові кімнати оснащені безпроводною панеллю управління температурою повітря, освітлення, жалюзі, будильником, телефоном і аудіо системою, яка розташована біля ліжка. Працює нічна підсвітка дороги до ванної, в якій, до речі, встановлені манікюрні сушки для нігтів і зволожувачі повітря. В номер є індикатори вуличної температури, інтернет-радіо на три тисячі станцій. Розширені функції телефону дозволяють переводити дзвінки з мобільного на готельний номер.

Ідею високотехнологічного номеру активно підтримує мережа готелів Fairmont, де також встановлюють безпроводні панелі управління. Крім цього, вони забезпечують зв'язок між гостем, обслуговуючим персоналом і рецепцією.

На світовому готельному ринку з'являються люксові бренди з ексклюзивними дизайнерськими рішеннями. Готельєри підписують договори про співпрацю з відомими будинками моди, власниками легендарних торгових марок. Прикладом успішної співпраці може служити альянс The RitzCarlton і Bulgari. Компанії розділили повноваження для ефективного просування нових готелів. Результатом стала поява групи Bulgari Hotels & Resorts. The Rezidor Hotel Group анонсував бренд Hotel Missoni. Перші об'єкти мережі з'являться в Единбурзі і Кувейті в майбутньому. Деякі оператори просувають власні люксові бренди. Прикладом можуть служити Starwood з торговою маркою W або Intercontinental Hotels Group з Indigo.

#### *Питання для обговорення:*

1. Вкажіть основні тенденції розвитку готельного бізнесу.
2. Подумайте, з чим пов'язані спроби диференціації пропозицій готелів на ринку?
3. На які цільові сегменти ринку розраховані описані групи незвичайних готелів? Які потреби клієнтів ці готелі прагнуть вдовольнити?

#### **Тести**

**1.** Гостинність – це:

- а) система зі створення комфортного перебування подорожуючого поза місцем постійного проживання;
- в) створення корпоративної культури; б) широкий асортимент додаткових послуг; г) відповідність засобу розміщення певним стандартам якості.

**2.** Готельні послуги поділяються на:

- а) основні і додаткові; б) основні і допоміжні;

в) платні і безкоштовні; г) послуги розміщення і харчування.

**3.** До послуг розміщення належать:

а) безоплатне розміщення фізичною особою членів своєї сім'ї та інших осіб;  
б) розміщення юридичною особою своїх працівників у засобі розміщення, яке їй належить;

в) розміщення осіб, з якими підписується договір про найм житла на строк, що не перевищує один місяць; г) розміщення осіб, які навчаються у навчальному закладі, у засобі розміщення, яке йому належить.

**4.** У попередньому замовленні номерів (місць) у готелі беруть участь:

а) менеджер бронювання СПіР, портье, асистент портье; б) касир, менеджер готелю; в) менеджер бронювання СПіР, консьєрж; г) метрдотель, асистент портье.

**5.** На коефіцієнт завантаження засобу розміщення впливає така особливість надання готельної послуги, як:

а) невідчутність; б) нездатність до зберігання; в) мінливість якості; г) сезонний характер попиту.

**6.** Документація, що встановлює правила виконання певних видів робіт у готелі, носить назву:

а) експлуатаційної; б) туристської; в) нормативної.

**7.** Правила користування готелем та надання готельних послуг визначають взаємні права та обов'язки:

а) адміністрації та персоналу готелю; б) готельного підприємства та вищого органу; в) адміністрації готелю та проживаючих (замовників).

**8.** Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг оплата за проживання в готелі здійснюється:

а) подовово та погодинно; б) подовово з оплатою додатково за півдобу при виїзді після 12 до 0 годин; в) подовово з оплатою додатково за півдобу при заїзді з 0 до 12 годин і при виїзді після 12 до 0 годин.

**9.** Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг готель гарантує гостям зберігання їх речей:

а) усіх, що знаходяться в номері; б) усіх, що знаходяться в номері, крім цінних, які слід здавати на окреме зберігання;  
в) усіх речей без винятку.

**10.** У разі порушення Правил користування готелем та надання готельних послуг адміністрацією готелю споживач має право:

а) тільки записати скаргу у Книгу скарг і пропозицій; б) тільки скаржитись у вищі органи; в) розірвати договір з готелем і вимагати відшкодування збитків.

**11.** Одним із авторів концепції «Індустрія гостинності» є:

а) британський вчений Дж. Торкилдсен; б) німецький вчений В. Фрейер; в) російський вчений А. С. Кусков; г) американський вчений Дж. Гриффин.

**12.** Документом, згідно з яким готель має бути «підприємством будь-якої організаційно-правової форми», є:

а) Закон України «Про туризм»; б) Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»; в) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»; г) ДСТУ 4269:2003 «Послуги

туристичні. Класифікація готелів».

**13.** Відповідно зі статистичними даними, одноразова місткість засобів розміщення гостинного типу в умовах сьогодення складає:

а) менше ніж 50 тис.; б) майже 120 тис.; в) майже 530 тис.; г) більше ніж 800 тис.

## **Тема 2. Еволюція основних форм підприємств індустрії гостинності**

**Ключові слова:** гостинність, притулок для подорожуючих, хан, каравансарай, гостьовий дім, заїжджий двір, таверна, готель, готель, корчма, гостинний двір, готельний ланцюг.

**Мета:** поглиблення теоретичних знань щодо систематизації розвитку готельного господарства та виявлення його основних особливостей.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Історія успіху міжнародної готельної мережі. За даними Інтернету та сайтів міжнародних готельних мереж охарактеризувати найбільші готельні ланцюги світу. Заповніть таблицю 1. І зробіть висновки щодо змін за останні роки.

*Таблиця 1*

#### **Найбільші готельні ланцюги світу (за даними на \_\_\_\_\_ рік)**

№	Найменування готельного ланцюга	Кількість готелів	Кількість номерів

#### **Перелік міжнародних готельних ланцюгів**

Accor

Best Western Hotels Holiday Inn

Hyatt Hotels & Resorts ITT Sheraton

Intel Continental Hotel & Resorts Kempinski

Le Meridien Hotel Asia Pacific Maritim

Marriott Mercure Novotel

Radisson Hotel Worldwide Ramada Hotels

Ritz-Carlton Sofitel Sol Melia Shangri-La

The Leading Hotels of the World Westin Hotel & Resorts

**Завдання 2.** Дослідити особливості формування та функціонування національних готельних мереж. Інформацію представити у вигляді презентації.

Перелік національних готельних мереж:

Reikartz Group;

Premier Hotels and Resorts;

Ribas Hotels Group;

Vertex Hotel Group;

Senator Hotels & Apartments

**Завдання 3** Розрахувати середні доходи від основного виду діяльності підприємств готельного господарства України та певної області, заповнити табл. 2 та розрахувати:

- питому вагу доходу від надання додаткових послуг у загальному доході підприємств готельного господарства України та вибраного регіону;
- зміну значень усіх показників по різних видах доходів у динаміці за три роки;
- структуру загального доходу підприємств готельного господарства України й вибраного регіону та зробити певні висновки.

Таблиця 2

Середні доходи від основного виду діяльності підприємств готельного господарства України та досліджуваної області

Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників останнього року до першого року, %
		20...	20...	20...	
Доходи від основного виду діяльності, тис. грн.	Усього по Україні				
	у т.ч. в досліджуваній області				
Частка основних доходів ПГГ досліджуваної області у доході по Україні, %					x
Тривалість перебування приїжджих, людино-днів	Усього по Україні				
	у т.ч. в досліджуваній області				
Середній дохід у розрахунку на одну людино-добу, грн.	Усього по Україні				
	у т.ч. в досліджуваній області				

### Тести

У кожному тесті потрібно вибрати одну із чотирьох варіантів відповіді, яка є правильною.

1. Засоби розміщення, поширені у Стародавній Персії, Середньому Сході та Закавказзі, – це :

а) постійні двори; б) таверни; в) караван-сараї; г) остерії.

2. Початковим етапом організації готельної справи на Русі є:

а) X-XI ст.; б) XII-XIII ст.; в) друга половина XX ст. г) XIV-XV ст.

3. Перші в світі мотелі з'явилися у:

а) Японії; б) Китаї; в) Іспанії; г) США

4. Етимологія поняття «ям» як попередника постійного двору на Русі у XII-XIII ст. пов'язана з:

а) розташуванням ямів один від одного на відстані кінного переходу; б) незадовільним станом дорожнього покриття; в) перебуванням ямів у віданні Ямського наказу; г) обслуговуванням приїжджих службою ямщиків.

5. Зайвою характеристикою «гостинних дворів», які існували на Русі з XV ст., є:

а) надання можливості приїжджим здійснювати комерційні операції; б) поєднання споруд із мебльованими кімнатами разом із торговельними рядами,

лавками, складами; в) організація обслуговування в гостинних дворах виключно високопосадовців та членів царської родини; г) обнесення гостинних дворів стінами і баштами з в'їзними воротами.

6. Перші письмові згадки про таверни як заклади розміщення містяться у:

а) старому Завіті; б) кодексі царя Вавилонії Хаммурапі; в) Рігведі; г) Корані.

7. Державні двори-приміщення для прийому на нічліг, поширені у Стародавній Греції, – це :

а) катагогії; б) пандокеї; в) караван-сараї; г) пндукі.

1. Постоялі двори в Європі, особливо у Великобританії, отримали стимул до розвитку внаслідок

А) закриття багатьох монастирів; Б) королівських указів; В) технічного прогресу; Г) збільшення кількості паломників.

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

а) відправлення і доставка пошти, транспортно-технічні послуги (перекування коней, лагодження возів); б) надання ночівлі та сніданку; в) надання цілодобового обслуговування; г) надання холодного водопостачання.

3. Назвіть нові регіони світу, де розвиток готельної індустрії в кінці ХХ ст. здійснювався випереджальними темпами.

а) Африка; б) Австралія; в) Європа і США; г) країни Південно-Східної Азії, Японія і Китай.

4. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 20–30-ті роки ХХ ст.:

а) визначення юридичного статусу готелів; б) використання готелів не за призначенням; в) масове готельне будівництво?

5. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 50-ті роки ХХ ст.:

а) масове будівництво готелів низького рівня якості; б) поява відомчих готелів; в) різке підвищення якості готельного будівництва?

6. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 60-ті роки ХХ ст.:

а) масове будівництво готелів відомчого підпорядкування; б) будівництво готелів за участю іноземних фірм; в) широка модернізація готельної бази?

7. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 70–80-ті роки ХХ ст.:

а) передача готелів у відання місцевих органів влади; б) «бум» готельного будівництва та підвищення його якості; в) початок розбудови комунальних готелів?

8. Забезпеченість готелями в Україні на початку 2000-х років знаходилась на рівні:

а) менше 3 місць; б) між 4 і 7 місцями; в) більше 5 місць.

9. Найбільшу частку в готельному господарстві України на початку 2000-х років складали:

а) готелі та мотелі; б) готельно-офісні центри та мотелі; в) готелі й гуртожитки для приїжджих.

10. Перспективними типами готельних підприємств для розбудови в Україні тепер є:

а) готелі високого класу, малі готелі й хостели; б) гуртожитки для приїжджих і молодіжні табори; в) готелі на воді й флайтелі.

### **Тема 3 Типізація та класифікація підприємств готельного господарства**

**Ключові слова:** тип засобу розміщення; фактори, які впливають на тип засобу розміщення; основні типи засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006.

**Мета заняття.** Формування навичок правильно визначати тип певного засобу розміщення; набуття вмінь здійснювати докладний опис закладів готельного господарства з урахуванням факторів, які впливають на умови їх функціонування.

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Користуючись інформацією про основні фактори, які впливають на типізацію засобів розміщення, зробити докладний опис закладів, вимоги до яких наведені у ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»: агроготель, готель-резиденція, туристична база, бунгало, акватель, палас-готель, туристичний комплекс, гостьовий будинок, апарт-готель, санаторій, конгрес-центр, хостел, клуб-готель, готельно-офісний центр, ботель, конгрес-центр, будинок відпочинку, флотель, табір праці і відпочинку, круїзне судно, курортний готель, гірський притулок, мотель, пансіонат, гуртожиток, готель-люкс, профілакторій, кемпінг. Обґрунтувати відповідь, заповнити табл. 1.

*Таблиця 1*

Опис певного засобу розміщення з урахуванням факторів, які впливають на його тип

№ з/п	Фактори, які впливають на типізацію засобів розміщення	Ознаки факторів, притаманні засобу розміщення, який аналізується
1	Місцезнаходження засобу розміщення	
2	Термін перебування клієнтів	
3	Режим функціонування засобу розміщення	
4	Місткість номерного фонду засобу розміщення	
5	Контингент споживачів послуг засобу розміщення	
6	Режим харчування та користування зручностями у засобі розміщення	
7	Функціональне призначення засобу розміщення залежно від мети перебування	

**Завдання 2.** Провести дослідження типології засобів розміщення, рекомендованої Всесвітньою туристичною організацією (UNWTO), та типології, запровадженої в Україні згідно з ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». По результатах дослідження заповнити табл. 2 двічі – окремо для типології засобів

розміщення за UNWTO та за ДСТУ 4527:2006.

Таблиця 2

Типологія засобів розміщення туристів				
Засоби розміщення туристів				
Колективні засоби розміщення				Перелік окремих типів індивідуальних засобів розміщення
Перелік окремих типів готелів	Перелік окремих типів індивідуальних засобів розміщення	Перелік окремих типів спеціалізованих засобів розміщення	Перелік окремих типів інших колективних засобів розміщення	
..	...	...	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...

На підставі проведеного дослідження :

- зробити порівняння світового досвіду типології засобів розміщення з вітчизняною практикою;
- виявити типи колективних засобів розміщення України, які за призначенням та за рекомендаціями UNWTO мають знаходитися в інших групах;
- обґрунтувати відповідь.

**Завдання 3.** Визначити категорію готелю:

**1.** Готель має технічне оснащення: пасажирський та вантажний ліфти, кольоровий телевізор у кожному номері, телефонний апарат в багатокімнатних номерах – у кожній кімнаті. Наявність міні-сейфа у кожному номері або сейфа з індивідуальними відділками у службі приймання. Кількість місць в одно- та двомісних номерах – 100%, з них – не менше ніж 5% - багатокімнатні номери з додатковим санвузлом. Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму.

Обов'язкове цілодобове піднесення багажу (з машини в номер та із номера в машину). Обов'язкова наявність ресторану, банкетної зали, бару, який повинен працювати цілодобово. Наявність окремого приміщення для харчування персоналу.

**2.** Рецепція та зона відпочинку мають спеціальний покрив підлоги у вигляді мозаїки з натуральних матеріалів. Вимикання загального освітлення у номерах здійснюється за допомогою дистанційного пульта керування біля узголів'я ліжка. Кондиціонування відбувається в усіх житлових приміщеннях. Комплекс послуг різноманітний, у тому числі: цілодобове обслуговування харчуванням у номері, конференц-сервіс, користування в приміщеннях для біологічного відновлення організму, догляду за зовнішністю. Контроль покоївою санітарного стану номера протягом дня; прасування протягом години, а також у вихідні дні; подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя, прання з виконанням замовлення протягом півдоби.

**3.** Технічне оснащення готелю: двері й замки із внутрішніми запобіжниками, звукоізоляція на рівні 35 дБА, резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу, кондиціонування приміщень та послуги харчування



відсутні. Опалювання громадських і житлових приміщень центральне або здійснюється окремими приладами. Пасажирський ліфт передбачений у будинках, які мають більше чотирьох поверхів. Більше третини номерів у готелі становлять багатомісні. Прибирання номерів та заправлення ліжок покоївкою щоденне. Піднесення багажу клієнтів з машини в номер і назад не передбачено.

Вимога до наявності рекламних матеріалів із туристичною та іншою інформацією у номері відсутня. Телевізор надається на прохання гостя.

**4.** У номерному фонді готелю є багатокімнатні номери (суміжні). Інформаційні матеріали в номерах представлені телефонним довідником, рекламними буклетами з туристичною інформацією. Бізнес-центр пропонує такі послуги: електронні засоби зв'язку, копіювальну техніку. Є тренажерний зал та масажний кабінет, перукарня першої категорії, торговельні кіоски. Готель має у своєму розпорядженні стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських і житлових приміщень (у тому числі ліфтів) протягом доби. Автостоянка біля готелю, кількість місць – не менше ніж 20% від кількості номерів. Вхід до кафе, розташованому на першому поверсі, з готелю та з вулиці. Обслуговування харчуванням у номері – з 7:00 до 24:00.

### Тести

**1.** Форма № 1-КЗР – це:

а) анкета проживаючого; б) реєстраційна картка; в) звіт про діяльність готельного підприємства; г) візитна картка.

**2.** Підприємство, яке складається з номерів і надає обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправленням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів, – це:

а) колективний засіб розміщення; б) спеціалізований засіб розміщення; в) готель; г) аналогічний готелю засіб розміщення.

**3.** Згідно з чинним законодавством України, мінімальний номерний фонд готелю повинен бути не менше:

а) 5 номерів; б) 6 номерів; в) 7 номерів; г) 10 номерів.

**4.** Згідно з українським законодавством, визначення основних типів засобів розміщення та готельних номерів міститься у:

а) ДСТУ 3267:1995 «Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 3269:1995 «Класифікація готелів»;

б) ГОСТ 28681.4-95 «Класифікація готелів»;

в) ДСТУ 2003 «Загальні вимоги до готелів», ДСТУ 2003 «Послуги туристичні та готельні»;

г) ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

**5.** Головний критерій віднесення засобу розміщення до групи індивідуальних чи колективних полягає в: а) формі власності; б) обмеженні певної кількості місць для ночівлі; в) порядку подання фінансової та статистичної звітності; г) реєстрації власника або орендаря в якості СПД.

- 6.** До колективних засобів розміщення не належать: а) площадки для кемпінгу; б) орендовані кімнати у сімейних домах; в) стоянки морського та річного транспорту; г) бази відпочинку.
- 7.** Відомості, про які керівництво готелю має право не інформувати замовника послуг, – це:
- а) місце знаходження; б) категорія готелю (якщо є); в) свідоцтво про державну реєстрацію власника готелю; г) рік побудови.
- 8.** Головна відмінність готелю від аналогічного йому закладу полягає у:
- а) формі власності; б) організаційно-правовій формі підприємства; в) структурі готельної послуги; г) угрупованні номерів по категоріях.
- 9.** Готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, а спеціально обладнана і використовується як офіси, – це :
- а) мотель; б) конгрес-центр; в) готельно-офісний центр; г) бізнес-центр.
- 10.** Готельне підприємство, яке має умови для обслуговування засобів водного транспорту, – це :
- а) мотель; б) готель; в) флотель; г) ботель.
- 11.** Французька система категоризації готелів передбачає наявність:
- а) букв; б) зірок; в) корон; г) діамантів.
- 12.** Країна, яка нещодавно використовувала буквену систему категоризації готелів, а зараз приєдналася до вимог Асоціації «Hotelstars Union», – це: а) Греція; б) Італія; в) Німеччина; г) Австрія.
- 13.** Уперше спроби Всесвітньої туристичної організації щодо запровадження універсальної системи категоризації готелів відбулись у:
- а) 1970 р.; б) 1972 р.; в) 1980 р.; г) 2000 р.
- 14.** Згідно з рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації всі засоби розміщення поділяють на такі класи: а) державні та приватні; б) колективні, спеціалізовані, аналогічні, індивідуальні; в) державні, комерційні, комунальні, громадські; г) індивідуальні та колективні.
- 15.** Система категоризації готелів, яка використовується в більшості країн Європи, – це: а) система зірок; в) система корон; б) система букв; г) система балів.
- 16.** Професійний підхід до розробки стандартів по засобах розміщення та провадження процедури категоризації готелів не використовується у: а) Швейцарії; б) Австрії; в) Іспанії; г) Великій Британії.
- 17.** Офіційний підхід до розробки стандартів по засобах розміщення та провадження процедури категоризації готелів не використовується в: а) Єгипті; б) Австрії; в) Україні; г) Франції.
- 18.** Категорія «міні-готель» заснована для певних засобів розміщення: а) Швейцарії; б) Хорватії; в) Росії; г) Туреччини.
- 19.** Категоризація кемпінгів та клубних готелів по класах (А, В) запроваджується у:
- а) Марокко; б) Кіпрі; в) Німеччині; г) Чилі.
- 20.** Сталим виразом у сфері міжнародного готельного бізнесу щодо системи категоризації засобів розміщення є:

а) індійська система балів; б) малайська система рьоканів; в) британська система діамантів; г) туніська система літер.

#### Тема 4. Характеристика приміщень готельних підприємств

**Ключові слова:** типи приміщень підприємств готельного господарства за функціональним призначенням, основні та допоміжні приміщення підприємств готельного господарства.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації приміщень на підприємстві готельного господарства.

##### Практичні завдання

**Завдання 1.** Підприємство готельного господарства «Миколаїв» функціонує на ринку готельних послуг м. Миколаєва, належить до центру обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Перевагою готелю є зручне місцерозташування. Готель «Миколаїв» має категорію «\*\*», за типом є транзитним готелем, оскільки призначений для обслуговування, як правило, транзитних пасажирів, частка яких становить 55% обслуговуваних споживачів готельних послуг.

Номерний фонд готелю становить 60 номерів різних категорій. Крім основних, готель надає обмежений перелік додаткових послуг. З метою розширення пропозиції додаткових послуг у готелі проведено дослідження незадоволених потреб споживачів готельних послуг, які вказали такі напрями роботи готелю:

- 30 % опитаних на перше місце поставили необхідність розширення комплексу додаткових послуг (зокрема, респонденти зазначили потребу розширення послуг ділового призначення);

- два сегменти (по 26,7 %) вказали на необхідність проведення ремонту та відновлення меблювання кімнат і застосування більш гнучких цін на готельні послуги;

- 10 % вважають важливим підвищення професійного рівня працівників;

- 6,6 % респондентів – інші напрями.

Виходячи із результатів маркетингового дослідження, керівництво готелю визначило доцільність відкриття міні-бізнес-центру та тренажерного залу для споживачів, які перебувають з короткою діловою метою.

Відповідно до умов практичної ситуації виконайте такі завдання:

1. Визначте та опишіть функціональний склад приміщень, які необхідні для створення міні-бізнес-центру в готелі.

2. Обґрунтуйте конструктивну доцільність місце розташування міні-бізнес-центру.

3. Визначте та обґрунтуйте перелік необхідного обладнання міні-бізнес-центру.

4. Складіть орієнтовний кошторис витрат на реалізацію заходів з відкриття міні-бізнес-центру.

5. Визначте та опишіть функціональний склад приміщень, які необхідні для створення тренажерного залу у готелі.

6. Обґрунтуйте конструктивну доцільність місця розташування тренажерного залу в готелі.

7. Визначте та обґрунтуйте перелік необхідного обладнання тренажерного залу.

8. Складіть орієнтовний кошторис витрат на реалізацію заходів з відкриття тренажерного залу.

9. Обґрунтуйте перспективні напрями розвитку додаткових послуг у готелі відповідно до особливостей розвитку ринку готельних послуг м. Миколаєва і визначте необхідність відповідних функціональних приміщень у готелі.

**Завдання 2.** Тризірковий готель «Турист» розташований в діловій частині невеликого міста. Управління готелем здійснює його власник, який є генеральним директором.

Готель має застарілу матеріально-технічну базу. Значна частина його підсобних приміщень використовується неефективно. Разом із тим, активізація ділової активності в місті призвела до зростання попиту на номери підвищеного комфорту. Для введення в експлуатацію 20 додаткових місць власник готелю вирішив здійснити реконструкцію підсобних приміщень, починаючи з 1 серпня. В результаті організації семінарів і конференцій для бізнес-туристів планується скоротити кількість простоїв до 62 днів за рік. Номерний фонд цілорічного готелю «Турист» становить 350 місць.

На підставі отриманої інформації потрібно:

– Сформувати кваліфікаційну карту – набір кваліфікаційних характеристик (освіта, володіння спеціальними навичками тощо), якими повинен володіти співробітник, що займає певну посаду адміністратора бізнес-центру готелю.

– Розробити організаційну структуру управління готелем, враховуючи, що діапазон контролю на кожному рівні управління не повинен перевищувати 7 (крім першого).

**Завдання 3.** Здійсніть функціональне планування приміщень готелів різних типів. Накресліть схеми функціональної структури готелів таких типів: малого готелю категорії 3\*, готелю категорії 5\* великої місткості, курортного готелю, приміщень павільйонного типу.

### Тести

1. У розвинутій готельній будівлі виділяють такі основні функціональні приміщення):

а) блок приймально-допоміжних приміщень; б) блок санітарно-гігієнічних приміщень; в) блок приміщень житлової групи; г) блок приміщень харчування; д) блок приміщень адміністрації; е) блок підсобних і господарських приміщень; є) блок ремонтних приміщень; ж) блок спортивних приміщень.

2. Для функціональної організації готелю істотне значення має кількість входів у будівлю. Готелі великої місткості і високого рівня комфорту мають

а) 2 входи (основний і службовий); б) не менше 3–4 входів;

в) 5 входів; г) один вхід.

3. Схема, що складається з частин, в яких функціональні процеси проходять в невеликих рівнозначних просторових осередках називається:
- а) осередкова; б) коридорна; в) загальна; г) анфіладна.
4. Анфіладна схема формується:
- а) з приміщень, розташованих окремо і не пов'язаних між собою; б) з ряду приміщень, розташованих одне за одним і об'єднаних між собою наскрізним проходом; в) з приміщень, з'єднаних спільним коридором; г) немає правильної відповіді.
5. Схема, побудована на розподілі приміщень або їх груп в окремих об'ємах павільйонах, пов'язаних між собою єдиним композиційним рішенням, – це:
- а) анфіладна; б) змішана; в) коридорна; г) павільйонна.
6. Склад додаткових приміщень, котрі підвищують комфорт готелю:
- а) не нормується і приймається відповідно до завдання на проект; б) нормується відповідно до вимог ДБН В.2.20:2008; в) нормується відповідно до вимог ДСТУ 4269 2003; г) всі відповіді правильні.
7. Композиційний прийом, за якого всі групи, за винятком господарської, розміщують в одній будівлі – це:
- а) блокова композиція; б) павільйонна композиція; в) централізована композиція; г) змішана композиція.
8. У павільйонній композиції всі групи приміщень:
- а) знаходяться в окремих будівлях; б) знаходяться в одній будівлі; в) пов'язані між собою коридором; г) немає правильної відповіді.
9. До приміщень господарського і складського призначення можна віднести:
- а) перукарні, пункти прокату; б) фотолaboratorії, пральні, медичний пункт; в) господарчі і складські; г) всі відповіді правильні.
10. У підвальних і підземних поверхах за умови забезпечення природного освітлення за допомогою інженерних пристроїв допускається розміщення:
- а) службових та адміністративних приміщень; б) житлових приміщень; в) вестибюльних приміщень; г) ресторанних приміщень.
11. Плавальний басейн, сауна, зал спортивних тренажерів, масажний зал, лікувально-оздоровчий комплекс належать до:
- а) приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування; б) вестибюльних приміщень; в) культурно-масового обслуговування; г) немає правильної відповіді.

### **Тема 5. Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів.**

**Ключові слова:** холи, вітальні, коридори, номерний фонд, тип номеру, номер, апартамент, стандарт, люкс, напівлюкс, сьют, дуплекс, ліжко-місце

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації приміщень житлової групи на підприємстві готельного господарства.

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** На основі вимог ДБН В.2.20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» розрахувати склад та площу номерного фонду: готелю 3\* на 56 номерів; готелю 5\* на 100 номерів; готелю 4 \* на 250 місць; готелю 3\* на 60

номерів; готелю 5\* на 70 номерів. Розрахунок оформити у вигляді нижченаведеної таблиці 1.

Таблиця 1

Розрахунок номерного фонду готелю категорії 3\* місткістю 100 номерів (приклад)

№п/п	Категорія номеру	Характеристика номера						Кількість номерів даної категорії, шт.	Площа яку займають номери даної категорії, м <sup>2</sup>
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м <sup>2</sup>	Площа сан. вузлів, м <sup>2</sup>	Площа передп. окою, м <sup>2</sup>	Загальна площа номеру, м <sup>2</sup>		
1	Апартамент	3	2	40	8,7	2	50,7	2	101,4
2	Люкс	2	2	30	5,2	2	37,2	2	74,4
3	Стандарт	1	2	10	3	1,5	14,5	75	1087,5
1	1	10	3	1,5	14,5	46	667		
4	Стандарт для інвалідів	1	1	12	3,6	2,4	18	5	90
Разом		–	–	102	23,5	9,4	134,9	130	2020,3

**Завдання 2.** Міні-готель «Корал», що розташований в центрі міста, має 10 номерів, серед них 3 – «Standard», 2 – «Superior», 3 – «Suite», 2 – «Family Room». Розрахуйте місячну завантаженість міні-готелю (30 днів), якщо номери категорії «Standard» були зайняті 78 номер-ночей, «Superior» – 35 номер-ночей, «Suite» – 64 номер-ночей, а «Family Room» – 27 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

**Завдання 3.** В 4-зіркових готелях 5 % від загальної кількості номерів складають апартаменти, всі інші номери повинні бути одно- та двомісні. Розрахуйте відповідну кількість номерів та узагальнити у таблиці:

	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>
1	двокімнатний		2	25
2	однокімнатний двомісний		2	16
3	однокімнатний одномісний		1	12
4	апартаменти	15	2	55

**Завдання 4.** В 5-зіркових готелях 10 % від загальної кількості номерів складають апартаменти, всі інші номери повинні бути одно- та двомісні. Розрахуйте відповідну кількість номерів та узагальнити у таблиці :

	Найменування номера	Кількість номерів	Кількість в них місць	Площа одного номера, м <sup>2</sup>
1	двокімнатний		2	32
2	однокімнатний двомісний		2	25
3	однокімнатний одномісний		1	16
4	апартаменти	20	2	55

## Тести

1. До групи житлових приміщень входять:
  - а. житлові кімнати;
  - б. приміщення поповерхового обслуговування;
  - в. приміщення громадського призначення (дитячі кімнати);
  - г. всі відповіді правильні.
2. Приміщення, що відокремлено від людського потоку різними декоративними перегородками, – це:
  - а. коридори; б. вітальні; в. холи; г. номери.
3. Комунікаційний вузол, котрий з'єднує ліфти, сходи з номерним фондом готелю та іншими приміщеннями, – це:
  - а. холи; б. вітальні; в. сходи; г. коридори.
4. На житлових поверхах готелів допускається влаштування приміщень громадського призначення за умови:
  - а. шумозахисту житлових приміщень; б. нестачі місця в готелі; в. невеликої місткості готелю; г. немає правильної відповіді.
5. Який тип номерів найчастіше використовується в готелях?
  - а. одномісний; б. двомісний; в. сімейного типу; г. багатомісний?
6. Яка температура повітря має бути у приміщеннях номера:
  - а. від 18 до 22 °С; б. 22 °С та більше;
  - в. від 22 до 25 °С; г. немає правильної відповіді.
7. Мінімальна площа номера має бути не менше:
  - а. 15 м<sup>2</sup>; б. 8 м<sup>2</sup>; в. 7 м<sup>2</sup>; г. 11 м<sup>2</sup>.
8. Сукупність відмітних характерних ознак, що властиві для номера. – це:
  - а. тип номера; б. клас номера; в. характеристика номера; г. немає правильної відповіді.
9. Зазвичай великий номер з двома кімнатами, розділеними дверима. – це:
  - а. люкс; б. апартаменти; в. сьюїт; г. бізнес.
10. Висота житлових приміщень від підлоги до стелі:
  - а. не менше 2,5 м; б. не менше 2,3 м; в. більше 2,7 м; г. від 2 до 2,5 м

## Тема 6. Організація нежитлових приміщень готельного господарства.

**Ключові слова:** вестибюль, зона інтенсивного пішохідного руху, зона екстенсивного пішохідного руху, зона рецепції, зона відпочинку, приміщення побутового обслуговування і торгівлі, службові приміщення, виробничі приміщення, приміщення культурно-побутового призначення, приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації нежитлових приміщень на підприємстві готельного господарства

### Практичні завдання

**Завдання 1.** Визначити обсяг білизни, що потребує прання в готелі 5\* на 250 місць та персоналом в кількості 60 осіб. Вага білизни з 1 номеру складає

3 кг, а вага уніформи - 1 кг. Підберіть необхідне обладнання та накресліть схему його розташування.

**Завдання 2** Визначити обсяг білизни, що потребує прання в готелі 3\* на 100 місць та персоналом в кількості 20 осіб. Вага білизни з 1 номеру складає 3 кг, а вага уніформи - 1 кг. Підберіть необхідне обладнання та накресліть схему його розташування.

**Завдання 3.** Розплануйте вестибюль таких готелів:

- а) 4\* бізнес-готелю;
- б) туристичного готелю 5\* на 250 місць;
- в) арт-готелю на 50 місць.

Накресліть схему вестибюля з розташуванням обладнання.

### Тести

1. У вестибюлі витримується чітке зонування, яке зводить до мінімуму перетин всіх потоків. Тут передбачені такі основні зони:

- а) зона руху туристів; б) зона інтенсивного пішого руху; в) транспортна зона;
- г) зона екстенсивного пішого руху; д) допоміжна зона; е) зона руху персоналу;
- є) рекреаційна зона.

2. Розміщення функціональних зон у вестибюлі може бути:

- а) фронтальним; б) поперечним; в) поздовжнім;
- г) концентричним; д) перпендикулярним.

3. Зона інтенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює...

- а) піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому; б) маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів; в) відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і в пральню, в камеру схову; г) маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.

5. Зона екстенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює...

- а) піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому; б) маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів; в) відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, в камеру схову; г) маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.

6. Ширина коридорів формує перше враження клієнта про готель, а тому...

- а) розраховується так, щоб у ньому могли легко розминутися дві людини з валізами в руках; б) розраховується так, щоб у ньому могли розминутися дві покоївки з візками; в) ширина одностороннього коридору повинна становити не менше 1,3–1,4 м, а двостороннього – 1,6–2,0 м (якщо двері відчиняються всередину номера); г) ширина одностороннього коридору повинна становити 1,5–2,0 м, а двостороннього – 2,0–2,5 м (якщо двері відчиняються всередину номера).

7. До блоку приміщень адміністрації відносять:

- а) приміщення дирекції; б) приміщення інженерно-технічного персоналу; в) приміщення планово-економічного відділу; г) приміщення прийому і



розміщення споживачів; д) приміщення бухгалтерії і каси; е) приміщення обслуговуючого персоналу; є) приміщення відділу кадрів.

8. Блок приміщень культурно-масового обслуговування передбачається...

а) в туристичних і курортних готелях; б) в готелях ділового призначення; в) в спеціалізованих готелях; г) у готелях для постійного проживання; д) у транзитних готелях.

9. Місткість гардеробу розраховується з розрахунку обслуговування:

а) до 15% споживачів готельних послуг; б) до 10% споживачів готельних послуг; в) до 20% споживачів готельних послуг; г) не менш, ніж до 5% споживачів готельних послуг.

10. Санвузол (роздільний для жінок та чоловіків) з умивальниками у шлюзах встановлюється:

а) з розрахунком на кожні 75 місць; б) з розрахунком на кожні 65 місць; в) з розрахунком на кожні 50 місць; г) з розрахунком на кожні 100 місць.

## **Тема 7. Теоретичні основи сервісної діяльності**

**Ключові слова:** сервіс, продуктивна активність готелю, темоцентрична акція, адаптація, доместикація, ергономіка, софтизація, сервісні дії, сервісні стосунки, закон енергетичної ефективності, готельні послуги, основні послуги, додаткові послуги, стандарт обслуговування, технологічна концепція гостинності, гуманітарна концепція гостинності, комерційна концепція гостинності, технологія, ядро просторової структури, додатковий монопростір, допоміжний монопростір, технологічні цикли.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації сервісної діяльності на підприємстві готельного господарства

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Скласти модель сервісного процесу в готелях типу (на вибір): діловий готель, мотель, туристичний готель, туристично-спортивний готель, агроготель, конгрес-готель, спа-готель.

**Завдання 2.** Олександр Хоменко, тільки що прийнятий на посаду начальника служби прийому і розміщення готелю «Центральний», прибув з іншого міста, і генеральний директор дозволив йому пожити в готелі деякий час, поки він не найме квартиру. Олександр приїхав у готель близько 18:00 год. Біля стійки реєстрації було декілька гостей, з якими працювали адміністратори. Перш ніж представитися новим колегам, Олександр вирішив затриматися декілька хвилин, щоб постежити за тим, що відбувається. Перший гість, якого він відмітив, попросив ключ від номера. Адміністратор Ольга запитала у гостя ім'я і, перевіривши інформацію, видала ключ. Другий гість звернувся зі скаргою. Він був засмучений, що його номер не прибраний, а він призначив важливий діловий обід. Адміністратор Олена сказала гостю, що покоївок уже немає, і вона не знає, що робити. Третій гість, пан Сміт намагався реєструватися. Проте адміністратор, в якого не було бейджа з ім'ям, пояснювала йому, що броні на ім'я Сміт немає. Наступний гість звернувся із проханням використати відділок сейфа. Ольга йому відповіла, що вільних

відділків немає, оскільки до деяких загублені ключі. Нарешті, п'ятий гість підійшов до одного з адміністраторів і запитав, де можна добре пообідати. Олександр знав, що ресторан готелю «Центральний» славиться своєю кухнею і прекрасним видом на міській парк. Але адміністратор порадив гостю стейкхесторан недалеко від готелю.

Вам пропонується визначити:

- що з того, що відмітив Олександр, було зроблено неправильно, та що з відміченого вимагає виправлень;
- що могла б зробити Олена, щоб вирішити проблему розсердженого гостя з приводу неприбраного номера;
- які ресурси повинен використовувати Олександр, щоб визначити проблеми в поточній роботі адміністраторів по обслуговуванню гостей;
- як Олександр повинен донести всі виявлені проблеми до своїх нових співробітників.

### Тести

1. Сукупність моральних норм, які визначають ставлення людини до свого професійного обов'язку, – це:
  - а) професійна естетика;
  - б) професійна етика;
  - в) посадова інструкція;
  - г) кадрова політика.
2. Жести, що належать до «жестів відкритості»:
  - а) розкриті руки;
  - б) потирання лобу;
  - в) погляд з-під лоба;
  - г) схрещені руки.
3. Жести, що належать до «жестів підозрілості»:
  - а) розстебнутий піджак;
  - б) неузгодженість жестів;
  - в) схрещені руки;
  - г) поправляння зачіски.
4. Жести, що належать до «жестів захисту»:
  - а) простягнуті вперед руки долонями вгору;
  - б) торкання носа;
  - в) тулуб, повернутий до виходу;
  - г) схрещені руки.
5. Дії персоналу, якщо в готель увійшов не охайно одітий гість:
  - а) пропонування вийти з готелю;
  - б) намагання бути холоднокривним і надати послуги клієнтові;
  - в) покликання охоронця;
  - г) не надання послуг згідно з внутрішніми правилами даного готелю.
6. Дії персоналу у разі виявлення у холі готелю суперечки:
  - а) невтручання у свару;
  - б) втручання у свару, заступаючись за потерпілого;
  - в) втручання у свару для її врегулювання і пошуку компромісу;

г) викликання охоронців зі служби безпеки.

**7.** Якщо колега, якому Ви подзвонили, каже, що чекає важливого дзвінка, тому бажано звільнити лінію, Ваші дії полягатимуть у такому:

а) запитаєте, на який важливий дзвінок він чекає;

б) проігноруєте його прохання і будете продовжувати розмову, адже Ви подзвонили з важливого питання;

в) попросите передзвонити вам у зручний для нього час;

г) зверніться до іншого колеги.

**8.** Якщо зателефонувавши, Ви відразу відчули роздратування в голосі співрозмовника, Ваші дії полягатимуть у такому:

а) запитаєте, у чому проблема;

б) самі запропонуєте передзвонити пізніше;

в) також продемонструєте роздратування;

г) проігноруєте і будете вести бесіду.

**9.** Дії, які можуть робити працівники рецепції при спілкуванні з клієнтами:

а) розпитувати клієнта про особисте життя;

б) наполягати на власній думці при вирішенні особистих потреб клієнта;

в) прислухатися до розмови клієнтів;

г) рекламувати додаткові послуги готелю.

**10.** Якщо під час розмови з колегою по робочих питаннях до Вас звернувся гість, Ваші дії полягатимуть у такому:

а) культурно закінчити розмову з колегою і звернути увагу на клієнта;

б) продовжувати бесіду;

в) вибачитися перед гостем і відповісти на його питання одразу після звільнення;

г) відразу ж звернути увагу на гостя.

**11.** Характерною особливістю сучасного обслуговування в готелі є...

а) централізація реалізації послуг;

б) децентралізація реалізації послуг;

в) спеціалізація готельних послуг;

г) диверсифікація готельних послуг.

**12.** Готельні послуги поділяються на:

а) основні і додаткові;

б) основні і допоміжні;

в) платні і безкоштовні;

г) послуги розміщення і харчування.

**13.** Додаткові послуги з точки зору задоволення попиту на них доцільно поділити на групи, що:

а) полегшують перебування туристів у готелі і туристичному районі;

б) збагачують знання туристів про район, країну;

в) надають послуги харчування;

г) підвищують рівень комфорту в номерах.

**14.** До групи додаткових послуг, що підвищують рівень комфорту в номерах, відносять:

а) подання закусок і напоїв у номер;

- б) медичні та косметичні процедури;
- в) встановлення додаткового обладнання в номері;
- г) організація екскурсій та зустрічей. д) створення умов для проведення конференцій та ін.

**15.** Темоцентричні ефекти досягаються за рахунок:

- а) своєчасного оновлення матеріально-технічної бази;
- б) ергономіки, софтизації;
- в) підвищення конкурентоспроможності закладу розміщення;
- г) адаптації, сервісних дій;
- д) наближення умов перебування у готелі до домашніх; е) правильного розподілу фінансів на підприємстві.

**16.** Гасло «Клієнт завжди має рацію» – це детермінанта:

- а) комерційної концепції гостинності;
- б) гуманітарної концепції гостинності;
- в) інформаційної концепції гостинності;
- г) технологічної концепції гостинності;

**17.** В основі комерційної концепції гостинності лежить:

- а) розробка технологічних стандартів;
- б) оптимальне поєднання кількості та якості послуг;
- в) нагляд за дотриманням персоналом належної поведінки;
- г) облік динаміки цін та послуг.

**18.** Згідно з «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення», за який вид послуг готель може запросити додаткову оплату:

- а) виклик швидкої допомоги;
- б) надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю;
- в) доставка в номер страв і напоїв;
- г) доставка в номер кореспонденції.

**19.** Найважливішими вимогами, які висуваються до персоналу неконтактних служб, є:

- а) обмеження віку (до 30 років); б) охайний і привабливий зовнішній вигляд;
- в) знання етики і психології спілкування; г) наявність спеціальної освіти і досвід роботи у даній сфері.

**20.** Мінливість якості надання готельних послуг перебуває у прямій залежності від:

- а) технічного стану основних фондів готелю; б) компетентності персоналу готельного підприємства; в) сезонності попиту на готельне обслуговування; г) застосування комп'ютерів та побутової техніки.

**21.** До безкоштовних послуг, що надаються у готелях, належать:

- а) послуги роздрібною торгівлі у холі; б) розважальні та спортивно-оздоровчі послуги; в) екскурсійне обслуговування, послуги гідів-перекладачів; г) збереження багажу.

**22.** До платних додаткових послуг належать:

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

**23.** Згідно з ДСТУ 4527:2006 поняття «повний пансіон» означає:

- а) харчування за методом самообслуговування;
- б) розміщення та триразове харчування; в) триразове харчування у засобі розміщення; г) зустріч клієнта, трансфер у готель, розміщення та триразове харчування.

**23.** Документ, який містить визначення термінів «основні та додаткові послуги», – це:

- а) Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності;
- б) ГОСТ 28684.1-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг»;
- в) Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення;
- г) ГОСТ 28684.2-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги.».

**24.** Основні послуги, що надаються готелями, – це:

- а) послуги розміщення та харчування; б) обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), які надаються клієнту під час терміну його перебування; в) обсяг послуг (розміщення, харчування тощо), які надаються клієнту готелю залежно від його категорії; г) послуги, які включаються у ціну номера (місця) і надаються клієнтові відповідно до укладеного договору.

**25.** Правильним твердженням відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення» є:

- а) при розміщенні дитини віком до 12 років застосовується знижка у розмірі 50% від основного тарифу;
- б) плата за проживання дитини віком до 5 років в одному номері з батьками не стягується;
- в) при пред'явленні студентського квитка студенти мають право отримати знижку у розмірі 25% від основного тарифу під час канікул;
- г) при розміщенні дитини на додаткове місце в номері потрібно стягувати оплату у розмірі 50% від основного тарифу.

## **ЗМ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ**

### **Тема 8. Організація роботи служби прийому та розміщення**

**Ключові слова:** Front office, Back office, анкета гостя, реєстраційна картка, рахунок, реєстрація, реєстрація зміни номера, відкриття рахунку клієнта, форми оплати

**Мета:** Формування практичних навичок щодо організації діяльності служби прийому та розміщення готелю; реєстрації документів; оволодіння уніфікованими технологіями готельних послуг щодо прийому та розміщення споживачів.

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Визначити кількість днів мешкання клієнта у готелі згідно з чинними «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні» за такими даними:

№	Заїзд		Виїзд		Кількість діб мешкання
	дата	години	дата	години	
1	01.02	1800	02.02	1500	
2	04.02	1300	05.02	200	
3	07.02	500	09.02	300	
4	29.02	900	02.03	2300	
5	03.03	1100	05.03	1400	
6	06.03	1500	08.03	600	
7	09.03	1900	12.03	2100	
8	11.03	1700	13.03	1100	
9	14.03	1600	17.03	2000	
10	16.03	1400	18.03	1300	

**Завдання 2.** Громадянин Петренко В.А. оселився у готелі «Бристоль» в м. Одеса 29 травня о 9:00 і мешкав до 4 червня 21:00 у 2-місному номері за бронєю. Ціна номера – 3500 грн Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і заповніть форму №4-г.

**Завдання 3.** Громадянин Василенко І.О. оселився у готелі «Корона» в м. Київ за бронєю 9 квітня о 10:00 і мешкав до 10 квітня 8:00 в 1- місному номері. Серед додаткових послуг йому були надані міні-бар та ноутбук, які оплачуються додатково. Ціна номера – 1850 грн, міні-бара – 60 грн, ноутбука – 150 грн Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і вартості додаткових послуг, заповніть форму №4-г.

**Завдання 4.** До готелю «Рівер» у м. Миколаїв 5.05. о 12:00 прибула група в кількості 15 осіб й мешкала до 8.05. -13:00 . Група туристів була розміщена в двомісних номерах без зручностей. Ціна місця – 1360 грн Попередня заявка була направлена до готелю 22.04 на 16 осіб. Проведіть розрахунок і заповніть авансовий рахунок; форму №8-г, рахунок-фактуру (перевірте необхідність доплати або повернення грошових коштів)

### Тести

**1.** Безпосереднім виробництвом послуг в готелі займається:

- а) господарська служба; б) служба бронювання; в) відділ кадрів;  
г) технічна служба; д) інженерна служба; е) служба експлуатації номерного фонду.

**2.** До структури служби прийому і розміщення не входить:

- а) відділ комутації; б) відділ маркетингу і продажів; в) розрахунково-касовий відділ; г) відділ бронювання.

**3.** До функціональних обов'язків консьєржа входить:

- а) інформаційне обслуговування гостей; б) контроль потоку автомобілів перед входом; в) надання транспорту готелю в оренду; г) замовлення квитків для гостей; д) видача ключів від номерів; е) доставка пошти, приватних повідомлень до номера.

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

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

**5** Основними функціями служби прийому і розміщення є:

а) вирішення питань кадрового забезпечення; б) оформлення розрахунків при виїзді гостей; в) аналіз результатів фінансової діяльності готелю; г) контроль за дотриманням норм з охорони праці; д) бронювання місць в готелі; е) організація харчування при готелі.

**6.** При поселенні в готель громадянин України за наявності паспорта або документа, що його замінює, заповнює:

а) форму 1–Г в двох примірниках; б) форму 2–Г в одному примірнику; в) форму 1–Г в одному примірнику; г) форму 2–Г в двох примірниках.

**7.** Реєстраційні картки іноземних громадян зберігаються в готелі протягом:

а) двох років; б) одного року; в) одного місяця; г) п'яти років.

**8.** Право на отримання ключів від номера та обслуговування службами готелю гостю надає:

а) бланк реєстрації в'їзду; б) інформаційний лист; в) паспорт; г) візитна картка готелю.

**9.** Жовтий колір за міжнародними стандартами колірного позначення структури заїзду та контингенту гостей позначає:

а) VIP-гостей; б) учасників заходів (виставок, фестивалів);

в) «клієнтів з вулиці», тобто можливість вільного поселення; г) бронювання головної фірми.

**10.** Форма 9–Г – це:

а) відомість обліку руху номерів у готелі; б) журнал обліку іноземців, які проживають у готелі; в) візитна картка готелю;

г) рахунок.

**11.** Єдиною розрахунковою годиною прийнято вважати:

а) 11.00; б) 12.00; в) 10.00; г) 14.00.

**12.** Плата за половину доби стягується у випадку, коли:

а) споживач заїхав у період з 0.00 до 12.00; б) споживач затримався з виїздом не більше 6 годин після розрахункової години;

в) споживач затримався з виїздом від 6 до 12 годин після розрахункової години;

г) споживач затримався з виїздом від 12 до 24 годин після розрахункової години.

**13.** Відмітки про зміни у рахунку здійснюються у двох примірниках таких кольорів:

а) білого і жовтого; б) білого і сірого; в) сірого і зеленого; г) жовтого і блакитного

## **Тема 9. Організація та технологія бронювання послуг**

**Ключові слова:** бронювання, функції відділу бронювання, overbooking, гарантоване бронювання, негарантоване бронювання, технологія бронювання, технологія ануляції броні.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації служби бронювання, аналізу інформації з бронювання на підприємстві готельного господарства

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** На адресу власника готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим?

**Завдання 2.** Група туристів у складі 13 чоловік буде проживати в готелі згідно з укладеним контрактом 15 днів. Після закінчення семи днів відбулася зміна цін на готельні послуги. Чи необхідно у цьому випадку власнику готелю дотримуватися цін, передбачених контрактом? Після закінчення якого строку з моменту їхньої зміни можуть застосовуватися нові ціни?

**Завдання 3.** Турагент, що уклав контракт з готелем і направив у готель групу туристів, прийняв на себе зобов'язання щодо сплати рахунку за надані послуги. Рахунок був сплачений протягом 36 днів від дня його одержання.

– Чи вчасно сплатив рахунок турагент?

– Які суми повинен виплатити турагент у випадку пропущення встановлених строків сплати рахунку?

**Завдання 4.** Турагент анулював замовлення на надання готельних послуг в терміни, передбачені контрактом. Упродовж якого часу з моменту ануляції повинна бути повернута турагенту сума, отримана власником готелю як попередня оплата? Вкажіть порядок сплати турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін

**Завдання 5.** Турагент повідомив за 10 днів до дати прибуття групи туристів, що замовлення на надання готельних послуг анулюється. Чи стягується в цьому випадку компенсація? Які розміри компенсації передбачені? Які мінімальні строки для ануляції існують у готелях, призначених для груп туристів у «сезон пік»?

**Завдання 6.** Відповідно до «Правил надання готельних послуг» в договорі про надання готельних послуг індивідуальним туристам за ануляцію обслуговування на строк від трьох діб й більше в «мертвий» сезон передбачена компенсація в розмірі добової вартості всіх замовлених готельних послуг. Який розмір компенсації передбачений за ануляцію обслуговування на строк менше трьох діб й від трьох діб і більше в «сезон пік»?

### **Тести**

**1.** Для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування споживачів готельних послуг у готельному підприємстві передбачені такі функціональні служби:

- а) бронювання;
- б) організації харчування;
- с) організації дозвілля.

**2.** Однією з основних функцій служби прийому та розміщення є:

- а) розподіл номерного фонду;
- б) бронювання;



с) опрацювання заявок на поселення

**3. Форма №1–Г – це:**

а) «Анкета проживаючого»;

б) «Реєстраційна картка»;

с) «Візитна картка»

**4. Бронювання – це:**

а) процес замовлення замовником основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

б) процес замовлення замовником основних послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

с) процес замовлення замовником додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів

**5. Своєчасне анулювання – це:**

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

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

с) це відмова замовника від заброньованих послуг.

**6. Приєднана мережа бронювання – це:**

а) система бронювання готельного ланцюга, якою охоплені всі готелі ланцюга;

б) система з'єднання незалежних готельних підприємств, не включених в мережу;

с) укладання контрактів з центрами систем бронювання

## **Тема 10. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування**

**Ключові слова:** прибиральні роботи, поточне прибирання, генеральне прибирання, проміжне прибирання, предмети одноразового користування, механізми, інвентар, матеріали, білизняне господарство.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації служби експлуатації номерного фонду та обслуговування на підприємстві готельного господарства

### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Споживач залишив заявку на прання костюма, який може бути підданий тільки хімічному чищенню і наполягає на її виконанні. Ваші дії?

**Завдання 2.** Споживач просить покоївку випрати йому сорочку. Як правильно реагувати покоївки в цій ситуації.

**Завдання 3.** До покоївки, що прибирає на поверсі, звертається постійний споживач – молода жінка з проханням відкрити її номер, зважаючи на те, що вона, поспішаючи забула взяти ключ в рецепції. При цьому покоївка бачить,

що у візочку у жінки двоє маленьких дітей, котрі плачуть. Молода мати їх заспокоює, при цьому знервована та переживає. Покоївка давно знає цю родину. Вони проживають в готелі півроку та ще оплатили проживання на півроку наперед. Як вчинити покоївці в цій ситуації?

**Завдання 4.** Гостю, що вийшов зі свого номера та зачинив захлопнув двері, здалося, що він забув загасити цигарку. При цьому він залишив в номері ключ. Він звертається до покоївки, яка прибирала сусідній номер, з проханням відчинити двері. Як вчинити покоївці в цій ситуації?

**Завдання 5.** Подружжя похилого віку, покинувши номер, згадали, що на столі ключ, а найголовніше – ліки для серця, без яких може статися напад. Вони бажають, щоб покоївка відчинила їх номер. Як діяти покоївці в цій ситуації?

### **Тести**

**1.** Санітарно-екологічний стан прилеглої території підприємств готельного господарства контролюється:

- 1) державними санітарними та екологічними службами;
- 2) органом з сертифікації та стандартизації;
- 3) Міністерством з культури та туризму України.

**2.** У готелях якої категорії частину тротуару, доріжки, які ведуть до центрального входу підприємства, необхідно оснащувати системою поверхневого підігріву:

- 1) 4 зірки;
- 2) 5 зірок;
- 3) 4 та 5 зірок.

**3.** Санітарний стан території готелю контролюють:

- 1) санітарна та екологічна служби;
- 2) санітарна служба та ринок;
- 3) санітарна, екологічна служби та податкова інспекція.

**4.** Опале листя з території підприємства готельного господарства:

- 1) вивозять у спеціально призначені для цього місця;
- 2) вивозять до лісу;
- 3) спалюють.

**5.** Стовбури дерев обробляють вапном:

- 1) весною;
- 2) взимку;
- 3) усі відповіді правильні.

**6.** Для здійснення проведення прибирання у приміщеннях житлових груп підприємств готельного господарства функціонують:

- 1) служби експлуатації номерного фонду;
- 2) «groom-servis»;
- 3) служба прийому та обслуговування.

**7.** Щодня покоївка виконує:

- 1) поточне і проміжне прибирання номерів;
- 2) поточне прибирання номерів;
- 3) проміжне прибирання номерів.

**8.** Яка послідовність прибиральних технологічних операцій це однокімнатному номері?

- 1) житлова кімната, передпокій, санітарний вузол;
- 2) передпокій, санітарний вузол, житлова кімната;
- 3) немає послідовності.

**9.** Якщо споживач готельних послуг залишив відкриту валізу на ліжку, покоївка:

- 1) не чіпає валізи;
- 2) закриває валізу і переносить у передпокій;
- 3) переносить речі у шафу.

**10.** Якщо споживач готельних послуг залишив білизну для прання, покоївка:

- 1) передає білизну в пральню;
- 2) надає інформацію менеджеру;
- 3) оформляє квитанцію.

**11.** Проміжне прибирання виконують:

- 1) за вимогою або при потребі;
- 2) перед заїздом споживачів готельних послуг;
- 3) під час генерального прибирання.

**12.** Вологе прибирання проводять із застосуванням:

- 1) спеціальних миючих засобів;
- 2) соляної кислоти та миючих засобів;
- 3) теплої води та соди.

**13.** Генеральне прибирання номерів проводиться:

- 1) один раз на 7–10 днів;
- 2) згідно наряду-замовлення;
- 3) на прохання споживачів готельних послуг.

**14.** При проведенні прибиральних робіт у номері покоївка повинна:

- 1) прибирати за відсутності гостей, за винятком випадків, коли в номері перебуває хворий або живе сім'я, члени якої завжди в номері;
- 2) під час прибирання зачиняти двері;
- 3) скласти речі споживача готельних послуг у шафу.

**15.** До обов'язків супервайзера належить:

- 1) здійснення контролю за прибиранням номерного фонду;
- 2) підготовка дезінфікуючих засобів;
- 3) проведення генерального прибирання.

**16.** Одноразові гігієнічні засоби користування викладають:

- 1) на полиці у ванній кімнаті;
- 2) на полиці шафи;
- 3) правильної відповіді немає.

**17.** Чисті рушники для гостей:

- 1) залишають у ванній кімнаті або на ліжку;
- 2) викладають на спинку стільця у спальні;
- 3) видають під час поселення.

**18.** У готелі категорії «3 зірки» постільну білизну міняють:

- 1) 1 раз на 3 дні, щодня;
- 2) після виїзду гостя, або 1 раз на тиждень;
- 3) за вимогою гостя.

### **Тема 11. Організація служби безпеки в готелі**

**Ключові слова:** безпека готелю, інтегрований комплекс технічних засобів, зловмисник, комплекс заходів з протипожежного захисту; охоронна сигналізація і відеоспостереження, контроль доступу на об'єкт, комерційна таємниця

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації служби безпеки в готелі

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Денис працював в приморському готелі працівником на парковці. У один з надзвичайно завантажених днів одна клієнтка побажала забрати свою машину, і саме він був тим співробітником, який підігнав її до центрального виїзду за запитом з гаража. У клієнтки виявилася безліч претензій до стану машини, найбільш серйозна з яких була щодо подряпини на пасажирських дверях. На жаль, такий тип скарг не такий вже незвичайний, оскільки водій рідко бачить пасажирські двері своєї машини (адже переважно він сідає в машину з водійського боку), окрім як стоячи в очікуванні виїзду із гаражу. У стандартну оперативну процедуру паркування машин в готелях входить перевірка машини і запис усіх її ушкоджень на звороті паркувального квитка перед тим, як спустити її в гараж. На щастя, в цьому випадку службовець, який паркував дану машину, виконав свою роботу дуже ретельно (у поспіху персонал частенько забуває зробити це). Денис відчув велике полегшення, коли побачив, що може продемонструвати клієнтці записи на звороті квитка і швидко звести конфлікт нанівець.

Гостя вихопила ключі і відправилася навколо машини до місця водія, але практично відразу після того, як сіла в машину, повернулася назад. На цей раз скарга полягала в тому, що лічильник машини показує набагато більше кілометрів, ніж до того, як вона залишила її на парковку, і що машина вся пропахла піцою. Клієнтка стала звинувачувати Дениса в тому, що він користувався її машиною для поїздки за піцою. Так як не могло бути ніяких свідчень зворотного, все, що залишалось зробити Денису — холоднокрівно пояснити клієнтці, що її машина не використовувалася ні для яких інших цілей і була припаркована відразу ж після того, як вона вручила паркувальному службовцю ключі.

Йому довелося повторювати це кілька разів підряд, поки позаду них на виїзді не скупчилися інші машини. Черговий менеджер спокійно втрутився в суперечку, щоб пояснити клієнтці, що персонал готелю зобов'язаний наслідувати стандартні операційні процедури. Він висловив сподівання в тому, що вона знову відвідає їх готель, і запитав, чи не буде вона заперечувати відігнати свою машину в сторону, так як кілька інших машин вже очікують своєї черги і під'їзний шлях стає перевантаженим.

Питання для обговорення:

1. Оцініть дії Дениса.
2. Оцініть дії чергового менеджера.
3. Які заходи були зроблені готелем, щоб захистити себе від неправдивих звинувачень?
4. Які додаткові заходи ви рекомендували б готелю зробити для ефективнішої роботи зі скаргами клієнтів?

### Тести

1. Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю є:
  - а) комплекс заходів з протипожежного захисту;
  - б) охоронна сигналізація та відеоспостереження;
  - в) контроль доступу на об'єкт;
  - г) всі відповіді правильні.
2. Вжиті заходи і засоби не повинні створювати додаткової небезпеки здоров'ю і життю гостей і співробітників готелю:
  - а) зайва таємність, жорсткий режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрливості;
  - б) засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються;
  - в) всі відповіді правильні.
3. Для виявлення факту загоряння використовуються різні типи пожежних датчиків (оповіщувачів):
  - а) димові (оптичні, іонізаційні, радіоізотопні, лінійні та ін.);
  - б) теплові (магнітні, із застосуванням легкоплавких матеріалів, термометричні тощо);
  - в) ручні сигналізатори пожежі;
  - г) всі відповіді правильні.
4. За принципом пожежогасіння розрізняють:
  - а) спрінклерне пожежогасіння;
  - б) аерозольне або порошкове пожежогасіння;
  - в) газове пожежогасіння;
  - г) всі відповіді правильні.
5. Захисту за допомогою засобів охоронної сигналізації підлягають:
  - а) зовнішній периметр готельного комплексу;
  - б) паркування автотранспорту;
  - в) службові та житлові приміщення;
  - г) всі відповіді правильні.
6. Захисту підлягає наступна інформація:
  - а) інформація про клієнтів категорії VIP;
  - б) інформація, що обговорюється або оброблена із застосуванням технічних засобів під час нарад у спеціально виділених приміщеннях;
  - в) комерційна таємниця;
  - г) всі відповіді вірні.

## Тема 12. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях.

**Ключові слова:** типи закладів ресторанного господарства, умови харчування в готелях, системи харчування, методи харчування, види сервісу, види сніданків, бранч, Room-service, міні-бари, обслуговування конференцій, обслуговування за діловим протоколом, метрдотель, табльдот.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації ресторанного господарства в готелі

### Практичні завдання

**Завдання 1.** Для відкриття кафе швидкого харчування компанія провела маркетингові дослідження з метою виявлення рівня попиту. В результаті чого було опитано 200 респондентів. На запитання «Як часто Ви відвідуєте кафе?» Були отримані такі відповіді: щоденно – 18 осіб, раз на тиждень – 27 осіб, раз на місяць – 43 особи, раз на півроку – 35 осіб, раз на рік – 23 особи, не відвідую – 54 особи. Визначте ємність ринку в натуральному і вартісному вираженні. 200 осіб. Генеральна сукупність складає 35 тис. осіб. Середня ціна одного відвідування 250 грн.

**Завдання 2.** Ресторан при готелі пропонує європейський сніданок. Меню передбачає наступний набір: 1. Масло вершкове 2. Сир твердий 3. Яєчня з шинкою 4. Сік апельсиновий 5. Кава з вершками 6. Цукор 7. Гости Організувати та провести обслуговування на прикладі двомісного столику.

**Завдання 3.** До ресторану зайшла група туристів повечеряти. Замовлено: 1. Зелене асорті 2. Форель мало солена 3. Біфштекс натуральний, картопля фрі 4. Сирне асорті 5. Фрукти в сиропі 6. Чай чорний 7. Хліб пшеничний, житній 8. Вода мінеральна негазована Метод подавання страв – американський. Організувати подавання страв на прикладі шестимісного стола.

**Завдання 4.** Розшифрувати позначення типів харчування в готелях

BB	bed & breakfast	FB+, EXTFB	full board +, extended half board
HB	half board	ALL, AI	all inclusive
HB+	half board +, extended halfboard	UAL, UAI	ultra all inclusive
FB	full board	HICAL, Imperial	high class all inclusive

### Тести

1. Якою повинна бути черговість подачі холодних страв та закусок у закладах ресторанного господарства?

- овочеві та грибні, рибні, м'ясні, з птиці і дичини;
- з птиці і дичини, м'ясні, овочеві та грибні, рибні;
- рибні, м'ясні, з птиці і дичини, овочеві та грибні;
- м'ясні, овочеві та грибні, рибні, з птиці і дичини.

2. Який із цих варіантів відноситься до подачі страв «в обнос»?

- на підсобному столику офіціант роздає страви, які складаються з невеликих шматочків;

б) на підсобному столику є одна головна страва і офіціант розрізає і подає її з лівого боку;

в) офіціант показує страву з лівого боку, а відвідувач самостійно перекладає кулінарну продукцію із загального блюда в свою тарілку, користуючись при цьому приборами для порціонування;

г) офіціант на очах у відвідувачів доводить страву до готовності.

**3.** В залежності від рівня обслуговування використовують наступні способи подачі страв персоналом закладу:

а) порційна подача, подача страв «в стіл», подача страв «в обніс», подача страв з попереднім порціонуванням на підсобному столику

б) подача з правого боку, подача з лівого боку, подача на розносах, подача страв з підсобного столику

в) фуршетний або кейтеринговий способи;

г) слов'янський та французький способи.

**4.** Яким способом зручніше подавати перші страви до столу:

а) французьким; б) англійським; в) німецьким.

**5.** За якої температури подають гарячі закуски?

а) 70-80°C; б) 85-90°C; в) 65°C; г) 90-100°C

**6.** Який основний метод обслуговування у ресторані при готелі?

А) Офіціантами.

Б) Самообслуговування.

В) Комбінований.

Г) Буфетний

**7.** Де у готелі розташовуються буфети?

А) У вестибюлі.

Б) На кухні ресторану

В) На поверхах готелю.

Г) Біля стійки адміністратора

**8.** У скількох варіантах складається меню експрес-обідів?

А) 1

Б) 2

В) 3

Г) 4

**9.** Який час влаштування експрес-обідів?

А) 10.00–12.00.

Б) 12.00–14.00

В) 14.00–16.00.

Г) 16.00–18.00

**10.** Термін перебування споживачів у залі під час експрес-обідів:

А) 5–10 хв;

Б) 15–20 хв;

В) 25–30 хв;

Г) 35–40 хв.

**11.** Який час очікування страв під час бізнес-ланчів?

А) Менше 5 хв.

Б) Менше 8 хв.

В) Менше 10 хв

Г) Менше 12 хв

**12.** Зазвичай бізнес-ланч організують між:

а) 9.00 і 12.00

б) 10.00 і 14.00

В) 12.00 і 16.00

Г) 14.00 і 18.00.

**13.** Наявність послуг «рум-сервіс» та «міні-бар» характерна для готелів категорії:

А) 1–2 зірки;

Б) 2–3 зірки;

В) 3–4 зірки;

Г) 4–5 зірки.

**14.** Обслуговування у номерах готелю здійснюється у період:

А) цілодобово

Б) з 7.00 до 23.00;

В) тільки у нічний період;

Г) з 23.00 до 7.00.

**15.** Скільки варіантів меню сніданків створюють при обслуговуванні в номерах готелю?

А) 1–3.

Б) 3–5.

В) 5–8

Г) 7–9.

**16.** Замовлення на обслуговування в номері готелю приймає:

А) адміністратор;

Б) шеф-кухар;

В) офіціант;

Г) покоївка.

**17.** Транспортування страв до номера готелю здійснює:

А) покоївка;

Б) офіціант;

В) адміністратор;

Г) замовник.

**18.** Який заклад ресторанного господарства при готелі надає максимальну кількість послуг?

А) Ресторан

Б) Кафе.

В) Бар

Г) Їдальня

**19.** Хто із персоналу готельно-ресторанного комплексу здійснює прибирання у номері використаного посуду?

А) Покоївка

Б) Офіціант



- В) Адміністратор.
- Г) Замовник

**20.** Яка із форм прискороного обслуговування має фіксований час очікування на подачу страв, ціну?

- А) Експрес-обід.
- Б) Бізнес-ланч.
- В) Шведська лінія.
- Г) Стіл-буфет.

### **Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі**

**Ключові слова.** Додаткові послуги, безкоштовні послуги, платні послуги, інформаційні послуги, комунально-побутові послуги, посередницькі послуги, послуги автотуристам, прокат, бронювання, послуги, що збагачують знання туристів про район, країну; послуги, що підвищують рівень комфорту в номерах; послуги, що задовольняють особливі вимоги гостей

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації та технології надання додаткових послуг в готелі

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Менеджеру відомо, що місткість готелю значною мірою впливає на технологію обслуговування. У готелях малої місткості існує менша кількість персоналу, практикується суміщення ділянок роботи. Натомість такий чинник, як класність (зазначений рівень комфорту) впливає, як на асортимент послуг (він ширший у готелях більш високого класу), так і на організацію та технологію їх надання. З підвищенням класу готелю збільшується кількість персоналу на одиницю проживаючих, зростає спеціалізація ділянок роботи, значно змінюється технологія, зважаючи на те, що готелі більш високого класу мають відповідно більш розвинену матеріально-технічну базу.

Вам, як менеджеру, потрібно визначити чинники, які впливають на асортимент додаткових послуг курортного готелю, та запропонувати асортимент додаткових послуг.

**Завдання 2.** У готелі «Вікторія» черговий порт'є здійснює операції технологічного циклу «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». На прохання гостя, йому надали інформацію про стан гостьового рахунку, але додаткові послуги до рахунку не включили.

Вам пропонується визначити, чи можливо вважати такі дії порт'є порушенням технологічного циклу. Укажіть послідовність та структуру вищенаведеного технологічного циклу.

#### **Тести**

1. До найбільш типових послуг, які надають консьєржі, належать:
  - а) замовлення обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
  - б) прибирання номерів;
  - в) реєстрація прибулих.

2. Відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель зобов'язаний надати споживачу за додаткову оплату такі види послуг:
- а) виклик швидкої допомоги;
  - б) доставка в номер кореспонденції;
  - в) побудка у визначений час;
  - г) надання спортивного інвентарю.
3. Процедура прокату автомобілів :
- а) вік туриста не менше 21 року і не перевищує 70 років;
  - б) паспорт і водійське посвідчення;
  - в) лише за наявності кредитної карти;
  - г) всі відповіді правильні.
4. До складу додаткових платних послуг не входить:
- а) прокат предметів культурно-побутового призначення;
  - б) анімаційні послуги;
  - в) надання першої медичної допомоги.
5. До складу додаткових платних послуг входить:
- а) надання харчування у номер;
  - б) прокат автомобіля;
  - в) доставка багажу у номер
6. Додаткова послуга – це:
- а) обсяг послуг, що входять до ціни номера (проживання, харчування);
  - б) послуги, що не входять до ціни номера та здійснюються за окремим договором чи за замовленням за окрему плату;
  - в) послуги, що входять до ціни номера і можуть бути використані за бажанням клієнта;
  - г) послуги харчування, розміщення та трансферу
7. До безкоштовних послуг, що надаються у готелях, належать:
- а) послуги роздрібною торгівлі у холі;
  - б) розважальні та спортивно-оздоровчі послуги;
  - в) екскурсійне обслуговування, послуги гідів-перекладачів;
  - г) збереження багажу.
8. Документ, який містить визначення термінів «основні та додаткові послуги», – це:
- а) Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності;
  - б) ГОСТ 28684.1-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг»;
  - в) Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення;
  - г) ГОСТ 28684.2-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги».
9. Основні послуги, що надаються готелями, – це:
- а) послуги розміщення та харчування;
  - б) обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), які надаються клієнту під час терміну його перебування;

- в) обсяг послуг (розміщення, харчування тощо), які надаються клієнту готелю залежно від його категорії;
- г) послуги, які включаються у ціну номера (місця) і надаються клієнтові відповідно до укладеного договору.

10. Неправильним твердженням про надання побутових послуг у готелі відповідно до ДСТУ 4269:2003 є:

- а) послуги прасування особистих речей клієнтів обов'язкові для готелів усіх категорій;
- б) послуги дрібного ремонту одягу обов'язкові для готелів усіх категорій;
- в) послуги хімчистки мають надаватися готелями категорій 3-5 зірок;
- г) послуги чищення взуття обов'язкові для готелів категорій 3-5 зірок.

#### Тема 14. Анімаційні послуги в готелях

**Ключові слова:** анімація, туристська анімація, готельна анімація, технологія анімаційної діяльності, анімаційний процес, анімаційний сервіс, анімаційний проект.

**Мета:** формування практичних навичок щодо організації та технології надання додаткових послуг в готелі

#### Практичні завдання

**Завдання 1.** Використовуючи дані таблиці 1, складіть перелік можливих постачальників послуг по Вашому місцю проживання для формування анімаційних заходів для різних категорій споживачів (дорослі, діти, круглий стіл, тренінг тощо), використовуючи реальні контакти та дані. Зробіть градацію усіх постачальників від найбільшого до найменшого, оцініть їхні презентації на веб-ресурсах, та обґрунтуйте, чи достатньо інформації вони подають своїм майбутнім споживачам.

Виділення потенційних партнерів є дуже важливим етапом при підготовці анімаційних заходів. Під час планування потенційних підрядників слід пам'ятати про види послуг та постачальників, що можуть організувати ці послуги. Нижче наведено таблицю основних постачальників послуг, що зазвичай є допоміжною ланкою при організації анімаційних програм.

Таблиця 1.

Основні постачальники анімаційних та івент-послуг

Послуги з організації заходів	Послуги із маркетингової підтримки заходів
- компанії з визначеними цілями і завданнями, які заходи дозволяють вирішити;	- різноманітні ЗМІ;
- спеціалізовані event-компанії;	- колл-центри;
- PR-агенції;	- інформаційні агенції;
- рекламні агенції;	- інформаційні портали;
- BTL-агенції;	- агенції новин;
- агенції по підготовці свят	- PR-агенції;
- виставкові компанії;	- виробники сувенірів
- асоціації;	
- індивідуальні організатори (ведучі, тамади);	
- тренінгові компанії	

Постачальники послуг на місці проведення	Постачальники додаткових послуг
- готелі та конференц-зали;	- агенції талантів;
- виставкові центри;	- шоу-агенції;
- концертні зали;	- модельні агенції;
- кінотеатри	- агенції прокату;
- агенції по бронюванню готельних номерів та залів	- кур'єрські служби;
- кейтерінгові компанії;	- агенції перекладів;
- постачальники алкоголю;	- квіткові оранжереї;
- охоронні організації;	- типографії;
- постачальники мультимедіа-обладнання;	- видавництва;
- паркінг;	- транспортні компанії;
- тентові компанії;	- актори, шоу-групи
- клінінгові компанії	

Етапи взаємодії із підрядниками:

1. Оцініть свої ресурси та потреби.
2. Визначте бюджет.
3. Відберіть потенційних постачальників.
4. Відіслати ціновий запит.
5. Розгляньте пропозиції та оберіть постачальників.
6. Обговоріть кінцеву вартість та підпишіть контракт.
7. Проконтролюйте виконання контракту.
8. Із усіх постачальників оберіть найкращих для подальшої співпраці.

**Завдання 1.** Спроекувати анімаційну програму в готелі : курортний готель, туристичний готель, гірнолижна база, санаторій-профілакторій.

### Тести

1. В ході анімаційного процесу аніматор допомагає туристам :
  - а) побачити об'єкти дії;
  - б) почути необхідну інформацію;
  - в) спробувати зробити подібне самому;
  - г) всі відповіді правильні.
2. Під час формування анімаційної програми слід враховувати:
  - а) національність гостей;
  - б) настрої гостей;
  - в) почуття гумору гостей.
3. Готельна анімація – це:
  - а) різновид туристської діяльності, яка залучає туристів до різноманітних заходів шляхом участі у спеціально розроблених програмах дозвілля;
  - б) комплексна рекреаційна послуга, заснована на особистих людських контактах тураніматора з туристом та їхньої спільної участі в розвагах, пропонуваніх анімаційною програмою туркомплексу;
  - в) вид діяльності з організації дозвілля, спрямованої на відновлення духовних і фізичних сил;

- г) жодної правильної відповіді.
4. Анімаційна програма це:
- а) частина програми відпочинку;
  - б) платна додаткова послуга;
  - в) всі відповіді правильні.
5. Функції анімаційних готельних програм:
- а) принести прибуток готелю;
  - б) утримати гостя в готелі;
  - в) зробити відпочинок цікавим.
6. Важливою рисою аніматора є:
- а) тактовність;
  - б) акторські здібності;
  - в) порядність.
7. Серед монологічних форм у практиці анімаційної діяльності використовуються:
- а) конференції;
  - б) лекції і розповіді;
  - в) «мозковий штурм» та теорія ігор.
8. Вистава розважального характеру, основними засобами виразності якої є театралізація, танець, музика, яскрава сценографія, сценічний костюм, світло, звук, піротехнічні ефекти – це:
- а) вербальна анімація;
  - б) музична анімація;
  - в) шоу.
9. Рівень дозвілля, що характеризується духовною насиченістю, соціальною активністю, сприяє культурному збагаченню, створенню нових духовних цінностей
- а) пасивний відпочинок;
  - б) пізнавальне дозвілля;
10. Такі форми проведення дозвілля як світські салони, конкурси (краси, гумору, пісень і ін.), літературні вітальні, творчі вечори, банкети, презентації, концерти доцільно запропонувати такій групі туристів:
- а) літні люди;
  - б) люди середнього віку;
  - в) молодь.
  - г) творче дозвілля.
11. Вид анімації, яка задовольняє потребу людини у творчості, у спілкуванні з людьми, близькими за духом, за професією, шляхом диспутів, обміні інформацією, взаємозбагачення один одного:
- а) анімація через залучення до культури;
  - б) реабілітаційна анімація;
12. Керівником анімаційної команди є:
- а) головний менеджер служби анімації;
  - б) художній керівник;
  - в) шеф-аніматор;

в) творча анімація.

13. Затишне приміщення, облаштоване музичними інструментами та відповідним інтер'єром для елітного відпочинку:

- а) караоке;
- б) кафе;
- в) салон.

14. Вид шоу, у якому головними дійовими особами є люди: музиканти, танцівники, актори, аніматори – це:

- а) мікс-шоу;
- б) сценічне;
- в) технічне.

15. Вид професійної діяльності, для якої необхідні винахідливість, спостережливість, якості природженого лідера:

- а) видовишно-розважальна діяльність;
- б) пізнавально-екскурсійна і навчальна анімаційна діяльність;
- в) самодіяльна спортивно-туристська діяльність.

16. Які види анімаційних послуг включають до плану маркетингу в процесі розроблення цінової політики готелю?

- а) анімаційні послуги без додаткової оплати;
- б) неприбуткові анімаційні послуги;
- в) додатково оплачувані екскурсійні анімаційні послуги;
- г) всі відповіді правильні.

17. До змісту якої з функцій менеджменту анімації зараховують розроблення типових анімаційних програм і алгоритмів (методик) їхньої адаптації до визначених груп і окремих туристів?

- а) планування;
- б) організація;
- в) мотивація;
- г) аналіз і контроль.

18. Якісна характеристика стану туриста перед здійсненням подорожі, що свідомо або несвідомо відбиває його прагнення змінити цей стан на кращий для нього бік, – це:

- а) задоволеність туриста;
- б) потреба туриста;
- в) бажання туриста;
- г) жодної правильної відповіді.

19. Сукупність матеріальних, нематеріальних культурних та історичних цінностей, зосереджених у готельному комплексі, які залучаються аніматорами тією чи іншою мірою і формою до процесу задоволення потреб туристів у пізнанні, естетичній насолоді, комфорті – це:

- а) природний комплекс;
- б) культурно-історичний комплекс;
- в) туристський комплекс;
- г) жодної правильної відповіді.

20. Об'єднаний загальною метою або задумом план проведення туристських, фізкультурно-оздоровчих і культурно-масових, пізнавальних і аматорських занять – це:

- а) анімаційна послуга;
- б) анімаційна програма;
- в) анімаційний захід;
- г) анімаційне шоу.

### **Тема 15. Економічні аспекти функціонування готельних підприємств**

**Ключові слова:** експлуатаційна діяльність підприємств готельного господарства, експлуатаційна програма, основні послуги готелю, додаткові послуги готелю, пропускна спроможність, коефіцієнт завантаженості готелю, показники експлуатаційної програми готелю.

**Мета:** формування практичних навичок щодо розрахунку експлуатаційної програми готелю, визначення основних економічних показників.

#### ***Практичні завдання***

**Завдання 1.** Визначення показників експлуатаційної діяльності готелю.

У тризірковому готелі «Гостинний двір» на одинадцяти поверхах розташовані номери:

- а) першої категорії :
  - однокімнатні одномісні – 90 номерів;
  - однокімнатні двомісні – 50 номерів;
- б) вищої категорії (багатокімнатні ) на 2 особи:
  - всього – 40 номерів,

з них: малих люксів – 10, великих люксів – 16, люксів – 6, люкс апартаментів – 8.

У поточному році 10 номерів малих люксів знаходились на капітальному ремонті. Крім цього частина номерного фонду перебувала, як передбачалося за планом, на поточному профілактичному ремонті: люксів – 2, однокімнатних одномісних – 32, однокімнатних двомісних – 10. Середня тривалість поточного ремонту одного номера складала 6 днів.

Визначити можливу і планову пропускні спроможності, коефіцієнт завантаження готелю, час простою номерного фонду (людино-днів) з різних причин, якщо за звітний період фактично надано 76860 людино-днів при середній тривалості перебування 1 гостя в готелі 6 днів. Час санітарної обробки і підготовки номера до заселення гостей у середньому становитиме 1,8 год. Простої номерного фонду з інших причин не планувались.

**Завдання 2.** Підприємство планує будівництво готелю загальною площею 1400 кв. м. Визначте проектну вартість будівництва, якщо відомо, що на один номер припадає 26 кв. м загальної площі при загальній кількості 34 номери. Витрати визначаються з розрахунку 210 тис. грн. на одиницю номерного фонду. Площа, необхідна під організацію конференц-зали, становить 25% від житлового фонду, витрати на будівництво – 14000 грн. на 1 кв. м. Витрати на освоєння решти площі складають 11000 грн. на 1 кв. м.

**Завдання 3.** Готель має площу 8000 кв. м, номерний фонд – 140 номерів, середня площа кімнати – 22 кв. м. Потенційний середньорічний дохід від номера складає 620 000 грн. Визначте розмір упущеної вигоди від продажу номерного фонду за рік функціонування, якщо у міжнародній практиці проектна площа номерного фонду такої готелю складає до 80% від загальної площі.

**Завдання 3.** У першому кварталі готель «Владам» реалізував послуг на 460 тис. грн, середньоквартальні залишки оборотних коштів становили 36 тис. грн. У другому кварталі обсяг реалізації готельних послуг зросте на 11 %, а час одного обороту оборотних коштів буде скорочено на один день.

Визначте: коефіцієнт оборотності оборотних коштів і час одного обороту в днях за перший квартал; коефіцієнт оборотності оборотних коштів та їх абсолютну величину у другому кварталі; вивільнення оборотних коштів у результаті скорочення тривалості одного обороту оборотних коштів.

### **Тести**

1. За яких умов характер попиту на додаткові послуги готелю є еластичним?
  - а) Темп зростання попиту відповідає темпу зниження цін.
  - б) При зростанні ціни обсяг попиту знижується на необмежену величину.
  - в) Темп зростання попиту перевищує темп зростання ціни.
2. За яких умов характер попиту на послуги готелю є одинично еластичним?
  - а) Попит зростає більш високими темпами, ніж знижується ціна.
  - б) При зростанні ціни попит знижується на необмежену величину
  - в) Темп зростання попиту відповідає темпу зростання ціни.
3. За яких умов характер попиту на послуги готелю є нееластичним?
  - а) Попит зростає меншими темпами, ніж знижується ціна.
  - б) Темп зниження попиту менший, ніж темп зростання ціни.
  - в) При зниженні ціни обсяг попиту зовсім не змінюється.
4. Якщо будь-яка кількість послуг реалізується за однаковою ціною, то попит на цю послугу є:
  - а) досконало еластичним;
  - б) нееластичним;
  - в) одинично-еластичним.
5. Якщо ціна на послугу нееластичного попиту зросла з 0,5 до 0,8 грн, то обсяг доходу готелю:
  - а) скоротиться;
  - б) зросте;
  - в) залишиться незмінним.



### Список використаних джерел

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2012. 280 с.
2. Байлик С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підруч. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
3. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підруч. Київ, 2015. 516 с.
4. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підруч. / Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2017. 330 с.
5. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі : кол. моногр. / Т. С. Шовкопляс та ін. ; за ред. Н. В. Якименко-Терещенко, Є. М. Строкова ; Національний технічний університет "Харківський політехнічний інститут". Харків : НТУ "ХПІ" ; Панов А. М., 2019. 100 с.
6. Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 752 с.
7. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навч. посіб. Вінниця : Едельвейс и К<sup>0</sup>, 2015. 580 с.
8. Мазаракі А. А., Благополучна Н. П. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ : КНТЕУ, 2015. 631с.
9. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Львівський національний університет ім. І. Франка. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с.
10. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес. Київ : ЦУЛ, 2017. 346 с.
11. Опря Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу : навч.-метод. посіб. / Кам'янець-Подільський національний університет ім. Івана Огієнка. Кам'янець-Подільський : Друкарня "Рута", 2018. 133 с.
12. Данько Н. І., Парфіненко А. Ю., Подлепіна П. О., Вишневіська О. О. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посіб. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
13. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб// за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
14. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : кол. моногр. / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 411 с.
15. HoReCa : навч. посіб. : у 3-х томах. Т. 1. Готелі / за ред. А. А. Мазаракі. 2-ге вид., випр. і допов. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.

### Допоміжна література

1. Андрющенко Я. Е., Тищенко С. І. Комунікативні процеси в управлінні готельним господарством. *Actual trends of modern scientific research* : V International Scientific and Practical Conference, Munich, 8-10 November 2020,

- C. 527-531. URL: <https://sci-conf.com.ua/v-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-actual-trends-of-modern-scientific-research-8-10-poyabrya-2020-goda-myunhen-germaniya-arhiv/> (date of access: 17.11.2021).
2. Басюк Д. І., Івченко Л. О., Ткачук Н. А., Верес К. О. Оцінка впливу макроекономічних факторів на розвиток готельного господарства в Україні. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. 2019. Т. 25. № 1. С. 33–46. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht\\_2019\\_25\\_1\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht_2019_25_1_5) (дата звернення: 19.08.2021).
  3. Борисова О. О. Зовнішні чинники економічної безпеки підприємств сфери ресторанного бізнесу України. *Вчені записки університету "КРОК"*. Сер. : Економіка. 2016. Вип. 43. С. 92–99. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzuk\\_2016\\_43\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzuk_2016_43_13) (дата звернення: 06.08.2021).
  4. Брич В. Я., Охота В. І. Основні фактори впливу на функціонування готельно-ресторанних комплексів та туризму в Україні. *Економіка та держава*. 2018. № 8. С. 9–12. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde\\_2018\\_8\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2018_8_4) (дата звернення: 19.08.2021).
  5. Власенко І. Готельне господарство у соціальній інфраструктурі країни. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2019. № 3. С. 85–97. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu\\_2019\\_3\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2019_3_9) (дата звернення: 19.08.2021).
  6. Галасюк С. С., Наймарк К. А. Дослідження структури номерного фонду підприємств готельного господарства України. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання* : матеріали ІХ Міжнарод. наук.-практ. конф., м. Черкаси, 22-23 березня 2018 р. Черкаси : ЧДТУ, 2018. С. 64-68.
  7. Галасюк С. С. Основні підходи до категоризації готелів в різних країнах світу. *Бізнес та його розвиток в умовах ринкової економіки: проблеми та перспективи*: матер. Всеукр. наук.-практ. конф., м. Одеса 12-13 трав. 2017 р. Одеса : ЦЕДР, 2017. С. 36-40.
  8. Гоблик В. В., Черничко Т. В., Хаустова К. М. Ресурсне забезпечення розвитку сфери гостинності. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. Сер. : Економіка. 2019. Вип. 2. С. 21–26. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdue\\_2019\\_2\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdue_2019_2_5) (дата звернення: 19.08.2021).
  9. Давидова О. А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2017. № 2(2). С. 257–260. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu\\_ekon\\_2017\\_2\(2\)\\_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2017_2(2)_54) (дата звернення: 19.08.2021).
  10. Давидова О. Ю. Соціально-економічні передумови ефективного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний форум*. 2018. № 3. С. 98–104. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor\\_2018\\_3\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor_2018_3_17) (дата звернення: 19.08.2021).
  11. Дишкантюк О. Концепт стратегічних дій та заходів розвитку індустрії гостинності. *Економічний часопис Східноєвропейського національного*

- університету ім. Лесі Українки. 2016. № 4. С. 16-22. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/echscenu\\_2016\\_4\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/echscenu_2016_4_5) (дата звернення: 19.08.2021).
12. Завідна Л. Д. Генерування альтернативної стратегії розвитку підприємства готельного господарства. *Бізнес-навігатор*. 2018. Вип. 2-1. С. 125–129. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav\\_2018\\_2-1\\_28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2018_2-1_28) (дата звернення: 19.08.2021).
13. Завідна Л. Д. Формування стратегії розвитку підприємства готельного господарства. *Бізнес-навігатор*. 2020. Вип. 1. С. 120–125. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav\\_2020\\_1\\_23](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2020_1_23)
14. Іваненко Т. Я., Андрющенко Я. Е Information technologies in hotel business. *Актуальні питання ефективного функціонування економічних систем: особливості, тенденції та перспективи* : матеріали Міжнар. спеціалізованої наук. конф., м. Хмельницький, 19 лют., 2021р. / Міжнародний центр наукових досліджень. Вінниця ; Європейська наукова платформа, 2021. С. 26-28. DOI : 10.36074/mcnd-19.02.2021.economics (дата звернення: 19.08.2021).
15. Іваненко Т. Я., Андрющенко Я. Е. Освітньо-цифрове мережеве середовище як засіб підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу. *Priority directions of science and technology development* : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 20–22 лют. 2021 р. Київ, 2021. С. 341–344.
16. Іваненко Т. Я. Особливості формування ефективної логістичної системи в готельно–ресторанному бізнесі. *Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства та харчових виробництв в:* матеріали II-й Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., м. Кривий Ріг, 30 квіт. 2021 р. / М-во освіти і науки України ; Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Прага : Oktan Print. С. 298-299
17. Камушков О. С. Державне регулювання готельно-ресторанного господарства як складової індустрії туризму. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. 2018. Вип. 3. С. 15–17. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu\\_2018\\_3\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu_2018_3_5) (дата звернення: 19.08.2021)/
18. Ковальчук Т. Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Сер. : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 23 (1). С. 126–130. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg\\_2019\\_23\(1\)\\_28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2019_23(1)_28) (дата звернення: 19.08.2021).
19. Колонтаєвський О. П., Шаповаленко Д. О. Основні напрями розвитку готельно-ресторанного господарства України. *Комунальне господарство міст*. Сер. : Економічні науки. 2019. Вип. 2. С. 79–84. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm\\_econ\\_2019\\_2\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2019_2_16) (дата звернення: 19.08.2021).
20. Крайнюк Л. М., Полчанінова І. Л., Баландіна І. С. Оцінювання рівня якості управління підприємствами готельно-ресторанного комплексу регіону: соціологічний підхід. *Проблеми економіки*. 2019. № 1. С. 67–73. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pecon\\_2019\\_1\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pecon_2019_1_9) (дата звернення: 19.08.2021).
21. Мазур С. А., Прилуцький А. М. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. *Ефективна економіка*. 2019. № 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2019\\_2\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_2_21) (дата звернення: 19.08.2021).

22. Масленніков Є. І., Кашубський А. А. Теоретичні аспекти формування іміджу суб'єкта господарювання готельно-ресторанної діяльності. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2018. Т. 17. Вип. 3. С. 55–66. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/rectpu\\_2018\\_17\\_3\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/rectpu_2018_17_3_6) (дата звернення: 19.02.2021).
23. Мандзяк О. М. Індустрія гостинності в умовах глобалізованого світу: аспектуалізація проблеми. *Молодий вчений*. 2017. № 1. С. 651–654. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2017\\_1\\_157](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2017_1_157) (дата звернення: 19.08.2021).
24. Павлюк С. І. Перспективи розвитку анімаційного сервісу у закладах готельно-ресторанної індустрії. *Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі* : матеріали ІХ Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ 19–20 трав. 2020 р. Київ : НУХТ, 2020. С. 18-19.
25. Пандяк І. Феномен індустрії гостинності: дефініція поняття, основні підходи, структура. *Вісник Львівського університету*. Серія географічна. 2016. Вип. 50. С. 277–285. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VLNU\\_Geograf\\_2016\\_50\\_28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VLNU_Geograf_2016_50_28)
26. Piiurenko I., Banyeva I., Kaplina A., Drobyazko S. Innovative Development Strategies of the Enterprises of Hospitality Sphere. *Vision 2025: Education Excellence and Management of Innovations through Sustainable Economic Competitive Advantage At* : 34th IBIMA Conference, Madrid, Spain 13-14 November 2019. P.9477-9486. URL: [https://www.researchgate.net/publication/345714929\\_Innovative\\_Development\\_Strategies\\_of\\_the\\_Enterprises\\_of\\_Hospitality\\_Sphere](https://www.researchgate.net/publication/345714929_Innovative_Development_Strategies_of_the_Enterprises_of_Hospitality_Sphere) (дата звернення: 19.08.2021).
27. Entrepreneurship Recommendations for Increasing the Consumer Destination of Tourist Product: International Aspects / I. Piiurenko and other. *International Journal of Entrepreneurship*. 2020. Vol. 24, Special Issue 1. P. 1-8. URL: <https://www.abacademies.org/articles/entrepreneurship-recommendations-for-increasing-the-consumer-destination-of-tourist-product-international-aspects-9227.html> (дата звернення: 08.08.2021).

### **Законодавчо-нормативні акти**

1. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР : станом на 16 жовт. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення: 16.11.2021).
2. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Каб. Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 : станом на 31 жовт. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text> (дата звернення: 16.11.2021).
3. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Каб. Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297 : станом на 13 верес. 2012 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text> (дата звернення: 16.11.2021).
4. Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю : Наказ М-ва інфраструктури України від 23.01.2012 р. № 28 : станом на

12 берез. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0177-12#Text> (дата звернення: 16.11.2021).

5. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Держ. турист. адмін. України від 16.03.2004 р. № 19 : станом на 12 листоп. 2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (дата звернення: 16.11.2021).

6. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Чинний від 2003-12-23. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2014. 14 с.

7. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Чинний від 2006-10-01. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.

8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.

9. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Держ. турист. адмін. України від 16.03.2004 р. № 19 : станом на 12 листоп. 2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (дата звернення: 16.11.2021).

10. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ М-ва економіки та з питань європ. інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219 : станом на 29 січ. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> (дата звернення: 16.11.2021).

11. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. На заміну ДСТУ ISO 9001:2015 ; чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 31 с.

12. ДСТУ ISO 9004:2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT). На заміну ДСТУ ISO 9004-1-95 ; чинний від 2001-06-17. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України. 2001. 70 с.

13. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 49 с.

Навчальне видання

**Організація готельного господарства**

**Методичні рекомендації**

Укладач

**Величко Олена Вячеславівна**

Формат 60x84 1/16. Ум. друк. арк. 2,5.

Тираж 20 прим. Зам. № \_\_\_\_\_

Надруковано у видавничому відділі  
Миколаївського національного аграрного університету  
54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.