

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

«Міжнародна готельна індустрія»

Галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»

Напрямок підготовки 6.241 «Готельно-ресторанна справа»

**для студентів III курсу / бсеместр /
факультету туризму та міжнародних комунікацій**

Ужгород - 2018

УДК: 338. 48
ББК: 65.433
Г – 59

Навчально-методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни «Міжнародна готельна індустрія» для студентів денної та заочної форми навчання, галузі знань 1401 «Сфера обслуговування», напряму підготовки 6.241, «Готельно-ресторанна справа»/
Укладач: Годя І. М. - Ужгород, 2018. – с.32

Укладач: Годя І. М. к.е.н., доцент кафедри ТІС

Затверджена на засіданні кафедри туристичної інфраструктури та сервісу
Протокол від “23” січня 2018 року № 6

Схвалено на засідання науково-методичної комісії факультету туризму та міжнародних комунікацій
Протокол від “07” лютого 2018 року № 2

Рецензенти:

Корсак Р.В. – д.і.н., професор, завідувач кафедри туристичної інфраструктури та сервісу;

Кіш Г.В. – к.е.н., доцент кафедри туристичної інфраструктури та сервісу.

Зміст

1. Опис навчальної дисципліни	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни	5
3. Програма навчальної дисципліни	7
4. Структура навчальної дисципліни	9
5. Теми практичних занять	10
6. Теми для самостійної роботи	11
7. Індивідуальні завдання	12
8. Методи навчання	14
9. План лекційних занять	15
10. Методи контролю	17
11. Перелік питань для модульних контрольних робіт	19
12. Перелік питань для підсумкового контролю знань	24
13. Розподіл балів та шкала оцінювання	29
14. Рекомендована література	30

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 4,5	Галузь знань <i>1401 «Сфера обслуговування»</i>	Обов'язкова	
	Напрямок підготовки <i>6.241 «Готельно-ресторанна справа»</i>		
Модулів – 2	Освітньо-кваліфікаційний рівень: <i>«бакалавр»</i>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		<i>3-й</i>	-
Загальна кількість годин — 135 год.		Семестр	
		<i>6-й</i>	-
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 год. аудиторних – 66 год. самостійної роботи студента – 69 год.		Лекції	
		<i>36 год.</i>	-
		Практичні, семінарські	
		<i>30 год.</i>	-
		Лабораторні	
		-	-
	Самостійна робота		
<i>69 год.</i>	-		
Вид контролю: залік			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни полягає у набутті студентами знань про функціонування готельної сфери, що є найпоширенішою базою розміщення в туризмі, формування в студентів цілісного уявлення про сучасний стан готельного бізнесу у світі, його особливості та пропозиції, а також специфіка функціонування у певних країнах світу, набуття навичок застосування отриманої інформації для подальшого створення ефективних турів з включенням певного типу розміщення, що співпадає з метою і особливостями туру.

Основними завданнями навчальної дисципліни є:

- набуття необхідних знань про міжнародний готельний бізнес в цілому;
- засвоєння і розуміння основних понять і категорій готельної сфери ;
- розуміння специфіки розвитку готельної індустрії в різних регіонах і країнах;
- вивчення особливостей готельної класифікації та визначення їх специфічних рис у різних країнах світу;
- набуття практичних навичок визначення співвідношення між закладом розміщення і видом туру;
- аналіз світового досвіду розвитку туристичного бізнесу та встановлення сучасних тенденцій розвитку туризму в тій чи іншій країні чи регіоні.

В результаті вивчення даного курсу студент повинен знати:

- основні поняття і категорії якими оперує міжнародний готельний бізнес;
- основні принципи готельної класифікації; основні підходи до організації і функціонування готелю;

- основні готельні мережі представлені на світовому туристичному ринку;
- загальний перелік обов'язкових служб сучасного готелю;
- специфічні риси і національні особливості готельної бази, притаманні окремим туристичним регіонам і країнам світу.

Вміти:

- аналізувати світовий ринок готельних послуг і сучасні тенденції його розвитку;
- визначати відмінності між різними категоріями готелів та певними послугами, що вони пропонують;
- на основі аналізу різних видів спеціалізованих готелів та асортименту їхніх послуг визначати який вид розміщення варто включати до певних турів, залежно від мети подорожі;
- представити пропоновану певною країною готельну базу розміщення, виявляючи національні особливості певної країни та оригінальні пропозиції присутні в даній країні;
- аналізувати динаміку і перспективи розвитку готельного бізнесу.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль № 1.

Тема 1. Теоретичні основи та розвиток МГІ

Сучасна теорія міжнародної готельної індустрії. Основні поняття та специфіка міжнародної готельної індустрії. Історія створення та формування сучасної індустрії гостинності. Етапи становлення та розвитку міжнародної готельної індустрії. Створення перших закладів гостинності та їх еволюція у сучасні готельні комплекси.

Тема 2. МГІ на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку

Розвиток та функціонування сучасної міжнародної готельної індустрії. Умови та чинники функціонування та розвитку міжнародної індустрії гостинності. Тенденції, що спостерігаються у розвитку міжнародної готельної індустрії. Позиції провідних країн світу у рейтингу показників міжнародної готельної індустрії.

Тема 3. Соціально-економічні чинники формування МГІ

Соціально-економічні чинники, що впливають на розвиток та формування міжнародної готельної індустрії. Політичні чинники, що впливають на функціонування індустрії гостинності. Інші чинники, які можуть впливати на розвиток та функціонування міжнародної готельної індустрії. Фактори, що відіграють вагоме значення у формування міжнародної готельної індустрії. Світова організація торгівлі. Значення СОТ для формування міжнародної готельної індустрії.

Тема 4. Класифікація готельних підприємств

Передумови та проблеми у формування міжнародної класифікації закладів розміщення. Критерії за якими класифікуються заклади розміщення. Американська класифікація готелів та її специфіка і особливості. Класифікація закладів розміщення, що є поширена в країнах центральної та

східної Європи, а також її особливості та специфіка.

Змістовий модуль № 2.

Тема 5. Державне регулювання МГІ

Державна політика в індустрії туризму. Роль державних органів виконавчої влади та міжнародних організацій в регулюванні туристичної діяльності. Види, цілі і завдання міжнародних туристичних організацій. Принципи регулювання міжнародної готельної індустрії. Інструменти регулювання міжнародної туристичної діяльності. Міжнародні акти, як регулюють туристичну діяльність.

Тема 6. Особливості та розвиток міжнародних готельних мереж

Загальна характеристика міжнародних готельних мереж, їхні особливості та етапи розвитку. Міжнародна готельна мережа ACCOR, її загальна характеристика та характерні особливості. Особливості міжнародної готельної мережі REIKARZ. Характеристика та особливості готельної мережі MARRIOT.

Тема 7. Інформаційне забезпечення МГІ

Поняття інформаційних технологій та їхня роль в управлінні міжнародними готельними мережами. Основні складові інформаційних технологій, що використовуються в управлінні готельним господарством. Суть, значення і особливості інформаційних технологій в міжнародній готельній індустрії.

Тема 8. Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії

Умови та перед умови розвитку готельної індустрії України. Чинники, що впливають на формування та розвиток індустрії гостинності в Україні. Проблеми, що існують на сучасному етапі розвитку готельної індустрії України. Перспективи в розвитку індустрії гостинності України.

4. Структура навчальної дисципліни

Назва теми	Кількість годин					
	денна форма					
	разом	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	
Змістовий модуль 1.						
Теоретичні основи та розвиток МГІ.	14	4	2			8
МГІ на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку.	17	4	4			9
Соціально-економічні чинники формування МГІ.	17	6	2			9
Класифікація готельних підприємств.	16	4	4			8
Модульна контрольна робота № 1	2		2			
Разом за змістовим модулем 1	66	18	14			34
Змістовий модуль 2.						
Державне регулювання МГІ.	19	6	4			9
Особливості та розвиток міжнародних готельних мереж.	17	4	4			9
Інформаційне забезпечення МГІ.	17	4	4			9
Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії.	14	4	2			8
Модульна контрольна робота № 2	2		2			
Разом за змістовим модулем 2	69	18	16			35
Усього годин	135	36	30			69

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Теоретичні основи та розвиток МГІ.	2	
2	МГІ на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку.	4	
3	Соціально-економічні чинники формування МГІ.	2	
4	Класифікація готельних підприємств.	4	
5	Модульна контрольна робота № 1	2	
6	Державне регулювання МГІ.	4	
7	Особливості та розвиток міжнародних готельних мереж.	4	
8	Інформаційне забезпечення МГІ.	4	
9	Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії.	2	
10	Модульна контрольна робота № 2	2	
11	Разом	30	

6. Теми для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Теоретичні основи та розвиток МГІ.	8	
2	МГІ на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку.	9	
3	Соціально-економічні чинники формування МГІ.	9	
4	Класифікація готельних підприємств.	8	
5	Державне регулювання МГІ.	9	
6	Особливості та розвиток міжнародних готельних мереж.	9	
7	Інформаційне забезпечення МГІ.	9	
8	Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії.	8	
	Разом	69	

7. Індивідуальні завдання

В межах кожного змістового модуля студент виконує індивідуальне завдання як частину практичної та самостійної підготовки в процесі опанування програми навчальної дисципліни.

Індивідуальні завдання включають такі види роботи як написання рефератів, есе на задану тематику, а також підготовка до практичних занять.

Завдання для самостійної роботи

В процесі підготовки до практичних занять необхідно самостійно опрацювати такі питання:

1. Регламентація діяльності готельних закладів: стандартизація, сертифікація послуг.
2. Соціальні нормативи готельних послуг.
3. Організаційна побудова готельного підприємства: типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу.
4. Структура просторової організації технологічних процесів в готелі: основні технологічні процеси готельних послуг, характеристика і функції основних функціональних блоків приміщень сучасного готелю.
5. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку.
6. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови.
7. Критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.
8. Особливості розвитку готельного бізнесу в Україні.
9. Проблеми функціонування індустрії гостинності.
10. Санаторно-курортні (оздоровчі) заклади як складова індустрії гостинності України: характеристика і основні показники діяльності.
11. Характеристика регіонального ринку готельних послуг.
12. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в регіоні.

13. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства регіону.
14. Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.
15. Пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності в Україні.
16. Програми розвитку індустрії гостинності в Україні
17. Типологія засобів розміщення туристів, їх характеристика.
18. Класифікація засобів розміщення Великобританії.
19. Класифікація засобів розміщення Німеччини.
20. Класифікація засобів розміщення Франції.
21. Класифікація засобів розміщення Іспанії.
22. Класифікація засобів розміщення Греції.
23. Класифікація засобів розміщення Словенії.
24. Класифікація засобів розміщення Австралії.
25. Класифікація засобів розміщення США.
26. Досвід країн СНД.
27. Класифікація готельних номерів.
28. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
29. Міжнародні готельні мережі.
30. Світовий досвід організації та управління у сфері гостинності
31. Світові системи бронювання.
32. Електронні бази даних і інформаційні електронні видання.
33. Інформаційні сайти.
34. Особливості управління незалежними готельними підприємствами
35. Проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу.
36. Системи взаємного інформування для готелів.
37. Стимулювання збуту в готельних мережах (досвід Sheraton, Marriott).
38. Особливості кадрової політики готельних підприємств (досвід Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

8. Методи навчання

У процесі викладення навчального матеріалу застосовуються такі методи: словесні – розповідь, пояснення, лекція; наочні – ілюстрація; прагматичні методи; методи стимулювання, мотивації, організації, контролю навчання та здійснення навчально-пізнавальної діяльності.

Вивчення даного курсу студентами здійснюється, крім лекційних, практичних занять та консультацій з викладачем, шляхом самопідготовки студентів.

Самостійна робота студента з предмету передбачає:

1. опрацювання та конспектування додаткової літератури, рекомендованої викладачем під час викладу лекцій;
2. підготовку до практичних занять;
3. самостійний пошук інформації в бібліотеках та в мережі Інтернет для підготовки до занять;
4. опрацювання певних тем для самостійного поглибленого вивчення.

9. План лекційних занять

Змістовий модуль № 1

ТЕМА 1. Теоретичні основи та розвиток МГІ.

1. Поняття та особливості МГІ.
2. Основні історичні періоди розвитку МГІ.
3. Формування перших закладів гостинності.

ТЕМА 2. МГІ на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку.

1. Розвиток сучасної МГІ.
2. Умови та чинники розвитку МГІ.
3. Загальні тенденції розвитку МГІ.
4. Рейтинг країн світу.

ТЕМА 3. Соціально-економічні чинники формування МГІ.

1. Соціально-економічні та політичні чинники формування МГІ.
2. Фактори формування МГІ.
3. Внесок СОТ у розвиток МГІ.

ТЕМА 4. Класифікація готельних підприємств.

1. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів.
2. Особливості американської класифікації готелів.
3. Класифікація готелів в країнах СНД.

Змістовий модуль № 2

ТЕМА 5. Державне регулювання МГІ.

1. Державна політика в готельній індустрії.
2. Органи державної виконавчої влади.
3. Принципи і цілі регулювання МГІ.

ТЕМА 6. Особливості та розвиток міжнародних готельних мереж.

1. Загальна характеристика.
2. Готельна мережа ACCOR.
3. Особливості мережі REIKARZ.
4. Готельна мережа MARRIOT.

ТЕМА 7. Інформаційне забезпечення МГІ.

1. Поняття і роль інформаційних технологій в управлінні.
2. Основні складові інформаційних технологій.
3. Суть, значення і особливості інформаційних технологій в МГІ.

ТЕМА 8. Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії.

1. Умови та чинники розвитку готельної індустрії України.
2. Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії України.

10. Методи контролю

Оцінювання навчальних досягнень студента здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 03/01-17 від 03.03.2015 року), а також «Положенням про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в УжНУ» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 року).

Після виконання змістового модуля здійснюється поточний контроль у вигляді письмової роботи. Оцінювання навчальних досягнень та практичних навичок студентів здійснюються за 100-бальною системою.

Студент, який в результаті поточного оцінювання або підсумкового контролю за модулем отримав більше 60 балів, має право не складати залік з дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що студент(ка) хоче покращити підсумкову оцінку за модуль із дисципліни, він (вона) має складати залік.

Студент, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX (35-59 балів) під час чергування викладача на кафедрі. Без такого покращення він (вона) до підсумкового контролю не допускається.

Студент, який в результаті підсумкового оцінювання за модулем отримав менше 60 балів зобов'язаний складати залік з дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час заліку оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

Методи контролю включають:

Оцінювання здійснюється за трьома складовими:

- контроль за виконання модульних завдань (письмові роботи);
- контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру (практичні заняття);
- контроль індивідуальної (самостійної) роботи.

Оцінювання модульних завдань. Після виконання програми змістового модуля у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, який оцінюється у межах від 1 до 60 балів.

Оцінювання індивідуальної (самостійної) роботи здійснюється у межах 40 балів:

40 – за самостійне опрацювання визначених тем (в індивідуальному порядку); за підготовку рефератів, есе за темою, тощо.

11. Перелік питань для модульних контрольних робіт

Модульна контрольна робота №1

1. Розкрийте поняття “послуга”.
2. Розкрийте поняття “обслуговування”.
3. Назвіть основні види послуг гостинності.
4. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
5. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
6. Розкрийте особливості готельних послуг.
7. Що таке стандартизація послуг?
8. Якими документами регламентується стандартизація послуг?
9. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
10. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.
11. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом.
12. Назвіть переваги та недоліки лінійно-функціональної структури управління готельним закладом.
13. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом.
14. Назвіть переваги та недоліки лінійної структури управління готельним закладом.
15. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом.
16. Назвіть переваги та недоліки функціональної організаційної структури управління готельним закладом.
17. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
18. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
19. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.

20. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
21. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
22. Охарактеризуйте основний вид технологічного циклу.
23. Охарактеризуйте допоміжний вид технологічного циклу.
24. Охарактеризуйте обслуговуючий вид технологічного циклу.
25. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю.
26. Із чого складаються функціональні блоки приміщень сучасного готелю?
27. Які функції виконують функціональні блоки приміщень сучасного готелю?
28. Розкрийте зміст і функції ринку.
29. Умови функціонування ринку.
30. Що таке туристський ринок?
31. Суб'єктів туристичного ринку.
32. Ринки туристичних послуг.
33. Що таке ринок послуг гостинності?
34. Компоненти ринку послуг гостинності.
35. Розкрийте механізм функціонування ринку послуг гостинності.
36. Специфіка послуг готелю під час реалізації ринкової стратегії.
37. Що обумовлює попит на готельні послуги?
38. Що таке сегментація? Охарактеризуйте її значення і переваги для ринку послуг гостинності.
39. Основна мета сегментації в готельному бізнесі.
40. Розкрийте поняття «сегмент ринку готельних послуг».
41. Розкрийте поняття «критерій сегментації».
42. За якими ознаками проводиться сегментація ринку послуг гостинності?

Модульна контрольна робота №2.

1. Основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії.
2. Тенденції, що спостерігаються в готельній індустрії.
3. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.
4. Який сучасний стан світового ринку готельних послуг?
5. Який сучасний стан вітчизняного ринку готельних послуг?
6. Привабливість готельного ринку України.
7. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
8. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.
9. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
10. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
11. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
12. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
13. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?
14. Перспективи розвитку готельного бізнесу. Та вплив туризму на розвиток готельного бізнесу.
15. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю. Які регіони України передусім мають такі перспективи?
16. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю. Які регіони України передусім мають такі перспективи?
17. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю. Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.
18. Стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні.
19. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного

бізнесу в Україні.

20. Охарактеризуйте напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

21. Охарактеризуйте основні напрямки державної підтримки розвитку індустрії гостинності.

22. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.

23. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість перебування, ціни.

24. Класифікація засобів розміщення у Великобританії.

25. Класифікація засобів розміщення в Німеччині.

26. Класифікація засобів розміщення у Франції.

27. Класифікація засобів розміщення в Іспанії.

28. Класифікація засобів розміщення у Греції.

29. Класифікація засобів розміщення у Словенії.

30. Класифікація засобів розміщення в Австралії.

31. Класифікація засобів розміщення у США.

32. Досвід класифікацій країн СНД.

33. Типологія засобів розміщення з позиції WTO й традиційного вітчизняного підходу.

34. Як класифікуються готельні номери?

35. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії.

36. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.

37. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.

38. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

39. Розкрийте особливості управління незалежними готельними

підприємствами.

40. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу в готельному бізнесі?

41. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і туризму.

42. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів?

43. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку готельного бізнесу.

44. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах, на прикладі досвіду мережі Sheraton.

45. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах, на прикладі досвіду мережі Marriott.

46. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton).

47. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Marriott).

48. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Royal Plaza Hotel).

12. Перелік питань для підсумкового контролю знань

1. Розкрийте поняття “послуга”.
2. Розкрийте поняття “обслуговування”.
3. Назвіть основні види послуг гостинності.
4. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
5. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
6. Розкрийте особливості готельних послуг.
7. Що таке стандартизація послуг?
8. Якими документами регламентується стандартизація послуг?
9. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
10. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.
11. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом.
12. Назвіть переваги та недоліки лінійно-функціональної структури управління готельним закладом.
13. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом.
14. Назвіть переваги та недоліки лінійної структури управління готельним закладом.
15. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом.
16. Назвіть переваги та недоліки функціональної організаційної структури управління готельним закладом.
17. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
18. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
19. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.
20. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.

21. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
22. Охарактеризуйте основний вид технологічного циклу.
23. Охарактеризуйте допоміжний вид технологічного циклу.
24. Охарактеризуйте обслуговуючий вид технологічного циклу.
25. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю.
26. Із чого складаються функціональні блоки приміщень сучасного готелю?
27. Які функції виконують функціональні блоки приміщень сучасного готелю?
28. Розкрийте зміст і функції ринку.
29. Умови функціонування ринку.
30. Що таке туристський ринок?
31. Суб'єктів туристичного ринку.
32. Ринки туристичних послуг.
33. Що таке ринок послуг гостинності?
34. Компоненти ринку послуг гостинності.
35. Розкрийте механізм функціонування ринку послуг гостинності.
36. Специфіка послуг готелю під час реалізації ринкової стратегії.
37. Що обумовлює попит на готельні послуги?
38. Що таке сегментація? Охарактеризуйте її значення і переваги для ринку послуг гостинності.
39. Основна мета сегментації в готельному бізнесі.
40. Розкрийте поняття «сегмент ринку готельних послуг».
41. Розкрийте поняття «критерій сегментації».
42. За якими ознаками проводиться сегментація ринку послуг гостинності?
43. Основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії.
44. Тенденції, що спостерігаються в готельній індустрії.

45. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.
46. Який сучасний стан світового ринку готельних послуг?
47. Який сучасний стан вітчизняного ринку готельних послуг?
48. Привабливість готельного ринку України.
49. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
50. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.
51. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
52. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
53. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
54. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
55. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?
56. Перспективи розвитку готельного бізнесу. Та вплив туризму на розвиток готельного бізнесу.
57. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю. Які регіони України передусім мають такі перспективи?
58. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю. Які регіони України передусім мають такі перспективи?
59. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю. Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.
60. Стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні.
61. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.
62. Охарактеризуйте напрями підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.
63. Охарактеризуйте основні напрями державної підтримки розвитку індустрії гостинності.

64. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.
65. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість перебування, ціни.
66. Класифікація засобів розміщення у Великобританії.
67. Класифікація засобів розміщення в Німеччині.
68. Класифікація засобів розміщення у Франції.
69. Класифікація засобів розміщення в Іспанії.
70. Класифікація засобів розміщення у Греції.
71. Класифікація засобів розміщення у Словенії.
72. Класифікація засобів розміщення в Австралії.
73. Класифікація засобів розміщення у США.
74. Досвід класифікацій країн СНД.
75. Типологія засобів розміщення з позиції ВТО й традиційного вітчизняного підходу.
76. Як класифікуються готельні номери?
77. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії.
78. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.
79. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.
80. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?
81. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.
82. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу в готельному бізнесі?
83. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і

туризму.

84. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів?

85. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку готельного бізнесу.

86. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах, на прикладі досвіду мережі Sheraton.

87. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах, на прикладі досвіду мережі Marriott.

88. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton).

89. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Marriott).

90. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Royal Plaza Hotel).

13. Розподіл балів та шкала оцінювання

Поточне тестування та самостійна робота										Модульна робота	Поточне оцінювання, самостійна, індивідуальна робота	Сума
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль № 2							
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Індив. завдання	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Індив. завдання	60/60	40/40	100
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12			

Оцінювання навчальних досягнень студентів здійснюється за такою шкалою:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	не зараховано
35-59	FX	незадовільно	
0-34	F	незадовільно	

14. Рекомендована література

Нормативно-правові документи:

а) Державні стандарти:

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

б) Міждержавні стандарти:

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

в) Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000:

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

г) Інші:

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту 48 №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Основна література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Уч. пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Уч. пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Додаткова література:

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд,, 2002. – 704 с.
2. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Уч. пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
3. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. –

78 с.

4. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
5. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”.
6. Каталоги готелів.

Ресурси мережі Інтернет:

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<http://www.all-hotels.com.ua>
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<http://www.ukrhotels.net>
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://infotravel.com.ua>
5. Официальный сервер Харьковского городского совета, председателя городского совета, исполнительного комитета. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.city.kharkov.ua>
6. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
7. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
8. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.all-biz.info>
9. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<http://www.unwto.org>