**Перелік питаня до атестації**

**Частина 1**

1.   Назвіть синоніми терміну готель, які походять від його функціонального призначення.

2.   Як називалися постоялі двори середньовічного сходу? Розкажіть про особливості їх облаштування.

3.   Які три основні категорії мандрівників обслуговували засоби розміщення в середні віки.

4.   Розкрийте концепцію засобу розміщення «інн».

5.   Розкажіть про розвиток сфери готельних послуг в Європі в Новий час.

6.   Чому готельний бізнес Європи в 17-18 ст, був насамперед дрібним сімейним бізнесом?

7.   Які додаткові послуги надавалися в сімейному готельному бізнесі на початку нового часу?

8.   Подумайте, чим відрізнялося готельне обслуговування в європейських і американських готелях в кінці 18 - першій половині 19 ст.

9.   Розкрийте суть термінів «яма», «заїжджий двір».

10.   Чим характеризується розвиток індустрії гостинності на поч. 20 ст.?

11.   Розкажіть про перший, другий  і третій бум готельної індустрії.

12.   Які причини викликали у 1970-ті - на початку 1980-х рр. справжній «бум» готельного будівництва?

13.   Як відбувався розвиток готельної індустрії у другій половині 90-х років?

14.   Які причини розбудови готельної індустрії на початку XXI сторіччя вам відомі?

15.   Назвіть групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269:2003 «Послуги [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичні. Класифікація готелів».

16.   Охарактеризуйте загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269:2003 «Послуги [тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)истичні. Класифікація готелів».

17.   Розкрийте суть основних положень ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування».

18.   Розкрийте суть основних вимог до охорони навколишнього середовища з[гід](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но з ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засобі розмішування».

19.   Охарактеризуйте порядок оплати готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.

20.   Назвіть групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

21.   Охарактеризуйте загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

22.   Розкрийте суть основних положень ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування».

23.   Розкрийте суть основних вимог до охорони навколишнього середовища згідно з ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засобі розмішування».

24.   Охарактеризуйте порядок оплати готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.

25.   Які вимоги висуваються до ділянки під будівництво готелю?

26.   Назвіть та охарактеризуйте головні типи планування споруд готелів.

27.   Назвіть існуючі форми планів будівель готелю.

28.   Сутність і роль інтер’єру в формуванні концептуального рішення готелю.

29.   Що включає в себе поняття «загальний комфорт» внутрішнього простору готелю?

30.   Назвіть основні принципи меблювання в готелі.

31.   Особливості функціональної структури курортного готелю.

32.   Особливості функціональної організації приміщень павільйонного типу.

33.   Дайте характеристику композиційним прийомам організації взаємозв’язку всіх функціональних груп приміщень.

34.   Які існують функціональні групи приміщень в підприємствах готельного господарства?

35.   Основні вимоги до планувальних рішень приміщень готелю.

36.   Згідно з якими критеріями формується група приміщень адміністрації готельного підприємства?

37.   Що входить до групи службових і господарських приміщень, групи приміщень інженерного устаткування готельного підприємства?

38.   Обґрунтуйте необхідність наявності групи приміщені, торгово-побутового обслуговування в структурі готелю.

39.   Основні вимоги, що висуваються до басейнів, спортивних та тренажерних залів.

40.   Назвіть та опишіть основні типи номерів.

41.   Основні положення ДСТУ 4527:2006 «Засоби розміщення. Терміни та визначення».

42.   Яка класифікація номерів прийнята в Україні?

43.   Класифікація номерів за призначенням.

44.   Класифікація готельних номерів за кількістю кімнат.

45.   Класифікація готельних номерів залежно від вигляду, що відкривається з вікон.

46.   Як уникнути організаційних прорахунків в управлінні?

47.   Сформулюйте закон енергетичної [ефект](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивності.

48.   Що являє собою поняття «готельна послуга»?

49.   Охарактеризуйте основні та додаткові готельні послуги.

50.   Назвіть основні особливості готельних послуг.

51.   Характеристика американської моделі гостинності.

52.   Характеристика європейської моделі гостинності.

53.   Характеристика азіатської моделі гостинності.

54.   Характеристика східно-європейської моделі гостиності.

55.   Чим відрізняється процес оформлення проживання у готелі громадянина України і іноземного громадянина?

56.   Як відбувається поселення в готель групи туристів?

57.   Охарактеризуйте міжнародні стандарти кольорового позначення структури заїзду та контингенту гостей.

58.   Яку інформацію про стан номерного фонду повинен знати черговий адміністратор?

59.   В яких випадках можуть виникати зміни в рахунку клієнта?

60.   Як здійснюється повернення коштів гостю*,* якщо сплачена при поселенні сума не використовувалася повністю?

61.   Які методи розрахунку можуть використовуватися в готелях?

62.   Як відбувається оформлення від’їзду клієнта?

63.   Послідовність і технологія резервування місць у готелі.

64.   Особливості резервування для туристських груп та іноземців.

65.   Попереднє замовлення, карта броні, візитна карта гостя, особливості візового режиму на території України для іноземних громадян.

66.   Правила анулювання [бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary).

67.   Інформаційні та телекомунікаційні технології для забезпечення процесу бронювання.

68.   Системи бронювання.

69.   Робота служби бронювання із споживачами готельних послуг.

70.   Технологія ведення телефонних переговорів, вирішення конфліктних ситуацій, що виникли в процесі бронювання.

 71.   Наведіть послідовність прибиральних робіт санітарних вузлів загального користування, санітарних вузлів в готельних номерах.

72.   Визначте перелік небезпечних факторів на робочому місці покоївки. Наведіть основні правила техніки безпеки в процесі здійснення прибиральних робіт.

73.   Охарактеризуйте процес перевірки наявності й придатності меблів, обладнання, інвентаря.

74.   Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

75.   Складові технологічних циклів прибиральних робіт.

76.   Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства.

77.   Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, саун.

78.   Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства.

79.   Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт.

90.   Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт.

91.   Підготовка покоївки до роботи.

92.   Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.

93.   Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

94.   Основні правила подачі страв.

95.   Організація повсякденного обслуговування туристів.

96.   Організація обслуговування мешканців в номерах.

97.   Організація сніданків в готелі.

98.   Організація роботи «Room servise».

99.   Організація роботи міні-барів.

100.   Особливості обслуговування в конференц-залах.

101.   Перелічіть додаткові послуги підприємства готельного господарства, які належать до групи безкоштовних.

102.   Яка залежність простежується між категорією підприємства готельного господарства та пакетом безкоштовних додаткових послуг?

103.   Дайте характеристику організації надання безкоштовних додаткових послугу готельному господарстві.

104.   Що входить в поняття «готельна анімація»?

105.   Які види туристської анімації виділяють?

106.   У чому специфіка технології створення та реалізації анімаційних програм?

107.   Охарактеризуйте етапи реалізації та проведення анімаційних програм.

108.   В чому полягає сутність індивідуального підходу в готельній анімації?

109.   Назвіть сучасні тенденції готельної анімації.

110.   У чому полягає сутність і значення анімаційного сервісу в готелях ?

111.   Значення та сутність проектування анімаційної діяльності.

112.   Методика обґрунтування анімаційної діяльності в готелях.

113.   Виділіть основні ризики реалізації анімаційної програми на базі готелю та заходи щодо їх мінімізації.

**Частина 2**

**1.   Які маршрути завезення товарів використовуються при різних способах доставки товарів?**

2.   Яким вимогам повинні відповідати транспортні організації, що забезпечують завезення товарів?

3.   Які правила треба виконувати при отриманні товарів?

4.   Як поводитися у разі виявлення нестачі товарів?

5.   Яке призначення товарних запасів?

6.   Як можна визначити необхідний обсяг запасів сировини, напівфабрикатів, купованих товарів для діючих закладів (підприємств) ресторанного господарства?

7.   Охарактеризуйте систему вентиляції у підприємствах готельного господарства.

8.   Яким є склад ліфтового господарства у підприємствах готельного господарства та його експлуатація?

9.   Засоби внутрішнього зв’язку в готельному господарстві та їх характеристика.

10.   Види транспорту, що використовується підприємством готельного господарства та особливості організації роботи транспортного господарства.

11.   Організація та функції енергетичного господарства.

12.   Функції метрологічної служби.

13.   Організація санітарної служби в готельному господарстві та її функції.

 14.   Які Вам відомі сучасні системи автоматизації управління готелями?

15.   Розкрийте сутність інформаційних технологій: обробка даних, управління, автоматизований офіс, підтримка прийнятих рішень, експертні сиcтеми.

16.   Визначте роль інформаційних технологій: автоматизації, інформатизації, комунікації.

 17.   Як визначають необхідну кількість сировини за меню?

18.   Для якого типу споживачів визначають необхідну кількість продовольчих запасів за фізіологічними нормами?

19.   Що поєднує в собі поняття матеріально-технічного забезпечення?

20.   Назвіть основну мету матеріально-технічного забезпечення підприємства.

21.   Які заходи повинна проводити система матеріально-технічного забезпечення для досягнення своєї мети?

22.   За допомогою яких методів визначають необхідну кількість предметів матеріально-технічного забезпечення?

23.   Що враховує поправочний коефіцієнт при розрахунках кількості меблів для різних підприємств ресторанного господарства?

24.   Як працює система розблокування виходів?

25.   Як працює система пожежної безпеки?

26.   Як працює система візуально-звукового оповіщення?

27.   Як працює система вентиляції і димовидалення?

28.   Як працює система охоронної сигналізації?

29.   Як працює система управління доступом?

30.   Як працює система телевізійного спостереження?

31.   Як працює система захисту інформації?

32.   Як працює система оперативного зв’язку?

33.   Показники, які характеризують експлуатаційну діяльність готелів.

34.   Методика розрахунку експлуатаційної програми готелів.

35.   Методика планування доходів від основної діяльності.

36.   Методика планування доходів від додаткових послуг.

37.   Розробка плану підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю.

38.   Які фактори впливають на процес ціноутворення в готелях.

39.   Розкрийте правові аспекти ціноутворення в готелі.

40.   Назвіть теоретичні підходи, що використовуються в ціноутворенні.

41.   Розкрийте сутність основних методів ціноутворення в готелі.

42.   Що лежить в основі формування ціни на послуги розміщення.

43.   Розкрийте сутність схеми «робота на комітент-умовах».

44.   Розкрийте сутність схеми «робота на елотмент-умовах».

45.   Розкрийте сутність схеми «безвідзивне [бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary)».

46.   Розкрийте сутність без ризикових схем співпраці.

47.   Які існують джерела наймання персоналу, як проводиться його пошук і добір?

48.   В чому полягає роль кадрового планування в готелі?

49.   Як проводиться управління кар'єрою персоналу в готелі?

50.   Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?

51.   Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.

52.   Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю. Які функції покладені на учбово-тренінговий центр?

53.   Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю, наведіть її функції, принципи та струк[тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)у.

54.   Наведіть основні технології управління персоналом.

55.   Дайте визначення поняття «маркетинг персоналу».

56.   Наведіть методи визначення потреби готелю в персоналі.

57.Розкрийте основні аспекти [ефект](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивної співпраці готелю з [туроператор](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198914&displayformat=dictionary)ом.

58. Які фактори впливають на вибір партнера для реалізації номерів готелю?

59. Розкрийте сутність схеми «оренда готелю».

60.   Які фактори впливають на процес ціноутворення в готелях.

61.   Розкрийте правові аспекти ціноутворення в готелі.

62.   Назвіть теоретичні підходи, що використовуються в ціноутворенні.

63.   Розкрийте сутність основних методів ціноутворення в готелі.

64.   Що лежить в основі формування ціни на послуги розміщення.

65.   Сутність і значення безпеки готелю.

66.   Характеристика можливих загроз, що можуть виникнути в готелі.

67.   Тактико-організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі.

68.   Комплекс технічних засобів безпеки в готелі.

69.   Систем а охоронної сигналізації та відео спостереження.

70.   Система управління доступом.