# Тема 4. Організація готельного господарства(4 год.)

## Заняття 7–8

***Мета*:** ознайомлення із “Правилами користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг” та особливостями роботи служби бронювання, прийому та розміщення.

## План практичних занять

1. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит.
2. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю.
3. Організація надання основних і додаткових послуг.
4. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.
5. Забезпечення безпеки готелю.
6. Інфраструктура готелю.
7. Економічна ефективність готельного господарства.
8. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.

## Питання для дискусії

1. Які групи приміщень готельних підприємств виділяються за функціональним призначенням?
2. Яка роль функціональних схем зв’язків між приміщеннями готелю?
3. Яка найбільш розповсюджена структура номерного фонду за світовою практикою?
4. Проаналізуйте структуру планування і функціональну організацію приміщень громадського призначення у готелях.
5. Охарактеризуйте функціональну і планувальну організацію житлового поверху у готелях.
6. Назвіть особливості планувальної і функціональної організації житлового номера у готелях.
7. Дайте характеристику основних груп приміщення підприємств харчування та зв’язку між ними.
8. Дайте визначення поняттю “технологічний цикл обслуговування” та характеризуйте головні етапи гостьового циклу.
9. Виявіть технологічні операції, які характерні для кожного з етапів гостьового циклу.
10. Визначте роль служби прийому та розміщення в якісному обслуговуванні гостей.
11. Дайте організаційно-функціональну характеристику структури служби прийому та розміщення.
12. Розкрийте зміст технології обслуговування клієнтів персоналом служби прийому та розміщення.
13. Проаналізуйте алгоритм щоденного прибирання номера.
14. Виявіть основні правила безпеки та організації роботи покоївок.
15. Розгляньте особливості організації та функціонування служби безпеки готелю.

***Тестові завдання***

# Франчайзинг – це:

а) договір, угода між продавцем та покупцем, за якою продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій виробництва та обслуговуючих технологій;

б) угода, яка укладається між власником підприємства і компанією, яка спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств;

в) привілейоване право здійснювати додатковий бізнес;

г) сукупність взаємопов’язаних елементів системи управління для подальшого покращення діяльності підприємства-партнера з міжнародного співробітництва.

# Франчайзер – це:

а) продавець франшизи; б) покупець франшизи; в) посередник;

г) клієнт.

# Франчайзі – це:

а) покупець франшизи; б) продавець франшизи; в) посередник;

г) клієнт.

# Переваги франчайзингу такі:

а) цілеспрямована підготовка кадрів; б) відсутність незалежності франчайзі;

в) труднощі щодо анулювання договору;

г) обмеження територіальної експансії франчайзі закріпленою за ним у договорі територією.

5. Основним видом франчайзингу є:

а) діловий; б) галузевий;

в) системний; г) суспільний.

# Паушальні платежі – це:

а) твердо зафіксована в договорі сума виплати за певний період часу; б) першочерговий внесок;

в) відсоток від прибутку;

г) певні грошові суми, які франчайзі зобов’язаний сплачувати франчайзеру; регулярно протягом усієї франшизи, в оплату тих привілеїв, товарів чи послуг, які франчайзер надає франчайзі.

# Температура в житлових і громадських приміщеннях готельного підприємства має бути не нижчою за:

а) 10°С; б) 16°С; в) 18,5°С; г) 25°С.

# Що в готельному господарстві означає дешифратор ExB?

а) розміщення без харчування; б) одномісне розміщення;

в) розміщення і сніданок в готелі; г) додаткове ліжко в номері.

# Заміна постільної білизни один раз на 3 дні або за бажанням гостя передбачена у готелях:

а) 1–3\*;

б) 4–5\*;

в) у жодній із категорій; г) усіх категорій.

# Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні повинен бути у готелях:

а) 3\*;

б) 4\*;

в) 5\*;

г) усіх категорій.

# В готельному господарстві двомісне розміщення в готелі позначається:

а) SNGL; б) DBL; в) TRPL; г) QDPL.

# Національний стандарт України “Послуги туристичні. Класифікація готелів” був уведений в дію з:

а) 2004 року;

б) 2000 року;

в) 1980 року;

г) 1995 року.

# Основними чинниками, що визначає вибір ділянки для розміщення готельного комплексу, є:

а) екологічні; б) політичні; в) естетичні;

г) містобудівні.

# В готельному господарстві одномістний номер в готелі позначається:

а) SGL;

б) DBL; в) TRPL; г) QDPL.

# Вивіска із зовнішнім освітленням або така, що світиться, передбачена у готелях таких категорій, як:

а) 1\* та 2\*; б ) 3\*та 5\*; в) 4\* та 5\*;

г) у жодній із категорій.

# Вхід до готелю для гостей з повітряно-тепловою завісою та дашком на шляху від автомобіля обов’язково має бути присутній у готелях категорії:

а) 1\* та 2\*; б) 3\*та 5\*; в) 4\* та 5\*;

г) у жодній із категорій.

# Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях:

а) 1–3\*;

б) 3–5\*;

в) 4–5\*;

г) усіх категорій.

# Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях:

а) 1-3\*;

б) 4-5\*;

в) у жодній із категорій; г) усіх категорій.

# Виклик таксі передбачений у готелях:

а) 1–3\*;

б) 4–5\*;

в) 3–5\*;

г) усіх категорій.

# Матеріально-технічна база готельного господарства – це:

а) сукупність усіх засобів і предметів праці, що використовуються в процесі створення та надання готельних послуг;

б) частина засобів праці, що багаторазово бере участь у виробничо- експлуатаційному процесі;

в) частина засобів праці, що одноразово бере участь у виробничо- експлуатаційному процесі;

г) частина засобів праці, що багаторазово бере участь у виробничо- експлуатаційному процесі, повністю чи частково зберігає свою натуральну форму, переносить свою вартість на послуги частинами у міру спрацювання й відшкодовує свою вартість у процесі реалізації послуг.

# До виробничих фондів в готельному господарстві належать:

а) засоби праці, які використовуються у виробничо-експлуатаційному процесі;

б) засоби праці, які або використовуються у виробничо-експлуатаційному процесі, або сприяють його здійсненню;

в) засоби праці, які сприяють здійсненню виробничо-експлуатаційного процесу;

г) фонди, які служать для задоволення побутових і соціально-культурних потреб працівників.

# Найбільшу частку у складі основних фондів готельного господарства займають:

а) автотранспортні засоби; б) будівлі і споруди;

в) машини та обладнання; г) меблі та інвентар.

# Основними будівлями у складі основних фондів готельного господарства вважаються:

а) готелі в комплексі та окремо розташовані спальні корпуси, ресторани, спортивні комплекси з басейном, кінотеатри та ін.;

б) котельні, пральні, склади, овочесховища, гаражі та інші окремо розташовані будівлі;

в) водопідйомні станції, артезіанські свердловини прісної та мінеральної води та ін. пристрої;

г) спортивні майданчики, тенісні корти, веслувальні, човнові станції, атракціони тощо.

# Залежно від конкретної ролі в процесі надання послуг, основні фонди готелю поділяються на:

а) виробничі та невиробничі; в) первинні та вторинні;

б) пасивні та активні; г) моральні та фізичні.

# Двоповерховий номер в готелі називається:

а) duplex;

б) apartment; в) studio;

г) superior.

25. Номери в готелі, наближені до виду сучасних квартир, що мають місце для приготування їжі або окрему кухню, і складаються з декількох кімнат називається:

а) duplex;

б) apartment; в) studio;

г) superior.

# Однокімнатний номер в готелі більше стандартного з вбудованою кухнею називається:

а) duplex;

б) apartment; в) studio;

г) superior.

# Номер у засобі розміщення з площею не менше 75 м2, який складається із трьох чи більше житлових кімнат (вітальні/їдальні, кабінету і спальні), з нестандартним широким двоспальним ліжком (200×200 см) і додатковим гостьовим туалетом – це:

а) сьют;

б) апартамент; в) люкс;

г) студія.

# 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 пральню, в камеру схову;

г) маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.

# 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.

# До якої зони в готелі відносять відділення зв’язку, банківське відділення, транспортне агентство, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, камеру схову?

а) екстенсивного пішого руху; б) інтенсивного пішого руху; в) допоміжна;

г) рекреаційна.

# Робоче місце працівників готельного комплексу, зайнятих прийомом і оформленням клієнтів називається:

а) стійка оформлення;

б) стіл замовлень; в) коридор;

г) вестибюль.

# До якої групи приміщень у готелі відноситься кабінет директора?

а) вестибюльна група;

б) адміністративна група; в) громадське харчування; г) побутова група.

# Служба портьє здійснює:

а) контроль за номерним фондом готельного комплексу, ведучи картотеку по зайнятості номерів і наявності вільних місць, і виконує функції інформаційного центру;

б) визначення вартості номера, включаючи знижки та пільги; визначення способу оплати та проведення необхідних кредитно-чекових процедур;

в) узгодження оплати рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією;

г) контроль за чистотою і порядком у вестибюлі; контроль за збереженням майна.

# Внутрішні служби – це служби, працівники яких:

а) мають безпосередній контакт із гостями готелю; б) продають послуги і товари;

в) практично не мають прямого контакту з гостями; г) займаються прибиранням внутрішніх приміщень.

# До функцій служби прийому і розміщення відносять:

а) здійснення грошових переказів, підготовка фінансових звітів від касирів кожної торгової точки готельного комплексу, облік, обробка і контроль первинної документації;

б) бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг; стягування плати за проживання, ведення необхідної документації;

в) ведення особистих справ усіх співробітників готельного комплексу;

г) перевірка правильності ведення бухгалтерської документації і складання денного звіту за даними комерційної діяльності готельного комплексу.

# У деяких висококласних готелях передбачена посада консьєржа, в обов’язки якого входить:

а) надання різноманітної інформації клієнтам готелю;

б) контроль за роботою зміни покоївок на житловому поверсі; в) виконання будь-яких замовлень клієнтів;

г) доставка напоїв і закусок у номер.

# У 1952 р. з’явилася професійна організація консьєржів, відома під назвою:

а) “золоті зірки”; в) “золоті корони”; б) “золоті ключі”; г) “золоті погони”.Основним завданням планово-комерційного відділу є:

а) виплата працівникам заробітної плати, отримання інших різних рахунків і виплата по них, контроль та облік витрат;

б) забезпечення готельного комплексу матеріально-технічними та виробничими ресурсами;

в) ведення особистих справ усіх співробітників готельного комплексу;

г) підвищення кваліфікації, перепідготовка та стажування фахівців і обслуговуючого персоналу.

# Готельна послуга – це:

а) дія підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов’язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням;

б) це “те, що можна не купити, але можна фізично відчути”, що продасться як результат виробництва, а як не діяльність;

в) це результат корисної діяльності, що змінює стан особи або товару; г) це “видимий товар”.

*Рекомендовані джерела*: 1–3; 5; 7; 8–10; 13; 14; 38.