

**Перелік  
екзаменаційних питань з навчальної дисципліни  
«Організація готельного господарства»**

Спеціальність 241 «Організація готельного господарства», рівень вищої освіти «бакалавр» (для студентів 2 та 3 курсу факультету туризму і факультету післядипломної та заочної освіти)

1. Основи організації підприємств готельного господарства
2. Визначення поняття апарату «гостинність».
3. Організація виробництва ( підприємств ) готельного господарства.
4. Еволюція індустрії гостинності.
5. Специфіка та концептуалізація надання готельних послуг.
6. Особливості готельних послуг, що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств.
7. Історія розвитку підприємств готельного господарства.
8. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи.
9. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності.
10. Найбільші об'єднання готелів світу, світові мережі.
11. Функціональне призначення підприємств готельного господарства.
12. Типізація засобів розміщення відповідно до рекомендацій UNWTO.
13. Фактори , що впливають на типізацію готельних підприємств.
14. Основні вимоги до готелів.
15. Основні принципи та підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу.
16. Класифікація підприємств готельного господарства за рекомендацією WTO.
17. Вимоги до класифікації готелів
18. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до їх категорій.
19. Вимоги ДСТУ 4269:2003 « Послуги туристичні».
20. Приміщення готельного господарства , з урахування типу готелю.
21. Групи приміщень підприємств готельного господарства.
22. Технологічні процеси при обслуговуванні функціонально – організаційних приміщень підприємств готельного господарства.
23. Схема організації приміщень готельного господарства.
24. Вимоги до нежитлових приміщень.
25. Вимоги до житлових приміщень.
26. Просторові параметри при проектуванні.
27. Класифікація приміщень , що входить до житлової групи.
28. Основні елементи наповнення номера готелю.
29. Характеристика типів номерів.
30. Вимоги до організації номерного фонду.
31. Основні види нежитлових приміщень.
32. Характеристика блоку адміністративних приміщень .
33. Характеристика приміщень вестибюльної групи.
34. Характеристика приміщень побутового обслуговування.
35. Характеристика приміщень культурно – масового обслуговування.

36. Характеристика приміщень спортивно – рекреаційного обслуговування.
37. Характеристика приміщень для проведення засідань та зборів (конференц-зали).
38. Архітектурні рішення підприємств готельного бізнесу.
39. Інтер'єр підприємств готельного господарства.
40. Вплив природно - кліматичних умов до інтер'єру готелю.
41. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд готелів.
42. Основні принципи організації внутрішнього простору підприємств готельного господарства.
43. Інтер'єр, стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу.
44. Роль меблів у житлових і громадських приміщеннях готельного господарства.
45. Якість та вимоги до меблів для оснащення підприємств готельного господарства.
46. Проектування схем розміщення меблів в підприємствах готельного господарства.
47. Текстильні матеріали у інтер'єрі готелів.
48. Озеленення , як особливий вид декоративного мистецтва.
49. Основні принципи створення композицій із зелених рослин.
50. Декоративне оформлення приміщень у готелях.
51. Колір та його спектральні особливості.
52. Основні способи створення кольорової гамми.
53. Кольорові рішення в інтер'єрі.
54. Види оздоблюючі матеріалів, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття коліру.
55. Світові тенденції та особливості моди в готельному господарстві.
56. Технології прибиральних робіт навколишньої території в розрізі пори року.
57. Об'єкти територій готельного підприємства, що підлягають прибиранню.
58. Види машин та механізми для прибирання території в літній та зимовий період.
59. Заходи , що знижують засмічення твердого покриття території готельного господарства.
60. Механізми оцінки якості прибирання території.
61. Види прибиральних робіт в зимовий період.
62. Види прибирвальних робіт в літній період.
63. Види основних прибиральних робіт весною.
64. Притиральні роботи на тротуарах.
65. Види робіт щодо утеплення коренів багаторічних насаджень.
66. Вимоги до персоналу, що здійснюють притиральні роботи в підприємствах готельного господарства.
67. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно –гігієнічного стану номерного фонду.
68. Організація прибиральних робіт у коридорах , холах, вітальнях та службових приміщеннях.

69. Види контролю, що здійснюються виконанням прибиральних робіт.
70. Технологія підготовки технічних карток для здійснення прибирання у приміщеннях загального користування.
71. Вимоги до збереження та утримання притирального інвентарю, механізмів та матеріалів.
72. Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни.
73. Норми забезпечення готелю білизною і рушниками у світі.
74. Типові норми заміни постільної білизни та рушників.
75. Вимоги , щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003.
76. Облік і збереження постільної білизни.
77. Вимоги до приміщень де зберігається чиста постільна білизна та рушники.
78. Види дезінфекцій які проводять у приміщеннях де зберігається постільна білизна.
79. Методи дезінфекцій.
80. Організація роботи адміністративно – управлінської служби.
81. Організація роботи рецепшин.
82. Вимоги до персоналу рецепшин.
83. Організація роботи відділу бронювання.
84. Вимоги до персоналу відділу бронювання.
85. Організація роботи відділу обслуговування номерного фонду , вимоги до персоналу.
86. Організація роботи персоналу ,0 що забезпечує харчування у готелі.
87. Організація роботи служби що надає додаткові послуги.
88. Види додаткових послуг.
89. Основні функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення гостей.
90. Основні правила та режим роботи служби прийому та розміщення .
91. Основні посадові обов'язки та вимоги до персоналу , які працюють у готелях.
92. Американські та Європейські принципи роботи служб прийому та розміщення.
93. Критерії формування штатного розпису , роботи працівників служби прийому та розміщення.
94. Основні вимоги до здійснення бронювання номерів.
95. Способи здійснення бронювання.
96. Анулювання бронювання.
97. Подвійне бронювання.
98. Терміни анулювання заявок на бронювання.
99. Сучасні системи Інтернет – бронювання,їх недоліки та переваги.
100. Технологія реєстрації туриста.
101. Порядок реєстрації туристичних груп.
102. Правила заповнення документів первинного обліку.
103. Види послуг , що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
104. Побутове обслуговування мешканців готелю.

105. Види послуг, що надаються безкоштовно.
106. Види додаткових платних послуг;
107. Організація виїзду з номерів.
108. Порядок складання актів на відшкодування збитків;
109. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.
110. Інформаційне обслуговування у готелях.
111. Характеристика інформаційних послуг.
112. Автоматизація основних процесів у підприємствах готельного господарства.
113. Особливості роботи системи FIDELIOV8, NIMETA.
114. Додаткові послуги, що надаються для проживаючих у готельних господарства.
115. Організація проведення конференцій.
116. Організація послуг перекладача.
117. Організація транспортного обслуговування в готелі.
118. Організація анімаційних послуг.
119. Організація екскурсій для проживаючих.
120. Організація роботи пунктів прокату туристичного спорядження.
121. Харчування для гостей готелю, у закладах ресторанного господарства, підприємств готельного господарства.
122. Основні види сніданків.
123. Форми обслуговування у ресторанному м господарстві готельного господарства.
124. 1. Суть та психологія обслуговування у готельному господарстві.
125. Процес підготовки залу для прийому їжі.
126. Організація та технологія обслуговування банкетів і прийомів.
127. Організація та технологія обслуговування у номерах готельних підприємств.
128. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі.
129. Культура поведінки працівників готелю.
130. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
131. Організація роботи телефонного зв'язку.
132. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.
133. Організація матеріально – технічного постачання в готельному господарстві.
134. Порядок формування господарчих зв'язків.
135. Система організації продовольчого постачання.
136. Методи розрахунку потреби в матеріально – технічних засобах.
137. Характеристика санітарного стану в підприємствах готельного господарства.
138. Облік витрат води , та шляхи її економії.
139. Схеми систем опалення та шляхи його економії.
140. Система вентиляції в підприємствах готельного господарства.
141. Обладнання сміттепроводу.
142. Засоби внутрішнього зв'язку.
143. Система управління персоналом готельного підприємства.

144. Функції управління персоналом.
145. Вимоги до персоналу готелю.
146. Характеристика формування посадових інструкцій та контрактів з працівниками готелю.
147. Фотографія робочого часу.
148. Методи визначення робочого часу.
149. Продуктивність праці.
150. Методи визначення чисельності працівників.