

Питання на екзамен з дисципліни
“Організація обслуговування в готелях і туркомплексах”

1. Готельна справа у Давньому Світі.
2. Світовий досвід класифікації готельної бази.
3. Організація виїзду з готелю.
4. Готельна справа у Середньовічній Європі.
5. Управління готелями в Україні.
6. Організація роботи з багажем гостя.
7. Готельне господарство світу на сучасному етапі – загальні відомості та показники.
8. Законодавчі основи діяльності готельних підприємств в Україні.
9. Безпека гостя та збереження його майна.
10. Форми управління готелями в світі.
11. Структура статуту готелю.
12. Організація ключового господарства.
13. Готельні ланцюги.
14. Забезпечення рентабельності та розподіл прибутку готелю.
15. Прийом і розміщення гостей в готелі.
16. Основні тенденції розвитку готельного господарства світу – концептуалізація діяльності готелів.
17. Структура служб готельного підприємства.
18. Організація та етика роботи покоївок.
19. Основні тенденції розвитку готельного господарства світу – використання комп’ютерних та інтерактивних технологій в діяльності готелів.
20. Нормування роботи готельного персоналу.
21. Організація прибиральних робіт в готелі: послідовність виконання.
22. Готельне господарство України та Києва в кінці XIX ст.
23. Планування роботи готельного персоналу.
24. Організація прибиральних робіт в готелі: матеріали, інвентар, механізми.
25. Характерні особливості розвитку готельного господарства України в 70-80-х роках XX ст.
26. Традиційна форма організації СПО.
27. Органи і форми контролю санітарного стану готелів.
28. Готельне господарство України на сучасному етапі – загальні характеристики.
29. Єдина форма організації СПО.
30. Основні тенденції розвитку готельного господарства світу – екологізація готельного продукту.
31. Класифікація засобів розміщення за ВТО.
32. Організація СПО за принципом першої та другої лінії.
33. Основні тенденції розвитку готельного господарства світу – спеціалізація пропозиції.
34. Види і критерії класифікації готельної бази.
35. Посадові обов’язки та посадові інструкції персоналу.
36. Основні тенденції розвитку готельного господарства світу – гедонізація обслуговування.
37. Типи підприємств розміщення за призначенням.
38. Види готельної документації.
39. Основні тенденції розвитку готельного господарства світу – індивідуалізація сервісу.
40. Основні характеристики різних типів підприємств розміщення за призначенням.
41. Прийом гостя на поверсі.
42. Оренда та форма управління готелями.
43. Зародження готельної справи в Україні – перші заклади розміщення.

44. Білизняне господарство готелю.
45. Готельні комплекси – світова практика.
46. Ієрархічна побудова служб готелю.
47. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелю – будинок і обладнання.
48. Структура готельної бази світу.
49. Основні характеристики бізнес-готелю та конференц-готелю.
50. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелю – мікроклімат.
51. Виникнення готельної справи як форми гостинності.
52. Основні характеристики засобів розміщення рекреаційного типу.
53. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелю – боротьба з інфекціями.
54. Характерні особливості розвитку готельного господарства України на початку XX ст.
55. Основні характеристики апартготелів і готелів типу таймшер.
56. Дезінфекція – види, методи, засоби.
57. Характерні особливості розвитку готельного господарства України в 20-30-х роках XX ст.
58. Основні характеристики засобів розміщення для автомобілістів.
59. Дезінсекція - види, методи, засоби.
60. Характерні особливості розвитку готельного господарства України в 50-х роках XX ст.
61. Типи готельних класифікацій – кількісний і якісний.
62. Дератизація – види, методи, засоби.
63. Характерні особливості розвитку готельного господарства України в 60-х роках XX ст.
64. Історична динаміка класифікації готелів в Україні.
65. Складові особистої гігієни персоналу готелю.
66. Структура готельного господарства України. Готельні об'єднання.
67. Сертифікація готелів в Україні.
68. Організація прибиральних робіт в готелі – види прибирань.
69. Якісні характеристики готелів України.
70. Класифікація готельних номерів.
71. Персонал житлових поверхів.
72. Основні тенденції розвитку готельного господарства України.
73. Форми власності, організаційно-правові форми та відомче підпорядкування готелів в світі та в Україні.
74. Бронювання номерів і місць в готелі.
75. Поняття засобів розміщення та підприємств розміщення.
76. Структура бізнес-плану готелю.
77. Готельна справа у XVII-XVIII ст.
78. Поняття “готелю” і “туристичного комплексу”.
79. Статті доходів і витрат готелю.
80. Готельне господарство світу в XIX – на початку XX ст.
81. Класифікації офіційні та неофіційні.
82. Структура управління готельним підприємством.
83. Франшизна угода (франчайзинг).
84. Рівні готельного комфорту та їх позначення.
85. Бригадна форма організації роботи персоналу готелю.
86. Служби готельного обслуговування.
87. Основні характеристики засобів розміщення для подорожуючих водним та повітряним транспортом.
88. Служба прийому та обслуговування готелю – основні функції та склад.
89. Управління за контрактом.

90. Поняття готельного комфорту.
91. Правила користування готелями та надання готельних послуг.
92. Готельне господарство Києва на сучасному етапі.
93. Національні стандарти засобів розміщення.
94. Організація приміщень готелю.
95. Перспективні напрямки розвитку готельного господарства України.
96. Планування діяльності готелів – види планів.
97. Організація обліку та зберігання матеріального майна поверхів.
98. Критерії та показники готельного комфорту.
99. Технологія прийому та обслуговування в готелі.
100. Види додаткових послуг в готелі.
101. Організація розрахунків за проживання та послуги.
102. Технологія прийому та обслуговування на житлових поверхах готелю.
103. Цільові програми готельного обслуговування.
104. Незалежні готелі як форма управління.
105. Підготовка номерів до експлуатації та заселення.