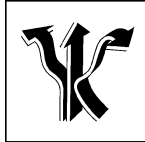


МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ  
ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ  
з дисципліни  
“ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНОГО  
ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”  
(для бакалаврів, спеціалістів)**

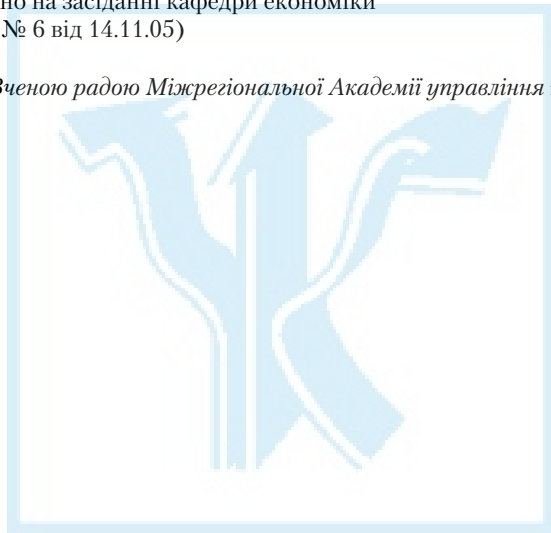
МАУП

Київ 2006

Підготовлено кандидатом технічних наук, професором кафедри економіки *Т. П. Макаровською*

Затверджено на засіданні кафедри економіки  
(протокол № 6 від 14.11.05)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



**МАУП**

**Макаровська Т. П.** Методичні матеріали до семінарських занять з дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” (для бакалаврів, спеціалістів). – К.: МАУП, 2006. – 14 с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, вказівки щодо підготовки студентів до семінарських занять, плани семінарських занять, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП),  
2006

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Пропонована методична розробка з навчальної дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” розрахована на студентів, які навчаються за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавр, спеціаліст за спеціальністю “Готельний і туристичний менеджмент”. Вивчення дисципліни пов’язано з питаннями підприємництва і базується на знаннях таких традиційних дисциплін, як економічна теорія, економіка підприємства, планування діяльності підприємства, фінанси підприємства, маркетинг, менеджмент, мікроекономіка, державне регулювання економіки тощо.

Мета курсу “Економіка готельного та туристичного комплексу” — ознайомити студентів з діяльністю готельного та туристичного комплексу в Україні: основними напрямками діяльності, особливостями, законодавчим підґрунтям роботи, внутрішніми ресурсами, організацією роботи, визначенням її економічних результатів, а також підготовка фахівців з економіки туристичного та готельного бізнесу і формування у студентів уміння застосовувати здобуті теоретичні знання у практичній роботі.

Основними формами формування знань, умінь і навичок у студентів з навчальної дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” є лекції, семінарські заняття, а також самостійна робота. Під час вивчення курсу передбачені такі види контролю: для студентів денної форми навчання — написання рефератів, блочно-модульне тестування; для студентів заочної форми навчання — виконання контрольних робіт.

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ТА МАТЕРІАЛИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

Мета пропонованої методичної розробки — допомогти студентам відповідного фахового спрямування набуті:

- практичних знань і вмінь щодо оптимального використання трудових, матеріальних, фінансово-кредитних та інших ресурсів у готельно-туристичному комплексі;
- уміння працювати з інформаційними потоками, що відображають діяльність готельно-туристичного комплексу, складати власні документи планового, облікового, податкового характеру;
- досвіду з аналізу основних показників діяльності готельної або туристичної фірми (використання основних і оборотних засобів, ефективності інвестиційного проекту, продуктивності та оплати праці, собівартості, фінансового стану).

Для ефективного засвоєння курсу студенти повинні скласти опорний конспект лекції, вивчити основну та переглянути додаткову рекомендовану літературу, бути готовими до написання рефератів. При цьому студенти повинні навчитися вести пошук необхідної літератури в бібліотечних фондах, у системі Інтернет тощо.

Основна мета семінарських занять полягає у закріпленні теоретичних відомостей, викладених у лекціях курсу, та формуванні практичних навичок їх застосування, спираючись на чинне законодавство України, виходячи з інтересів і практики діяльності організацій у сфері готельно-туристичного бізнесу. Семінарське заняття починається з перевірки засвоєння блоку теоретичних відомостей, знаходження їх відображення у реальній роботі вітчизняних готельних і туристичних фірм.

На семінарському занятті, як і при складанні студентом заліку, оцінюються:

- рівень знань чинного законодавства України та уміння аргументовано їх використати на практиці;
- рівень засвоєння теоретичних положень: розуміння сутності (а також класифікації, структури, функцій, видів, типів, методів, показників, функціональних залежностей між ними тощо) економічних явищ, що відбуваються на рівні фірми, яка працює у сфері готельно-туристичного бізнесу;

- практичні навички при розв'язанні економіко-господарських ситуацій;
- уміння розраховувати та аналізувати економічні показники діяльності туристичного або готельного закладу;
- знання про загальну структуру та управління готельно-туристичною галуззю, її роль в економіці України та перспективи подальшого розвитку;
- розуміння сутності та взаємозв'язку елементів внутрішнього механізму управління готельною або туристичною фірмою.

Оцінку “відмінно” студент отримує за повну правильну відповідь, глибоке розуміння матеріалу, логічне й аргументоване його викладення, швидке орієнтування в законодавчих документах і уміння застосовувати їх у висновках, узагальненнях, при прийнятті управлінських рішень.

Оцінка “добре” ставиться у разі, коли відповідь задовольняє значенням вище вимогам, але викладення матеріалу недостатньо систематизоване, окремі теоретичні положення не достатньо чітко аргументовані, допущені неточності у визначеннях та окремих поняттях, у термінології, але є такими, що швидко виправляються за допомогою додаткових запитань викладача.

Оцінка “задовільно” свідчить про недостатнє засвоєння основних положень питання, спостерігаються значні “білі плями” у системі набутих знань; визначення основних понять нечіткі, недостатньо використовується потрібна термінологія, аргументування слабке.

Оцінка “незадовільно” свідчить про те, що студент не орієнтується у тематиці курсу, знання мають доволі фрагментарний характер, студент припускається грубих помилок у визначеннях понять, явищ, показників, не вміє користуватися законодавчими документами.

## **ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 1. Туристична індустрія**

1. Сутність і специфіка туристичних і готельних послуг.
2. Організатори туризму: туроператор і туристичне агентство.
3. Характеристика перевізників у туризмі. Класифікація транспортних подорожей і транспортних засобів.
4. Заклади розміщення туристів. Види готелів та їх служби.
5. Принципи функціонування закладів громадського харчування.
6. Характеристика Закону України “Про страхування”.
7. Види страхування в Україні та за кордоном. Страховані ризики у туризмі.
8. Характеристика банківських і фінансових послуг.
9. Різновиди системи розваг у туризмі.
10. Інформаційна підтримка туристичної галузі.

*Література* [2; 5; 6; 10; 11; 13]

### **Контрольні питання**

1. Поняття туристичної індустрії.
2. Типи підприємств та організацій, що здійснюють туристичну діяльність.
3. Характеристика перевізників у туризмі.
4. Основні вимоги туристів щодо подорожі, їх пріоритети.
5. Особливості експлуатації повітряного транспорту.
6. Складові системи розміщення, їх поділ на групи.
7. Характеристика підприємств громадського харчування.
8. Система розваг та її складові.
9. Характеристика суміжних з туристичними послуг закладів банківської сфери, послуг страхування, інформації.
10. Заходи, що гарантують безпеку туристичної подорожі.

### **Тема 2. Безпека туристичної подорожі. Управління безпекою готелю**

1. Шкідливі чинники у туризмі: небезпека травмування, вплив довкілля, пожежонебезпека, ризики під час перевезення.
2. Шкідливі чинники у туризмі: біологічні та хімічні впливи, небезпека випромінювання, підвищена запиленість і загазованість, психофізіологічне навантаження.

3. Специфічні чинники ризику, що можуть виявитися під час туристичної подорожі.
4. Технологія гарантування безпеки готелю.
5. Пожежна безпека, охорона праці і техніки безпеки в готелях.

### **Контрольні питання**

1. Заходи зниження імовірності травмування під час туристичної подорожі.
2. Вплив довкілля на враження від туристичної подорожі.
3. Охарактеризувати запобіжні заходи уникнення шкідливих біологічних впливів на туристів під час подорожі.
4. Які чинники ризику в туризмі належать до специфічних?
5. Система гарантування безпеки туристів і порядок продажу туристичних послуг згідно із Законом України “Про туризм”.

### ***Тема 3. Сутність і специфіка туристичних і готельних послуг***

1. Поняття про послуги. Особливості надання послуг у туризмі.
2. Види послуг у сфері туризму: основні, додаткові, супутні.
3. Процес обслуговування гостей у готелі. Види готельних послуг.
4. Функції та обов’язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям.

*Література* [3; 5; 8; 12; 13]

### **Контрольні питання**

1. Що таке обслуговування в готелі?
2. Які особливості надання послуг у сфері туризму?
3. Які правила поведінки персоналу готелів вам відомі?
4. Назвати види послуг, що надаються в готелі.
5. Як відбувається процес обслуговування гостей у готелі?
6. Як організоване побутове обслуговування у готелі?
7. Які роботи пов’язані з оборотом постільної білизни в готелі?
8. Що таке експрес-прибирання номерів готелю?

### ***Тема 4. Персонал готельно-туристичного комплексу***

1. Функції управління персоналом готелю.
2. Принципи і організаційна структура управління персоналом готелю.
3. Маркетинг персоналу.

1. Кадрове планування в готелі. Визначення потреби у персоналі. Добір і розстановка кадрів.
  2. Роль керівника в управлінні персоналом готелю.
  3. Оцінювання і стимулювання праці персоналу.
  4. Тренінги персоналу. Завдання навчально-тренінгового центру.
- Література* [5; 8; 9; 14]

### **Контрольні питання**

1. Охарактеризувати склад персоналу та систему управління персоналом готелю.
2. Основні технології управління персоналом готелю.
3. Що таке маркетинг персоналу?
4. Які існують методи визначення потреби готелю у персоналі?
5. Правила поведінки персоналу готелю.
6. У чому полягає роль кадрової служби готелю і туристичної фірми?
7. Як відбувається кар'єрне підвищення персоналу готелю і туристичної фірми?
8. Які функції покладені на навчально-тренінговий центр?

### **Тема 5. Основні фонди готельно-туристичного комплексу**

1. Будівництво та архітектура сучасних готелів.
2. Основні блоки приміщень готелів: адміністрації, громадського харчування, культурно-масового обслуговування, підсобних і господарських приміщень.
3. Інтер'єр та освітлення готелю. Меблі. Засоби кольорового вирішення.
4. Амортизація необоротних активів готелю.
5. Ефективність використання основних фондів готелю та шляхи її поліпшення.

*Література* [8; 9; 12; 14]

### **Контрольні питання**

1. Характеристика необоротних активів фірми у сфері готельно-туристичного бізнесу.
2. Відтворення необоротних активів у господарській діяльності.
3. Показники ефективності використання основних фондів готелю.
4. Заходи поліпшення використання основних фондів готелю. Оновлення, модернізація.



5. Роль меблів в інтер'єрі готелю.
6. Характеристика основних блоків приміщень готелю.

### ***Тема 6. Оборотні засоби готельно-туристичного комплексу***

1. Характеристика товарно-матеріальних ресурсів готелю.
2. Методи розрахунку потреби в різних видах матеріальних ресурсів.
3. Нормування запасів матеріальних ресурсів.
4. Економне та раціональне використання матеріальних ресурсів.

*Література* [8–10; 12; 14]

### **Контрольні питання**

1. Навести приклади товарно-матеріальних ресурсів готелю.
2. Які існують методи розрахунку потреби у певних видах матеріальних ресурсів?
3. Яка роль нормування запасів матеріальних ресурсів у господарській діяльності готелів?
4. Перелічити шляхи раціонального використання матеріальних ресурсів готелю.

### ***Тема 7. Маркетинг та реклама у туризмі***

1. Сутність і структура маркетингового дослідження у туризмі.
2. Розробка програми маркетингу.
3. Конкуренція у туристичній галузі.
4. Маркетинг готельних послуг. Сегментація ринку готельних послуг.
5. Рекламна діяльність у готельному бізнесі.
6. Франчайзинг у готельному бізнесі.

*Література* [2; 9–11; 14]

### **Контрольні питання**

1. Розшифруйте маркетингову формулу 7 “Пі”, що діє у маркетингу сфери обслуговування.
2. Що таке ринок готельних послуг та які його компоненти?
3. Специфічні особливості туристичного продукту, що впливають на маркетинг у туризмі.
4. Основні принципи та вимоги, на яких ґрунтується маркетинг туризму.
5. Основні категорії маркетингу як ринкового явища.
6. Сутність маркетингового дослідження, його основні етапи.

7. За якими ознаками може здійснюватися сегментація ринку готельних послуг?
8. Складові маркетингових комунікацій.
9. Як планується рекламна кампанія?
10. Сутність франчайзингу у системі готельного бізнесу.

### ***Тема 8. Інформаційні технології у туристичній діяльності***

1. Інформаційні системи управління в туристичній галузі.
2. Комп'ютерні технології у системі транспортних послуг.
3. Автоматизація управління діяльністю готелю.
4. Характеристика інформаційних потоків у системі управління готелем.
5. Сучасні системи Інтернет-бронювання готельних місць.

*Література* [2; 3; 8; 9; 11; 14]

### **Контрольні питання**

1. Що таке інформаційні технології у готельно-туристичному бізнесі?
2. У чому полягає важливість застосування інформаційних технологій у готельно-туристичному бізнесі?
3. Характеристика системи автоматизації управління готелем.
4. Описати основні інформаційні потоки відділу порт'є в системі управління готелем.
5. Описати основні інформаційні потоки бухгалтерії в системі управління готелем.
6. Описати основні інформаційні потоки господарської служби в системі управління готелем.
7. Які функції в готелі виконує інформаційний центр?
8. Що таке сучасні системи Інтернет-бронювання?
9. Порівняти традиційні засоби бронювання з Інтернет-бронюванням.
10. Роль Інтернету в маркетинговій діяльності готелю.

### ***Тема 9. Управління обслуговуванням гостей у готелях***

1. Організація побутового обслуговування в готелі.
2. Організація прибиральних робіт.
3. Санітарно-гігієнічні заходи в готелі.
4. Прийом і розміщення у готелі. Технологія бронювання місць і номерів.

5. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації туристських груп.
6. Контроль за ключами. Електронні замикаючі системи.
7. Розрахунки за проживання у готелі. Виписка з номеру і процедури від'їзду.
8. Нічний аудит.

*Література* [3; 9; 10; 13; 14]

### **Контрольні питання**

1. Що таке обслуговування у готелі?
2. Які риси характеру має виявляти персонал готелю при обслуговуванні гостей?
3. Функції та обов'язки службовців і працівників готелю.
4. Функціональні обов'язки службовців операційної ланки.
5. Хто, одягнений в уніформу, першим зустрічає гостей на неофіційному рівні?
6. Види послуг, що надаються в готелях.
7. Що сприяє здійсненню швидкого та високоякісного прибирання з дотриманням усіх санітарно-епідеміологічних норм?
8. Як відбувається прибирання заброньованих номерів?
9. Що містить укомплектований за правилами візок покоївки?
10. Технологія прибирання приміщень загального користування.

### ***Тема 10. Міжнародне регулювання туристичної діяльності***

1. Міжнародний туризм, його роль у процесі міжнародної інтеграції.
2. Посольства та консульські установи України.
3. Характеристика міжнародних організацій у туризмі.
4. Значення Всесвітньої туристичної організації.

*Література* [2; 4; 7; 8; 11]

### **Контрольні питання**

1. Як відбувається міжнародне регулювання туристичної діяльності?
2. Яка роль міжнародного туризму у процесі міжнародної інтеграції?
3. Описати механізм правового регулювання міжнародного туризму.

4. Структура Всесвітньої туристичної організації (ВТО), її цілі та завдання.
5. Які основні напрями діяльності ВТО?
6. Про що сповіщає Хартія туризму?
7. Загальні положення Закону України “Про туризм”.
8. Які існують міжнародні туристичні організації?

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

### *Основна*

1. *Конституція України.*
2. *Закон України “Про туризм” від 15.09.95 № 325/95-ВР.*
3. *Закон України “Про захист прав споживачів” від 12.05.91: Постанова ВР України № 30.*
4. *Закон України “Про порядок виїзду з України і в’їзду в Україну громадян України”: Постанова ВР України від 21.01.94 № 3858-12.*
5. *ГОСТ 28681.2-95 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования”.*
6. *Інструкція Державного комітету України по туризму “Про порядок видачі суб’єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов’язану з наданням туристичних послуг” від 27 липня 1994 р. № 79.*
7. *Александрова А. Ю. Международный туризм: Учеб. пособ. для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2001.*
8. *Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. проф. А. Д. Чудновского. — М.: ЭКМОС, 2000.*
9. *Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999.*
10. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.*
11. *Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2004.*

### *Додаткова*

12. *Макаровська Т. П., Бондар Н. М. Економіка підприємства. — К.: МАУП, 2003.*
13. *Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2003.*

14. *Роглев Х. Й.* Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2005.
15. *Економика* фірми: Словарь-справочник / Под ред. В. К. Скляренко, О. И. Волкова. — М.: ИНФРА-М, 2000.
16. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
17. [www.ukraine-travel.com](http://www.ukraine-travel.com)
18. [www.travel.riev.ua](http://www.travel.riev.ua)



## ***ЗМІСТ***

Пояснювальна записка .....	3
Методичні вказівки та матеріали до семінарських занять .....	4
Плани семінарських занять.....	6
Список рекомендованої літератури.....	12



Зам. № ВКЦ-2447

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП