

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
дисципліни  
**“ТЕХНОЛОГІЯ ГОСТИННОСТІ”**  
(для бакалаврів спеціальності “Туризм”)

МАУП

Київ 2006

Підготовлено викладачем кафедри міжнародного туризму *С. М. Журавльовою*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму (протокол № 1 від 01.09.06)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



**Журавльова С. М.** Навчальна програма дисципліни “Технологія гостинності” (для бакалаврів спеціальності “Туризм”). – К.: МАУП, 2006. – 14 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Технологія гостинності”, теми практичних занять, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП),  
2006

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метою дисципліни “Технологія гостинності” є формування професійних навичок у майбутніх фахівців, уміння аналізувати напрями і проблеми в гостинності.

Студенти ознайомляться з історичним становленням і розвитком індустрії гостинності в Західній Європі та Америці, з традиціями гостинності інших народів.

Предметом вивчення будуть готельний бізнес, ресторанна справа, відпочинок і розваги, проведення конференцій і виставок, маркетинг, людські ресурси та культура.

У програмі курсу передбачені лекційні та практичні заняття.

Студенти повинні

*знати:*

- історію розвитку туризму і гостинності;
- форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів;
- історію розвитку ресторанного бізнесу;
- історію розвитку азартних ігор;
- базові поняття маркетингу;
- сучасний стан готельного господарства України;
- діяльність ресторанів;

*уміти:*

- аналізувати рекреаційне середовище;
- орієнтуватися в цінovій політиці індустрії гостинності;
- проектувати послуги гостинності, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;
- характеризувати розвиток транспортних послуг у світі, їхню роль в індустрії гостинності;
- розробляти план маркетингових досліджень, потенційних споживачів послуг гостинності;
- аналізувати діяльність барів і ресторанів.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**дисципліни**  
**“ТЕХНОЛОГІЯ ГОСТИННОСТІ”**

№ пор.	Назва теми
1	Становлення та розвиток індустрії гостинності
2	Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів
3	Управління службою харчування та напоїв
4	Ресторанний бізнес і основні види діяльності ресторанів
5	Відпочинок і розваги
6	Індустрія азартних ігор як частина індустрії розваг
7	Проведення нарад, конференцій і виставок
8	Маркетинг
9	Управління людськими ресурсами

**ЗМІСТ**  
**дисципліни**  
**“ТЕХНОЛОГІЯ ГОСТИННОСТІ”**

***Тема 1. Становлення та розвиток індустрії гостинності***

Історія туризму та гостинності. Гостинність у давніх культурах. Еволюція індустрії гостинності. Піонери індустрії гостинності. Традиції гостинності. Поняття послуг та обслуговування. Вдосконалення системи обслуговування туристів.

*Література [1; 19]*

***Тема 2. Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів***

Історія розвитку готельної індустрії. Класифікація готелів за типом і місцем розташування, схема загальних служб готелю. Франчайзинг в індустрії гостинності. Готелі тривалого обслуговування туристів. Кращі, найбільші та незвичайні готелі світу. Тенденції розвитку готельного бізнесу на Україні. Система управління готелем і доходами.

*Література [1–6; 15; 20–22]*

### ***Тема 3. Управління службою харчування та напоїв***

Структурні підрозділи служби харчування та напоїв, посадові обов'язки їх працівників. Обслуговування масових заходів. Ефективність готельних барів. Обслуговування в номерах.

*Література* [8; 19; 21]

### ***Тема 4. Ресторанний бізнес і основні види діяльності ресторанів***

Історія розвитку ресторанного бізнесу. Класифікація ресторанів. Типи ресторанного обслуговування. Розробка складу меню. Управління кухнею. Ефективність ресторанного сервісу.

*Література* [8–21]

### ***Тема 5. Відпочинок і розваги***

Національні парки та заповідники України. Еволюція рекреаційної середи. Старовинні замки України — захоплююча пригода у часі. Категорії міських клубів. Розважально-оздоровчі заходи. Фактори, що спонукають людину до відпочинку.

*Література* [1–19]

### ***Тема 6. Індустрія азартних ігор як частина індустрії розваг***

Історичний опис азартних ігор. Готелі, які спеціалізуються на азартних іграх. Економічна вигода від азартних ігор.

*Література* [15–22]

### ***Тема 7. Проведення нарад, конференцій і виставок***

Типи заходів. Організація конференцій і зборів. Управління заходом. Залучення гостей і учасників до заходів. Проведення конгресів та ярмарків. Конференц-центри та готелі.

*Література* [1–7; 10–15]

### ***Тема 8. Маркетинг***

Мета та завдання маркетингу в індустрії гостинності. Фактори, що впливають на індустрію гостинності. Аналіз конкурентного середовища. Організація і контроль маркетингу на підприємствах індустрії гостинності. Методика маркетингових досліджень. Цінова політика в індустрії гостинності.

*Література* [12–16; 19–21]

## ***Тема 9. Управління людськими ресурсами***

Процес управління трудовими ресурсами. Посадові обов'язки та наймання співробітників. Етичні та естетичні вимоги до персоналу. Оцінювання результатів діяльності трудових ресурсів. Мотивація персоналу до якісного обслуговування. Труд та оплата труда. Професійний інтелект.

*Література [7–13]*

### **ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

1. Сучасні носії ділової інформації в індустрії гостинності.
2. Приклад зарубіжного досвіду в індустрії гостинності.
3. Якість готельних послуг, як інструмент конкурентоспроможності.
4. Провести технологічний цикл “Нічного аудиту”.
5. Робота з міні-баром у номерному фондї. Склад і поповнення.
6. Описати робочий день директора служби харчування та напоїв.
7. Організувати процес виробництва та споживання ресторанних послуг.
8. Розробити меню (банкету) для гостей з Угорщини, з урахуванням національних традицій Франції.
9. Проаналізувати діючі рекреаційні можливості на території України.
10. Спланувати розважально-оздоровчий захід.
11. Оцінювання впливу азартних ігор на економіку країни.
12. Проаналізувати кар’єрні можливості в індустрії азартних ігор.
13. Підготувати доповідь-презентацію “Крим — зона відпочинку та розваг”.
14. Розробити план Міжнародної виставки з туризму.
15. Проаналізувати маркетингові дослідження попиту на послуги гостинності.
16. Показати, як проводиться конкурентний аналіз.
17. Проаналізувати процес наймання та відбору співробітників із числа претендентів.
18. Скласти індивідуальний план підвищення кваліфікації.

## ***ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ***

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу, варіант якої визначається за останньою цифрою номера залікової книжки, наприклад, якщо “3”, то студент вибирає варіант “3”.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи: вступ, основну частину, висновки.

Необхідно використовувати джерела, наведені у навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Після перевірки контрольної і одержання позитивної оцінки студент допускається до заліку або екзамену.

### ***ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ***

#### **Варіант 1**

1. Розвиток індустрії гостинності від часів Давнього Риму і донині.
2. За якими критеріями встановлюється категорія готелю?
3. Яка різниця між комерційними та некомерційними розважально-оздоровчими заходами?

#### **Варіант 2**

1. Якими були основні традиції гостинності у давніх слов'ян?
2. Що таке культура праці? Організація робочого місця.
3. Перечисліть та опишіть типи ресторанного обслуговування.

#### **Варіант 3**

1. Яка різниця між конференцією та експозицією? Загальні типи розташування меблів у конференц-залі.
2. Опишіть роботу відділу обслуговування масових заходів.
3. Різні види діяльності, які пов'язані з азартними іграми.

#### **Варіант 4**

1. Виставки, ярмарки, туристичні салони — організація та проведення.

2. Характеристика об'єктів природничо-заповідного фонду України.
3. Уніфіковані технології ресторанних послуг.

### **Варіант 5**

1. Що таке управління прибутком? Загальні обов'язки та відповідальність керівників готелю.
2. Класифікація підприємств індустрії гостинності та їх характеристика.
3. Організація та контроль маркетингу у готельному бізнесі.

### **Варіант 6**

1. Планування розважальних заходів.
2. Методика та порядок проведення презентацій.
3. Історія розвитку азартних ігор в індустрії розваг.

### **Варіант 7**

1. Що таке готельні послуги? Їх характеристика.
2. Національні парки України, їх короткий опис.
3. Організація роботи виробничих цехів ресторану.

### **Варіант 8**

1. Поняття та сутність ринку послуг гостинності.
2. Діловий етикет. Планування роботи персоналу.
3. Види та характеристика готельних барів.

### **Варіант 9**

1. Зв'язок між азартними іграми та іншими структурними галузями гостинності.
2. Методика ведення ділових переговорів.
3. “Українські замки” — історія Олеського і Підгорецького замків.

### **Варіант 10**

1. Розробка складу меню. Меню ресторанних мереж.
2. Розвиток готельного бізнесу в Україні.
3. Трудові конфлікти: моделі, аналіз, рішення.



## **ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Розвиток індустрії гостинності від часів Давнього Риму донині.
2. Який сенс вкладається у визначення “гостинність”?
3. Якими були основні традиції гостинності у давніх слов’ян?
4. За якими критеріями встановлюється категорія готелю?
5. Назвіть та опишіть типи ресторанного обслуговування.
6. У чому сутність сучасної гостинності?
7. Яку роль у розвитку систем гостинності відіграли Олімпійські ігри, свята та видовищні заходи?
8. Яка різниця між комерційними та некомерційними розважально-оздоровчими заходами?
9. Що таке культура праці? Організація робочого місця.
10. Як розвивалися традиції гостинності в Європі за часів середньовіччя? Що сприяло розвитку системи гостинності?
11. Різні види діяльності, пов’язані з азартними іграми.
12. Уніфіковані технології ресторанних послуг.
13. Яка різниця між конференцією та експозицією? Основні типи розташування меблів у конференц-залі.
14. Зв’язок між азартними іграми та іншими структурами галузі гостинності.
15. Що таке готельні послуги? Їх характеристика.
16. Коли з’явився найдавніший європейський готель? Якими були умови у європейських готелях того часу?
17. Опишіть роботу відділу обслуговування масових заходів.
18. Національні парки України, їх короткий опис.
19. Що таке управління прибутками? Основні обов’язки та відповідальність керівника готелю.
20. Діловий етикет. Планування роботи персоналу.
21. Методика ведення ділових переговорів.
22. Як розвивався ресторанний бізнес у європейських країнах?
23. Які проблеми заважають розвитку туристсько-готельного бізнесу в Україні?
24. Виставки, ярмарки, туристські салони – організація та проведення.
25. Види та характеристика готельних барів.
26. Характеристика об’єктів природно-заповідного фонду України.

27. Який вплив на розвиток готельної індустрії мало введення таких форм управління готелями, як контракт на управління, франчайзинг?
28. Які переваги та недоліки підходу “управління прибутками”?
29. Мета та призначення готелю.
30. Визначення та сутність ринку послуг гостинності.
31. Планування розважальних заходів.
32. “Українські замки” — історія Олеського і Підгорецького замків.
33. Класифікація підприємств індустрії гостинності та їх характеристика.
34. Організація роботи виробничих цехів ресторану.
35. Поясніть визначення термінів “американський план”, “базова ціна”.
36. Назвіть та охарактеризуйте головні обов’язки адміністратора готелю.
37. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні.
38. Історія розвитку азартних ігор в індустрії розваг.
39. Організація та контроль маркетингу в готельному бізнесі.
40. Трудові конфлікти: моделі, аналіз, рішення.
41. Меню ресторанних мереж, розробка складу меню.
42. Методика та порядок проведення презентацій.
43. Розвиток готельного бізнесу в Україні.
44. Чому діяльність казино потребує суворих законодавчих правил?
45. Анімаційні послуги тематичних парків.
46. Розкажіть про процес відбору при найманні службовців.
47. Концепція та філософія маркетингу в індустрії гостинності.
48. Що таке асоціація та з якою метою вона створюється?
49. Соціально-економічна сутність маркетингу.
50. Культура обслуговування та якість послуг у готельному бізнесі.
51. Характеристика міжнародного ринку послуг гостинності.
52. Організація послуг харчування при проведенні офіційно-ділових переговорів.
53. Класифікація та види туризму: форми, види та типи.
54. Організація розважальних послуг.
55. Туристська послуга як найбільша складова галузі послуг.
56. У чому полягає різниця між діяльністю бек-хауса та фронт-хауса?
57. Посадові обов’язки керуючого рестораном.
58. Опишіть основні функції служби реєстрації.

59. Опишіть складності та проблеми адміністративно-господарчої частини та служби безпеки.
60. Розкажіть, у чому проявляється вплив туризму на економіку.
61. Маркетингові дослідження конкурентів.
62. Етапи історичного розвитку готельної індустрії.
63. Коротка характеристика основних видів готелів.
64. Що таке комерційний відпочинок? Короткий опис комерційних підприємств індустрії відпочинку.
65. Поясніть, для чого створюються тематичні парки та клуби.
66. Кар'єрні можливості в індустрії азартних ігор.
67. Організатори зборів і конференцій. Їх функції.
68. Методи маркетингового ціноутворення у туризмі.
69. Цінова політика готелю.
70. Нормативні вимоги до якості послуг у гостинності.
71. Опишіть вимоги до директора служби харчування та напоїв і його ключових помічників.
72. Опишіть роботу відділу обслуговування масових заходів.
73. Пізнавальні процеси та професійна діяльність у готельному бізнесі.
74. Культура розмови у спілкуванні з клієнтом.
75. Організація послуг харчування для учасників конгресного туризму.
76. Основні принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.
77. Канали реалізації послуг гостинності.
78. Методика ведення ділових переговорів.
79. Мотивація та стимуляція праці в ресторанному бізнесі.
80. Конкурентоспроможність підприємства індустрії гостинності.
81. Методи проведення нічного аудиту в готелі.
82. Професійний етикет у гостинності.
83. Назвіть, хто є "піонером" в індустрії гостинності.
84. Агентства з організації поїздок, їх функції та мета.
85. Які причини та мотиви спонукають людей мандрувати?
86. Чому історія туризму та гостинності є часткою історії світової культури?
87. Назвіть основні цілі мандрівок у давні часи?
88. Останні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.
89. Маркетинг персоналу.
90. Сучасні тенденції в галузі розваг і відпочинку.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

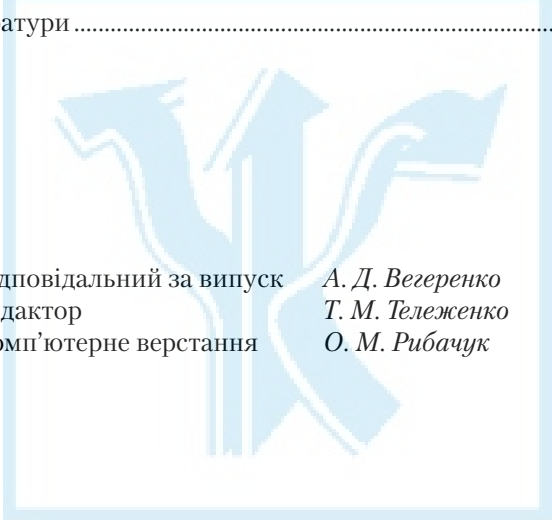
1. *Гезгала Ян*. Туризм в народном хозяйстве: Пер. с пол. — М.: Прогресс, 1974. — 214 с.
2. *Крачило Н. П.* Основы туризмоведения. — К.: Выща шк. — 120 с.
3. *Димитров С.* Экономика и организация туризма: Пер. с болг. — М.: Прогресс, 1972. — 192 с.
4. *Бабарицька В. К., Любичева О. О.* Організація туризму: Навч. посіб. — Ч. 1. — К.: ВЦ “Київський ун-т”, 1998. — С. 82.
5. *Котлер Ф.* Основы маркетинга. — М., 1991. — 736 с.
6. *Мироненко Н. С.* Проблемы исследования пространственных структур мирового хозяйства // Пространственные структуры мирового хозяйства. — М.: “Пресс-Соло”, 1999. — С. 6–30.
7. *Туристский терминологический словарь: Справочно-методологическое пособие / Авт.-сост. И. В. Зорин, В. А. Квартальнов.* — М.: Советский спорт, 1999. — 664 с.
8. *Балабанов И. Т., Балабанов А. И.* Экономика туризма: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 1999. — 176 с.
9. *Сфера обслуживания населения: региональные проблемы / Под ред. А. И. Кочерги.* — К.: Наук. думка, 1980. — 423 с.
10. *Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В.* Основы маркетинга: Пер. с англ. — 2-е европ. изд. — М.; СПб.; К.: Издат. дом “Вильямс”, 1999. — 1152 с.
11. *Азар В. И., Поляк С. В.* Транспорт и туризм. — М.: Профиздат, 1973.
12. *Александрова А. Ю.* Международный туризм. — М.: Аспект-Пресс, 2001. — 467 с.
13. *Бабак В.* Украинский рынок авиаперевозок. Затяжной взлет // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2002. — № 5. — 48–53.
14. *Ильина Е. Н.* Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 256 с.
15. *Международная торговля услугами, связанными с туризмом, проблемы и возможности для развивающихся стран / ООН. Конференция по торговле и развитию. 1998-(2).*
16. *Немоляева М. Э., Ходорков Л. Ф.* Международный туризм: вчера, сегодня, завтра. — М., 1985. — 256 с.

17. *Самарцев Е.* Гостиницы Украины: каким будет завтрашний день? // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2002. — № 6 (10). — С. 14–19.
18. *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 463 с.
19. *Ходорков Л. Ф.* Мировое гостиничное хозяйство. — М.: СКШ, 1991. — 45 с.
20. *Харрис Годфри, Кац Кеннет М.* Стимулирование международного туризма в XXI веке: Пер. с англ. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 240 с.
21. *Яценко Б. П.* Мегатренди світового господарства // Укр. геогр. журн. — 1998. — № 4. — С. 3–7.



## ***ЗМІСТ***

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Технологія гостинності” .....	4
Зміст дисципліни “Технологія гостинності” .....	4
Теми практичних занять .....	6
Вказівки до виконання контрольної роботи .....	7
Варіанти контрольних робіт.....	7
Питання для самоконтролю .....	9
Список літератури .....	12



Відповідальний за випуск *А. Д. Везеренко*  
Редактор *Т. М. Тележенко*  
Комп'ютерне верстання *О. М. Рибачук*

**МАУП**

Зам. № ВКЦ-2868

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