РІЗНОРІВНЕВІ ЗАВДАННЯ
з навчальної дисципліни
«ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ»
для спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Рекомендації щодо виконання завдань різних рівнів

Початковий рівень (1-3 бали)

• Завдання спрямовані на перевірку знання основних понять і термінів з організації обслуговування у готелях.

• Рекомендується використовувати підручник, конспект лекцій, навчальні матеріали та глосарій термінів з готельного господарства.

• Відповіді мають бути короткими, чіткими та відображати розуміння базових понять сфери гостинності.

Середній рівень (4-6 балів)

• Завдання передбачають пояснення, характеристику та порівняння основних процесів організації обслуговування у готелях.

• Необхідно наводити конкретні приклади з практики роботи готельних підприємств (служби бронювання, служби покоївок, служби прийому і обслуговування тощо).

• Рекомендується опрацьовувати нормативні документи, стандарти готельного обслуговування, правила надання готельних послуг та інші матеріали, що регулюють діяльність готелів.

Достатній рівень (7-9 балів)

• Завдання передбачають аналіз процесів організації готельного обслуговування та встановлення причинно-наслідкових зв’язків у діяльності готельних підприємств.

• Необхідно демонструвати вміння застосовувати отримані знання у конкретних ситуаціях, пов’язаних з обслуговуванням гостей, організацією роботи служб готелю та забезпеченням якості послуг.

• Рекомендується використовувати приклади з реальної практики готельного бізнесу, аналізувати типові ситуації у роботі готельних підприємств.

Високий рівень (10-12 балів)

• Завдання передбачають творчий підхід, розробку схем, моделей організації обслуговування, аналіз практичних ситуацій та кейсів з діяльності готелів.

• Необхідно демонструвати глибокі системні знання з організації готельного сервісу, уміння аналізувати процеси обслуговування та пропонувати шляхи їх удосконалення.

• Рекомендується використовувати сучасний досвід розвитку готельної індустрії та міжнародні стандарти гостинності.

• Роботи мають містити власні висновки, пропозиції та практичні рекомендації щодо підвищення якості готельного обслуговування.

Критерії оцінювання

- правильність і повнота відповіді;
- використання професійної термінології сфери готельного господарства;
- наведення прикладів з практики роботи готельних підприємств;
- логічність і обґрунтованість висновків;
- самостійність виконання завдань;
- практична спрямованість запропонованих рішень.

Різнорівневі завдання призначені для диференційованого оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти відповідно до чотирьох рівнів засвоєння матеріалу: початкового, середнього, достатнього та високого.

Тема 1. Поняття гостинності як комплексної послуги

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає поняття гостинності у сфері готельного господарства?

а) виробництво туристичних товарів

б) комплекс заходів щодо забезпечення комфортного перебування гостей

в) організація транспортних перевезень

г) управління підприємством

2. Яка складова належить до матеріальних елементів гостинності?

а) культура обслуговування

б) меблі та обладнання

в) поведінка персоналу

г) імідж підприємства

3. Що є основною метою діяльності готельного підприємства?

а) забезпечення комфортного проживання гостей

б) скорочення витрат підприємства

в) збільшення площі номерного фонду

г) зменшення кількості персоналу

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть сутність поняття гостинності у сфері готельного господарства.
2. Охарактеризуйте матеріальні та нематеріальні складові готельного сервісу.
3. Наведіть приклади впливу персоналу на формування рівня гостинності у готелі.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте споживчі властивості готельних послуг.
2. Поясніть значення культури обслуговування для формування позитивного іміджу готелю.
3. Проаналізуйте ситуацію: гість незадоволений якістю обслуговування у готелі. Визначте можливі причини та запропонуйте способи вирішення проблеми.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему складових гостинності у готелі.
2. Проаналізуйте фактори, що впливають на якість готельного обслуговування.
3. Запропонуйте заходи щодо підвищення рівня гостинності у готельному підприємстві.

Тема 2. Модель гостинності у системі «гість – послуга – середовище»

І. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Хто є центральним елементом системи «гість – послуга – середовище»?

а) адміністратор
б) гість
в) менеджер
г) власник готелю

2. Що належить до готельних послуг?

а) проживання
б) харчування
в) додаткові послуги
г) усі відповіді правильні

3. Яка основна потреба гостя у готелі?

а) проживання
б) безпека
в) комфорт
г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть зміст моделі «гість – послуга – середовище».
2. Охарактеризуйте основні потреби гостей у готелі.
3. Наведіть приклади взаємодії елементів системи гостинності.

ІІІ. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте роль середовища обслуговування у формуванні якості готельних послуг.
2. Поясніть значення комфорту та атмосфери закладу для задоволення гостей.
3. Проаналізуйте ситуацію: гість задоволений номером, але незадоволений роботою персоналу. Визначте причини.

ІV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть схему взаємодії елементів системи гостинності.
2. Проаналізуйте фактори, що формують позитивне враження гостя від готелю.
3. Запропонуйте рекомендації щодо покращення середовища обслуговування.

Тема 3. Розвиток світового готельного господарства: сучасний стан та перспективи

І. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що сприяло розвитку готельного господарства?

а) розвиток торгівлі
б) розвиток транспорту
в) розвиток туризму
г) усі відповіді правильні

2. Який фактор вплинув на зростання готельної індустрії?

а) урбанізація
б) розвиток транспорту
в) зростання мобільності населення
г) усі відповіді правильні

3. Що характерно для сучасної готельної індустрії?

а) автоматизація
б) стандартизація
в) індивідуалізація обслуговування
г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4-6 балів)

1. Охарактеризуйте основні етапи розвитку готельного господарства.
2. Поясніть роль туризму у розвитку готельного бізнесу.
3. Наведіть приклади сучасних тенденцій розвитку готельної індустрії.

ІІІ. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте чинники розвитку готельного господарства у світі.
2. Поясніть значення міжнародних готельних мереж.
3. Проаналізуйте вплив глобалізації на готельний бізнес.

ІV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть схему етапів розвитку готельного господарства.
2. Проведіть аналіз сучасного стану світової готельної індустрії.
3. Запропонуйте перспективні напрями розвитку готельного бізнесу.

Тема 4. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Яка технологія широко використовується у сучасних готелях?

а) електронні системи бронювання
б) ручні журнали обліку
в) паперові картотеки
г) усі відповіді неправильні

2. Що забезпечує автоматизація у готелі?
а) підвищення швидкості обслуговування
б) зменшення якості послуг
в) скорочення гостей
г) зменшення номерного фонду
3. Який сучасний елемент використовується у готелях?
а) електронні ключі
б) дерев'яні замки
в) механічні таблички
г) поштові скриньки

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть роль науково-технічного прогресу у розвитку готельного господарства.
2. Охарактеризуйте сучасні інформаційні технології, що використовуються у готелях.
3. Наведіть приклади впровадження автоматизованих систем управління у готельному бізнесі.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте вплив інформаційних технологій на якість готельного обслуговування.
2. Поясніть значення електронних систем бронювання для роботи готелю.
3. Проаналізуйте ситуацію: у готелі впроваджено автоматизовану систему реєстрації гостей. Визначте її переваги та можливі недоліки.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему використання інформаційних технологій у готелі.
2. Проведіть аналіз впливу цифровізації на розвиток готельної індустрії.
3. Запропонуйте рекомендації щодо впровадження сучасних технологій у готельному підприємстві.

Тема 5. Державне регулювання готельної галузі. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Який документ регулює діяльність готелів в Україні?
а) Закон України «Про туризм»
б) Закон України «Про освіту»
в) Закон України «Про культуру»
г) Закон України «Про транспорт»

2. Що встановлюють державні стандарти у готельній сфері?
а) вимоги до якості послуг
б) правила поведінки гостей
в) правила продажу товарів
г) правила перевезення
3. Що є метою державного регулювання готельної діяльності?
а) забезпечення якості послуг
б) зменшення кількості готелів
в) скорочення персоналу
г) обмеження туристів

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть сутність державного регулювання готельної діяльності.
2. Охарактеризуйте роль стандартизації у сфері готельних послуг.
3. Наведіть приклади нормативних документів, що регулюють діяльність готелів.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення державних стандартів для якості готельних послуг.
2. Поясніть роль сертифікації готельних послуг.
3. Проаналізуйте ситуацію: готель не дотримується стандартів обслуговування. Які можуть бути наслідки?

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть схему системи державного регулювання готельної галузі.
2. Проведіть аналіз впливу стандартів на конкурентоспроможність готелів.
3. Запропонуйте рекомендації щодо підвищення якості готельних послуг через стандартизацію.

Тема 6. Тема: Системи стандартизації у готельному господарстві. Уніфікація, спеціалізація та взаємозамінність

I. Початковий рівень

1. Що означає поняття стандартизації?
а) встановлення єдиних вимог
б) збільшення кількості готелів
в) зменшення персоналу
г) скорочення послуг
2. Що передбачає уніфікація?
а) однакові вимоги до послуг
б) різні стандарти

в) відсутність стандартів
г) випадкові вимоги
3. Що означає спеціалізація у готелі?
а) виконання певних функцій
б) скорочення послуг
в) відсутність підрозділів
г) зменшення гостей

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть сутність стандартизації у готельному господарстві.
2. Охарактеризуйте основні принципи стандартизації.
3. Наведіть приклади уніфікації процесів обслуговування у готелі.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення стандартизації для якості готельних послуг.
2. Поясніть роль спеціалізації у роботі служб готелю.
3. Проаналізуйте ситуацію: працівник служби прийому виконує функції іншого працівника. Яке значення має взаємозамінність?

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть схему системи стандартизації у готелі.
2. Проведіть аналіз впливу уніфікації на якість обслуговування.
3. Запропонуйте рекомендації щодо впровадження стандартів у готелі.

Тема 7. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні. Міждержавні стандарти

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Який закон регулює туристичну діяльність в Україні?
а) Закон України «Про туризм»
б) Закон України «Про освіту»
в) Закон України «Про спорт»
г) Закон України «Про культуру»
2. Що визначають нормативні документи?
а) правила надання послуг
б) правила перевезень
в) правила торгівлі
г) правила будівництва
3. Що забезпечує нормативно-правова база?
а) законність діяльності готелів
б) зменшення туристів
в) скорочення персоналу

г) відсутність контролю

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть роль нормативно-правових актів у готельному господарстві.
2. Охарактеризуйте основні законодавчі документи у сфері туризму.
3. Наведіть приклади правових норм, що регулюють діяльність готелів.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення законодавства для діяльності готельних підприємств.
2. Поясніть роль правових норм у захисті прав споживачів.
3. Проаналізуйте ситуацію: гість подає скаргу на готель. Які нормативні акти регулюють вирішення такої ситуації?

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть схему нормативно-правової бази готельної діяльності.
2. Проведіть аналіз впливу законодавства на розвиток готельного бізнесу.
3. Запропонуйте рекомендації щодо вдосконалення правового регулювання готельної діяльності.

Тема 8. Нормативно-експлуатаційні документи. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що входить до процедури поселення гостя?

а) реєстрація гостя
б) оформлення документів
в) видача ключа від номера
г) усі відповіді правильні

2. Яке право має гість готелю?

а) отримувати якісні послуги
б) отримувати інформацію про послуги
в) проживати у безпечних умовах
г) усі відповіді правильні

3. Що зобов’язаний забезпечити готель?

а) належний рівень сервісу
б) безпечні умови проживання
в) інформацію про послуги
г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть основні права та обов’язки гостей готелю.
2. Охарактеризуйте обов’язки готелю щодо надання послуг проживання.

3. Наведіть приклади дотримання правил користування готелем у практичній діяльності.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення правил користування готелями для організації обслуговування гостей.
2. Поясніть роль інформаційного забезпечення гостей щодо правил проживання.
3. Проаналізуйте ситуацію: гість порушує правила проживання у готелі. Визначте можливі дії адміністрації.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему прав та обов'язків готелю і гостей.
2. Проведіть аналіз впливу правил користування готелем на якість обслуговування.
3. Запропонуйте рекомендації щодо вдосконалення правил проживання у готелі.

Тема 9. Готельні підприємства: характеристика та класифікація. Основні підходи до класифікації готелів у різних країнах

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що є основною функцією готельного підприємства?

а) забезпечення проживання гостей
б) перевезення туристів
в) продаж товарів
г) організація спортивних заходів

2. За якими ознаками класифікують готелі?

а) рівень комфорту
б) місце розташування
в) призначення
г) усі відповіді правильні

3. Яка система класифікації готелів найбільш поширена?

а) зіркова система
б) буквена система
в) бальна система
г) числова система

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть сутність класифікації готельних підприємств.
2. Охарактеризуйте основні типи готелів за призначенням.
3. Наведіть приклади готелів різних категорій.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення класифікації готелів для туристів.
2. Поясніть роль категоризації готелів у підвищенні якості обслуговування.
3. Проаналізуйте ситуацію: турист обрав готель певної категорії, але рівень послуг не відповідає очікуванням. Визначте можливі причини.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему класифікації готелів.
2. Проведіть аналіз відмінностей між готелями різних категорій.
3. Запропонуйте рекомендації щодо покращення системи класифікації готелів.

Тема 10. Сучасні підходи до класифікації та типізація готельних підприємств

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що враховується при визначенні категорії готелю?

а) рівень комфорту
б) якість послуг
в) оснащення номерів
г) усі відповіді правильні

2. Який тип готелів орієнтований на ділових людей?

а) бізнес-готель
б) курортний готель
в) сімейний готель
г) молодіжний готель

3. Який готель призначений для короткочасного перебування туристів?

а) транзитний
б) курортний
в) конференц-готель
г) апарт-готель

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть сутність класифікації готелів за рівнем комфорту.
2. Охарактеризуйте основні типи сучасних готелів.
3. Наведіть приклади готелів різного призначення.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення класифікації готелів для організації обслуговування гостей.
2. Поясніть роль спеціалізації готелів у сучасній індустрії гостинності.

3. Проаналізуйте ситуацію: готель планує змінити свою категорію. Які фактори необхідно врахувати?

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему типів готелів за призначенням.
2. Проведіть аналіз переваг та недоліків різних типів готелів.
3. Запропонуйте рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності готелів різних категорій.

Тема 11: Номерний фонд у закладах розміщення. Приміщення житлової групи

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що називають номерним фондом готелю?
   а) сукупність номерів для проживання гостей
   б) адміністративні приміщення
   в) службові приміщення
   г) технічні приміщення
2. До житлової групи приміщень належать:
   а) номери
   б) коридори
   в) холи
   г) усі відповіді правильні
3. Що є основним елементом номерного фонду?
   а) номер
   б) ресторан
   в) склад
   г) офіс

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття номерного фонду готелю.
2. Назвіть основні приміщення житлової групи готелю.
3. Встановіть послідовність підготовки номера до поселення гостя.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення номерного фонду у діяльності готельного підприємства.
2. Поясніть роль правильної організації житлових приміщень у забезпеченні комфорту гостей.
3. Проаналізуйте ситуацію: гість незадоволений станом номера після поселення.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему структури номерного фонду готелю.
2. Запропонуйте заходи для покращення організації житлової частини готелю.
3. Розробіть рекомендації щодо підвищення рівня комфорту номерів.

Тема 12: Типи номерів у закладах розміщення та вимоги до організації номерного фонду

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Який номер складається зі спальні та вітальні?
   а) стандарт
   б) двокімнатний
   в) одномісний
   г) економ
2. До номерів підвищеного комфорту належать:
   а) люкс
   б) апартаменти
   в) напівлюкс
   г) усі відповіді правильні
3. Що є обов’язковим елементом обладнання номера?
   а) меблі
   б) освітлення
   в) санітарно-технічне обладнання
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть класифікацію готельних номерів за рівнем комфорту.
2. Встановіть відповідність:

Тип номера	Характеристика
Стандарт	
Напівлюкс	
Люкс	
Апартаменти	

3. Складіть послідовність підготовки номера до заселення гостя.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Тип номера	Основні особливості	Категорія гостей
Стандарт		
Люкс		
Апартаменти		

2. Проаналізуйте ситуацію:
   Гість забронював номер стандарт, але очікував більший рівень комфорту.

Визначте:

- можливі причини ситуації
- способи вирішення проблеми.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему класифікації готельних номерів.
2. Запропонуйте рекомендації щодо покращення організації номерного фонду у готелі.
3. Розробіть приклад структури номерного фонду для готелю на 100 номерів.

Тема 13: Інтер'єр у готелі. Принципи організації внутрішнього простору та елементи інтер'єру

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає поняття інтер'єру готелю?
   а) внутрішнє оформлення приміщень
   б) зовнішній вигляд будівлі
   в) територія готелю
   г) обладнання кухні
2. Який принцип організації інтер'єру є основним?
   а) функціональність
   б) комфортність
   в) естетичність
   г) усі відповіді правильні
3. До елементів інтер'єру належать:
   а) меблі
   б) освітлення
   в) текстиль
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення інтер'єру у формуванні іміджу готелю.
2. Встановіть відповідність:

Елемент інтер'єру	Функція
Освітлення	
Меблі	
Декоративні елементи	
Текстиль	

3. Назвіть основні принципи організації внутрішнього простору готелю.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Приміщення готелю	Особливості інтер’єру
Хол	
Номер	
Ресторан	

2. Кейс:
   Гості скаржаться на незручне розташування меблів у номері.

Визначте:

- недоліки організації простору
- можливі рішення.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть концепцію інтер’єру для готелю середнього класу.
2. Запропонуйте рекомендації щодо покращення дизайну номерів.
3. Створіть схему зонування простору готельного номера.

Тема 14: Кольорові рішення в інтер’єрі готелю. Вплив освітлення на сприйняття кольору

I. Початковий рівень (1–2 бали)

1. Що впливає на сприйняття кольору у приміщенні?
   а) освітлення
   б) площа кімнати
   в) матеріали оздоблення
   г) усі відповіді правильні
2. Світлі кольори:
   а) відбивають світло
   б) поглинають світло
   в) не впливають на освітлення
   г) затемнюють приміщення
3. Контрастні кольори використовують для:
   а) виділення елементів інтер’єру
   б) зонування простору
   в) створення акцентів
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть вплив кольору на емоційний стан гостей.
2. Встановіть відповідність:

Тип освітлення	Характеристика

Природне
Штучне
Комбіноване

3. Назвіть основні принципи використання кольору в інтер’єрі готелю.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Колір	Психологічний вплив
Синій	
Зелений	
Жовтий	

2. Кейс:
   У готельному номері використано темні кольори, і гості скаржаться на відчуття тісноти.

Проаналізуйте проблему та запропонуйте рішення.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть кольорову концепцію для готельного номера.
2. Запропонуйте варіанти освітлення для різних зон номера.
3. Створіть схему поєднання кольорів для інтер’єру готелю.

Тема 15: Готельний продукт як результат діяльності підприємства сфери гостинності

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що таке готельний продукт?
   а) комплекс послуг готелю
   б) лише проживання
   в) лише харчування
   г) лише розваги
2. До складових готельного продукту належать:
   а) проживання
   б) харчування
   в) додаткові послуги
   г) усі відповіді правильні
3. Від чого залежить якість готельного продукту?
   а) рівня персоналу
   б) матеріально-технічної бази
   в) організації обслуговування
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть сутність поняття готельного продукту.
2. Встановіть відповідність:

Складова продукту	Приклад
Основна послуга	
Додаткова послуга	
Супутня послуга	

3. Назвіть основні характеристики готельного продукту.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Вид послуги	Приклад
Основна	
Додаткова	
Супутня	

2. Кейс:
   Гість залишився незадоволений комплексом послуг готелю.

Визначте:

- причини
- можливі шляхи покращення готельного продукту.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть структуру комплексного готельного продукту.
2. Запропонуйте нові додаткові послуги для сучасного готелю.
3. Розробіть модель готельного продукту для бізнес-готелю.

Тема 16: Рівні готельного продукту та організація його продажу

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Який рівень готельного продукту включає основні послуги проживання?
   а) базовий
   б) розширений
   в) додатковий
   г) маркетинговий
2. Що входить до базового рівня готельного продукту?
   а) номер для проживання
   б) меблі
   в) санітарно-гігієнічні умови
   г) усі відповіді правильні
3. Що входить до розширеного рівня готельного продукту?
   а) додаткові послуги
   б) організація дозвілля

в) транспортні послуги
г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття рівнів готельного продукту.
2. Встановіть відповідність:

Рівень продукту	Характеристика
Базовий	
Очікуваний	
Розширений	

3. Складіть послідовність реалізації готельного продукту:

- бронювання
- поселення
- надання послуг
- розрахунок.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Рівень готельного продукту	Приклад послуг
Базовий	
Очікуваний	
Розширений	

2. Кейс:
Гість скористався номером, але не отримав обіцяні додаткові послуги.

Визначте:

- який рівень готельного продукту порушено
- як вирішити ситуацію.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть модель структури готельного продукту для туристичного готелю.
2. Запропонуйте заходи для підвищення продажу готельних послуг.
3. Розробіть схему формування комплексного готельного продукту.

Тема 17: Служби готельного підприємства та їх функції

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Яка служба займається поселенням гостей?
а) служба прийому і розміщення
б) служба покоївок
в) технічна служба

г) служба безпеки

2. Яка служба забезпечує технічний стан будівлі?
   а) інженерна служба
   б) ресторанна служба
   в) служба прийому
   г) фінансова служба
3. Що є головною метою діяльності служб готелю?
   а) якісне обслуговування гостей
   б) реклама
   в) бухгалтерський облік
   г) будівництво

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть структуру служб готельного підприємства.
2. Встановіть відповідність:

Служба	Функції
Служба прийому	
Служба покоївок	
Інженерна служба	
Служба безпеки	

3. Назвіть основні функції служби прийому та розміщення.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Служба готелю	Основні обов’язки
Служба прийому	
Служба покоївок	
Інженерна служба	

2. Кейс:
   У готелі виникла проблема з прибиранням номерів і гості скаржаться на чистоту.

Визначте:

- яка служба відповідає за проблему
- які управлінські рішення потрібно прийняти.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему організаційної структури готелю.
2. Запропонуйте рекомендації щодо покращення взаємодії служб готелю.
3. Розробіть модель структури персоналу для готелю на 80 номерів.

Тема 18: Служба прийому і розміщення гостей

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Яка основна функція служби прийому?
   а) поселення гостей
   б) прибирання номерів
   в) організація харчування
   г) ремонт
2. Де здійснюється реєстрація гостей?
   а) на рецепції
   б) у ресторані
   в) у номері
   г) у холі
3. Що отримує гість після реєстрації?
   а) ключ
   б) рахунок
   в) меню
   г) рекламу

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть основні функції служби прийому і розміщення.
2. Встановіть послідовність поселення гостя:

- перевірка бронювання
- оформлення документів
- видача ключа
- реєстрація гостя.

3. Назвіть основні обов’язки адміністратора готелю.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Етап обслуговування	Дії персоналу
Бронювання	
Поселення	
Виїзд	

2. Кейс:
   Гість прибув до готелю раніше часу поселення.

Запропонуйте:

- варіанти дій адміністратора
- способи вирішення ситуації.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть алгоритм роботи рецепції готелю.
2. Запропонуйте стандарти обслуговування гостей на рецепції.

3. Розробіть модель організації роботи служби прийому.

Тема 19: Технологія бронювання готельних послуг

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає бронювання готельних послуг?
   а) попереднє замовлення номера
   б) поселення гостя
   в) прибирання номера
   г) розрахунок
2. Які види бронювання існують?
   а) гарантоване
   б) негарантоване
   в) групове
   г) усі відповіді правильні
3. Що є підтвердженням бронювання?
   а) підтвердження готелю
   б) рахунок
   в) квитанція
   г) реклама

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть процес бронювання готельних послуг.
2. Встановіть відповідність:

Вид бронювання	Характеристика
Гарантоване	
Негарантоване	
Групове	

3. Назвіть основні канали бронювання номерів.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Спосіб бронювання	Переваги
Онлайн	
Телефон	
Через турагента	

2. Кейс:
   Гість забронював номер, але не прибув у готель.

Визначте:

- дії адміністрації
- правила анулювання бронювання.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему процесу бронювання у готелі.
2. Запропонуйте заходи для підвищення ефективності бронювання.
3. Розробіть алгоритм роботи менеджера з бронювання.

Тема 20: Організація поселення та виїзду гостей

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає процедура check-in?
   а) поселення гостя
   б) виїзд гостя
   в) бронювання
   г) реклама
2. Який документ заповнює гість під час поселення?
   а) реєстраційну картку
   б) меню
   в) квитанцію
   г) заявку
3. Що відбувається під час виїзду гостя?
   а) розрахунок
   б) здача ключа
   в) перевірка номера
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть процес поселення гостей у готелі.
2. Встановіть послідовність процедури check-in:

- перевірка бронювання
- реєстрація
- видача ключа
- надання номера.

3. Назвіть основні етапи виїзду гостя з готелю.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Заповніть таблицю:

Процедура	Основні дії
Поселення	
Проживання	
Виїзд	

2. Кейс:
   Гість відмовляється оплачувати додаткові послуги.

Проаналізуйте ситуацію та запропонуйте рішення.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть алгоритм обслуговування гостя від бронювання до виїзду.
2. Запропонуйте стандарти процедури поселення гостей.
3. Розробіть схему взаємодії служб готелю під час поселення гостя.

Тема 21: Організація роботи служби покоївок

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Який вид прибирання проводиться щодня?
   а) поточне
   б) генеральне
   в) сезонне
   г) спеціальне
2. Хто контролює роботу покоївок?
   а) супервайзер
   б) адміністратор
   в) директор
   г) кухар
3. Що входить до обов’язків покоївки?
   а) прибирання номера
   б) заміна білизни
   в) поповнення гігієнічних засобів
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть основні функції служби покоївок у готелі.
2. Встановіть послідовність прибирання номера:
   - провітрювання
   - заміна білизни
   - прибирання сміття
   - вологе прибирання.
3. Назвіть основні вимоги до роботи покоївок.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль служби покоївок у забезпеченні якості готельного обслуговування.
2. Кейс:
   Гість залишив скаргу на недостатню чистоту номера.

Визначте:

- можливі причини ситуації
- дії адміністрації готелю.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть алгоритм підготовки номера до заселення гостя.
2. Запропонуйте стандарти якості прибирання номерів.
3. Розробіть рекомендації щодо підвищення ефективності роботи служби покоївок.

Тема 22: Технологія прибирання номерів

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Яке прибирання проводиться після виїзду гостя?
   а) генеральне
   б) виїздне
   в) щоденне
   г) сезонне
2. Що входить до процесу прибирання номера?
   а) заміна білизни
   б) прибирання сміття
   в) очищення меблів
   г) усі відповіді правильні
3. Що є головною метою прибирання номерів?
   а) забезпечення чистоти
   б) підвищення комфорту
   в) дотримання санітарних норм
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть основні види прибирання номерів.
2. Розташуйте етапи генерального прибирання у правильній послідовності.
3. Назвіть вимоги до санітарного стану номерів.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення дотримання санітарних норм у готелі.
2. Кейс:
   Під час перевірки адміністрація виявила порушення стандартів прибирання.

Запропонуйте:

- можливі причини
- заходи для усунення проблеми.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть інструкцію прибирання готельного номера.
2. Запропонуйте систему контролю якості прибирання.
3. Розробіть план організації роботи покоївок у готелі на 50 номерів.

Тема 23: Організація додаткових послуг у готелі

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що належить до додаткових послуг готелю?
   а) пральня
   б) трансфер
   в) інтернет
   г) усі відповіді правильні
2. Що є основною метою додаткових послуг?
   а) підвищення комфорту гостей
   б) збільшення прибутку
   в) покращення сервісу
   г) усі відповіді правильні
3. Що впливає на перелік додаткових послуг?
   а) категорія готелю
   б) потреби гостей
   в) рівень готелю
   г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення додаткових послуг у готельному бізнесі.
2. Назвіть основні види додаткових послуг у готелях.
3. Визначте фактори, що впливають на формування переліку додаткових послуг.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль додаткових послуг у підвищенні конкурентоспроможності готелю.
2. Кейс:
   Гості скаржаться на відсутність додаткових послуг у готелі.

Запропонуйте:

- які послуги варто запровадити
- як покращити сервіс.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть перелік додаткових послуг для готелю середнього класу.
2. Запропонуйте інноваційні послуги для сучасного готелю.
3. Розробіть концепцію розширення готельного сервісу.

Тема 24: Організація харчування у готелях

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Які системи харчування використовуються у готелях?
   а) BB
   б) HB
   в) FB
   г) усі відповіді правильні
2. Що означає система BB?
   а) проживання зі сніданком
   б) повний пансіон
   в) дворазове харчування
   г) без харчування
3. Який тип харчування включає триразове харчування?
   а) FB
   б) BB
   в) HB
   г) RO

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть основні системи харчування у готелях.
2. Встановіть відповідність між системами харчування та їх характеристиками.
3. Назвіть основні види сніданків у готелях.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення харчування у системі готельного обслуговування.
2. Кейс:
   Гість незадоволений якістю сніданку у готелі.

Запропонуйте:

- причини ситуації
- шляхи вирішення проблеми.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть структуру організації харчування у готелі.
2. Запропонуйте приклад меню сніданку для готелю 4*.
3. Розробіть рекомендації щодо покращення ресторанного сервісу у готелі.

Тема 25: Ресторанне обслуговування у готелях

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Які заклади харчування можуть працювати у готелі?
   а) ресторан
   б) кафе
   в) бар
   г) усі відповіді правильні
2. Що є основною метою ресторанного обслуговування?
   а) забезпечення харчування гостей
   б) організація проживання
   в) бронювання номерів
   г) реклама
3. Що впливає на якість ресторанного обслуговування?
   а) професійність персоналу
   б) якість страв
   в) культура обслуговування
   г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть роль ресторанного обслуговування у готельному підприємстві.
2. Назвіть основні вимоги до персоналу ресторану.
3. Розташуйте етапи обслуговування гостей у ресторані у правильній послідовності.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення ресторанного сервісу для іміджу готелю.
2. Кейс:
   Гість залишив негативний відгук про обслуговування у ресторані готелю.

Визначте:

- причини ситуації
- можливі рішення.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть алгоритм обслуговування гостей у ресторані готелю.
2. Запропонуйте заходи для підвищення якості ресторанного сервісу.
3. Розробіть концепцію ресторану при готелі.

Тема 26: Професійна етика працівників готелю

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає професійна етика працівників готелю?
   а) правила поведінки персоналу

б) правила проживання гостей
в) правила реклами
г) правила бухгалтерії

2. Що є основою професійної поведінки персоналу?

а) культура обслуговування
б) дисципліна
в) повага до гостей
г) усі відповіді правильні

3. Що формує позитивний імідж готелю?

а) професійна поведінка персоналу
б) дизайн номерів
в) реклама
г) розташування

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення професійної етики у сфері готельного обслуговування.
2. Назвіть основні правила поведінки працівників готелю під час обслуговування гостей.
3. Встановіть послідовність дій працівника готелю під час спілкування з гостем:
   - привітання
   - з'ясування потреб
   - надання допомоги
   - подяка гостю.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення культури спілкування з гостями у готелі.
2. Кейс:

Гість висловлює невдоволення роботою персоналу на рецепції.
Визначте:

- можливі помилки персоналу
- способи вирішення ситуації.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть правила професійної поведінки працівників готелю.
2. Запропонуйте стандарти спілкування персоналу з гостями.
3. Розробіть кодекс професійної етики працівників готелю.

Тема 27: Культура обслуговування у готелях

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає культура обслуговування?

а) рівень сервісу у готелі

б) оформлення номерів

в) реклама

г) розташування готелю

2. Що впливає на культуру обслуговування?

а) професійність персоналу

б) поведінка працівників

в) організація роботи

г) усі відповіді правильні

3. Що є важливою складовою культури обслуговування?

а) ввічливість

б) уважність

в) оперативність

г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття культури обслуговування у готельному господарстві.
2. Назвіть основні складові культури обслуговування.
3. Розташуйте етапи якісного обслуговування гостя у правильній послідовності.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль культури обслуговування у формуванні іміджу готелю.
2. Кейс:

Гість залишив негативний відгук про грубе ставлення персоналу. Запропонуйте:

- причини ситуації
- заходи для покращення культури обслуговування.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть стандарти культури обслуговування для готелю.
2. Запропонуйте заходи для підвищення рівня сервісу.
3. Розробіть програму навчання персоналу культури обслуговування.

Тема 28: Організація безпеки у готелях

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що є головною метою системи безпеки у готелі?

а) захист гостей
б) захист персоналу
в) захист майна
г) усі відповіді правильні

2. Що входить до системи безпеки готелю?

а) відеоспостереження
б) охоронна сигналізація
в) пожежна сигналізація
г) усі відповіді правильні

3. Що повинні знати працівники готелю?

а) правила безпеки
б) правила евакуації
в) дії у надзвичайних ситуаціях
г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення системи безпеки у готелі.
2. Назвіть основні елементи системи безпеки готелю.
3. Розташуйте етапи дій персоналу під час надзвичайної ситуації.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення забезпечення безпеки гостей.
2. Кейс:

У готелі сталася пожежна тривога.
Визначте:

- дії персоналу
- порядок евакуації гостей.

IV. Високий рівень (10 – 12 балів)

1. Розробіть схему системи безпеки готелю.
2. Запропонуйте заходи для підвищення безпеки гостей.
3. Розробіть план дій персоналу у надзвичайних ситуаціях.

Тема 29: Контроль якості обслуговування у готелях

І. Початковий рівень (1–3 балів)

1. Що означає контроль якості обслуговування?

а) перевірка рівня сервісу
б) прибирання номерів
в) реклама готелю

г) бронювання

2. Хто здійснює контроль якості у готелі?

а) керівництво

б) менеджери

в) відповідальні працівники

г) усі відповіді правильні

3. Що допомагає оцінити рівень сервісу?

а) відгуки гостей

б) опитування

в) перевірки

г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення контролю якості у готелі.
2. Назвіть основні методи контролю якості обслуговування.
3. Визначте роль відгуків гостей у контролі сервісу.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення системи контролю якості готельних послуг.
2. Кейс:

Рейтинг готелю на онлайн-платформах почав знижуватися.

Визначте:

- причини ситуації
- способи покращення якості обслуговування.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть систему контролю якості обслуговування у готелі.
2. Запропонуйте методи оцінювання роботи персоналу.
3. Розробіть програму підвищення якості готельних послуг.

Тема 30: Взаємодія служб готельного підприємства

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає взаємодія служб готелю?

а) співпраця підрозділів

б) робота одного відділу

в) реклама готелю

г) бронювання

2. Що забезпечує ефективну роботу готелю?

а) взаємодія служб

б) якість послуг

в) професійність персоналу

г) усі відповіді правильні

3. Що допомагає координувати роботу служб?

а) управління

б) планування

в) контроль

г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення взаємодії служб готелю.
2. Назвіть основні служби готельного підприємства.
3. Розташуйте етапи взаємодії служб під час поселення гостя.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль координації роботи служб у готелі.
2. Кейс:

Через відсутність взаємодії між службами номер не був підготовлений до поселення.

Визначте:

- причини ситуації
- управлінські рішення.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему взаємодії служб готелю.
2. Запропонуйте методи покращення координації роботи персоналу.
3. Розробіть модель організації роботи служб готелю.

Тема 31: Управління готельним підприємством

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає управління готельним підприємством?

а) організація роботи готелю

б) прибирання номерів

в) бронювання

г) реклама

2. Що є основною метою управління?

а) ефективна робота готелю

б) підвищення якості послуг

в) задоволення потреб гостей

г) усі відповіді правильні

3. Які функції має управління?

а) планування

б) організація

в) контроль
г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть основні функції управління готельним підприємством.
2. Назвіть основні рівні управління у готелі.
3. Розташуйте функції управління у правильній послідовності:
   - планування
   - організація
   - мотивація
   - контроль.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль керівника у діяльності готельного підприємства.
2. Кейс:
   У готелі виник конфлікт між працівниками різних служб.

Визначте:

- причини конфлікту
- управлінські рішення для його вирішення.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть структуру управління готельним підприємством.
2. Запропонуйте методи підвищення ефективності управління готелем.
3. Розробіть модель системи управління сучасним готелем.

Тема 32: Планування діяльності готельного підприємства

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означає планування діяльності готелю?
   а) визначення цілей підприємства
   б) реклама
   в) прибирання номерів
   г) поселення гостей
2. Які види планування існують?
   а) стратегічне
   б) тактичне
   в) оперативне
   г) усі відповіді правильні
3. Що включає стратегічне планування?
   а) довгострокові цілі
   б) щоденну роботу
   в) прибирання
   г) контроль номерів

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть значення планування у діяльності готелю.
2. Назвіть основні етапи планування діяльності підприємства.
3. Встановіть послідовність процесу планування:
   - аналіз ситуації
   - визначення цілей
   - розробка плану
   - контроль виконання.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте роль стратегічного планування у розвитку готелю.
2. Кейс:
   Готель має низьку завантаженість номерів.

Запропонуйте:

- причини ситуації
- можливі управлінські рішення.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть план розвитку готелю на 3 роки.
2. Запропонуйте стратегію підвищення конкурентоспроможності готелю.
3. Розробіть план збільшення завантаженості номерного фонду.

Тема 33: Маркетинг у готельному бізнесі

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означає маркетинг у готельному бізнесі?
   а) просування послуг
   б) реклама
   в) вивчення ринку
   г) усі відповіді правильні
2. Що є основною метою маркетингу?
   а) залучення клієнтів
   б) збільшення прибутку
   в) підвищення конкурентоспроможності
   г) усі відповіді правильні
3. Які інструменти маркетингу використовують готелі?
   а) реклама
   б) знижки
   в) акції
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть роль маркетингу у готельному бізнесі.
2. Назвіть основні маркетингові інструменти готелю.
3. Визначте фактори, що впливають на попит на готельні послуги.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте роль маркетингових досліджень у діяльності готелю.
2. Кейс:
   У готелі зменшилась кількість гостей.

Визначте:

- можливі причини
- маркетингові заходи для покращення ситуації.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть маркетингову стратегію для готелю.
2. Запропонуйте рекламну кампанію для просування готелю.
3. Розробіть план залучення нових клієнтів.

Тема 34: Персонал готельного підприємства

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що впливає на ефективність роботи персоналу?
   а) кваліфікація
   б) досвід
   в) мотивація
   г) усі відповіді правильні
2. Що є важливою вимогою до працівників готелю?
   а) професіоналізм
   б) комунікабельність
   в) відповідальність
   г) усі відповіді правильні
3. Що допомагає підвищити ефективність роботи персоналу?
   а) навчання
   б) мотивація
   в) контроль
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть роль персоналу у діяльності готелю.
2. Назвіть основні вимоги до працівників готельного підприємства.
3. Розташуйте етапи підбору персоналу у правильній послідовності.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення професійної підготовки персоналу.
2. Кейс:

   Новий працівник не справляється зі своїми обов'язками.

Визначте:

- причини проблеми
- способи її вирішення.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть план підготовки персоналу готелю.
2. Запропонуйте методи мотивації працівників.
3. Розробіть систему оцінювання роботи персоналу.

Тема 35: Мотивація та стимулювання працівників готелю

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означає мотивація працівників?
   а) стимулювання до роботи
   б) контроль
   в) навчання
   г) реклама
2. Що може бути стимулом для працівників?
   а) заробітна плата
   б) премії
   в) кар'єрне зростання
   г) усі відповіді правильні
3. Що впливає на продуктивність праці?
   а) мотивація
   б) умови праці
   в) рівень заробітної плати
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть значення мотивації у роботі персоналу готелю.
2. Назвіть основні методи стимулювання працівників.
3. Визначте роль керівника у мотивації персоналу.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення системи мотивації у готелі.
2. Кейс:

   Працівники готелю втратили мотивацію до роботи.

Запропонуйте:

- причини ситуації

- заходи для покращення мотивації.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть систему мотивації персоналу готелю.
2. Запропонуйте програму стимулювання працівників.
3. Розробіть план підвищення продуктивності праці персоналу.

Тема 36: Інформаційні технології у готельному бізнесі

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає використання інформаційних технологій у готелі?
   а) автоматизація управління
   б) прибирання номерів
   в) організація харчування
   г) реклама
2. Що забезпечують інформаційні системи?
   а) швидке обслуговування гостей
   б) управління бронюванням
   в) облік номерного фонду
   г) усі відповіді правильні
3. Яка система використовується для управління готелем?
   а) АОТ
   б) POS
   в) CRM
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть роль інформаційних технологій у діяльності готелю.
2. Назвіть основні програмні системи, що використовуються у готельному бізнесі.
3. Розташуйте етапи роботи з онлайн-бронюванням у правильній послідовності.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення автоматизації управління готелем.
2. Кейс:

   Готель планує впровадити нову автоматизовану систему управління.

Визначте:

- переваги використання системи
- можливі труднощі впровадження.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему інформаційної системи готелю.
2. Запропонуйте заходи для цифровізації управління готелем.
3. Розробіть план впровадження сучасних технологій у готелі.

Тема 37: Інновації у готельному бізнесі

I. Початковий рівень (1-3 балів)

1. Що означають інновації у готельному бізнесі?
   а) нові технології та послуги
   б) прибирання номерів
   в) реклама
   г) бухгалтерія
2. Які інновації використовують сучасні готелі?
   а) електронні ключі
   б) онлайн-бронювання
   в) автоматизовані системи управління
   г) усі відповіді правильні
3. Що впливає на впровадження інновацій?
   а) розвиток технологій
   б) конкуренція
   в) потреби клієнтів
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть значення інновацій у розвитку готельного бізнесу.
2. Назвіть основні інноваційні технології у сучасних готелях.
3. Визначте переваги впровадження інновацій для готельного підприємства.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте роль інновацій у підвищенні конкурентоспроможності готелю.
2. Кейс:
   Готель планує впровадити систему «розумний номер».

Визначте:

- переваги для гостей
- вплив на роботу персоналу.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть концепцію інноваційного готелю.
2. Запропонуйте нові технологічні послуги для гостей.
3. Розробіть план модернізації готельного підприємства.

Тема 38: Міжнародні стандарти готельного обслуговування

І. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означають міжнародні стандарти обслуговування?
   а) правила надання послуг у готелях
   б) правила бронювання
   в) правила реклами
   г) правила бухгалтерії
2. Яка система класифікації готелів є найпоширенішою?
   а) зіркова система
   б) літерна система
   в) цифрова система
   г) бальна система
3. Що впливає на рівень сервісу у готелі?
   а) стандарти обслуговування
   б) професійність персоналу
   в) матеріально-технічна база
   г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть значення міжнародних стандартів у готельному бізнесі.
2. Назвіть основні вимоги до обслуговування гостей у готелях.
3. Визначте роль стандартів у забезпеченні якості послуг.

ІІІ. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення стандартизації у готельному господарстві.
2. Кейс:
   Готель планує підвищити свою категорію до 4 зірок.

Визначте:

- які зміни потрібно впровадити
- які стандарти необхідно виконати.

ІV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть стандарти обслуговування для готелю середнього класу.
2. Запропонуйте заходи для підвищення рівня сервісу.
3. Розробіть програму впровадження міжнародних стандартів у готелі.

Тема 39: Конкурентоспроможність готельного підприємства

І. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означає конкурентоспроможність готелю?
   а) здатність конкурувати на ринку

б) кількість номерів
в) кількість гостей
г) кількість працівників

2. Що впливає на конкурентоспроможність готелю?
   а) якість послуг
   б) ціни
   в) реклама
   г) усі відповіді правильні
3. Що підвищує популярність готелю?
   а) позитивні відгуки
   б) реклама
   в) якість обслуговування
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть поняття конкурентоспроможності готельного підприємства.
2. Назвіть фактори, що впливають на конкурентоспроможність готелю.
3. Визначте роль маркетингу у підвищенні конкурентоспроможності.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте фактори, що формують конкурентні переваги готелю.
2. Кейс:
   Поруч відкрився новий сучасний готель.

Визначте:

- можливі наслідки для вашого готелю
- заходи для збереження клієнтів.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть стратегію підвищення конкурентоспроможності готелю.
2. Запропонуйте методи залучення нових клієнтів.
3. Розробіть програму розвитку готельного підприємства.

Тема 40: Економічна ефективність готельного підприємства

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що впливає на прибуток готелю?
   а) завантаженість номерів
   б) рівень сервісу
   в) ціна послуг
   г) усі відповіді правильні
2. Що означає рентабельність?
   а) прибутковість діяльності
   б) кількість гостей

в) кількість номерів
г) кількість працівників

3. Що допомагає підвищити прибутковість готелю?
а) ефективне управління
б) підвищення якості послуг
в) реклама
г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть поняття економічної ефективності готельного підприємства.
2. Назвіть основні показники ефективності діяльності готелю.
3. Визначте фактори, що впливають на прибутковість готелю.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте роль економічного управління у готельному бізнесі.
2. Кейс:
Готель має низьку прибутковість.

Визначте:

- можливі причини
- заходи для покращення економічних результатів.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть план підвищення економічної ефективності готелю.
2. Запропонуйте заходи для збільшення прибутку підприємства.
3. Розробіть стратегію розвитку готельного підприємства.

Тема 41: Управління якістю готельних послуг

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає управління якістю готельних послуг?
а) контроль рівня сервісу
б) реклама готелю
в) бронювання номерів
г) прибирання
2. Що впливає на якість обслуговування?
а) професійність персоналу
б) рівень сервісу
в) організація роботи
г) усі відповіді правильні
3. Що є головною метою управління якістю?
а) задоволення потреб гостей
б) зменшення витрат
в) реклама

г) збільшення площі готелю

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття управління якістю готельних послуг.
2. Назвіть основні фактори, що впливають на якість обслуговування.
3. Розташуйте етапи управління якістю у правильній послідовності.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль контролю якості у готельному бізнесі.
2. Кейс:
   Гості залишають негативні відгуки про рівень сервісу.

Визначте:

- можливі причини
- заходи для покращення якості послуг.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть систему управління якістю у готелі.
2. Запропонуйте методи оцінювання рівня сервісу.
3. Розробіть програму підвищення якості обслуговування.

Тема 42: Імідж готельного підприємства

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означає імідж готелю?
   а) репутація підприємства
   б) реклама
   в) дизайн номерів
   г) кількість номерів
2. Що впливає на імідж готелю?
   а) якість послуг
   б) рівень сервісу
   в) відгуки клієнтів
   г) усі відповіді правильні
3. Що допомагає підтримувати позитивний імідж?
   а) якість обслуговування
   б) реклама
   в) робота персоналу
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть значення іміджу у діяльності готелю.
2. Назвіть основні фактори формування іміджу готельного підприємства.
3. Визначте роль персоналу у формуванні іміджу готелю.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення репутації готелю на ринку послуг.
2. Кейс:
   Готель отримав багато негативних відгуків в Інтернеті.

Запропонуйте:

- дії адміністрації
- заходи для покращення іміджу.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть програму формування позитивного іміджу готелю.
2. Запропонуйте методи підвищення репутації готельного підприємства.
3. Розробіть стратегію формування бренду готелю.

Тема 43: Розвиток готельної індустрії

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що впливає на розвиток готельної індустрії?
   а) туризм
   б) економіка
   в) технології
   г) усі відповіді правильні
2. Що сприяє розвитку готелів?
   а) зростання туризму
   б) розвиток транспорту
   в) інновації
   г) усі відповіді правильні
3. Що є складовою індустрії гостинності?
   а) готелі
   б) ресторани
   в) туристичні послуги
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть поняття готельної індустрії.
2. Назвіть фактори розвитку готельного господарства.
3. Визначте роль туризму у розвитку готельної галузі.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте тенденції розвитку готельного бізнесу у світі.
2. Кейс:
   У регіоні почав активно розвиватися туризм.

Визначте:

- можливості для розвитку готелів
- можливі ризики.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть концепцію розвитку готельного підприємства.
2. Запропонуйте напрями розвитку готельної індустрії у регіоні.
3. Розробіть модель сучасного готельного комплексу.

Тема 44: Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що є характерною ознакою сучасного готельного бізнесу?
   а) використання інноваційних технологій
   б) відсутність конкуренції
   в) зменшення кількості послуг
   г) скорочення персоналу
2. Яка тенденція характерна для сучасних готелів?
   а) автоматизація процесів
   б) індивідуалізація обслуговування
   в) впровадження цифрових технологій
   г) усі відповіді правильні
3. Що допомагає готелю залишатися конкурентоспроможним?
   а) високий рівень сервісу
   б) сучасні технології
   в) додаткові послуги
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть основні тенденції розвитку сучасного готельного бізнесу.
2. Назвіть нові формати готельних підприємств, що з’явилися у сучасній індустрії гостинності.
3. Визначте роль інновацій та технологій у розвитку готельної індустрії.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте вплив сучасних технологій на розвиток готельного бізнесу.
2. Кейс:
   Готель прагне відповідати сучасним тенденціям розвитку індустрії гостинності.

Визначте:

- які інновації варто впровадити
- як це вплине на якість обслуговування гостей.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть концепцію сучасного готелю, який відповідає новим тенденціям розвитку індустрії гостинності.
2. Запропонуйте інноваційні послуги, які можуть підвищити привабливість готелю.
3. Розробіть стратегію розвитку готельного підприємства в умовах сучасної конкуренції.

Тема 45: Стратегічний розвиток готельного підприємства

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає стратегічний розвиток готелю?
   а) довгострокове планування діяльності
   б) щоденна робота персоналу
   в) прибирання номерів
   г) організація харчування
2. Що є основною метою стратегії розвитку?
   а) підвищення конкурентоспроможності
   б) збільшення витрат
   в) зменшення персоналу
   г) зміна інтер’єру
3. Хто розробляє стратегію розвитку готелю?
   а) керівництво підприємства
   б) гості
   в) постачальники
   г) туристичні агенції

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття стратегічного розвитку готельного підприємства.
2. Назвіть основні напрями розвитку готелю.
3. Розташуйте етапи стратегічного планування у правильній послідовності:
   - аналіз ринку
   - визначення цілей
   - розробка стратегії
   - реалізація плану.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення стратегічного планування для розвитку готельного бізнесу.
2. Кейс:
   Готель працює багато років, але почав втрачати клієнтів.

Визначте:

- можливі причини

- напрями стратегічного розвитку.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть стратегію розвитку готелю на 5 років.
2. Запропонуйте нові напрямки розвитку готельного підприємства.
3. Розробіть модель стратегічного управління готелем.

Тема 46: Управління ризиками у готельному бізнесі

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означає ризик у діяльності готелю?
   а) можливі втрати
   б) прибуток
   в) реклама
   г) знижки
2. Які ризики можуть виникати у готельному бізнесі?
   а) економічні
   б) технічні
   в) організаційні
   г) усі відповіді правильні
3. Що допомагає зменшити ризики?
   а) планування
   б) контроль
   в) аналіз діяльності
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть поняття ризиків у готельному бізнесі.
2. Назвіть основні види ризиків у діяльності готелю.
3. Визначте методи управління ризиками.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення аналізу ризиків у діяльності готелю.
2. Кейс:
   У готелі сталася технічна аварія, що призвела до незручностей для гостей.

Визначте:

- наслідки для підприємства
- дії адміністрації.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть систему управління ризиками у готелі.
2. Запропонуйте заходи для запобігання кризовим ситуаціям.

3. Розробіть план дій готелю у надзвичайних ситуаціях.

Тема 47: Соціальна відповідальність готельного бізнесу

І. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що означає соціальна відповідальність підприємства?
   а) відповідальність перед суспільством
   б) реклама
   в) прибуток
   г) бронювання
2. Що включає соціальна відповідальність готелю?
   а) турботу про персонал
   б) екологічну діяльність
   в) підтримку громади
   г) усі відповіді правильні
3. Що впливає на соціальний імідж підприємства?
   а) діяльність готелю
   б) ставлення до клієнтів
   в) умови праці персоналу
   г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть поняття соціальної відповідальності готельного бізнесу.
2. Назвіть основні напрями соціальної діяльності готелю.
3. Визначте роль готелю у розвитку місцевої громади.

ІІІ. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте значення екологічної політики готелю.
2. Кейс:
   Готель вирішив впровадити програму екологічного розвитку. Запропонуйте:
   - можливі заходи
   - очікувані результати.

ІV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть програму соціальної відповідальності готелю.
2. Запропонуйте екологічні ініціативи для готельного підприємства.
3. Розробіть концепцію сталого розвитку готелю.

Тема 48: Екологічні стандарти у готельному господарстві

І. Початковий рівень (1-3 балів)

1. Що означає екологічна діяльність готелю?
   а) збереження природних ресурсів
   б) реклама

в) прибирання номерів
г) бронювання

2. Що допомагає зменшити негативний вплив на довкілля?
   а) економія енергії
   б) сортування відходів
   в) використання екологічних матеріалів
   г) усі відповіді правильні
3. Що сприяє екологічній діяльності готелю?
   а) сучасні технології
   б) економія ресурсів
   в) екологічні програми
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть значення екологічних стандартів у готельному бізнесі.
2. Назвіть основні заходи екологічної діяльності готелю.
3. Визначте переваги екологічного управління підприємством.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте роль екологічної політики у діяльності готелю.
2. Кейс:
   Готель планує отримати сертифікат екологічного стандарту. Визначте:
   - необхідні заходи
   - переваги для підприємства.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть екологічну програму готелю.
2. Запропонуйте заходи для економії ресурсів у готелі.
3. Розробіть концепцію екологічно відповідального готелю.

Тема 49: Перспективи розвитку індустрії гостинності

І. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що впливає на розвиток індустрії гостинності?
   а) туризм
   б) технології
   в) економіка
   г) усі відповіді правильні
2. Що характерно для сучасної індустрії гостинності?
   а) інновації
   б) високий рівень сервісу
   в) технології

г) усі відповіді правильні

3. Що формує розвиток готельного бізнесу?
   а) потреби клієнтів
   б) конкуренція
   в) технології
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть основні тенденції розвитку індустрії гостинності.
2. Назвіть фактори розвитку готельного бізнесу.
3. Визначте роль інновацій у розвитку готельної галузі.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте перспективи розвитку готельної індустрії.
2. Кейс:
   У регіоні активно розвивається туризм.

Визначте:

- можливості для відкриття нового готелю
- фактори успішної діяльності.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть концепцію розвитку готельного бізнесу у регіоні.
2. Запропонуйте інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності.
3. Розробіть модель сучасного готельного комплексу.

Тема 50: Сучасний готель та модель готелю майбутнього

I. Початковий рівень (1-3 бали)

1. Що характеризує сучасний готель?
   а) високий рівень сервісу
   б) сучасні технології
   в) комфорт для гостей
   г) усі відповіді правильні
2. Що використовують сучасні готелі?
   а) автоматизовані системи
   б) електронні ключі
   в) онлайн-бронювання
   г) усі відповіді правильні
3. Що очікують гості від сучасного готелю?
   а) комфорт
   б) швидкий сервіс
   в) індивідуальний підхід
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4-6 балів)

1. Поясніть особливості сучасного готельного підприємства.
2. Назвіть основні тенденції розвитку готелів у світі.
3. Визначте роль інновацій у розвитку готельного бізнесу.

III. Достатній рівень (7-9 балів)

1. Проаналізуйте сучасні вимоги гостей до готельних послуг.
2. Кейс:
   Планується відкриття нового сучасного готелю.

Визначте:

- основні вимоги до його діяльності
- послуги, які повинні бути впроваджені.

IV. Високий рівень (10-12 балів)

1. Розробіть модель готелю майбутнього.
2. Запропонуйте інноваційні послуги для гостей.
3. Розробіть концепцію сучасного технологічного готелю.

Різнорівневі тестові завдання з дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ» підготував викладач Припутень М.П.

Обговорено і схвалено на засіданні циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Протокол № 01 від 29 серпня 2024 р.

Голова циклової комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ