

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №1

Теоретичні питання

1. Історія розвитку світового готельного господарства.
2. Технологія виконання генерального, поточного, проміжного прибирання в номері.

Практичні завдання

1. Задача:

Міні-готель, що розташований в центрі міста має 10 номерів, серед них 3 – Standard, 2 – Superior, 3 – Suite, 2 – Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні-готелю (31 день), якщо номери категорії Standard були зайняті 78 номер-ночей, Superior – 35 номер-ночей, Suite – 64 номер-ночей, а Family Room – 27 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Жінка з дитиною 2 років заселилася до готелю о 12.00 годині, проживши 6 діб, вона виїхала з готелю о 23.00. Яким чином буде проходити оплата за проживання в даному випадку?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
.....(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____ д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №2

Теоретичні питання

1. Організаційна структура підприємств готельного господарства.
2. Технологія бронювання місць в готелі та його види.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі в 2х-місному номері по броні 25 серпня о 12⁰⁰ і мешкав до 10 вересня 22⁰⁰ (сплачував номер повністю, тобто 2 місяця). У користування йому були надані холодильник, телевізор і сейф що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 65 грн. Ціна користування холодильником – 5 грн., телевізора – 6 грн., сейфом - 11 грн за добу.

Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

(ФіБ)

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість діб мешкання 2

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Після поточного прибирання у 5-ти зірковому готелі, гість знаходить волосся на своїй постілі. Дії персоналу у цьому випадку і хто буде брати участь у вирішенні даного питання.

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №3

Теоретичні питання

1. Характеристика основних типів засобів розміщення.
2. Технологія підготовки номерного фонду до поселення мешканців.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

- 1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:
 - службові приміщення – 380 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
 - коридор – 185 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
 - туалет жіночий – 38 м²;
 - туалет чоловічий – 34 м².

2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

Гість хоче зняти номер без попереднього бронювання. На рецепції йому видають ключі від певного номеру, але заходячи до кімнати гість розуміє, що в номері вже хтось проживає. Як це могло статися та чия це вина. Запропонуйте своє вирішення ситуації.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень _____ бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №4

Теоретичні питання

1. Історія розвитку готельного господарства України.
2. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.

Практичні завдання

1. Задача:

Готель, що розташований у місті має 42 номери, серед них 6 – економ класу, 16 – Standard, 9 – Superior, 5 – Suite, 6 – Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість готелю (31 день), якщо номери категорії економ-класу були зайняті 72 номер-ночей, Standard були зайняті 160 номер-ночей, Superior – 180 номер - ночей, Suite – 45 номер ночей, а Family Room – 36 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Розлючений гість звертається до відділу адміністрації, що його номер знаходиться в неналежному стані, дещо зламано, дещо не працює. Що повинен зробити адміністратор в першу чергу та як саме повинен він вчинити?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №5

Теоретичні питання

1. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
2. Порядок оформлення прийому туристичних груп та іноземних туристів.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі в одніємному номері по броні 12 серпня о 13⁰⁰ і мешкав до 20 серпня 15⁰⁰. У користування йому були надані холодильник і телевізор, сейф, електрочайник що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 65 грн. Ціна користування холодильником – 5грн., телевізора – 7 грн. за добу, сейфом 13 грн., електрочайником 10. Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

(ФіБ)

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання 2

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Група туристів забронювала (гарантоване бронювання) 10 номерів в готелі. Коли вони прибули до готелю, то виявилось, що номерів всього 5. Чия це помилка і як саме вирішити дану ситуацію.

Завідувач кафедри _____

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №6

Теоретичні питання

1. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства.
2. Характеристика приміщень нежитлової групи, їх організація.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:

- службові приміщення – 580 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
- коридор – 255 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
- туалет жіночий – 48 м²;
- туалет чоловічий – 44 м².

2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

Уходячи вранці з номеру, Гість залишив свою валізу відчиненою та поклав декілька речей на ліжко та письмовий стіл. Чи можна складати речі в валізу при прибиранні номеру? Чому?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень _____ бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №7

Теоретичні питання

1. Французька система класифікації готельних господарств.
2. Характеристика меблів, що використовуються для створення інтер'єру приміщень підприємства готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі в 2х-місному номері по броні 25 серпня о 17⁰⁰ і мешкав до 13 вересня 20⁰⁰ (сплачував номер повністю, тобто 2 місяця). У користування йому були надані холодильник і телевизор, сейф що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 70 грн. Ціна користування холодильником – 6 грн., телевизора – 7 грн. за добу, сейфом 12 грн. Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

(ФіБ)

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання 2

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Черговий адміністратор побачив на одному з поверхів підозрілого незнайомого чоловіка. Як він повинен вчинити?

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №8

Теоретичні питання

1. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
2. Організація господарського відділу готелю.

Практичні завдання

1. Задача:

Готель, що розташований у місті має 42 номери, серед них 6 – економ класу, 16 – Standard, 9 – Superior, 5 – Suite, 6 – Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість готелю (31 день), якщо номери категорії економ-класу були зайняті 72 номер-ночей, Standard були зайняті 160 номер-ночей, Superior – 180 номер - ночей, Suite – 45 номер ночей, а Family Room – 36 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

При подвійному бронюванні до готелю прибули одразу 2 гостя. Яким чином повинен вчинити адміністратор. Хто з гостей матиме перевагу щодо розміщення?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №9

Теоретичні питання

1. Строк перебування, як фактор впливу на тип готелю.
2. Характеристика категорій номерів у підприємствах готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

- 1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:
 - службові приміщення – 150 м^2 з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
 - коридор – 115 м^2 з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
 - туалет жіночий – 24 м^2 ;
 - туалет чоловічий – 20 м^2 .

2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

Гості скористалися послугою Room Service та замовили шикарну вечерю до номеру о 18.00. Офіціант, прибувши вчасно, розпочав сервірування столу, але виявилось, що це не ті страви, які замовляли гості. Як необхідно вчинити у цій ситуації і хто її буде вирішувати?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №10

Теоретичні питання

- 1.Класифікація підприємств готельного господарства України.
- 2.Вимоги, які висуваються до обслуговуючого персоналу служби прийому та розміщення.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі «Національ» м. Харкова в одномісному номері по броні 23 серпня о 12⁰⁰ і мешкав до 27 серпня 18⁰⁰. У користування йому були надані холодильник і телевізор, електрочайник що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 60 грн. Ціна холодильника – 5 грн., телевізора – 8 грн., електрочайник 10 грн. за добу.

Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання 2

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Під час поточного прибирання у 5-ти зірковому готелі покоївка помітила, що край стола відбитий. Дії покоївки у даному випадку? Як саме потрібно вирішити дану ситуацію.

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф.Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №11

Теоретичні питання

1. Особливості організації бізнес-готелів.
2. Матеріально-технічна база підприємств готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Міні-готель, що розташований в центрі міста має 12 номерів, серед них 4–Standard, 3 –Superior, 3–Suite, 2 –Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні - готелю (30 днів), якщо номери категорії Standard були зайняті 80 номер-ночей, Superior–38 номер - ночей, Suite–69 номер ночей, а Family Room–26 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Прибираючи номер після від'їзду гостя, покоївка знайшла забуті речі. Як вона повинна вчинити далі?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №12

Теоретичні питання

1. Основні види прибиральних робіт у готельному господарстві.
2. Основні етапи організації виїзду гостя з підприємства готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:

- службові приміщення – 680 м^2 з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
- коридор – 354 м^2 з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
- туалет жіночий – 58 м^2 ;
- туалет чоловічий – 56 м^2 .

2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

Які з нижче перелічених послуг надаються гостю за додаткову плату?

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції;
- побудка в потрібний час;
- копіювання документів;
- прання та прасування;
- дрібний ремонт одягу;

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №13

Теоретичні питання

1. Організація приміщень для побутового обслуговування.
2. Проаналізуйте взаємозв'язок кольору з психологічним сприйняттям приміщення людиною.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі «Національ» м. Харкова в 2х-місному номері по броні 23 серпня о 12⁰⁰ і мешкав до 27 серпня 18⁰⁰ (сплачував номер повністю, тобто 2 місяця). У користування йому були надані холодильник і телевизор, електрочайник що не входять у вартість номеру. Тариф місяця – 70 грн. Ціна холодильника – 5 грн., телевизора – 8 грн., електрочайник 10 грн. за добу. Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання 2

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

У ресторані при готелі сімейна пара з маленькою дитиною прийшли на вечерю. Дитина вередує, починає смикати скатертину, кидати столові прибори на підлогу. Як вчинити у даній ситуації і хто повинен її вирішувати.

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №14

Теоретичні питання

1. Характеристика туристичних готельних підприємств.
2. Види послуг, що пропонуються гостям у підприємствах готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Готель, що розташований за містом має 48 номери, серед них 8 – економ класу, 16–Standard, 10 –Superior, 6–Suite, 7 –Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість готелю (31 день), якщо номери категорії економ-класу були зайняті 72 номер-ночей, Standard були зайняті 160 номер-ночей, Superior–180 номер - ночей, Suite–45 номер ночей, а Family Room–42 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Жінка з дитиною 3 років заселилася до готелю о 14.00 годині проживши 5 діб, вона виїхала з готелю пізніше на 13 годин від розрахункового часу. Яким чином буде проходити оплата за проживання в даному випадку?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №15

Теоретичні питання

1. Функціональні обов'язки працівників готельних підприємств.
2. Характеристика поняття «статус номеру», види статусу номерів та процес надання номеру певного статусу.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

- 1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:
 - службові приміщення – 180 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
 - коридор – 130 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
 - туалет жіночий – 20 м²;
 - туалет чоловічий – 22 м².

2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

Гість з гарантованим бронюванням прибуває до готелю. Але у базі ГСУ відсутня бронь на цей час. Як повинен вчинити адміністратор у даному випадку? Чия це помилка?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №16

Теоретичні питання

1. Мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{*****}».
2. Організація адміністративної служби в готелі та її основні обов'язки.

Практичні завдання

1. Задача:

Готель, що розташований за містом має 24 номери, серед них 8 – економ класу, 12–Standard, 2 –Superior, 2–Suite. Розрахуйте місячну завантаженість готелю (30 днів), якщо номери категорії економ-класу були зайняті 64 номер-ночей, Standard були зайняті 180 номер-ночей, Superior–120 номер - ночей, Suite–40 номер ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Гість хоче зняти номер без попереднього бронювання. На рецепції йому видають ключі від певного номеру, але заходячи до кімнати гість розуміє, що номер не прибраний. Як це могло статися та чия це вина. Запропонуйте своє вирішення ситуації.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №17

Теоретичні питання

1. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
2. Види та технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі в одномісному номері по броні 12 жовтня о 13⁰⁰ і мешкав до 15 жовтня 15⁰⁰. У користування йому були надані холодильник і телевізор, сейф, електрочайник що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 65 грн. Ціна користування холодильником – 5грн., телевізора – 7 грн. за добу, сейфом 13 грн., електрочайником 10. Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання ____

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Гості скористалися послугою Room Service та замовили шикарну вечерю до номеру о 18.00. Офіціант, прибувши вчасно, розпочав сервірування столу, але виявилось, що це не ті страви, які замовляли гості. Як необхідно вчинити у цій ситуації і хто її буде вирішувати?

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №18

Теоретичні питання

- 1.Визначення поняття «послуга», соціально-економічний зміст послуги.
- 2.Організаційна структура відділу постачання продовольчого і матеріально-технічного постачання у підприємствах готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

1 Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:

- службові приміщення – 240 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
- коридор – 110 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
- туалет жіночий – 18 м²;
- туалет чоловічий – 19 м².

2 Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

У ресторані при готелі сімейна пара з маленькою дитиною прийшли на вечерю. Дитина вередує, починає смикати скатертину, кидати столові прибори на підлогу. Як вчинити у даній ситуації і хто повинен її вирішувати.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень _____ бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №19

Теоретичні питання

1. Технологія підготовки номерного фонду до поселення мешканців.
2. Види транспорту, що використовується підприємствами готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Готель, що розташований у місті має 50 номери, серед них 8 – економ класу, 20–Standard, 12 –Superior, 5–Suite, 5 –Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість готелю (31 день), якщо номери категорії економ-класу були зайняті 90 номер-ночей, Standard були зайняті 260 номер-ночей, Superior–188 номер - ночей, Suite–45 номер ночей, а Family Room–45 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Прибираючи номер після від'їзду гостя, покоївка знайшла забуті речі. Як вона повинна вчинити далі?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №20

Теоретичні питання

1. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.
2. Характеристика видів інформаційних послуг у підприємствах готельного господарства.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі в однієму номері по броні 30 березня о 12⁰⁰ і мешкав до 2 квітня 15⁰⁰. У користування йому були надані холодильник і телевізор, сейф, електрочайник що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 65 грн. Ціна користування холодильником – 5грн., телевізора – 7 грн. за добу, сейфом 13 грн., електрочайником 10. Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання ____

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Після поточного прибирання у 5-ти зірковому готелі, гість знаходить волосся на своїй постілі. Дії персоналу у цьому випадку і хто буде приймати участь у вирішенні даного питання.

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №21

Теоретичні питання

1. Основні прибиральні роботи на території підприємств готельного господарства в залежності від пори року.
2. Форми організації праці в готельному господарстві.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

- 1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:
 - службові приміщення – 250 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
 - коридор – 120 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
 - туалет жіночий – 25 м²;
 - туалет чоловічий – 20 м².

2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

Гість хоче зняти номер без попереднього бронювання. На рецепції йому видають ключі від певного номеру, але заходячи до кімнати гість розуміє, що номер не прибраний. Як це могло статися та чия це вина. Запропонуйте своє вирішення ситуації.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №22

Теоретичні питання

1. Додаткові послуги підприємства готельного господарства, які належать до групи безкоштовних.
2. Рациональна організація праці – суть, завдання.

Практичні завдання

1. Задача:

Міні-готель, що розташований за містом має 16 номерів, серед них 6–Standard, 3 –Superior, 4–Suite, 3 –Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні - готелю (31 день), якщо номери категорії Standard були зайняті 78 номер-ночей, Superior–35 номер - ночей, Suite–64 номер ночей, а Family Room–27 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Під час поточного прибирання у 5-ти зірковому готелі покоївка помітила, що один стілець зламаний. Дії покоївки у даному випадку? Як саме потрібно вирішити дану ситуацію.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №23

Теоретичні питання

- 1.Порядок прийому гостей в готельному господарстві.
- 2.Основні форми продовольчого і матеріально-технічного постачання, їх характеристика.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі «Національ» м. Харкова в одномісному номері по броні 28 вересня о 18⁰⁰ і мешкав до 3 жовтня 19⁰⁰ (сплачував номер повністю, тобто 2 місяця). У користування йому були надані холодильник і телевизор, електрочайник що не входять у вартість номеру. Тариф місяця – 60 грн. Ціна холодильника – 5 грн., телевизора – 8 грн., електрочайник 10 грн. за добу. Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання ____

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Черговий адміністратор побачив на одному з поверхів підозрілого незнайомого чоловіка. Як він повинен вчинити?

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф.Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №24

Теоретичні питання

1. Мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{*}».
2. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

- 1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:
 - службові приміщення – 330 м^2 з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
 - коридор – 170 м^2 з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
 - туалет жіночий – 28 м^2 ;
 - туалет чоловічий – 28 м^2 .
- 2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

Уходячи вранці з номеру, Гість залишив свій чемодан відчиненим та поклав декілька речей на ліжко та письмовий стіл. Чи можна скласти речі в чемодан при прибиранні номеру? Чому?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 6.140103 «Туризм»

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №25

Теоретичні питання

1. Основні вимоги до організації служби прийому і розміщення.
2. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.

Практичні завдання

1. *Задача:*

Міні-готель, що розташований в центрі міста має 9 номерів, серед них 3–Standard, 2 –Superior, 3–Suite, 1 –Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні - готелю (31 день), якщо номери категорії Standard були зайняті 68 номер-ночей, Superior–35 номер - ночей, Suite–60 номер ночей, а Family Room–27 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. *Ситуація:*

Виходячи з номеру гість поспішаючи перечепився через візок покоївки, яка саме виходила з іншого номеру. Чия це вина і як саме вирішити цю ситуацію?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №26

Теоретичні питання

1. Мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{***}».
2. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві та їх характеристика.

Практичні завдання

1. Задача:

Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі «Національ» м. Харкова в 2х-місному номері по броні 1 серпня о 12⁰⁰ і мешкав до 3 серпня 23⁰⁰ (сплачував номер повністю, тобто 2 міся). У користування йому були надані холодильник і телевізор, електрочайник що не входять у вартість номеру. Тариф місяця – 60 грн. Ціна холодильника – 5 грн., телевізора – 8 грн., електрочайник 10 грн. за добу. Провести розрахунок за проживання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г.

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

Заїзд _____
(дата) (час)

Кількість днів мешкання ____

Виїзд _____
(дата) (час)

№ кімнати 215

| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
|-----------------------|----------------|-----------|------------|------------|
| Броня | ліжко-діб | | | |
| Проживання | ліжко-діб | | | |
| Телевізор | ліжко-діб | | | |
| Холодильник | ліжко-діб | | | |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | | | |
| Разом: | | | | |

2. Ситуація:

Гість скористався послугою будильника, але коли адміністратор зателефонував до номеру ніхто не відповів. Які наступні дії адміністратора.

Завідувач кафедри _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

Провідний викладач _____

д.т.н., проф. Капліна Т.В.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №27

Теоретичні питання

1. Характеристика видів послуг, які надаються на житлових поверхах.
2. Класифікація затрат робочого часу.

Практичні завдання

1. Задача:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані

1 Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:

- службові приміщення – 356 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,4;
- коридор – 187 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,2;
- туалет жіночий – 54 м²;
- туалет чоловічий – 52 м².

2 Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби тощо, $K = 1,15$.

2. Ситуація:

При подвійному бронюванні до готелю прибули одразу 2 гостя. Яким чином повинен вчинити адміністратор. Хто з гостей матиме перевагу щодо розміщення?

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі» від 8 липня
2015 року № 152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних закладах»

Форма № П-4.06

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 6.140103 «Туризм»
Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №28

Теоретичні питання

1. Функції, які виконують приміщення культурно-масового обслуговування, специфіка їх організації.
2. Організація обслуговування мешканців у номерах.

Практичні завдання

1. Задача:

Міні-готель, що розташований в центрі міста має 16 номерів, серед них 6 – Standard, 3 – Superior, 4 – Suite, 3 – Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні-готелю (31 день), якщо номери категорії Standard були зайняті 78 номер-ночей, Superior – 35 номер-ночей, Suite – 64 номер-ночей, а Family Room – 27 номер-ночей. Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

2. Ситуація:

Група туристів забронювала (гарантоване бронювання) 12 номерів в готелі. Коли вони прибули до готелю, то виявилось, що номерів всього 6. Чия це помилка і як саме вирішити дану ситуацію.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)

Провідний викладач _____
(підпис)

д.т.н., проф. Капліна Т.В.
(прізвище, ініціали)