

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА**

І.Б. Андренко

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

**до виконання практичних завдань з курсу
“ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ”**
(для студентів 4 курсу усіх форм навчання
спеціальності 6.050400 “Готельне господарство”
напряму підготовки 0504 “Туризм”)

Методичні вказівки до виконання практичних завдань з курсу “Готельна індустрія України” (для студентів 4 курсу усіх форм навчання спеціальності 6.050400 “Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”). / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; укл.: к.е.н., доц. Андренко І.Б. – Х.: ХНАМГ, 2009. - 36 с.

Укладач: к.е.н., доц. І. Б. Андренко

Рецензент: проф., д.е.н. І.М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28 серпня 2009 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Практичне заняття на тему: Характеристика й особливості готельних послуг.....	6
Практичне заняття на тему: Функціонально - технологічна структура підприємства готельного типу	8
Практичне заняття на тему: Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості.....	9
Практичне заняття на тему: Сучасний стан і тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні.....	10
Практичне заняття на тему: Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект	20
Практичне заняття на тему: Стратегія і пріоритетні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні	23
Практичне заняття на тему: Світовий досвід функціонування готельної індустрії	24
Додаток А. Заклади розміщення Харківського регіону.....	28
Додаток Б. Сайти готельних мереж	32
Список літератури.....	33

ВСТУП

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але функціонування готельного господарства ускладнюється цілою низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг і відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства і затримує вихід України на світовий туристський ринок.

В умовах становлення ринкової економіки подальший розвиток готельного господарства вимагає підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристському ринку. Однак неможливо розробити пропозиції, єдині для всіх готельних підприємств, які забезпечили б гарантований успіх. Рекомендації з удосконалення та розвитку готельного господарства найбільш доцільні для кожного конкретного ринку (міжнародного, внутрішнього, регіонального, місцевого). Тому в сучасних умовах значної нерівномірності розвитку регіонів України необхідно особливу увагу приділяти формуванню баз даних засобів розміщення певного регіону України й аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Мета цих методичних вказівок – допомогти студентам глибше засвоїти теоретичний матеріал про сутність економічних явищ і процесів у готельній індустрії України, їх взаємозв'язки, набути практичні навички аналізу державного та регіонального ринку готельних послуг.

Інформаційною базою для виконання практичних завдань є законодавчі й нормативно-правові акти України й UNWTO; дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних

конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Методичні вказівки містять аналітичні завдання з основних тем курсу, в тому числі на базі даних Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичних, інформаційно-аналітичних та нормативно-методичні матеріалів Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів та запитання і завдання для контролю знань студентів на практичних заняттях.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Практичне заняття на тему: ХАРАКТЕРИСТИКА Й ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Мета: ознайомитись з сутністю послуг, засвоїти основні теоретичні положення з організації надання готельних послуг.

Контрольні запитання:

1. Розкрийте поняття “послуга”, “обслуговування”.
2. Назвіть основні види послуг гостинності.
3. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
5. Розкрийте особливості готельних послуг.
6. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
7. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
8. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

- 1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
- 2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

Завдання 2

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 1.

Таблиця 1 – Характеристика послуг готелю _____

Послуга	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
Безкоштовні послуги		-	
Виклик швидкої допомоги або лікаря		-	
Пробудження у визначений термін		-	
Доставка в номер кореспонденції		-	
Надання посуду й столових приборів		-	
Надання місця для автостоянки		-	
Замовлення таксі		-	
Послуги банкомату тощо.		-	
Платні послуги			
Транспортне обслуговування			
Перукарські послуги			
Послуги пральні			
Послуги хімчистки			
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером			
Відвідування сауни			
Відвідування басейну			
Заняття у спортивному залі			
Реєстрація у ВВІР			
Екскурсійне обслуговування			
Замовлення квитків тощо			

Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

Практичне заняття на тему:
ФУНКЦІОНАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНА СТРУКТУРА
ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ

Мета: ознайомитись з особливостями функціонально-технологічної структури підприємства готельного типу.

Контрольні запитання:

1. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
2. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
3. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
4. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
5. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
6. Розкрийте функцій і вимоги до служб готелю.
7. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
8. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
9. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
10. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю. Що вони включають? Які функції виконують?

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

Охарактеризуйте й проаналізуйте структуру управління готельним закладом (за вибором). У чому переваги й недоліки цієї структури для обраного

готелю?

Завдання 2

Охарактеризуйте склад і обов'язки основних служб готелю (за вибором).

Завдання 3

Проаналізуйте організацію монопростору вестибульної групи декількох готелів регіону (за вибором). Виділіть контактну і неконтактну робочі зони. Які технологічні цикли і операції проводяться в цих зонах?

Практичне заняття на тему:

РИНОК ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ: ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ, ОСОБЛИВОСТІ

Мета: ознайомитись з особливостями функціонування ринку послуг гостинності

Контрольні запитання:

1. Розкрийте зміст і функції ринку. Назвіть умови функціонування ринку.
2. Що таке туристський ринок? Назвіть суб'єктів туристського ринку.
3. Які ринки туристських послуг Ви можете назвати?
4. Що таке ринок послуг гостинності? Які його компоненти Ви можете назвати?
5. Розкрийте механізм функціонування ринку послуг гостинності. Варто чи ні готелю враховувати специфіку послуг при здійснюванні своєї ринкової стратегії?
6. Що обумовлює попит на готельні послуги?
7. Що таке сегментація? Охарактеризуйте її значення і переваги для ринку послуг гостинності.
8. Яка основна мета сегментації в готельному бізнесі?

9. Розкрийте поняття “сегмент ринку готельних послуг”, критерій сегментації”.

10. За якими ознаками проводиться сегментація ринку послуг гостинності?

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За даними Державної служби туризму і курортів провести сегментацію ринку готельних послуг за географічним критерієм. Дати характеристику основних сегментів. Зробити висновки щодо географічної структури ринку.

Завдання 2

За даними статистичної звітності готельного закладу (за вибором) провести демографічну й географічну сегментацію обслугованих клієнтів. Виявити найбільш перспективні сегменти й зробити висновки щодо доцільності спеціалізації готелю.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2. ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ Й СВІТІ: СУЧАСНИЙ СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Практичне заняття на тему:

СУЧАСНИЙ СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Мета: ознайомитись з особливостями організації і функціонування індустрії гостинності в Україні.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Які тенденції спостерігаються останнім часом?
2. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.
3. Який сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг?
4. Чи є Україна привабливим готельним ринком?
5. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
6. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За даними Держтурадміністрації України (до 2006р.)*, Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.) проаналізувати структуру готельного ринку України за типами по регіонах за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 2 Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки?

Завдання 2

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за формами власності по регіонах за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 3. Зробити висновки щодо динаміки й тенденцій готельного ринку. Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки?

* Для аналізу тут і далі використовуються дані Держтурадміністрації України (до 2006 р.) й дані Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.).

Таблиця 2 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за типами по регіонах України в _____ р., *одиниць*

Назва регіону (області)	Тип підприємства						
	готелів	мотелів	готельно-офісних центрів	кемпінгів	молодіжних турбаз та гірських притулків	інших	усього
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 3– Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за формами власності по регіонах України в _____ р.

Назва регіону (області)	Форма власності				
	державна	комунальна	колективна	приватна	власність міжнародних організацій
У цілому по Україні					
АР Крим					
Вінницька обл.					
Волинська обл.					
Дніпропетровська обл.					
Донецька обл.					
Житомирська обл.					
Закарпатська обл.					
Запорізька обл.					
Івано-Франківська обл.					
Київська обл.					
Кіровоградська обл.					
Луганська обл.					
Львівська обл.					
Миколаївська обл.					
Одеська обл.					
Полтавська обл.					
Рівненська обл.					
Сумська обл.					
Тернопільська обл.					
Харківська обл.					
Херсонська обл.					
Хмельницька обл.					
Черкаська обл.					
Чернівецька обл.					
Чернігівська обл.					
м. Київ					
м. Севастополь					

Завдання 3

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України та його динаміку за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 4 Зробити висновки щодо тенденцій розвитку готельного ринку.

Таблиця 4 – Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства України

Показники	Рік			
	1	2	...	n
1. Кількість підприємств готельного господарства, одиниць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
2. Кількість осіб, які були обслуговані підприємствами готельного господарства, тис. осіб.				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
3. Кількість обслугованих іноземців, тис. осіб				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
<i>Частка іноземців, %</i>				
4. Коефіцієнт завантаження підприємств готельного господарства, %				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
5. Загальна місткість підприємств готельного господарства, тис. місць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				

Завдання 4

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати показники, що характеризують готельне господарство України. Дані подати у вигляді табл. 5. Зробити висновки про тенденції розвитку готельного господарства. Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим готельним ринком. Вказати чинники, що обумовлюють функціонування готельного бізнесу, і фактори, що впливають на його розвиток.

Завдання 5

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати показники, що характеризують діяльність санаторно-курортних закладів України. Дані подати у вигляді табл. 6-9. Зробити висновки про тенденції розвитку санаторно-курортних (оздоровчих) закладів. Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим ринком санаторно-курортних послуг. Вказати чинники, що обумовлюють функціонування санаторно-курортних закладів, і фактори, що впливають на їх розвиток.

Таблиця 6 – Динаміка основних показників санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за _____ рр.

Роки	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжок-днів, л-д	Кількість закладів, що не працювали, од.	Середньооблікова кількість працюючих, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1-2 днів	всього			
2000									
2001									
2002									
2003									
2004									
2005									
2006									
2007									
...									

Таблиця 5 – Характеристика готельного господарства України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів розміщення		Кількість номерів		Одноразова місткість закладів розміщення		Обслуговано приїжджих		Коефіцієнт використання місткості
	одиниць	питома вага, %	одиниць	питома вага, %	місць	питома вага, %	осіб	питома вага, %	
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

Таблиця 8 – Розподіл осіб, оздоровлених санаторно-курортними закладами України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Всього оздоровлено		Оздоровлені протягом тривалого часу		Оздоровлені протягом 1-2 днів		Коефіцієнт використання місткості
	осіб	питома вага, %	всього, осіб	у тому числі іноземців	всього, осіб	у тому числі іноземців	
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 9 – Основні показники діяльності санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за типами у _____ р.

Тип санаторно-курортного (оздоровчого) закладу	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжок-днів, л-д	Кількість закладів, що не працювали, од.	Середньо-облікова кількість працюючих, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1-2 днів	всього			
Разом заклади тривалого та 1-2 денного перебування									
1. Заклади тривалого перебування, у тому числі:									
1.1. Санаторії									
<i>з них дитячі</i>									
Санаторії для хворих на туберкульоз									
<i>з них для дітей</i>									
1.2. Пансіонати з лікуванням									
1.3. Санаторії-профілакторії									
1.4. Курортні поліклініки									
1.5. Бальнеологічні лікарні, грязелікарні тощо									
1.6. Будинки відпочинку									
1.7. Пансіонати відпочинку									
1.8. Бази та інші заклади відпочинку									
1.9. Дитячі оздоровчо-санаторні позаміські заклади цілорічної дії									
2. Самостійні заклади 1-2 денного перебування									

Практичне заняття на тему:
СУЧАСНИЙ СТАН ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ:
РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ

Мета: оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України й навичками аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Контрольні запитання:

1. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
2. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
3. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
4. Охарактеризуйте перспективні напрямки розвитку туризму в регіоні.
Чи необхідна у зв'язку з цим подальша спеціалізація готельних закладів?
5. Чи функціонують в регіоні готельні підприємства, що входять до складу готельних мереж?
6. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в регіоні?
7. Чи функціонують в регіоні малі готелі? Назвіть їх і коротко охарактеризуйте.
8. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
9. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?

Завдання 1

- Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг.
Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 10.
Скласти каталог готельних підприємств.

Таблиця 10 – Базова характеристика готельних підприємств

№ п/п	Показник	Характеристика	Примітки
1	2	3	4
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю ___ місць		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Бізнес-центр		
	Факс		

1	2	3	4
	Ксерокс		
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		
	Туризм, дозвілля; екскурсійне обслуговування		
	Інфраструктура розваг		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		
23.	Інше		

Завдання 2

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку готельних послуг і зробити висновки щодо його стану. Узагальнити інформацію про потенційну ємкість регіонального ринку готельних послуг, зробити висновки щодо конкурентного середовища й надати пропозиції щодо подальшого розвитку готельного ринку регіону.

Завдання 3

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних

підприємств. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення. Зробити висновки щодо його стану й надати пропозиції щодо подальшого розвитку.

Практичне заняття на тему:

СТРАТЕГІЯ І ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Мета: ознайомитись з стратегією і визначити пріоритетні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні.

Контрольні запитання:

1. Які перспективи розвитку готельного бізнесу? Чи впливає на розвиток готельного бізнесу туризм?
2. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
3. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
4. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю? Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.
5. Які стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні?
6. Чи існують в Україні програми розвитку готельного бізнесу?
7. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.
8. Охарактеризуйте напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.
9. Охарактеризуйте основні напрямки державної підтримки розвитку індустрії гостинності
10. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Виділіть групи готелів, для яких найбільш перспективним є впровадження концепції ділового готелю, концепції курортного готелю і концепції транзитного готелю.

Завдання 2

Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні на прикладі окремого регіону (за вибором).

Практичне заняття на тему:

СВІТОВИЙ ДОСВІД ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

Мета: ознайомитись зі світовим досвідом функціонування готельної індустрії, організації надання готельних послуг.

Контрольні запитання:

1. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість перебування, ціни.
2. Назвіть і охарактеризуйте основні системи класифікації готелів:
 - а) класифікація засобів розміщення у Великобританії;
 - б) класифікація засобів розміщення в Німеччині;
 - в) класифікація засобів розміщення у Франції;

- г) класифікація засобів розміщення в Іспанії;
- д) класифікація засобів розміщення у Греції;
- є) класифікація засобів розміщення у Словенії;
- ж) класифікація засобів розміщення в Австралії;
- з) класифікація засобів розміщення у США;
- і) досвід класифікацій країн СНД.
- к) типологія засобів розміщення з позиції ВТО й традиційного вітчизняного підходу.

3. Як класифікуються готельні номери?

4. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії (піктограми готельного сервісу).

5. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.

6. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.

7. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

8. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.

9. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу в готельному бізнесі?

10. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і туризму.

11. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів? Охарактеризуйте досвід роботи ОАО ГАО "Москва".

12. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку готельного бізнесу.

13. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах (на прикладі досвіду мереж Sheraton, Marriott).

14. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

Завдання 1

За даними журналу „HOTELS” охарактеризуйте найбільші готельні ланцюги світу. Заповніть табл. 11 і зробіть висновки щодо змін за останні 3-5 років.

Таблиця 11 - Найбільші готельні ланцюги світу (за даними на _____ рік)

№	Назва готельного ланцюга	Кількість готелів	Кількість номерів
1			
2			
3			
4			
...			
...			
n			

Завдання 2

За даними журналу „HOTELS” охарактеризуйте найбільші готельні групи світу. Заповніть табл. 12 та зробіть висновки щодо змін за останні 3-5 років.

Таблиця 12 - Найбільші готельні групи світу (за даними на _____ рік)

№	Назва готельної групи	Готельні ланцюги	Кількість готелів
1			
2			
3			
4			
...			
...			
n			

Завдання 3

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте сучасний світовий готельний ринок. Заповніть табл. 13. Зробити висновки про структуру ринку й тенденції розвитку.

Таблиця 13 - Характеристика світового готельного ринку

Назва регіону	Кількість номерів, тис. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Світ у цілому									
Африка									
Америка									
Східна Азія									
Європа									
Близький Схід									
Південна Азія									

Завдання 4

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте найбільші готелі світу. Заповніть табл. 14. Зробіть висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 14 - Найбільші готелі світу (_____ рік)

№	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів
1			
2			
...			
n			

Заклади розміщення Харківського регіону

- Авиатор** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Профессорская, 31
тел. (057) 343-93-48
- Аврора** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Артема, 10/12
тел. +38 (057) 752-40-02, 752-40-40,
e-mail: reservation@hotel-aurora.com.ua
- Аркада** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Совхозная, 3
тел. +38(057) 763-19-95, 758-96-83, (067) 570-25-26,
574-94-44
- Армагедон** Комплекс отдыха: 61000, г. Харьков, пр. 50 лет СССР, 151-в
тел. (057) 715-41-27, 766-67-92, 766-67-93
- Баден-Баден** Комплекс отдыха: 62343, Харьковская обл., с. Малая
Даниловка Дергачевского р-на, ул. Лозовенька, 1
тел. (057) 764-11-83, 757-60-53,
e-mail: hotel@badenbaden.com.ua
- Берлога** Ресторан-мотель: 61000, г. Харьков, Окружная дорога, 5.
тел. (096) 232-34-15, (057) 760-06-38, (097)358-02-29,
(057)757-65-01
- Берминводы** Санаторий: 62363, Харьковская обл., Дергачевский р-н, пос.
Березовское, ул. Березинская, 1
тел. (05763) 4-80-17, 4-80-51, (057) 700-33-16, 712-20-27,
700-46-66, 758-44-73, 756-78-10
- Британия** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Шевченко, Журавлевский
гидропарк
тел. (057) 720-39-60, 720-39-61, 720-30-37, 720-39-62,
e-mail: britaniya@list.ru
- Виктория** Гостиница : 61000, г. Харьков, ул. Примеровская, 23
тел. (057) 766-23-23, 766-23-24,
e-mail: reception@victoria-hotel.com.ua
- Гостинный двор** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Рымарская, 28
тел. (057) 705-60-87, (057) 705-60-86 +38,
факс 705-60-85

- Динамо** Гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Динамовская, 3
тел. (057) 7026246
- Донецкий юрт** Туркомплекс: 64300, Харьковская обл., с. Синичино
Изюмского р-на
тел. (097) 499-07-45, (050) 470-93-43,
e-mail: dyurt@list.ru
- Дружба** Мотель: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 185
тел. (0572) 52-20-91, 50-79-19,
e-mail: info@druzhba-hotel.com
- Дюк** Комплекс отдыха: 62368, Харьковская обл., пос. Солоницевка
Дергачевского р-на, ул. Ленина, 84
тел. (057) 783-73-68, 783-73-76,
e-mail: info@dukhotel.com
- Киевский** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Культуры, 4
тел. (057) 714-31-01, 714-31-04, 714-31-07, 714-31-00,
e-mail: info@hotel-kyivskiy.com ,
restaurant@hotel-kyivskiy.com
- Коробки** База отдыха: 63437, Харьковская обл., с. Коропово Змиевского
р-на
тел. (057) 705-20-93, (097) 715-95-24, (050) 325-82-37,
e-mail: info@korobky.kharkov.ua
- Космополит** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Ак. Проскуры, 1
тел. (057) 754-68-86,
e-mail: info@cosmopolit-hotel.com
- Медуница** База отдыха: Харьковская обл., пгт. Малая Даниловка
- Металлист** Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 92А
тел.: (057) 7372099, (0572) 280381
- Меркурий** Гостиница: г. Харьков, ул. Харьковских Дивизий, 29
тел.: (057) 7155515
- Мир** Отель: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 27-а
тел. (057) 340-22-17, 720-55-43, 340-23-30, 720-55-42,
340-44-78,
e-mail: hotel-mir@mail.ru
- На Артема** Мини-гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Артема , 24

На Буковинской	Мини-гостиница, 61000 г. Харьков, Салтовское шоссе, ул. Буковинская 57 тел. 099-140-82-00; 057-751-55-09
Националь	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 21 тел. (057) 349-53-85, 702-16-24, 702-16-28, e-mail: reception@national.kharkiv.com
Освита	Гостиница, 61002, г. Харьков, ул. Революции, 18 тел.: (057) 707-33-48, 707-33-51
Оскар	Отель: 64600, Харьковская обл., г. Лозовая, микрорайон 1, 13/2 тел. (05745) 7-70-30, (050) 147-32-14, e-mail: hotel-oscar@ukr.net
Оскол	Гостиница: 63700, Харьковская обл., г. Купянск, ул. Дзержинского, 1 тел. (095) 381-17-16, (05742) 5-30-22 e-mail: restoran-oskol@rambler.ru
Пятница	Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. Рылеева, 20а тел.(057) 751-29-92, (067) 713-49-15
Росинка	База отдыха: 62550, Харьковская обл., с. Революционное Волчанского р-на тел. (067) 781-35-00, (057) 731-26-63, (057) 731-26-51
Росинка	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Балакирева, 52 тел. (057) 343-21-57, (057) 719-45-52 факс (057) 754-56-48
Руднева	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Руднева, 27 тел. (057) 731-84-82
Старт	Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 18, тел: (057) 7329935
Турист	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Московский, 144 тел. (057) 757-80-25, (057) 392-10-06 , (057) 392-10-46, e-mail: hotel@online.kharkiv.com
Харьков	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Свободы, 7 тел. (057) 758-00-08, 758-01-53, 705-19-63, e-mail: info@hotel.kharkov.com

- Чичиков** ОТЕЛЬ: 61000, г. Харьков, ул. Гоголя, 6/8
тел. (057) 752-23-00, 752-23-01, 752-23-23,
e-mail: info@chichikov-hotel.com.ua
- Экспресс** Гостиница, г. Харьков, Привокзальная 1
тел.: (057) 712-52-76
- Элат** Комплекс отдыха: 62820, Харьковская обл., с. Мартовое
Печенежского р-на, Печенежское водохранилище
тел. (050) 323-70-22,
e-mail: info@elat.kh.ua
- 4 комнаты** Мини-отель: 61000, г. Харьков, ул. Маяковского, 5
тел. +38 (057) 702-29-25,
e-mail: 4-rooms@ukr.net
- 7 ветров** Гостиница: 64300, Харьковская обл., г. Изюм, Ростовская
трасса, 2
тел. +38 (05743) 2-86-10,
e-mail: complex@kharkov.ukrtel.net
- Carnaval
Resort & Spa** Комплекс отдыха: 63436, Харьковская обл., Змиевской р-н, с.
Коропово, ул. Монастырская, 2
тел. (057) 715-22-22,
e-mail: info@carnaval-hotel.com.ua
- Sun Light
Hotel** Гостиница: 61105, г. Харьков, ул. Киргизская, 19-Б
тел.: +38 (057) 703-16-85, 713-89-77
Факс: +38 (057) 713-89-76
e-mail: hotel_sunlight@mail.ru
- VIVA** Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 10/2
тел. (057) 784-07-90, 784-07-91,
e-mail: info@hotel-viva.com.ua
- VIVA-CLUB** ОТЕЛЬ: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 145
тел. (057) 763-93-33, (063) 320-20-42
- ZS Клуб** Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. 2-й Лесопарковый, 10
тел. +38 (057) 719-05-99, 758-86-98, (050) 748-66-86,
e-mail: manager@hotel-zs.com.ua

Сайти готельних мереж

Accor	http://www.accor.com/ (hotelweb.fr/)
Best Western Hotels	http://www.bestwestern.com/
Hilton International	http://www.hilton.com
Holiday Inn	http://www.holiday-inn.com/
Hyatt Hotels & Resorts	http://www.hyatt.com/
ITT Sheraton	http://www.sheraton.com/
InterContinental Hotels & Resorts	http://www.interconti.com/
Kempinski	http://www.kempinski.com/
Le Meridien Hotels Asia Pacific	http://www.meridien.com/
Maritim	http://www.maritim-hotels.de/
Marriott	http://www.marriott.com/
Mercure	http://www.hotelweb.fr/
Novotel	http://www.hotelweb.fr/
Radisson Hotels Worldwide	http://www.radisson.com/
Ramada Hotels	http://www.ramada.com/
Ritz-Carlton	http://www.ritzcarlton.com
Sofitel	http://www.sofitel.com/ (hotelweb.fr/)
Sol Melia	http://www.solmelia.es/
Shangri-La	http://www.shangri-la.com
The Leading Hotels of the World	http://www.lhw.com/
Westin Hotels & Resorts	http://www.westin.com/

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

А) Нормативно-правові документи:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту

Б) Основна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Уч. пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. - М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Уч. пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

В) Додаткова література

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд., 2002. – 704 с.
2. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Уч. пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
3. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
4. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
5. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”

6. Каталоги готелів

Г) Ресурси мережі Інтернет:

www.hotels.net

www.hotel.ua

www.hotel.com

www.hotel.com.ua

www.hotel-ukraine.com

www.tourism.gov.ua

Навчальне видання

Андренко Ірина Борисівна

Методичні вказівки до виконання практичних завдань з курсу “Готельна індустрія України” (для студентів 4 курсу усіх форм навчання спеціальності 6.050400 “Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”).

Редактор: М.З. Аляб'єв

Комп'ютерний набір і верстка: Андренко І.Б.

План 2009, поз. 542 М

Підп. до друку 9.11.2009 р.
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60x84 1/16
Ум. друк. арк. 1,5
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001