

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

І.Б. Андренко

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до виконання практичних завдань з курсу
“ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ”
(для студентів 5 курсу всіх форм навчання
спеціальностей “Готельне господарство”, “Туризм”
напряму підготовки 0504 “Туризм”)

Харків ХНАМГ 2009

Методичні вказівки до виконання практичних завдань з курсу “Діловий туризм” (для студентів 5 курсу всіх форм навчання спеціальностей “Готельне господарство”, “Туризм” напряму підготовки 0504 “Туризм”). Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; укл.: к.е.н., доц. Андренко І.Б. – Х.: ХНАМГ, 2009. - 48 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, сутність, роль і значення ділового туризму.....	6
Практичне заняття на тему: Загальна характеристика і особливості політичних ділових заходів	15
Практичне заняття на тему: Загальна характеристика і особливості наукових заходів в діловому туризмі.....	16
Практичне заняття на тему: Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів.....	19
Практичне заняття на тему: Професійні ділові заходи. Ін센сив-туризм..	22
Практичне заняття на тему: Інфраструктура ділового туризму. Особливості обслуговування ділового сегмента споживачів готельними і туристськими підприємствами	20
Практичне заняття на тему: Конференц-зали і бізнес-центри: характеристики, вимоги, обладнання.....	33
Практичне заняття на тему: Діловий етикет	35
Практичне заняття на тему: Світовий досвід функціонування індустрії ділового туризму.....	35
Додаток А. Заклади розміщення Харківського регіону.....	37
Додаток Б. Сайти готельних мереж	41
Додаток В. Асоціації індустрії ділового туризму	42
Список літератури.....	45

ВСТУП

Подальший соціально-економічний розвиток України можливий за умов розширення внутрішнього ринку і підвищення конкурентоспроможності національної економіки, її окремих виробництв і галузей. Одним з пріоритетних напрямків такого розвитку є туризм, який сьогодні посідає друге місце в світовій економіці. У багатьох державах світу туризм розвивається як система, що має всі можливості для ознайомлення з історією, культурою, звичаями, духовними і релігійними цінностями даної країни і її народу, і надає прибуток у її скарбницю. Туристська індустрія безпосередньо охоплює більшість інших галузей економіки, в тому числі промисловість, сільське господарство, будівництво, транспорт, страхування, зв'язок, торгівлю, харчування, культуру, мистецтво, експорт і стимулює їх розвиток.

В Україні на сьогоднішній день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів відродження національної економіки завдяки здатності цього сектора забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам.

Сьогодні діловий туризм – один з ведучих і динамічно розвинених видів світового туристського бізнесу. У державних програмах розвитку економіки багатьох країн він стоїть на пріоритетних місцях.

Вітчизняні традиції ділового туризму тільки зароджуються, а інфраструктура практично відсутня. Проте в останні роки намітилася стабілізація економіки, повільне, але неухильне зростання іноземних інвестицій, прогрес у розвитку ділових і партнерських відносин із зовнішнім світом, вихід країни з глибокої політичної кризи - усе це вселяє оптимізм і змушує задумуватися про створення в нашій країні цивілізованого ринку ділового туризму.

Розвиток ділового туризму вимагає більш ретельного дослідження всіх його аспектів.

Мета цих методичних вказівок – допомогти студентам глибше засвоїти теоретичний матеріал із засад ділового туризму, особливостей організації ділових заходів, функціонування інфраструктури ділового туризму та організації обслуговування ділових туристів готельними, туристськими та іншими підприємствами сфери послуг й набути практичні навички та уміння, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів, які спеціалізуються на діловому туризмі.

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 UNWTO, 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 ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Практичне заняття на тему:

ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Мета: ознайомитись з сутністю ділового туризму, визначити роль і значення ділового туризму в галузі туризму.

Контрольні запитання:

1. Розкрийте сутність понять «Business travel», «business travel», «туризм», «подорож», «поїздка», «діловий туризм».
2. Охарактеризуйте діловий туризм, як складову туризму.
3. Розкрийте особливості ділового туризму.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи розвитку ділового туризму.
5. Назвіть і охарактеризуйте основні підсистеми ділового туризму.
6. Як класифікується діловий туризм?
7. Охарактеризуйте політичну компоненту ділового туризму.
8. Охарактеризуйте наукову компоненту ділового туризму.
9. Охарактеризуйте комерційну компоненту ділового туризму.
10. Охарактеризуйте професійну компоненту ділового туризму.
11. Охарактеризуйте суспільну компоненту ділового туризму.
12. Розшифруйте англійський термін-аббревіатуру MICE, що відображає структуру ділового туризму, який доволі часто використовують фахівці замість терміну Business Travel.
13. В чому полягає значення ділового туризму?
14. Які тенденції притаманні сучасному стану ділового туризму?
15. Які перспективи розвитку цього виду туризму в світі і в Україні?

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За даними Всесвітньої туристської організації (UNWTO) охарактеризувати світовий туристський ринок й проаналізувати розподіл туристів за метою подорожі. Дані подати у вигляді табл. 1-2. Зробити висновки щодо структури туристського ринку і ємкості сегмента ділового туризму.

Таблиця 1 - Характеристика світового туристського ринку

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

Таблиця 2 – Розподіл туристів за метою подорожі

Мета подорожі	Туристські прибуття, млн. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Відпочинок, рекреація									
Ділова та професійна мета									
Відвідання друзів та родичів, релігійна мета, паломництво, лікування та оздоровлення									
Інші									

Завдання 2

За даними Адміністрації Держприкордонслужби, Держтурадміністрації України (до 2006р.)*, Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.) проаналізувати динаміку й головні тенденції розвитку туризму в Україні за ряд років. Проаналізувати структуру туристських потоків за метою подорожі. Охарактеризувати обсяги споживання товарів і послуг туристської та інших галузей економіки на митній території України, забезпечені внутрішніми й міжнародними потоками відвідувачів. Дані подати у вигляді табл. 3- 4. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій туристського ринку.

Таблиця 3 – Характеристика туристських потоків за _____ рік

(осіб)

Вид туризму	Країни СНД	Інші країни	Разом
В'їзний туризм			
Організований туризм			
Службова поїздка			
Приватний туризм			
Всього в'їзних туристів			
Транзит			
Всього відвідувачів			
Виїзний туризм			
Організований туризм			
Службова поїздка			
Приватний туризм			
Всього виїзних туристів			
Внутрішній туризм			

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

Таблиця 4 – Характеристика обсягів туристського споживання за ____ рік

Показник	млн. дол. США	млн. грн.
Споживання, забезпечене:		
<i>в'їзним туризмом</i>		
<i>внутрішнім туризмом</i>		
<i>виїзним туризмом</i>		
<i>транзитними одноденними відвідувачами України</i>		
Загальний обсяг туристського споживання		

Завдання 3

За даними Адміністрації Держприкордонслужби, Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів охарактеризувати й проаналізувати дані про в'їзд іноземних громадян в Україну за країнами, з яких вони прибули. Дані подати у вигляді табл.5. Зробити висновки щодо структури і ємкості сегмента іноземних громадян, що в'їхали в Україну з діловою метою.

Завдання 4

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку туризму на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Чи є перспективним для обраного регіону діловий туризм? Які є умови і перешкоджання для його розвитку в регіоні?

Таблиця 5 – Розподіл туристів, які в'їхали в Україну за метою подорожі за _____ рік

	Кількість іноземних громадян, які в'їхали в Україну – усього	Із них – за метою поїздки:						
		служба, ділова, дипломатична	туризм	приватна	навчання	працевлаштування	імміграція (постійне місце проживання)	культурний та спортивний обмін, релігійна, інша
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Усього								
<i>у тому числі з країн:</i>								
Афганістан								
Албанія								
Алжир								
Азербайджан								
Аргентина								
Австралія								
Австрія								
Бахрейн								
Бангладеш								
Вірменія								
Бельгія								

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Боснія і Герцеговина								
Бразилія								
Болгарія								
Білорусь								
Камерун								
Канада								
Кабо-Верде								
Шрі-Ланка								
Чад								
Чілі								
Китай								
Тайвань, провінція Китаю								
Колумбія								
Конго								
Хорватія								
Куба								
Кіпр								
Чеська Республіка								
Данія								
Еквадор								
Естонія								
Фінляндія								
Франція								
Грузія								
Палестинська територія								

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Німеччина								
Гана								
Греція								
Гренландія								
Гвінея								
Угорщина								
Ісландія								
Індія								
Індонезія								
Іран, Ісламська Республіка								
Ірак								
Ірландія								
Ізраїль								
Італія								
Японія								
Казахстан								
Йорданія								
Кенія								
Корейська Народна- Демократична Республіка								
Корея, Республіка								
Кувейт								
Киргизстан								
Ліван								
Латвія								

Продовження табл. 5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Лівійська Арабська Джамахірія								
Ліхтенштейн								
Литва								
Люксембург								
Малайзія								
Мальта								
Маврикій								
Мексика								
Монголія								
Молдова								
Чорногорія								
Марокко								
Непал								
Нідерланди								
Нова Зеландія								
Нігерія								
Норвегія								
Пакистан								
Перу								
Філіппіни								
Польща								
Португалія								
Румунія								
Російська Федерація								
Саудівська Аравія								
Сербія								

Продовження табл. 5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Сінгапур								
Словаччина								
В'єтнам								
Словенія								
Сомалі								
Південна Африка								
Зімбабве								
Іспанія								
Судан								
Швеція								
Швейцарія								
Сирійська Арабська Республіка								
Таджикистан								
Таїланд								
Об'єднані Арабські Емірати								
Туніс								
Туреччина								
Туркменистан								
Македонія								
Єгипет								
Сполучене Королівство								
Сполучені Штати Америки								
Узбекистан								
Венесуела								
Ємен								
Інші країни								
Особи без громадянства								

Практичне заняття на тему:

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Мета: ознайомитись з сутністю політичних ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види політичних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
2. Розкрийте сутність терміну «візит». Які види візитів, виходячи з характеру прийому, існують?
3. Охарактеризуйте особливості організації і проведення державного візиту.
4. Охарактеризуйте особливості організації і проведення офіційного візиту.
5. Які візити відносяться до робочих? Коротко розкрийте особливості їх організації і проведення.
6. Які візити відносяться до неофіційних? В чому полягають особливості їх організації і проведення?
7. Що таке візит проїздом? В чому полягають особливості організації і проведення таких візитів?
8. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують політичні конференції?
9. Перелічіть аспекти, що регламентуються правилами процедури конференцій.
10. Розкрийте сутність терміну «конгрес» та коротко охарактеризуйте особливості цього політичного ділового заходу.

Практичне заняття на тему:
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ
ЗАХОДІВ В ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

Мета: ознайомитись з сутністю наукових ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види наукових заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
2. Розкрийте сутність терміну «семінар». Які види семінарів існують?
3. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують конференції?
4. Розкрийте сутність терміну «конгрес».
5. Розкрийте сутність терміну «симпозіум».
6. Розкрийте сутність терміну «форум».
7. Охарактеризуйте типову процедуру підготовки і проведення конференцій.
8. Як найчастіше планується науковий діловий захід в часовому аспекті?
9. Які статті містить кошторис організації і проведення конференції?
10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення наукового ділового заходу.
11. Назвіть заходи, які необхідно взяти в ході проведення наукового ділового заходу.
12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення наукового ділового заходу.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За статистичними даними Держкомстату України охарактеризуйте й проаналізуйте сучасні тенденції і структуру наукової діяльності країни. Дані подати у вигляді табл. 6. Зробіть висновки щодо сучасних тенденцій організації наукової діяльності та перспектив організації наукових ділових заходів в Україні.

Таблиця 6 – Показники наукової діяльності України

Показник	Рік				Показники динаміки
	t ₁	t ₂	...	t _n	
Кількість вищих навчальних закладів					
I-II рівнів акредитації					
III-IV рівнів акредитації					
Кількість організацій, які виконують наукові дослідження й розробки					
Чисельність науковців, осіб					
Кількість проведених наукових заходів					

Завдання 2

Складіть перелік основних реальних та потенційних місць проведення наукових ділових заходів в регіоні. Інформацію подати у вигляді табл. 7. Зробіть висновки щодо можливостей організації ділових заходів наукового характеру в регіоні з точки зору місця проведення.

Таблиця 7 – Основні місця проведення наукових ділових заходів в регіоні

Місце проведення	Місце розташування	Тип закладу	Можлива ємкість (кількість потенційних учасників)	Додаткова інформація
1.				
2.				
...				
n				

Завдання 3

Складіть перелік основних підприємств та закладів регіону, які є реальними та потенційними організаторами й учасниками наукових ділових заходів. Інформацію подати у вигляді табл. 8. Зробіть висновки щодо можливостей організації ділових заходів наукового характеру в регіоні з точки зору організаторів й учасників.

Таблиця 8 – Основні організатори й учасники наукових ділових заходів в регіоні

Тип закладу	Місце розташування	Додаткова інформація
Наукові установи		
1.		
2.		
...		
n		
Вищі навчальні заклади		
1.		
2.		
...		
n		
Інші		
1.		
2.		
...		
n		

Завдання 4

Складіть меню й кошторис організації кави-брейк, за умови, що в діловому заході беруть участь:

- 1 варіант: 10 осіб;
- 2 варіант: 20 осіб;
- 3 варіант: 25 осіб;
- 4 варіант: 30 осіб;
- 5 варіант: 50 осіб.

Практичне заняття на тему:
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І
ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Мета: ознайомитись з сутністю комерційних ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види комерційних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.

2. Розкрийте сутність терміну «виставка».

3. Розкрийте сутність терміну «ярмарок».

4. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за метою проведення?

Наведіть приклади.

5. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за частотою проведення? Наведіть приклади.

6. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за характером пропозиції експонатів? Наведіть приклади.

7. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за складом учасників?

Наведіть приклади.

8. Назвіть, які етапи виділяють науковці у процедурі підготовки і проведення виставково-ярмаркових заходів.

9. Які статті містить кошторис організації і проведення виставково-ярмаркових заходів?

10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення виставково-ярмаркових заходів?

11. Назвіть заходи, які необхідно вжити в ході функціонування виставково-ярмаркових заходів?

12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення комерційних ділових заходів?

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За статистичними даними Держкомстату України охарактеризуйте й проаналізуйте сучасні тенденції і структуру виставково-ярмаркової діяльності країни та регіону. Дані подати у вигляді табл. 9. Зробіть висновки щодо сучасних тенденцій організації виставково-ярмаркової діяльності та перспектив організації наукових ділових заходів в Україні.

Таблиця 9 – Характеристика виставково-ярмаркової діяльності в регіоні
за _____ роки

Показник	t1	t2	tn	Показники динаміки
Кількість проведених виставкових заходів-усього				
<i>із загальної кількості заходів:</i>				
виставки				
ярмарки				
Загальна забудована площа організаторів виставок, тис.кв.м				
Загальна виставкова площа виставкових центрів, тис.кв.м				
Кількість учасників виставкових заходів				
із них - іноземних				
Кількість відвідувачів виставкових заходів, тис.осіб				

Завдання 2

Згідно з календарем виставково-ярмаркових заходів України та переліку міжнародних і регіональних туристських виставково-ярмаркових заходів в Україні за певний період (за вибором студента) складіть календар виставково-ярмаркових заходів певного регіону. Дані подати у вигляді табл. 10. Зробити висновки щодо характеру і особливостей організації виставково-ярмаркових

заходів в певному регіоні.

Таблиця 10 – Календар виставково-ярмаркових заходів регіону на ____ р.

Дата проведення (місяць, дата)	Назва заходу	Опис (статус, код за тематичним класифікатором, тематичні розділи, відвідувачі, періодичність проведення)	Організатор	Логотип заходу

Завдання 3

За даними тематичних сайтів мережі Інтернет складіть перелік міжнародних туристських виставково-ярмаркових заходів. Інформацію подати у вигляді табл. 11. Зробити висновки щодо географічної, часової структури проведення міжнародних туристських виставково-ярмаркових заходів.

Таблиця 11 – Перелік міжнародних туристських виставково-ярмаркових заходів у _____ р.

Назва виставково-ярмаркових заходів	Місце проведення	Дата (період) проведення	Офіційний сайт виставково-ярмаркових заходів
Місяць			
...	http://
...
...

Практичне заняття на тему:
ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ

Мета: ознайомитись з сутністю професійних ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види професійних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
2. Розкрийте сутність терміну «інсентив-туризм».
3. Назвіть основні види інсентив-турів.
4. Охарактеризуйте географію інсентив-туризму.
5. Вкажіть п'ять найбільш поширених цілей інсентив-туризму?
6. Назвіть та коротко охарактеризуйте найбільш популярні види інсентив-програм?
7. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні специфічні вимоги до інсентив-турів.
8. Назвіть не менше п'яти основних критеріїв вибору місцевості для організації інсентив-турів?
9. Які статті містить кошторис організації і проведення інсентив-турів? Який середній бюджет інсентив-турів?
10. Хто найчастіше входить до складу інсентив-груп?
11. В чому полягає важливість і значення інсентив-туризму:
 - а) для замовників;
 - б) для організаторів;
 - в) для учасників?
12. Хто найчастіше займається організацією відряджень? В яких випадках звертаються за такими послугами до туристських підприємств?

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2. ІНДУСТРІЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ Й СВІТІ: СУЧАСНИЙ СТАН, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ФУНКЦІОНУВАННЯ, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Практичне заняття на тему:

ІНФРАСТРУКТУРА ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТА СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

Мета: ознайомитись з особливостями організації і функціонування індустрії ділового туризму, виявити та охарактеризувати особливості обслуговування ділового сегмента споживачів готельними і туристськими підприємствами.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основних суб'єктів ринку ділового туризму.
2. Охарактеризуйте, яке місце займає готельна індустрія на ринку туризму в цілому і ділового туризму.
3. Розкрийте значення організації обслуговування ділових заходів для українських готельних підприємств.
4. Які умови впливають на вибір готелю при проведенні ділових заходів?
5. Чи існують істотні відмінності в обслуговуванні ділових туристів і туристів, що подорожують з метою відпочинку? Якщо так, то в чому вони полягають?
6. Охарактеризуйте основні вимоги ділових туристів до готелів і готельних номерів.
7. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Охарактеризуйте сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг. Які тенденції спостерігаються останнім часом? Чи є Україна привабливим готельним ринком для обслуговування ділового туризму?

8. В чому полягають особливості обслуговування ділового туризму туристськими фірмами?

9 Назвіть основні туристські підприємства регіону, якщо такі є, які займаються організацією ділових подорожей.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 12 – 15. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні? Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки? Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим готельним ринком. Вказати чинники, що обумовлюють функціонування готельного бізнесу, і фактори, що впливають на його розвиток.

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.

Завдання 3

Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг, як інфраструктуру розміщення ділового туризму. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 16.

Скласти каталог готельних підприємств.

Таблиця 12 – 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 13 – 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					

Таблиця 14 – 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>				

Таблиця 15 – 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 16 – 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 4

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 17. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

Таблиця 17 – 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			

Завдання 5

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 6

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.

Завдання 7

Охарактеризувати регіональний ринок туристського обслуговування індустрії ділового туризму. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 18. Зробити висновки щодо розвиненості спеціалізованого туристського обслуговування в регіоні.

Таблиця 18 - Обслуговування ділових подорожей туристськими підприємствами регіону

Показник	Туристські фірми		
	1	2	3
Організація корпоративних подорожей			
Організація індивідуальних ділових поїздок			
Інсентив-туризм			
Співробітництво з авіакомпаніями			
Бронювання білетів на регулярні авіарейси			
Організація чартерних рейсів			
Співробітництво з підприємствами розміщення			
Бронювання номерів			
Rent-a-car			
Трансфер			
Візове обслуговування			
Інші послуги			

Практичне заняття на тему:
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ,
ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ

Мета: ознайомитись з інфраструктурою організації і проведення ділових заходів.

Контрольні запитання:

1. Коротко охарактеризуйте складові інфраструктури організації і проведення ділових заходів.

2. Розкрийте сутність терміну «бізнес-центр».

3. Розкрийте сутність терміну «конференц-зал».

4. Як класифікують бізнес-центри? Наведіть приклади.

5. Охарактеризуйте основне матеріально-технічне обладнання, яке використовується при організації ділових заходів:

а) дошки;

б) лекційні блоки;

в) екрани.

Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.

6. Охарактеризуйте основне проєкційне обладнання, яке використовується при організації ділових заходів:

а) мультимедіапроектори;

б) слайд-проектори;

в) епіскопи;

г) оверхедпроектори;

д) відео стени.

Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.

7. Назвіть основні бізнес-центри регіону.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

Охарактеризуйте декілька бізнес-центрів регіону. Інформацію подати у вигляді табл.19.

Таблиця 19 – Характеристика бізнес-центру _____

Показник	Характеристика
Тип приміщень	
Клас	
Рік будівництва	
Розташування	
Найближчі станції метро	
Найближчі автомагістралі	
Найближчі банки	
Відстань до органів законодавчої і виконавчої влади, державних установ	
Зона комфорту	
Паркування	
Оренда офісних приміщень	
Архітектура	
Тип планування	
Технічне обладнання	
Телекомунікаційне обладнання	
Безпека	

Завдання 2

Зобразіть схематично відповідні варіанти організації простору та розміщення меблів для проведення ділових заходів:

а) театр;

- б) класна кімната;
- в) зал нарад;
- г) П - тип, (U - тип);
- д) прийом, коктейль, фуршет;
- є) банкет.

Практичне заняття на тему:

ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Мета: ознайомитись з особливостями ділового етикету організації і проведення ділових заходів.

Контрольні запитання:

- 8.1. Охарактеризуйте основні особливості ділового етикету.
- 8.2. Які особливості необхідно враховувати при спілкуванні з іноземними партнерами з: США, Великобританії, Франції, Німеччини, Італії, Іспанії, Ірландії, Португалії, Голландії, Греції, Китаю, Японії, Кореї, Мусульманські країни і країни Близького й Середнього Сходу, інших країн.
- 8.3. Охарактеризуйте етикет використання візитних карток.
- 8.4. Що таке ділові подарунки? Які види ділових подарунків існують?
- 8.5. Розкрийте особливості вибору ділових подарунків.
- 8.6. Охарактеризуйте особливості етикету вручення й отримання ділових подарунків.

Практичне заняття на тему:

СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Мета: ознайомитись з світовим досвідом організації і просування ділового туризму.

Контрольні запитання:

9.1. Назвіть і охарактеризуйте основні міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки. Розкрийте їх значення для розвитку ділового туризму.

9.2. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики в діловому туризмі.

9.3. Охарактеризуйте Російський досвід організації ділового туризму.

9.4. Які асоціації та об'єднання створені і функціонують в Україні?

9.5. Охарактеризуйте вітчизняний досвід організації ділового туризму.

9.6. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку ділового туризму.

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. Солонищевка
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/

Асоціації індустрії ділового туризму

ICCA (INTERNATIONAL CONGRESS & CONVENTION ASSOCIATION)

Entrada 121, NL-1096 EB Amsterdam

The Netherlands

Tel No: 31 20 398 1919

Fax: 31 20 699 0781

Email: icca@icca.nl

Website: iceworld.com

SITE (SOCIETY OF INCENTIVE & TRAVEL EXECUTIVES)

401 North Michigan Avenue. Suite 2200

Chicago, Illinois 60611, USA

Tel No: +1.312.321.5148

Fax: +1.312.527.6783

ACE (ASSOCIATION FOR CONFERENCES AND EVENTS)

Riverside House

High Street, Huntingdon

Cambs PE18 6SG

Tel No: 01480 457595

Fax: 01480 412863

Email ace@martex.co.uk

Website: www.martex.co.uk/ace

MPI (MEETING PROFESSIONALS INTERNATIONAL)

46a, avenue John F.Kennedy

L-1855 Luxembourg

Grand Duchy of Luxembourg

Tel No: 352 2687 6141,

Fax: 352 2687 6343

Email: dscaillet@mpiweb.org

Website: www.mpiweb.org

ABPCO (ASSOCIATION OF BRITISH PROFESSIONAL CONFERENCE)

6th Floor Charles House

148-149 Great Charles House

Birmingham B3 3HT, UK

Tel No: 44 121 212 1400

Fax: 44 121 212 3131
Email: information@abpco.org
Website: www.abpco.org

BACD (BRITISH ASSOCIATION OF CONFERENCE DESTINATIONS)

6th Floor Charles House
148-149 Great Charles House
Birmingham B3 3HT, UK
Tel No: 44 121 212 1400
Fax: 44 121 212 3131
Email: info@bacd.org.uk
Website: www.bacd.org.uk

CIC (CONVENTION INDUSTRY COUNCIL)

8201 Greenboro Drive, Suite 300
McLean, Virginia USA 22102
Tel No: 1 703 610 9030, Toll Free: 1 800 725 8982,
Fax: 1 703 610 9005
Email: mpower@conventionindustry.org
Website: www.conventionindustry.org

EFCT (EUROPEAN FEDERATION OF CONFERENCE TOWNS)

Avenue Louise 287, 1050 Brussels, Belgium
Tel: 32 26 432044, Fax: 32 26 452671
Website: www.efct.com

EVVC (EUROPEAN ASSOCIATION OF EVENT CENTRES)

NH Hotel Frankfurt Airport
Morfelder StraBe 113
65451 Kelsterbach, Germany
Tel No: 49 6107 987790, Fax: 49 6107 987799
Email: info@evvc.org
Website: www.evvc.org

IACVB (INTERNATIONAL ASSOCIATION OF CONVENTION AND VISITOR BUREAUS)

2025 M Street, NW, Suite 500, Washington DC
20036 USA
Tel No: 1 202 296 7888, Fax: 1 202 296 7889

Email: info@iacvb.org
Website: www.iacvb.org

IAPCO (INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PROFESSIONAL CONGRESS ORGANIZERS)

42 Canham Road
London W37SR, United Kingdom
Tel No.: 4420874962171, Fax: 44 208 740 0241
Email: info@iapco.org
Website: www.iapco.org

INCENTIVE TRAVEL MEETING ASSOCIATION LTD (ITMA)

26-28 Station Road
Redhill survey RH1 1PD
Tel: 44(0)1737 779928, Fax: 44(0) 1737 779749
E-mail: info@itma-online.org
Website: www.itma-online.org

(PATA) PACIFIC AREA TRAVEL ASSOCIATION

Unit B1, 28th Floor, Siam Tower
989 Rama I Road, Pratumwan
Bangkok 10330, Thailand
Tel. No: 66 2 658 2000
Fax: 66 2 658 2010
Email: patabkk@PATA.org
Website: www.pata.org

MEETING INDUSTRY ASSOCIATION (MIA)

Deer Park , Woollas Hall
Perhore, Worcs
WR103DN UK
Tel No: 44 1386 751137, Fax: 44 01386 751327
Email: Mia@meetings.org
Website: www.meetings.org

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 “Діловий туризм” (для студентів 5 курсу всіх форм навчання спеціальностей “Готельне господарство”, “Туризм” напряму підготовки 0504 “Туризм”).

Редактор: М.З. Аляб'єв

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

План 2009, поз. 541 М.

Підп. до друку 13.11.2009 р.	Формат 60x84 1/16
Друк на ризографі.	Ум. друк. арк. 2,1
Зам. №	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