

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до практичних занять та самостійної роботи
з дисципліни

ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ

*(для студентів 2 курсу заочної форми навчання
напрямів підготовки 6.030601 – «Менеджмент»,
6.140101 – «Готельно-ресторанна справа», 6.140103 – «Туризм»)*

Харків – ХНУМГ – 2014

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Готельна індустрія України» (для студентів 2 курсу заочної форми навчання напрямів підготовки 6.030601 – «Менеджмент», 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа», 6.140103 – «Туризм») / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: І. Б. Андренко. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 44 с.

Укладач: к. е. н., доц. І. Б. Андренко

Рецензент: к. е. н., проф. Є. М. Кайлюк

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28 серпня 2013 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1 ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	6
Практичне заняття на тему: Характеристика й особливості готельних послуг.....	6
Практичне заняття на тему: Функціонально - технологічна структура підприємства готельного типу	7
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
2 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ	30
Список джерел.....	34
Додаток А. Заклади розміщення Харківського регіону.....	37
Додаток Б. Сайти готельних мереж	41
Додаток В. Приклад оформлення титульного аркушу глосарію	42
Додаток Г. Приклад заповнення глосарію	43

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.

Вивчення дисципліни «Готельна індустрія України» передбачає засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної та індивідуальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і засвоєння основних положень з теоретичних засад менеджменту туризму і придбання практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств туризму та вмінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів.

Самостійну роботу над засвоєнням навчального матеріалу з дисципліни можна виконувати в бібліотеці, навчальних кабінетах та лабораторіях, в домашніх умовах. Згідно з навчальним планом дисципліни на самостійну роботу студентів відведено певну кількість годин. Раціональна організація самостійної роботи вимагає від студента умілого розподілу свого часу між аудиторною і позааудиторною роботою. Виконання завдань із самостійної та індивідуальної роботи є обов'язковим для кожного студента.

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.

1 ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

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 таблиці 1. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

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			

**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?

Завдання 4

Зобразіть схематично типовий номер та санвузол для готелю категорії:

а) дві зірки;

б) три зірки;

в) чотири зірки;

г) п'ять зірок.

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 2006 р.)*, Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.) проаналізувати структуру готельного ринку України за типами за регіонами за низку років.

Дані подати у вигляді таблиці 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?

* 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 за регіонами 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							

Завдання 2

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за формами власності за регіонами за низку років.

Дані подати у вигляді таблиці 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?

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
1	2	3	4	5	6
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.					

1	2	3	4	5	6
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 низку років.

Дані подати у вигляді таблиці 4.

Зробити висновки щодо тенденцій розвитку готельного ринку.

Таблиця 4 – Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства України

Показники	Рік			
	1	2	...	n
1	2	3	4	5
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>				

1	2	3	4	5
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 таблиці 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 таблиць 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 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 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									
2008									
2009									
2010									
2011									
2012									
2013									
...									
...									
...									

Таблиця 7 – Основні показники діяльності санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжко-діб, 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			
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 окремому регіоні (за вибором)?
2. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу окремого регіону (за вибором)?
3. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в окремому регіоні (за вибором).
4. Охарактеризуйте перспективні напрямки розвитку туризму в окремому регіоні (за вибором). Чи необхідна у зв'язку з цим подальша спеціалізація готельних закладів?
5. Чи функціонують в окремому регіоні (за вибором) готельні підприємства, що входять до складу готельних мереж?
6. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в окремому регіоні (за вибором)?
7. Чи функціонують в окремому регіоні (за вибором) малі готелі? Назвіть їх і коротко охарактеризуйте.
8. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші за місткістю готелі окремого регіону (за вибором).
9. Які готелі окремого регіону (за вибором) можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

- Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг.
- Систематизувати отриману інформацію у вигляді таблиці 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		
	Ксерокс		
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Технічні засоби		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		

1	2	3	4
	Туризм, дозвілля; екскурсійне обслуговування		
	Інфраструктура розваг		
	Інше		
18	Місткість		
19	Види послуг		
	Курортні послуги		
	Рекреаційно-оздоровчі послуги		
	Спортивні послуги		
	Культурно-пізнавальні послуги		
	Анімаційні послуги		
	Послуги для дітей		
	Послуги для тварин		
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;

е) класифікація засобів розміщення у Словенії;

ж) класифікація засобів розміщення в Австралії;

к) класифікація засобів розміщення у США;

л) досвід класифікацій країн СНД.

м) типологія засобів розміщення з позиції ЮНВТО 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 таблицю 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 таблицю 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 таблицю 13.

Зробіть висновки щодо структури ринку й тенденцій 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 5

У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу часто використовують різноманітні специфічні ознаки і скорочення, особливо англійською мовою.

Заповніть таблицю 14, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 14 – Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

Міжнародні позначення	Альтернативне позначення	Розшифрування
1	2	3
BO		
BB		
HB		
HB+		
FB		
FB+		
all inc		
ultra all inc		
max all inc		
high class all inc		
Ex all inc		
EI all inc		
VIP all inc		
Super All inc		
De Luxe All Inc		
ROH		
MB		
BG		
De Luxe		
Superior		
Chale		
Mini-suite		
Sea view		
Ex. suite		

1	2	3
Suite		
Garden view		
Studio		
City view		
Dune view		
Dune room		
Pavilion		
Mountain view		
Room		
Sport-Area		
Pool view		
Land view		
Park view		
Front		
Standart Room		
1 BDRM		
2 BDRM		
Terrace		
New Building		
Golf view		
Junior suite		
Duplex		
Balcony room		
Jungle view		
Ocean view		
Jacuzzi villa		
Villa		
Superior/Main Building		
Garden Villa, Superior		
DBL		
SGL		
TRL		
EXB		

Завдання 4

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте найбільші готелі світу.

Заповніть таблицю 15.

Зробіть висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 15 – Найбільші готелі світу (_____ рік)

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

2 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Готельна індустрія України» є самостійна робота студентів з вітчизняною і зарубіжною спеціальною літературою з питань менеджменту, економіки, теорії, методології та практики проведення наукових досліджень в галузі туризму й індустрії гостинності. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати студенти:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними й інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Робота над індивідуальним завданням.
6. Самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для самодіагностики.
7. Укладання глосарію.
8. Підготовка до поточного й підсумкового контролю.

Опрацювання лекційного матеріалу. У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові поняття, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції та самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст та обсяг самостійної роботи студента;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Вірно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезовий запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, заліку, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури. На лекціях висвітлюються тільки основні теоретичні положення і найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносяться на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних занять. Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводяться практичні заняття. Підготовку до практичних занять розпочинають з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні запитання, які подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвивають їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача шляхом проведення цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основні і додаткові джерела, а також методичні рекомендації до самостійної роботи та до організації практичних занять з дисципліни. У методичних вказівках з кожної теми наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють правильно

спрямувати самостійну роботу, зробити її раціональною, підвищити її ефективність.

Робота над індивідуальним завданням. Індивідуальне науково-дослідницьке завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни і застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання студент виконує самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

В процесі підготовки до практичних занять необхідно самостійно опрацювати такі питання:

1. Регламентация діяльності готельних закладів: стандартизація, сертифікація послуг.
2. Соціальні нормативи готельних послуг.
3. Організаційна побудова готельного підприємства: типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу.
4. Структура просторової організації технологічних процесів в готелі: основні технологічні процеси готельних послуг, характеристика і функції основних функціональних блоків приміщень сучасного готелю.
5. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку.
6. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови.
7. Критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.
8. Особливості розвитку готельного бізнесу в Україні.
9. Проблеми функціонування індустрії гостинності.
10. Санаторно-курортні (оздоровчі) заклади як складова індустрії гостинності України: характеристика і основні показники діяльності.
11. Характеристика регіонального ринку готельних послуг.
12. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в регіоні.

13. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства регіону.
14. Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.
15. Пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності в Україні.
16. Програми розвитку індустрії гостинності в Україні
17. Типологія засобів розміщення туристів, їх характеристика.
18. Класифікація засобів розміщення Великобританії.
19. Класифікація засобів розміщення Німеччини.
20. Класифікація засобів розміщення Франції.
21. Класифікація засобів розміщення Іспанії.
22. Класифікація засобів розміщення Греції.
23. Класифікація засобів розміщення Словенії.
24. Класифікація засобів розміщення Австралії.
25. Класифікація засобів розміщення США.
26. Досвід країн СНД.
27. Класифікація готельних номерів.
28. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
29. Міжнародні готельні мережі.
30. Світовий досвід організації та управління у сфері гостинності
31. Світові системи бронювання.
32. Електронні бази даних і інформаційні електронні видання.
33. Інформаційні сайти.
34. Особливості управління незалежними готельними підприємствами
35. Проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу.
36. Системи взаємного інформування для готелів (досвід роботи ОАО ГАО “Москва”).
37. Стимулювання збуту в готельних мережах (досвід Sheraton, Marriott).
38. Особливості кадрової політики готельних підприємств (досвід Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

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 №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Б) Основна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И. Байлик – К.: Дакор, 2008. – 288 с.

2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. / С.И. Байлик – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. / Р.А. Браймер – М.: Аспект-Пресс, 1995. – 383 с.
4. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания./ Ю.Ф. Волков – Ростов-на –Дону : Феникс, 2003.-384 с.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. / И. Ю. Ляпина – М.: ПрофОбразИздат, 2001. – 231 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
7. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Учебное пособие. / Т.Л. Тимохина – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2008. – 352 с.
8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. / Т.Л. Тимохина – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2008. – 256 с.
9. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – 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. Учебное пособие./ Н.В. Буторова – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
3. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. / Т.И. Дубинина, А.О. Яворская – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навчальний посібник. / Х.Й. Роглев – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. / А.Э. Саак, М.В. Якименко – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.

7. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
8. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»
9. Журнал «HOTEL»
10. Каталоги готелів

Г) Ресурси мережі Інтернет

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://www.ukrhotels.net>
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://infotravel.com.ua>
5. Официальный сервер Харьковского городского совета, председателя городского совета, исполнительного комитета. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.city.kharkov.ua>
6. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
7. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
8. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://www.all-biz.info>
9. Tourism Highlights. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>

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
- Гостиный 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/

Приклад оформлення титульного аркушу глосарію

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

Кафедра Туризму і готельного господарства

ГЛОСАРІЙ

з дисципліни

«ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ»

Виконав (ла):

Студент (ка) __ курсу

Факультету менеджменту

гр. МГКТС _____

(П.І.Б.)

Перевірив:

(П.І.Б.)

Харків – ХНУМГ – _____ р

Приклад заповнення глосарію

№ з/п	Термін	Значення
1	<i>Палац-готель</i>	<p>Готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури.</p> <p>Примітка. В окремих країнах цей тип має характерну назву, наприклад, у Франції — шато, в Іспанії — парадор</p> <p>...</p>
...
...

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до практичних занять та самостійної роботи
з дисципліни

ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ

*(для студентів 2 курсу заочної форми навчання
напрямів підготовки 6.030601 – «Менеджмент»,
6.140101 – «Готельно-ресторанна справа», 6.140103 – «Туризм»)*

Укладач: **АНДРЕНКО** Ірина Борисівна

Відповідальний за випуск: *С. О. Погасій*

Редактор *О. В. Михаленко*

Комп'ютерний набір: *І. Б. Андренко*

Комп'ютерне верстання: *І. В. Волосожарова*

План 2013, поз. 399 М

Підп. до друку 30.01.2014 р.	Формат 60x84/16
Друк на ризографі.	Ум. друк. арк. 2,6
Зам. №	Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.