

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ
І МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ЩОДО ЇХ ВИКОНАННЯ
з дисципліни
“ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНОГО
ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”
(для бакалаврів, спеціалістів)**

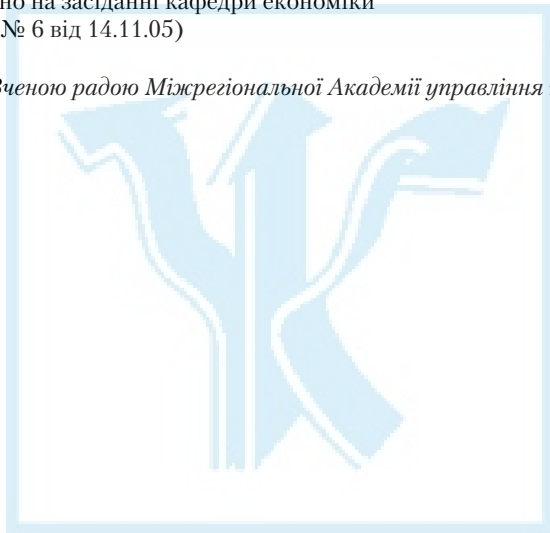
МАУП

Київ 2006

Підготовлено професором кафедри економіки *Т. П. Макаровською*

Затверджено на засіданні кафедри економіки
(протокол № 6 від 14.11.05)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Макаровська Т. П. Завдання для контрольних робіт і методичні вказівки щодо їх виконання з дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” (для бакалаврів, спеціалістів). — К.: МАУП, 2006. — 14 с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, завдання для контрольних робіт, а також список рекомендованої літератури.

Для студентів заочної форми навчання освітньо-кваліфікаційних рівнів: бакалавр, спеціаліст.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2006

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета контрольної роботи

Виконання контрольної роботи є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів.

Під час виконання контрольної роботи студенти закріплюють теоретичні знання з курсу “Економіка готельного та туристичного комплексу”. Ступінь оволодіння теоретичними знаннями студенти доводять через тестування.

Під час виконання контрольної роботи студенти повинні користуватися спеціальною літературою за темою.

Загальні вимоги до виконання контрольної роботи

Кожний варіант контрольної роботи містить три теоретичних питання та чотири тестових завдання. Розкриваючи зміст теоретичних питань, студенти повинні виявити знання наукових літературних джерел, а також у разі потреби нормативних актів. Особливу увагу слід приділити оформленню контрольної роботи. За обсягом вона має становити 15–20 сторінок друкованого тексту. Бажано, щоб робота була подана у друкованому вигляді. Якщо ж вона виконується в рукописному вигляді, то почерк має бути охайний, розбірливий. Сторінки тексту потрібно пронумерувати. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, оформлений з дотриманням стандартів.

Критерії оцінювання контрольної роботи

Контрольна робота зараховується за умови задовільного розкриття всіх теоретичних питань, а також правильних відповідей на тести.

Контрольна робота не зараховується, якщо неправильно виконано тестові завдання або неправильно розкрито теми більшості теоретичних питань.

Вибір варіанта контрольної роботи

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

| Перша літера прізвища студента | Номер варіанта контрольної роботи |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| А, Л, Х | 1 |
| Б, М, Ц | 2 |
| В, Н, Ч | 3 |
| Г, О, Ш | 4 |
| Д, П, Щ | 5 |
| Є, Р, Е | 6 |
| Ж, С, Ї | 7 |
| З, Т, Ю | 8 |
| І, У, Я | 9 |
| Ї, К, Ф | 10 |

Добір літератури, статистичної інформації та інших матеріалів

Навчальну літературу до контрольної роботи студент добирає як зі списку рекомендованої літератури, так і самостійно.

Особливу увагу слід звернути на періодичні наукові видання та законодавчі матеріали. Висвітлення їх у запропонованих темах контрольних робіт вигідно вирізнятиме роботу. Контрольна робота виграє, якщо в ній є таблиці, графіки, інші необхідні за темою ілюстрації.

Виклад змісту контрольної роботи

Зібраний, вивчений і опрацьований матеріал з теми контрольної роботи слід викладати відповідно до запропонованого плану контрольної роботи.

Кожне питання плану слід починати з нової сторінки і відповідного заголовка.

Сторінки роботи нумерують у правому верхньому (нижньому) куті аркуша. Таблиці, схеми, рисунки повинні мати назву. На конкретні дані з першоджерел мають бути зроблені посилання.

При додержанні всіх перелічених вимог контрольну роботу студент має подати на факультет заочної форми навчання Міжрегіональної Академії управління персоналом у термін, визначений графіком.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Види послуг туризму: основні, додаткові, супутні.
2. Конкуренція у готельному бізнесі.
3. Всесвітня туристична організація, її цілі, поточні завдання, структура.

Тести:

1. *До спеціалізованих закладів розміщення належать:*
 - а) ротелі;
 - б) притулки;
 - в) будинки відпочинку;
 - г) пансіонати.
2. *До основних фондів готельного комплексу належить:*
 - а) насосна станція;
 - б) каналізаційний колектор;
 - в) інтер'єр приміщень готелю;
 - г) банкомат.
3. *Серед існуючих глобальних систем резервування в Україні представлена:*
 - а) GABRIEL;
 - б) AMADEUS;
 - в) WORLDSPAN;
 - г) APPOLO.
4. *Напрямами діяльності закладів харчування є:*
 - а) організація приготування їжі;
 - б) лабораторний (хімічний, бактеріологічний, радіаційний) аналіз сировини;
 - в) розробка меню;
 - г) розваги.

Варіант 2

1. Міжнародний туризм, його роль у зміцненні миру, добросусідських відносин між народами.
2. Будівництво та архітектура сучасних готелів.
3. Правила перетину державного кордону громадянами України.

Тести:

- Диференціація стратегій маркетингу для міських і сільських клієнтів, для різних регіонів країни — це сегментація:*
 - за ознакою культури;
 - ступенем адаптації споживачів до нового товару;
 - географічними чинниками;
 - соціально-економічними чинниками.
- До інформаційних потоків готелю у відділі порт'є належить:*
 - інформація про внесення депозитів на бронь;
 - дані про заїзди та від'їзди;
 - дані про наявність місць у готелі;
 - управління статусом номера.
- На попит на туристичні послуги безпосередньо впливають:*
 - доходи споживачів;
 - кількість виробників послуг;
 - смаки споживачів;
 - ціна на товари-замінники.
- До видів платних послуг, які надаються в готелі, належить:*
 - прання і хімчистка одягу;
 - організація квитків на концерти;
 - прокат автомобілів;
 - прибирання номерів готелю.

Варіант 3

- Роль туризму в розвитку національної економіки.
- Безпека туристичної подорожі.
- Управління персоналом готелю.

Тести:

- Високі темпи сучасних туристичних поїздок зумовлені:*
 - науково-технічним прогресом у транспортній галузі;
 - підвищенням платоспроможності населення;
 - удосконаленням законодавства щодо перетину кордонів;
 - зростаючим інтересом людей до подорожей.
- Покоївці, що працює в номері, забороняється:*
 - дивитися телевізор;
 - прибиратися у ванній кімнаті;
 - залишати візок у коридорі перед дверима номера;
 - прибирати у письмовому столі гостя.

3. *Відділення для зберігання постільної білизни поділяється:*

- а) на сіре та біле;
- б) чисте та брудне;
- в) біле та чорне;
- г) стандартне та нестандартне.

4. *Для виготовлення постільної білизни використовують тканини:*

- а) бавовняні;
- б) вовняні;
- в) махрові;
- г) льняні.

Варіант 4

1. Маркетинг готельних послуг.

2. Система громадського харчування як складова туристичної індустрії.

3. Правила та порядок отримання ліцензії на організацію туризму.

Тести:

1. *Високий імідж готелю забезпечується безпосередньо через:*

- а) значний стаж роботи персоналу;
- б) удосконалені форми та методи обслуговування;
- в) наявність широкої мережі, де надаються торговельні, поштові, банківські послуги;
- г) вміння задовольнити побутові, культурні, господарські запити гостей.

2. *Інформаційні потоки готелю у відділі бронювання становить інформація про:*

- а) індивідуальне або групове резервування;
- б) скасування резервування;
- в) внесення депозитів;
- г) розміщення гостей і стан їх рахунків.

3. *До санітарно-гігієнічних засобів, що використовуються у готелях, належить:*

- а) туалетний папір;
- б) гель для душу;
- в) пігулки проти кашлю;
- г) рушники.

4. До готельного комплексу належить:

- а) насосна станція;
- б) каналізаційний колектор;
- в) інтер'єр приміщень готелю;
- г) банкомат.

Варіант 5

1. Франчайзинг у готельному бізнесі.
2. Інформаційні системи управління в туристичній галузі.
3. Положення Гаазької Міжпарламентської конференції з туризму 1989 р.

Тести:

1. *Однаковими складовими у маркетингових формулах для сфери виробництва і сфери обслуговування є:*

- а) Process;
- б) Place;
- в) Price;
- г) Promotion.

2. *При плануванні своєї подорожі турист враховує:*

- а) вартість туру, можливість знижок і пільг;
- б) комфортабельність подорожі;
- в) кліматичні умови країни перебування;
- г) контингент групи, сформованої для спільної подорожі.

3. *Для маркетингу в туризмі характерні:*

- а) орієнтація на швидке розв'язання проблем конкретних споживачів;
- б) орієнтація на певний комерційний результат;
- в) окреме розв'язання проблем з вивчення туристичного продукту, аналізу потреб, реклами;
- г) спільний підхід до залучення до туризму різних верств населення.

4. *До основних закладів розміщення належать:*

- а) мотелі;
- б) ботокемпінги;
- в) мотокемпінги;
- г) мотелі.

Варіант 6

1. Потенційні можливості сільського туризму в Україні.
2. Internet-технології у готельно-туристичному бізнесі.
3. Фінансування туристичної діяльності згідно із Законом України “Про туризм”.

Тести:

1. *До системи розваг належить:*
 - а) джампінг;
 - б) серфінг;
 - в) дайвінг;
 - г) франчайзинг.
2. *Основними завданнями комерційної служби готелю є:*
 - а) організація прийому туристів у готелі;
 - б) надання інформаційних каналів зв'язку;
 - в) продаж готельних номерів;
 - г) облік доходів і витрат готелю.
3. *Складовими системи інформаційних технологій у туристській галузі є:*
 - а) електронний переказ грошей;
 - б) телефонні мережі;
 - в) радіомережі;
 - г) інформаційні системи авіап перевезень.
4. *На залізниці розрізняють такі види сполучень:*
 - а) міжнародне;
 - б) пряме;
 - в) кільцеве;
 - г) приміське.

Варіант 7

1. Рекламна діяльність у туристичному бізнесі.
2. Основні блоки приміщень готелів.
3. Перевезення туристів як складова туристичної індустрії.

Тести:

1. *Суб'єкт туристичної діяльності, який здійснює функції роздрібного продажу туристичних послуг і турів, — це:*
 - а) туристичний оператор;
 - б) туристичний менеджер;
 - в) туристичне агентство;
 - г) турист.

2. Інформаційними потоками готелю у відділі фінансового директора готелю є:

- а) визначення пакетів послуг;
- б) зміна розцінок або тарифів;
- в) інформація про завантаженість номерного фонду за певний період часу;
- г) аналіз поточного стану номерів.

3. Маркетингове дослідження – це:

- а) систематичне збирання, відображення й аналіз даних про проблеми, пов'язані з маркетингом товарів і послуг;
- б) виявлення всіх можливостей фірми зайняти конкурентні позиції на певному ринку через пристосування своєї продукції до попиту й вимог покупців;
- в) система раціонального управління процесами, що відбуваються у галузі, з метою одержання прибутку;
- г) визначення цілей, пошук, добір і систематизація засобів і методів, за допомогою яких фірма прагне досягти певного результату.

4. За договором добровільного медичного страхування надаються та оплачуються такі послуги:

- а) екстренна стоматологічна допомога;
- б) медичне транспортування до найближчої лікарні;
- в) стоматологічне протезування;
- г) екстрадиція особи.

Варіант 8

1. Система розваг як складова туристичної індустрії.
2. Матеріально-товарні ресурси готелю та шляхи їх ефективного використання.
3. Історія туризму ХХ ст.

Тести:

1. Укомплектований за правилами візок покоївки має містити:

- а) миючі засоби;
- б) паперові рушники та серветки;
- в) вогнегасник;
- г) туалетне мило.

2. Автоматизований управлінський облік передбачає:

- а) управління рухом грошових коштів;

- б) калькуляцію собівартості послуг;
- в) фінансовий контроль діяльності;
- г) фінансові звіти про виконання бюджету.

3. *Інформаційні потоки готелю у відділі порт'є містять інформацію:*

- а) про внесення депозитів на бронь;
- б) про заїзди та від'їзди;
- в) про наявність місць у готелі;
- г) про управління статусом номера.

4. *До інформаційних потоків готелю у господарській службі готелю належить:*

- а) паспортно-візовий контроль;
- б) управління службами сервісу;
- в) інформація про санітарний стан номерів;
- г) архів рахунків.

Варіант 9

1. Посольства та консульства України, їх роль у здійсненні туристичної діяльності.
2. Сучасні принципи оформлення інтер'єру та екстер'єру готелів.
3. Туристичне господарство України в часи незалежності.

Тести:

1. *До місць загального користування належать:*
 - а) вестибюлі;
 - б) коридори;
 - в) житлові номери;
 - г) кухня готелю.
2. *При плануванні подорожі турист враховує:*
 - а) вартість туру, можливість знижок і пільг;
 - б) комфортабельність подорожі;
 - в) кліматичні умови країни перебування;
 - г) контингент групи, сформованої для сумісної подорожі.
3. *Здатність товару чи послуги задовольняти потреби споживачів — це:*
 - а) ринок продавця;
 - б) потреба у продукті;
 - в) обмін продуктів;
 - г) корисність продукту.

4. Однакові складові у маркетингових формулах для сфери виробництва і сфери обслуговування – це:

- а) Process;
- б) Place;
- в) Price;
- г) Promotion.

Варіант 10

- 1. Інженерно-технічна служба готелів.
- 2. Диверсифікація діяльності готельно-туристичного бізнесу.
- 3. Залучення інвестицій у вітчизняний туризм.

Тести:

1. *Здатність товару чи послуги задовольняти потреби споживачів – це:*

- а) ринок продавця;
- б) потреба у продукті;
- в) обмін продуктів;
- г) корисність продукту.

2. *Зазначте послідовність процесу обслуговування в готелі:*

- а) реєстраційна стійка – швейцар – посильний – покоївка – портье;
- б) швейцар – посильний – кастелянка – покоївка – реєстраційна стійка;
- в) реєстраційна стійка – адміністратор – швейцар – посильний – портье;
- г) швейцар – реєстраційна стійка – посильний – портье – покоївка.

3. *Автоматизована система управління фінансами готелю передбачає підсистеми:*

- а) складання фінансового плану діяльності;
- б) планування та аналізу витрат;
- в) операцій за умови багатовалютності грошових коштів;
- г) контролю дебіторської заборгованості.

4. *Види платних послуг, які надаються в готелі:*

- а) прання і хімчистка одягу;
- б) організація квитків на концерти;
- в) прокат автомобілів;
- г) прибирання номерів готелю.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна

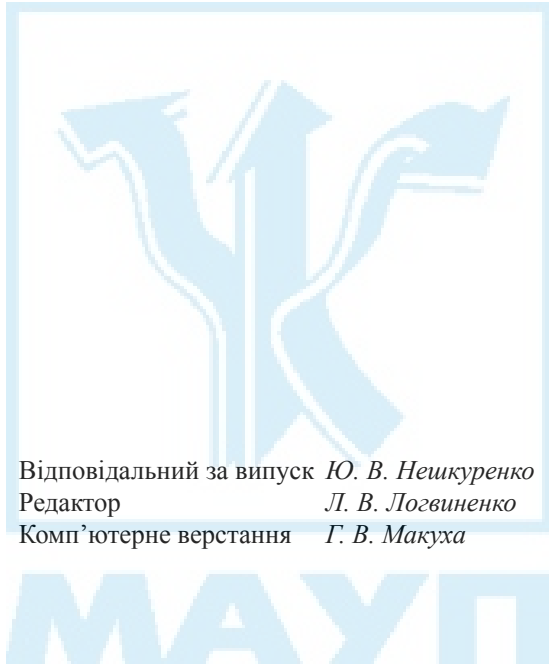
1. Конституція України.
2. Закон України “Про туризм” від 15.09.95 № 325/95-ВР.
3. Закон України “Про захист прав споживачів” від 12.05.91 № 30.
4. Закон України “Про порядок виїзду з України і в’їзду в Україну громадян України” від 21.01.94 № 3858-12.
5. ГОСТ 28681.2-95 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования”.
6. Інструкція Державного комітету України по туризму “Про порядок видачі суб’єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов’язану з наданням туристичних послуг” від 27 липня 1994 р. № 79.
7. Александрова А. Ю. Международный туризм: Учеб. пособие. — М.: Аспект-Пресс, 2001.
8. Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. проф. А. Д. Чудновского. — М.: ЭКМОС, 2000.
9. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999.
10. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.
11. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посіб. — К.: Центр навч. л-ри, 2004.

Додаткова

12. Макаровська Т. П., Бондар Н. М. Економіка підприємства. — К.: МАУП, 2003.
13. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес-менеджмент: Навч. посіб. — К.: Центр навч. л-ри, 2003.
14. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2005.
15. Экономика фирмы: Словарь-справочник / Под ред. В. К. Скляренко, О. И. Волкова. — М.: ИНФРА-М, 2000.
16. www.world-tourism.org
17. www.ukraine-travel.com
18. www.travel.riev.ua

ЗМІСТ

| | |
|---------------------------------------|----|
| Пояснювальна записка | 3 |
| Завдання для контрольних робіт | 5 |
| Список рекомендованої літератури..... | 13 |



Зам. № ВКЦ-2457

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП