

Теоретичні запитання

1. Назвіть і коротко охарактеризуйте основні служби, які працюють у готелях незалежно від категорії.
2. Дайте визначення термінів «технологія», «циклічність», «технологічний цикл обслуговування». З яких етапів складається гостьовий цикл?
3. Охарактеризуйте перший етап гостьового циклу. Які операції здійснює персонал готелю під час даної фази? Дайте характеристику всіх етапів гостьового циклу.
4. Розкрийте сутність основних термінів, якими послуговуються при бронюванні.
5. Охарактеризуйте гарантоване і негарантоване бронювання. В чому сутність подвійного бронювання?
6. Назвіть способи підтвердження гарантованого бронювання. Який із них найпопулярніший у готелях?
7. Які організаційні форми бронювання розрізняють у готельному господарстві?
8. Дайте характеристику основних способів бронювання місць (номерів) у готелях. Назвіть їхні переваги та недоліки.
9. Охарактеризуйте найпопулярніші автоматизовані глобальні системи бронювання у готельному господарстві.
10. Які функції виконують працівники відділу з бронювання? Назвіть їхні основні посадові обов'язки.
11. Назвіть етапи технологічного процесу бронювання місць у готелях. Яка інформація міститься в заявці на бронювання?
12. Як відбувається визначення вільних номерів для бронювання у готелях?
13. Опишіть процес реєстрації замовлення з бронювання.
14. Як відбувається підтвердження бронювання? Яка інформація міститься в листі-підтвердженні?
15. З яких етапів складається процес реєстрації гостей у готелі?
16. Розкрийте сутність передреєстраційного етапу. Які документи заповнюють працівники служби прийому і розміщення на даному етапі?
17. Опишіть деталі процесу реєстрації гостей у готелях. Які відмінності при реєстрації громадян України та іноземних гостей?
18. Назвіть спільні та відмінні риси процесу реєстрації гостей у автоматизованих і неавтоматизованих готелях.
19. Розкрийте особливості реєстрації групових туристів.
20. Охарактеризуйте сучасні способи реєстрації гостей у готелях.
21. Розкрийте сутність понять «визначення номера» і «тариф». Назвіть види тарифів, які застосовуються у готелях. Які знижки і надбавки використовують у закладах розміщення?
22. Опишіть процес оплати готельних послуг. Укажіть обов'язки касира. Які способи оплати найчастіше використовуються у готелях?
23. Що таке ваучер? Яка інформація зазначається у ваучерах?
24. Охарактеризуйте сучасні платіжні системи, що застосовуються при оплаті готельних послуг.
25. Опишіть процедуру видачі ключів і супроводу гостя до номера.
26. Назвіть випадки, коли виникає потреба змінити номер у готелі та повернути кошти клієнтам.

27. Охарактеризуйте дії працівників служби прийому і розміщення у разі відмови клієнта сплачувати за надані послуги. У яких випадках готель може відмовити гостеві у поселенні?
28. Які процедури передбачає організація виїзду гостей із готелю?
29. Опишіть сутність нічного аудиту у готелі.
30. Які склад і функції служби обслуговування номерного фонду?
31. Охарактеризуйте організаційну структуру служби обслуговування номерного фонду. Назвіть основні обов'язки персоналу служби.
32. Дайте характеристику роботи підрозділу покоївок.
33. Опишіть основні функції допоміжних готельних підрозділів пральні та хімчистки.
- 34.5. Розкрийте процес підготовки покоївки до робочої зміни. Якими фаховими знаннями повинні володіти покоївки?
35. Розкажіть про комплектацію візка покоївки. Назвіть всі необхідні елементи комплектації.
36. Які види прибиральних робіт виділяють у готелях? Назвіть категорії персоналу, зайнятого на виконанні прибиральних робіт.
37. Назвіть види прибирання, які розрізняють у готелях. В якій послідовності та з якою циклічністю вони виконуються? Як залежить час прибирання від його типу?
38. Опишіть технологічний цикл щоденного поточного прибирання.
39. Який обсяг робіт виконує покоївка під час щоденного проміжного прибирання?
40. Опишіть схему прибирання номера.
41. Які функції служби обслуговування номерного фонду виконуються в приміщеннях виробничого використання?
42. Розкрийте технологічний цикл прибирання приміщень загального користування.
43. Опишіть послідовність виконання прибирання в санвузлах загального користування.
44. Які види робіт передбачені при догляді за територією готелю?
45. Назвіть персонал та основні функції білизняного господарства.
46. Охарактеризуйте основні категорії готельного текстилю. Які вимоги ставляться до нього?
47. Які види закладів ресторанного господарства функціонують на підприємствах готельно-туристичного комплексу?
48. Охарактеризуйте функції працівників служби ресторанного господарства.
49. Які системи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства існують у світовій практиці готельного бізнесу?
50. Дайте характеристику методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при готелях.
51. Які види сніданків пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
52. Що таке «бранч» і особливості його організації? Чим відрізняються і що спільного при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів?
53. Охарактеризуйте особливості обслуговування гостей готелів в обідній час.
54. Що таке «Room service» і як організовується обслуговування?
55. Охарактеризуйте функції персоналу, задіяного в «Room service».
56. Який зазвичай асортимент міні бару?
57. Охарактеризуйте етапи обслуговування споживачів у номерах готелю?

58. Назвіть і дайте характеристику додаткових послуг, що надаються службою ресторанного господарства при готелях.
59. Охарактеризуйте основні функції працівників інженерно-технічної служби готелю.
60. Якою інформацією повинні володіти працівники інженерно-технічної служби?
61. Перелічіть основних штатних працівників інженерно-технічного підрозділу. Назвіть посадові обов'язки, які виконує головний інженер. Які фахові знання необхідні для виконання цих обов'язків?
62. За які види робіт відповідають старший електрик, електромонтер, ліфтер, слюсар-сантехнік, столяр і ландшафтний дизайнер?
63. Охарактеризуйте процедуру здійснення контролю за технічним станом конструкцій та інженерного обладнання готелів.
64. Що входить до обсягу загального, часткового і позачергового оглядів готелю?
65. Дайте характеристику різних видів ремонтних робіт, що передбачені у готелі.
66. Опишіть складові системи безпеки та її завдання в готелях.
67. Охарактеризуйте основні функції, які виконує адміністративно-управлінська служба.
68. Назвіть обов'язки представників вищої ланки управління підприємствами гостинності.
69. Хто здійснює оперативне управління готелем? Що відноситься до функцій даної посадової особи?
70. Дайте характеристику посадових обов'язків директора з розміщення.
71. Назвіть функції, які повинен виконувати директор ресторану.
72. Дайте коротку характеристику обов'язків керівників інших структурних підрозділів (фінансового, технічного директора, директора з маркетингу).
73. Які структурні підрозділи виділяють в адміністративно-управлінській службі? Від чого залежить їхня кількість та обов'язки?
74. Охарактеризуйте функції відділу кадрів, охорони праці та учбово-тренінгового центру.
75. Назвіть функції бухгалтерії, планово-комерційного відділу та аудиторської служби.
76. Перелічіть сучасні системи автоматизованого управління готелями, які використовуються на ринку готельних послуг. Назвіть українські програмні продукти у сфері гостинності.
77. Охарактеризуйте особливості PMS-системи SERVIO HMS. Назвіть її особливості.
78. З яких модулів складається автоматизована система управління готелем? Назвіть функції, які виконує Модуль порт'є.