

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Готельна справа

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки
студентів ступеня
вищої освіти

молодший бакалавр

молодший бакалавр,
бакалавр чи магістр

року набору 2020

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Готельно-ресторанна справа

назва освітньої програми

академічні групи

ГР-МБ-20, ЗГР-МБ-20

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

Харків, 2021 рік

Розробник:

Паньків Марія Михайлівна,
доцент кафедри туристичного
та готельного бізнесу,
кандидат історичних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

14.01.2021 р.


підпис

М. М. Паньків
ініціали та прізвище

Гарант освітньої програми

Паньків Марія Михайлівна,
завідувач кафедри туристичного та готельного
бізнесу, кандидат історичних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

14.01.2021 р.


підпис

М. М. Паньків
ініціали та прізвище

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
туристичного та готельного бізнесу

назва кафедри

протокол від 14.01.2021 р. № 6.

Зав. кафедри


підпис

М. М. Паньків
ініціали та прізвище

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,
протокол від 15.01.2021 р. № 6.

Голова методичної комісії


підпис

Н. В. Вєтрова
ініціали та прізвище

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Готельна справа» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки молодших бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою викладання навчальної дисципліни є набуття майбутніми фахівцями фахових компетентностей щодо основ функціонування підприємств готельної індустрії, сучасного ринку готельних послуг, організації готельного обслуговування та розробки конкурентоспроможного готельного продукту.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є теорія і практика організації готельного господарства, специфіка організації діяльності з розробки і впровадження комплексного продукту гостинності.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін «Економічна теорія», «Основи гостинності» та є основою для подальшого засвоєння професійних навчальних дисциплін, таких як «Ресторанна справа».

Мова викладання – українська.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями, генерувати нові ідеї.

ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.

ЗК 7. Здатність застосовувати набуті знання та уміння у практичних ситуаціях.

фахових компетентностей:

ФК 1. Знання та розуміння предметної області та специфіки професійної діяльності.

ФК 3. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК 4. Здатність моделювати технологічний ланцюг та проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного господарства.

ФК 5. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

ФК 8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності.

програмних результатів навчання:

ПРН 3. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельно-ресторанної справи, організації процесу обслуговування споживачів та діяльності підприємств (закладів) готельного і ресторанного господарства, а також суміжних наук.

ПРН 4. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність підприємств (закладів) готельно-ресторанного господарства.

ПРН 6. Аналізувати і визначати основні показники та тенденції розвитку індустрії гостинності.

ПРН 7. Знати принципи, процеси і технології організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структурних підрозділів.

ПРН 8. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 11. Розробляти нові послуги (продукцію) в індустрії гостинності, використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

ПРН 12. Здійснювати контроль показників якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до вимог нормативної документації.

ПРН 14. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми в професійній сфері та відповідати за результати своєї діяльності.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії

Поняття, сутність та структура туристського ринку. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.

Основні детермінанти сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовище гостинності».

Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні та соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при безпосередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним підприємством. Розширення асортименту послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди: стародавній (IV тис. до н. е. – 476 рік н. е.); епоха середньовіччя (V – XV ст.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного господарства періоду християнської ери. Значення релігії різних народів для розвитку готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків для становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу за регіонами: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тendenції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових

типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг.

Тема 3. Історія розвитку готельної справи України

Зародження та історія розвитку готельної справи в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іґа та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення, значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» – як основа для будівництва корчми, зимівників козаків.

Розвиток готельної справи України в XVI – першій половині XVII ст. як в одному із основних торговельних центрів Східної Європи, що знаходились на перехресті шляхів до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Розвиток готельної справи України в другій половині XIX – на початку XX ст. Матеріально-технічна база готельного господарства в радянські часи. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні. Визначення типу готельного підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Нормативно-правові документи в готельній сфері: нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення

Функціональне призначення готельних підприємств. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори типізації готельних підприємств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов

для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивними засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів, готелів для любителів авіаційного спорту.

Вимоги до лікувально-оздоровчих готельних підприємств та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азії.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо, причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готелів, критерії класифікації. Рівень комфорту як головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт – якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Вимоги до персоналу як один із критеріїв, що визначають категорію готелю.

Тема 7. Класифікація готельних підприємств України

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Спільні вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій «вища», «перша», «друга», «третя», «четверта». Порядок встановлення категорійності номера. Основні вимоги до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Тема 8. Функціональна організація приміщень готельних підприємств

Підприємство готельного господарства як складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад приміщень засобу розміщення залежно від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністративна; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 9. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до складу житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер апартамент; президентський апартамент; номер люкс, двокімнатний номер, номер комплекс, номер студію, однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу; приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол: його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення,

місцезнаходження, обладнання меблями і музична інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. Просторові параметри при проектуванні та організації номеру. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних засобів за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головні комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт і готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного підприємства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казіно; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що виконують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території, характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, змагань, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств

Архітектурні рішення об'єктів готельних підприємств: архітектура, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Складові формування сучасного інтер'єру готельних підприємств. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «закони контрастів» та класифікація кольорів за психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Підходи до меблювання номерів, приміщень нежитлової групи залежно від базової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з кімнатних рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Тема 12. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах

Основні служби готелю. Технологічний цикл обслуговування гостей. Основні групи готельних служб. Поділ готельних служб на Front office. Back of the house. Контактні і неконтактні служби готелю. Вимоги до персоналу контактних служб готелю.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Сутність технологічних операцій «реєстрація документів», «попередня оплата по прибутті», «безготівковий розрахунок», «надання розміщення і додаткових послуг», «організація виїзду і розрахунок при виїзді». Обслуговуючі цикли: «визначення послідовності завантаження готелю», «опрацювання і рух заявки», «підтвердження заявки», «нічний аудит».

Тема 13. Організація роботи служби прийому і розміщення

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних та іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Порядок оформлення туриста при поселенні до готелю. Анкета прибулого в готель. Картка гостя. Картка руху ліжко-діб. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за проживання. Варіант невикористаного

авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Тема 14. Організація обслуговування на житлових поверхах

Технологічний цикл обслуговування на житловому поверсі. Служба експлуатації номерного фонду (господарська служба) та її функції. Персонал служби. Організація роботи та основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах.

Підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування, вендингові автомати. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду з номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.

Тема 15. Клінінгові технології в готельних підприємствах

Поняття «клінінг» та основні складові технології клінінгу. Поняття технологічних процесів і циклів клінінгу. Нормативна хронологія операцій обслуговуючих циклів клінінгу.

Види клінінгових робіт на навколишній території підприємств готельного господарства. Основні вимоги до клінінгових робіт у різні періоди року: взимку, навесні, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія клінінгу приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів клінінгових робіт: поточний щоденний клінінг; проміжний клінінг; клінінг номерів після виїзду гостей; генеральний клінінг; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення. Послідовність клінінгових робіт у номерах готельного підприємства: в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Клінінгові роботи в місцях

загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Клінінг і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості клінінгу і утримання житлового фонду готельного підприємства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві.

Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні клінінгових робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання клінінгових робіт. Раціональне використання миючих засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення клінінгових робіт. Вимоги до збереження і утримання клінінгового інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни. Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу в готельному господарстві.

Тема 16. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах

Технологічний цикл організації надання додаткових послуг в готельному підприємстві. Вимоги до асортименту додаткових послуг в готелях різної категорійності.

Додаткові послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг прання, прасування, ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами побутового призначення і господарчого призначення в готельних підприємствах.

Комплексність готельних послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Тема 17. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах

Значення інформаційного обслуговування для підвищення якості готельного сервісу. Класифікація інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби в підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей системою оновлення інформаційної бази.

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Правила прийому телефонних дзвінків. Склад телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 18. Культура обслуговування в готельному підприємстві

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Складові культури обслуговування: психологічна, естетична, етична, організаційна. Основні вимоги до працівників готельного господарства: дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування – безпека; постійність; поведінка; повнота, умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики.

Тема 19. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах

Класифікація підприємств ресторанного господарства при готелях. Основні групи приміщень підприємств ресторанного господарства та їхній зв'язок. Чинники, що визначають режим роботи підприємств ресторанного господарства в готелях. Основні вимоги до ресторану сучасного готелю. Розташування, дизайн і кухня ресторану. Організація роботи ресторану та вимоги до персоналу. Види сервісу і меню ресторану. Розмір та особливості меню. Основні види ресторанного сервісу. Види сніданків. Обслуговування номерів. Банкетна служба. Особливості організації та види банкетів у ресторані готелю.

Тема 20. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств

Сутність і визначення сучасних інформаційних технологій. Автоматизація управління діяльністю готелю. Інформаційний центр у готелі. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи бронювання готельних послуг. Мобільні додатки та інформаційні технології в організації обслуговування споживачів готельних послуг.

Тема 21. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств ресторанного господарства в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві, номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 22. Організація роботи обслуговуючих функціональних підрозділів готельних підприємств

Організація енергетичного господарства готельних підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного підприємства. Матеріально-технічна база готелю, її розвиток та джерела фінансування. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного підприємства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх проведення і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному підприємстві.

Організація санітарної служби в готельному підприємстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного підприємства. Договірні відносини з санітарно-епідеміологічними службами. Організація і методи проведення дезінфекції, дезінсекції, дератизації в приміщеннях готельного підприємства.

Тема 23. Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання систем опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи в готельних підприємствах. Обладнання сміттепроводу і експлуатація Підлогомийні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, за пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 24. Організація безпеки в готельних підприємствах

Технологія забезпечення безпеки готелю. Основні положення організації безпеки готелю. Системний підхід до організації безпеки. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку. Принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях. Вимоги до персоналу служби безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Контроль доступу в готель; комплекс заходів для протипожежного захисту; охоронна сигналізація і відеоспостереження. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю.

Тема 25. Особливості організації праці в готельному підприємстві

Особливості організації праці в готельному підприємстві. Професійно-кваліфікаційна-структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного підприємства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельне господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на готельних підприємствах, їх характеристика.

Структура робочого часу. Зміст, завдань і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного підприємства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готелю, режим праці адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного підприємства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Методи вивчення робочого часу. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка звітів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Розрахунок чисельності персоналу на підставі норм праці, вимоги щодо нормування праці в готельних підприємствах. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному підприємстві.

Рациональна організація праці – сутність, завдання. Система Тейлора – зразок організації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці.

Основні вимоги наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого «мікроклімату (температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища). Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці в готельних підприємствах.

Система норм праці: трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності. Основні завдання нормуванням праці в готельному підприємстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, демократичність. Особливості нормування праці в готельному підприємстві.

Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх тарифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2020/2021		2021/2022		2022/2023		2023/2024	
		осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна
Денна повна	Лекційні заняття		34	28					
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття		34	28					
	Лабораторні заняття			16					
	Курсова робота (проект)			30					
	Самостійна робота студентів		112	78					
	Усього годин		180	180					
Денна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Заочна повна	Лекційні заняття	4	2	8					
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття	2	4	8					
	Лабораторні заняття			6					
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів	84	84	158					
	Усього годин	90	90	180					
Заочна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								

4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Назви тем	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії	13	2		2		9							18	2				16						
Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства	20	4		4		12							18					18						
Тема 3. Історія розвитку готельної справи України	18	4		4		10							18					18						
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	14	2		2		10							18	2				16						
Тема 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення.	20	4		4		12							18			2		16						
Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств	18	4		4		10							16	2				14						
Тема 7. Класифікація готельних підприємств України	14	2		2		10							16			2		14						
Тема 8. Функціональна організація приміщень готельних підприємств	13	2		2		9							14					14						
Тема 9. Організація приміщень житлової групи	13	2		2		9							16			2		14						
Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств	17	4		4		9							14					14						

Назви тем	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств	20	4		4		12							14					14						
Тема 12. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах	10	2		2		6							13	2				11						
Тема 13. Організація роботи служби прийому і розміщення	12	2		2	2	6							13				2	11						
Тема 14. Організація обслуговування на житлових поверхах	12	2		2	2	6							13				2	11						
Тема 15. Клінінгові технології в готельних підприємствах	8	2		2		4							12					12						
Тема 16. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах	12	2		2	2	6							13			2		11						
Тема 17. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах	10	2		2		6							13	2				11						
Тема 18. Культура обслуговування в готельному підприємстві	10	2		2		6							13			2		11						
Тема 19. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах	12	2		2	2	6							13				2	11						
Тема 20. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств	12	2		2	2	6							13			2		11						
Тема 21. Організація продовольчого і матеріально-	10	2		2	2	4							13	2				11						

Назви тем	Обсяг у годинах																											
	денна форма												заочна форма															
	повна						скорочена						повна						скорочена									
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі								
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС				
технічного постачання в готельному підприємстві																												
Тема 22. Організація роботи обслуговуючих функціональних підрозділів готельних підприємств	8	2		2		4							12					12										
Тема 23. Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві	10	2		2		6							12					12										
Тема 24. Організація безпеки в готельних підприємствах	12	2		2	2	6							13	2				11										
Тема 25. Особливості організації праці в готельному підприємстві	12	2		2	2	6							14			2		12										
Курсова робота						30																						
Усього годин / кредитів ECTS		62		62	16	190								14		14	6	326										

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4928>

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії
Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Основні чинники формування середовища гостинності.
2. Характеристика ресурсів гостинності.
3. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності».
4. Складові концепції гостинності: гуманітарна, технологічна, функціональна, комерційна.
5. Поняття «готель», «готельна справа», «готельне господарство».
6. Поняття «готельний продукт» та його структурні елементи.

Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Історичні етапи розвитку сфери гостинності.
2. Характерні особливості та географія формування перших історичних типів засобів розміщення.
3. Історія виникнення закладів розміщення готельного типу у країнах Європи та США у XVI — поч. XX ст.
4. Зміни в розвитку готельної індустрії в другій половині XX ст. – на початку XXI ст.
5. Диверсифікація і поглиблення спеціалізації готельного попиту.
6. Особливості розвитку регіональних готельних ринків на сучасному етапі (Північна Америка; Європа; Азійсько-Тихоокеанський регіон; Близький Схід; Латинська Америка).

Тема 3. Історія розвитку готельної справи України

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Етапи становлення готельного господарства України.
2. Розвиток гостинності в XVI – XVIII ст.
3. Особливості розвитку готельного господарства України в XIX – на початку XX ст.
4. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні.
5. Міжнародні готельні мережі на українському ринку.
6. Українські готельні ланцюги.

Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Основні нормативно-правові документи з регулювання готельної діяльності в Україні.
2. Сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів.

3. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП).

4. Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

5. Процедура сертифікації готельних послуг в Україні.

6. Державне стимулювання пріоритетних напрямків розвитку готельного господарства.

Тема 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Транзитні підприємства готельного господарства (мотелі, кемпінги).
2. Концепція ділового готелю.
3. Курортні готельні підприємства.
4. Основні типи лікувально-оздоровчих готельних підприємств (санаторії, профілакторії, пансіонати та будинки відпочинку) та їх характеристика.
5. Характеристика готельних підприємств для масового туризму.
6. Спеціалізовані туристичні готелі (хостели, ротелі, ботелі, флотелі, лотелі і т.д.) - їх призначення і функції.

Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО.
2. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу.
3. Підходи до класифікації готельних підприємств в міжнародних готельних ланцюгах.

Тема 7. Класифікація готельних підприємств України

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Етапи створення системи класифікації готелів в Україні.
2. Групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачені ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
3. Загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачені ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
4. Порядок встановлення категорійності готельного номера.

Тема 8. Функціональна організація приміщень готельних підприємств

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Функціональне зонування та організаційний зв'язок між групами приміщень готелю.
2. Склад приміщень готельного господарства і схеми їх функціональної організації.

3. Категорія готелю (діловий, курортний, сімейний, санаторій, транзитний та ін.) і функціональні фактори при проектуванні його приміщень.

Тема 9. Організація приміщень житлової групи

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Основні вимоги до організації номерного фонду.
2. Категорії номерів та їх характеристики.
3. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі їх призначення і обладнання.
4. Коридори – головний комунікаційний вузол готелю.
5. Холи і вітальні – призначення, вимоги до просторової організації та обладнання.

Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Організація приміщень побутового, господарського і складського призначення.
2. Приміщення культурно-масового обслуговування.
3. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування.
4. Організація приміщень закладів ресторанного господарства при готелі.
5. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Готельне підприємство як складний архітектурно-плановий об'єкт
Історія розвитку архітектурних форм готельних будівель.
2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.
3. Фресковий живопис, мозаїка, вітражі, настінна пластика в інтер'єрі.
4. Етностилі в оформленні інтер'єрів готельних комплексів.
5. Сучасні тенденції декоративного оформлення інтер'єру підприємств готельного господарства.
6. Фітодизайн в інтер'єрі готельних підприємств.

Тема 12. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд»
2. Технологія бронювання готельних послуг.
3. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації туристських груп.
4. Процедури від'їзду. Технологія виписки та оплати рахунку

Тема 13. Організація роботи служби прийому і розміщення

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Технологія роботи співробітників служби прийому і розміщення.
2. Документальне забезпечення процесу обслуговування туристів службою прийому і розміщення.
3. Організація зберігання цінних речей клієнтів готелю.
4. Порядок збереження і повернення забутих речей.
5. Сутність технологічної операції «Нічний аудит».

Тема 14. Організація обслуговування на житлових поверхах

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Самообслуговування на житлових поверхах.
2. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання.
3. Шляхи підвищення якості надання готельних послуг у номерах.
4. Організація виїзду клієнтів із номерів.

Тема 15. Клінінгові технології в готельних підприємствах

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Технологія клінінгових робіт навколишньої території.
2. Технологія клінінгових робіт у житлових групах приміщень.
3. Технологія клінінгових робіт у приміщеннях загального користування.
4. Особливості комплектування візка покоївки.
5. Організація робіт з ведення білизняного господарства.
6. Клінінг: проблеми та перспективи вдосконалення у готельних підприємствах.

Тема 16. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Основні ланки технологічного циклу надання додаткових послуг в готельному підприємстві.
2. Взаємозалежність асортименту додаткових послуг і спеціалізації готельного підприємства.
3. Інноваційні додаткові послуги в готельних підприємствах.

Тема 17. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Вимоги до організації інформаційного обслуговування в готельних підприємствах.
2. Інформаційні потоки в системі управління готелем.
3. Інформаційний центр у готелі: функції та особливості організації роботи.

Тема 18. Культура обслуговування в готельному підприємстві

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Поняття корпоративна культура, культура обслуговування, культура сервісу.
2. Психологічний, етичний, естетичний, організаційно-технічний аспекти культури сервісу.

3. Культура ділового спілкування в готельній сфері.
4. Професійної етики працівників та її роль у формуванні іміджу підприємства індустрії гостинності.
5. Методи підвищення якості культури обслуговування готельного підприємства.

Тема 19. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Організаційно-функціональна структура служби харчування в готелях.
2. Види сніданків у готельних підприємствах.
3. Особливості видів сервісу залежно від контингенту гостей.
4. Умови харчування споживачів готельних послуг у закладах ресторанного господарства.
5. Технологія обслуговування у номерах.
6. Особливості та форми обслуговування банкетів і прийомів.

Тема 20. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Системи автоматизації управління діяльністю готелю.
2. Інтернет системи бронювання готельних послуг (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan).

Тема 21. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Організаційна структура і функції служби матеріально-технічного забезпечення готельного підприємства.
2. Матеріальна відповідальність в готелі.
3. План матеріально-технічного забезпечення готельних підприємств.
4. Інвентаризація в готельному підприємстві, її види, порядок проведення, оформлення документації.
5. Порядок регулювання різниць, виявлених в результаті проведення інвентаризації в готелі.

Тема 22. Організація роботи обслуговуючих функціональних підрозділів готельних підприємств

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Основні санітарно-гігієнічні вимоги до складського господарства.
2. Типи складських приміщень готелю та їх характеристики.
3. Особливості організації тарного господарства в готелі.
4. Особливості організації експлуатації матеріально-технічної бази готельного підприємства.
5. Організаційна структура транспортного господарства в готельному підприємстві.
6. Організація метрологічної служби в готельному підприємстві.

7. Організація санітарної служби в готельному господарстві.
8. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельних підприємств.

Тема 23. Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Фактори створення сприятливого мікроклімату в приміщеннях готелю.
2. Вимоги до організації функціонування і санітарно-технічного устаткування готельних підприємств.
3. Основні інженерно-технічні системи готелів.
4. Системи вентиляції і кондиціонування повітря.
5. Організація системи освітлення в готельних приміщеннях.
6. Особливості організації інженерно-технічної експлуатації ліфтів у готельному підприємстві.

Тема 24. Організація безпеки в готельних підприємствах

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Системний підхід до організації безпеки в готельному підприємстві.
2. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки.
3. Комплекс технічних засобів безпеки у готелі.
4. Організація пожежної безпеки.
5. Охорона праці в готельних підприємствах.
6. Економічна безпека готельного підприємства.

Тема 25. Особливості організації праці в готельному підприємстві

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Поняття «посадова інструкція», «функціональні обов'язки», «кваліфікаційні вимоги».
2. Особливості функціонування кадрової служби в готелі.
3. Характеристика основних груп працівників готельно підприємства за функціональними обов'язками.
4. Форми організації праці в готельних підприємствах.
5. Кваліфікаційні вимоги до персоналу готельних підприємств.
6. Тренінги персоналу. Функції навчально-тренінгового центру в готелі.
7. Характеристика режимів робочого часу адміністрації та менеджерів вищої ланки готельного підприємства.
8. Методика і техніка вивчення робочого часу обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу готельного підприємства.
9. Методика складання графіків робочого часу працівників готельного господарства.
10. Принципи нормування праці в готельному підприємстві.
11. Методи встановлення норм праці в готельному підприємстві.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:

<http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4928>

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Навчальним планом передбачено виконання курсової роботи. Порядок її виконання та критерії оцінювання наведено у відповідних методичних вказівках на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4928>.

Організація курсового проектування регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про організацію виконання та захисту курсових робіт (проектів);
- Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у творах працівників і здобувачів вищої освіти Харківського торговельно-економічного інституту Київського національного торговельно-економічного університету.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

2 семестр 2020/2021 н.р.

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2
1.2	<i>Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	4	4
1.3	<i>Тема 3. Історія розвитку готельної справи України</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	4	4
1.4	<i>Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2
1.5	<i>Тема 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення.</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	4
	Тестування на Порталі	4	4

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1.6	<i>Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств</i>		
	Виконання практичної роботи	2	4
	Тестування на Порталі	4	4
1.7	<i>Тема 7. Класифікація готельних підприємств України</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Виконання практичної роботи	2	4
	Тестування на Порталі	4	4
1.8	<i>Тема 8. Функціональна організація приміщень готельних підприємств</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2
1.9	<i>Тема 9. Організація приміщень житлової групи</i>		
	Виконання практичної роботи	2	4
	Тестування на Порталі	2	2
1.10	<i>Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств</i>		
	Виконання практичної роботи	2	4
	Тестування на Порталі	4	4
1.11	<i>Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств</i>		
	Виконання практичної роботи	2	4
	Тестування на Порталі	4	4
1.12	<i>Додаткові бали</i>	10	10
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	20	20
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (ситуаційне завдання)	10	10
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (ситуаційне, завдання)	10	10
3	Оцінка з дисципліни	100	100

3 семестр 2021/2022 н.р.

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 12. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	1	2
1.2	<i>Тема 13. Організація роботи служби прийому і розміщення</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	5
	Тестування на Порталі	2	3
1.3	<i>Тема 14. Організація обслуговування на житлових поверхах</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	5
	Тестування на Порталі	2	3
1.4	<i>Тема 15. Клінінгові технології в готельних підприємствах</i>		
	Вирішення ситуаційного завдання	2	
	Тестування на Порталі	2	3

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	денна
		60	60
1.5	<i>Тема 16. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	
	Виконання практичної роботи		3
	Тестування на Порталі	2	2
1.6	<i>Тема 17. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	1	2
1.7	<i>Тема 18. Культура обслуговування в готельному підприємстві</i>		
	Вирішення ситуаційного завдання	2	3
	Тестування на Порталі	2	2
1.8	<i>Тема 19. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	5
	Тестування на Порталі	2	2
1.9	<i>Тема 20. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	
	Виконання практичної роботи		3
	Тестування на Порталі	2	2
1.10	<i>Тема 21. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	
	Тестування на Порталі	2	3
1.11	<i>Тема 22. Організація роботи обслуговуючих функціональних підрозділів готельних підприємств</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	1	2
1.12	<i>Тема 23. Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві</i>		
	Вирішення ситуаційного завдання	2	
	Тестування на Порталі	1	2
1.13	<i>Тема 24. Організація безпеки в готельних підприємствах</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	
	Тестування на Порталі	2	3
1.14	<i>Тема 25. Особливості організації праці в готельному підприємстві</i>		
	Виконання лабораторної роботи	3	
	Виконання практичної роботи		3
	Тестування на Порталі	2	2
1.1	<i>Додаткові бали</i>	10	10
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	20	20
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (ситуаційне завдання)	10	10
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (ситуаційне, завдання)	10	10
3	Оцінка з дисципліни	100	100

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

8.1. Основні джерела інформації

1. Левицька І. В. Готельна справа : навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
2. Організація готельного господарства : підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський. – Харків : Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2015. – 752 с.
4. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. – 224 с.
5. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 412 с.

8.2. Додаткові джерела інформації

6. Асоціація індустрії гостинності України [Електронний ресурс] : [офіційний сайт Асоціації індустрії гостинності України]. – Режим доступу: <https://aigu.org.ua/>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.
7. Бовш Л. А. Макроекономічна нестабільність та її вплив на діяльність підприємств готельного господарства України / Л. А. Бовш // Актуальні проблеми економіки. – 2015. – № 11. – С. 172-180.
8. Бойко М. Г. Суб'єктні технології у готельному бізнесі / М. Г. Бойко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2016. – № 4. – С. 104-113.

9. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1. – С. 331–338.

10. Всі готелі України [Електронний ресурс] : [сайт інформаційної бази готелів України]. – Режим доступу: http://www.ukraine.turmir.com/ua_cat_39.html. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

11. Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине и мире [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельно-ресторанного бізнесу]. – Режим доступа : <http://www.hotelbiz.com.ua>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

12. Довгаль Г. В., Данько Н. І. Розвиток готельно-ресторанного та санаторно-курортного комплексу як складова інтенсифікації економіки України / Г. В. Довгаль, Н. І. Данько // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. – 2013. - № 1 – С. 115- 118.

13. Журнал Академия гостеприимства [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу про готельний бізнес]. – Режим доступу: <http://www.hotel-rest.com.ua>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

14. Завідна Л. Д. Аналіз, проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні / Л. Д. Завідна // Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова. – 2015. – Т. 20. Вип. 3. – С. 91 – 95.

15. Клапчук В. М. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник / В. М. Клапчук, Л. Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.

16. Колективні засоби розміщування в Україні у 2017 році : статистичний збірник. – Київ : Державна служба статистики України, 2018. – 142 с.

17. Малюга Л. М. Формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Л. М. Малюга // Економіка і суспільство. – 2016. – Вип. 5. – С. 216 – 219.

18. Мельниченко С. В. Міжнародні готельні мережі на національному ринку / С. В. Мельниченко // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. – 2016. – № 2. – С. 42-53.

19. Мережа готелів Premier Hotels and Resorts [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.premier-hotels.com.ua>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

20. Полтавська О. В. Продуктивність праці персоналу підприємств готельного господарства України / О. В. Полтавська // Економіка & держава. – 2015. – № 1. – С.107-111.

21. Полтавська О. В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства / О. В. Полтавська // Економіка & держава. – 2016. – № 11. – С. 25-29.

22. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.

23. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія/ за редакцією А. Ю. Парфіненка.-Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412 с.

24. Хостели в Україні. Всеукраїнська молодіжна хостел асоціація [Електронний ресурс] : [сайт громадської організації]. – Режим доступу: <http://www.hihostels.com.ua>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

25. Amadeus. Hospitality [Електронний ресурс] : [сайт компанії Amadeus]. – Режим доступу: <https://amadeus.com/en/industries/hospitality>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

26. Hoteza Mobile [Електронний ресурс] : [веб-сайт мобільного додатку для готельного бізнесу]. – Режим доступу: <https://hoteza.com/mobile.html>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

27. ProHotelia. Гостиничний бізнес [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельного бізнесу]. – Режим доступу: <http://www.prohotelia.com.ua>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

28. Opera Hotel [Електронний ресурс] : [веб-сайт системи автоматизації готельного бізнесу]. – Режим доступу: <https://www.softwaresuggest.com/opera-hotel>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

29. SERVIO HMS [Електронний ресурс] : [веб-сайт системи автоматизації готельного бізнесу]. – Режим доступу: <https://expertsolution.com.ua/modul-servio-hms>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.

30. ULTRA готель [Електронний ресурс] : [веб-сайт системи автоматизації закладів розміщення]. – Режим доступу: <https://ultra-company.com/hotel/>. – Станом на 11.01.2021. – Назва з екрана.