

Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора з науково-педагогічної роботи ХТЕІ КНТЕУ

 А. В. Катаєв
«31»  2018 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ГОТЕЛЬНА СПРАВА

(повна назва навчальної дисципліни)

Для підготовки
студентів освітнього
ступеня

бакалавр

(бакалавр чи магістр)

року набору

2017

галузі знань

24 «Сфера обслуговування»

(шифр і назва галузі знань)

спеціальності

241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і найменування спеціальності)

напряму підготовки

(шифр і найменування напряму підготовки)

спеціалізації

241 «Готельно-ресторанна справа»

(найменування спеціалізації)

Харків, 2018 рік

Розробник Бабаєва Олена Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

(посада повністю)

кандидат географічних наук

(науковий ступінь, вчене звання повністю)

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
туристичного та готельного бізнесу

(назва кафедри)

протокол № 1 від 30.08. 2018 р.

Зав. кафедри


(підпис)

О. В. Бервено
(ініціали та прізвище)

Програму розглянуто та схвалено на засіданні методичної комісії факультету
готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

(назва факультету)

протокол № 1 від 31.08 2018 р.

Голова методичної комісії


(підпис)

М. М. Паньків
(ініціали та прізвище)

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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

Метою викладання навчальної дисципліни є набуття майбутніми фахівцями теоретичних професійних знань щодо основ функціонування підприємств готельної індустрії, сучасного ринку готельних послуг, формування практичних навичок 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 «Безпека життєдіяльності», «Охорона праці» та є основою для подальшого засвоєння професійних навчальних дисциплін, таких як «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Організація туризму».

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 1. Здатність до ініціативності, відповідальності та навичок безпечної діяльності відповідно до профілю роботи, галузових норм і правил, а також необхідного рівня індивідуального та колективного рівня безпеки у надзвичайних ситуаціях.

ЗК 3 Здатність до застосовування концептуальних і базових знань, розуміння предметної області і професії.

ЗК 7. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 9. Цінування та повага до різноманітності та мультикультурності.

фахових компетентностей:

ФК 1. Здатність організовувати та координувати сервісну виробничу та технологічну діяльність.

ФК 5. Вміння визначати функціональні області об'єктів готельного та ресторанного бізнесу та зв'язки між ними.

ФК 6. Здатність використовувати технології виробництва, організації обслуговування і реалізації послуг.

ФК 7. Здатність оцінювати і забезпечувати якість виконуваних робіт.

ФК 12. Здатність обирати і використовувати програмне забезпечення для вирішення типових прикладних задач.

ФК 13. Уміння ідентифікувати, класифікувати і описувати роботу сервісних систем шляхом використання аналітичних методів.

ФК 14. Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні об'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

програмних результатів навчання:

ПРН 1. Знання закономірностей функціонування об'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 2. Знання та розуміння сервісної діяльності, технології виготовлення ресторанної продукції, проектування готельних послуг, маркетингу в готельному та ресторанному бізнесі.

ПРН 5. Знання та розуміння процесів розроблення готельних та ресторанних послуг, організації обслуговування споживачів.

ПРН 6. Знання та розуміння стандартизації послуг, сервісних методик і процедур у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 11. Здатність організовувати і контролювати виконання виробничої та експлуатаційної програми, організовувати матеріально-технічне забезпечення сервісних процесів.

ПРН 12. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання для бізнес-процесів.

ПРН 18. Здатність демонструвати розуміння основних засад безпеки життя.

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.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, обслуговування, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість перебування гостей.

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.

Тенденції 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-монгольської навали 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, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

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: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації.

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

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

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 готельних господарств, критерії класифікації готельного господарства України. 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 господарств 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

вестибulyнної 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 вестибulyнної групи. Приміщення вестибulyнної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибulyнної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибulyнної 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 господарства, 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; казино; 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. 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 дезінфекція 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 13. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

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 посередньому 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 14. 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 15. 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 16. 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 17. 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, др 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 18. 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 вміння.

Тема 19. 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 20. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах

Класифікація підприємств харчування при готелях. Основні групи приміщень підприємств харчування та їхній зв'язок. Чинники, що визначають режим роботи підприємств харчування 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 21. 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 22. 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 громадського харчування 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 23. Організація складського і тарного господарства

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів, природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків, механізація і автоматизація вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.

Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

Тема 24. Організація роботи обслуговуючих функціональних підрозділів готельних підприємств

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація – транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

Організація енергетичного господарства 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, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного підприємства.

Тема 25. Організація санітарно-технічного і 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. Сміттєпроводи в готельних підприємствах. Обладнання сміттєпроводу 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 26. 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 27. 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.

Тема 28. Робочий час працівників. Раціональна організація і нормування праці в готельних підприємствах

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.

Раціональна організація праці - суть, 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. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Назви тем	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усь- го	у тому числі					усь- ого	у тому числі					усь- го	у тому числі					усь- го	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	14	4		4		6							14	1		1		12						
Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства	18	4		4		10							19	1		1		17						
Тема 3. Історія розвитку готельної справи України	12	2		2		8							24	1		1		22						
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	16	4		4		8							16	1		1		14						
Тема 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення.	14	4		4		6							24	1		1		22						
Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств	14	2		2		10							23	1		1		21						
Тема 7. Класифікація готельних підприємств України	10	2		2		6							20	1		1		18						
Тема 8. Функціональна організація приміщень	14	4		4		6							27	2		2		23						

Назви тем	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усь- го	у тому числі					усь- ого	у тому числі					усь- го	у тому числі					усь- го	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
готельних підприємств																								
Тема 9. Організація приміщень житлової групи	16	4		4		8							17	2		1		14						
Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств	18	4		4		10							20	2		2		16						
Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств	16	4		4		8							17	2		1		14						
Тема 12. Клінінгові технології в готельних підприємствах	18	4		4		10							19	1		1		17						
Усього	180	42		42		96							240	16		14		210						
Тема 13. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	4	2				2							10	1		1		8						
Тема 14. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах	6	2		2		2							6	1				5						
Тема 15. Організація роботи служби прийому і розміщення	5	2		2		1							9			1		8						
Тема 16. Організація обслуговування на житлових поверхах	9	4		4		1							9			1		8						

Назви тем	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усь- го	у тому числі					усь- ого	у тому числі					усь- го	у тому числі					усь- го	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 17. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах	10	4		4		2							10	1				9						
Тема 18. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах	5	2		2		1							5					5						
Тема 19. Культура обслуговування в готельному підприємстві	10	4		4		2							10					10						
Тема 20. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах	6	2		2		2							6					6						
Тема 21. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств	5	2		2		1							5	1		1		3						
Тема 22. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві	6	2		2		2							6					6						
Тема 23. Організація складського і тарного господарства	6	2		2		2							6					6						
Тема 24. Організація	5	2		2		1							10			1		9						

[illegible]

4.2. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки											
		2015/2016		2016/2017		2017/2018		2018/2019		2019/2020		2020/2021	
		осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна
Денна повна	Лекційні заняття							42	40				
	Семінарські заняття												
	Практичні заняття							42	38				
	Лабораторні заняття												
	Курсова робота (проект)								30				
	Самостійна робота студентів							96	27				
	Усього годин							180	135				

[illegible]

Заочна повна	Лекційні заняття							10	6	6			
	Семінарські заняття												
	Практичні заняття							8	6	6			
	Лабораторні заняття												
	Курсова робота (проект)												
	Самостійна робота студентів							102	108	108			
	Усього годин							120	120	120			

[illegible]

5. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ, СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) І ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

5.1. Теми лекційних занять

Тема дисципліни	Тема лекції	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії	Теоретичні засади сфери гостинності.	2		1	
	Основні поняття і категорії	2			
Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства	Еволюція готельної справи.	2		1	
	Історія розвитку світового готельного господарства	2			
Тема 3. Історія розвитку готельної справи України	Історія розвитку готельної справи України	2		1	
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	2		1	
	Категорії стандартів	2			
Тема 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення.	Фактори типізації готельних підприємств.	2		1	
	Характеристика основних типів засобів розміщення.	2			
Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств	Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств	2		1	
Тема 7. Класифікація готельних підприємств України	Класифікація готельних підприємств України	2		1	
Тема 8. Функціональна організація приміщень готельних підприємств	Функціональна організація приміщень готельних підприємств	2		2	
	Схеми функціональної організації приміщень	2			
Тема 9. Організація приміщень житлової групи	Організація приміщень житлової групи	2		2	
	Комплекс побутових приміщень	2			
Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств	Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств	2		2	
	Організація приміщень вестибюльної групи	2			

Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств	Архітектура готельних підприємств	2		2	
	Особливості інтер'єру готельних підприємств	2			
Тема 12. Клінінгові технології в готельних підприємствах	Клінінгові технології в готельних підприємствах	2		1	
	Клінінгові роботи в номерах	2			
Тема 13. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2		1	
Тема 14. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах	Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах	2		1	
Тема 15. Організація роботи служби прийому і розміщення	Організація роботи служби прийому і розміщення	2			
Тема 16. Організація обслуговування на житлових поверхах	Організація обслуговування на житлових поверхах	2			
	Основні обов'язки служби обслуговування	2			
Тема 17. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах	Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах	2		1	
	Характеристика додаткових послуг	2			
Тема 18. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах	Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах	2			
Тема 19. Культура обслуговування в готельному підприємстві	Культура обслуговування в готельному підприємстві	2			
	Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю	2			
Тема 20. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах	Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах	2			
Тема 21. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств	Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств	2		1	
Тема 22. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві	2			
Тема 23. Організація складського і тарного господарства	Організація складського і тарного господарства	2			

Тема 24. Організація роботи обслуговуючих господарств	Організація роботи обслуговуючих господарств	2			
Тема 25. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві	Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві	2		1	
	Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві	2			
Тема 26. Організація безпеки в готельних підприємствах	Організація безпеки в готельних підприємствах	2			
Тема 27. Особливості організації праці в готельному підприємстві.	Особливості організації праці в готельному підприємстві.	2			
Тема 28. Робочий час працівників готельного підприємства. Рациональна організація і нормування праці в готельних підприємствах.	Робочий час працівників готельного підприємства. Рациональна організація і нормування праці в готельних підприємствах.	2		1	
Усього		82		22	

5.2. Теми семінарських занять

Тема дисципліни	Тема семінарського заняття	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Усього	Не передбачені				

5.3. Теми практичних занять

Тема дисципліни	Тема практичного заняття	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії	Теоретичні засади сфери гостинності.	2		1	
	Основні поняття і категорії	2			
Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства	Еволюція готельної справи.	2		1	
	Історія розвитку світового готельного господарства	2			

Тема 3. Історія розвитку готельної справи України	Історія розвитку готельної справи України	2		1	
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	2		1	
	Категорії стандартів	2			
Тема 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення.	Фактори типізації готельних підприємств.	2		1	
	Характеристика основних типів засобів розміщення.	2			
Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств	Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств	2		1	
Тема 7. Класифікація готельних підприємств України	Класифікація готельних підприємств України	2		1	
Тема 8. Функціональна організація приміщень готельних підприємств	Функціональна організація приміщень готельних підприємств	2		2	
	Схеми функціональної організації приміщень	2			
Тема 9. Організація приміщень житлової групи	Організація приміщень житлової групи	2		1	
	Комплекс побутових приміщень	2			
Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств	Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств	2		2	
	Організація приміщень вестибюльної групи	2			
Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств	Архітектура готельних підприємств	2		1	
	Інтер'єр готельних підприємств	2			
Тема 12. Клінінгові технології в готельних підприємствах	Клінінгові технології в готельних підприємствах	2		1	
	Клінінгові роботи в номерах	2			
Тема 13. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві			1	
Тема 14. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах	Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах	2			
Тема 15. Організація роботи служби прийому і розміщення	Організація роботи служби прийому і розміщення	2		1	

Тема 16. Організація обслуговування на житлових поверхах	Організація обслуговування на житлових поверхах	2		1	
	Основні обов'язки служби обслуговування	2			
Тема 17. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах	Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах	2			
	Характеристика додаткових послуг	2			
Тема 18. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах	Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах	2			
Тема 19. Культура обслуговування в готельному підприємстві	Культура обслуговування в готельному підприємстві	2			
	Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю	2			
Тема 20. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах	Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах	2			
Тема 21. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств	Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств	2		1	
Тема 22. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві	2			
Тема 23. Організація складського і тарного господарства	Організація складського і тарного господарства	2			
Тема 24. Організація роботи обслуговуючих господарств	Організація роботи обслуговуючих господарств	2		1	
Тема 25. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві	Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві	2			
	Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві	2			
Тема 26. Організація безпеки в готельних підприємствах	Організація безпеки в готельних підприємствах	2			

Тема 27. Особливості організації праці в готельному підприємстві.	Особливості організації праці в готельному підприємстві.	2			
Тема 28. Робочий час працівників готельного підприємства. Раціональна організація і нормування праці в готельних підприємствах.	Робочий час працівників готельного підприємства. Раціональна організація і нормування праці в готельних підприємствах.	2		1	
Усього		80		20	

5.4. Теми лабораторних занять

Тема дисципліни	Тема лабораторного заняття	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Усього	Не передбачені				

6. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

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.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з опрацювання та вивчення рекомендованої літератури.
3. Вивчення основних термінів та понять рекомендованої літератури.
4. Підготовка до практичних занять, дискусій, роботи в малих групах, тестування.
5. Підготовка з обраної теми доповіді, презентації.
6. Контрольна перевірка особистих знань, запитання для самоконтролю.
7. Написання контрольної роботи для студентів заочної форми навчання.

Для самостійного вивчення студентам пропонуються наступні питання:

Тема 1.

1. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування.
2. Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.
3. Типи організаційних структур підприємств індустрії гостинності.
4. Форми управління підприємств готельного господарства.

Тема 2.

1. Тенденції розвитку світового готельного господарства
2. Готельна база світу за регіонами: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму.
3. Найбільші готельні об'єднання світу

Тема 3.

1. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні.
2. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.
3. Міжнародні готельні мережі на українському ринку.

Тема 4.

1. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму.
2. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації.
3. Створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій
4. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Тема 5.

1. Закордонний досвід типізації готелів.

2. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

Тема 6.

1. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО

2. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Тема 7.

1. Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок».

2. Основні вимоги до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

3. Порядок встановлення категорійності номера

4. Групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачені ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Тема 8.

1. Склад приміщень засобу розміщення залежно від його типу і місткості.

2. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

3. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості.

4. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення

Тема 9.

1. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання.

2. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 10.

1. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням.

2. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт.

3. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування

4. Обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, змагань, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

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

Тема 11.

1. Інтер'єр як художня композиція.

2. Габарити функціональних зон та проходів.

3. Композиційні прийоми озеленення приміщень.

4. Принципи створення композицій з кімнатних рослин.

5. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Тема 12.

1. Види клінінгових робіт на навколишній території підприємств готельного господарства.

2. Основні вимоги до клінінгових робіт у різні періоди року: взимку, навесні, літом, восени.
3. Вимоги до утримання зелених насаджень.
4. Послідовність клінінгових робіт у номерах готельного підприємства.
5. Контроль якості клінінгу і утримання житлового фонду готельного підприємства.
6. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання клінінгових робіт.
7. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.
8. Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу в готельному господарстві.

Тема 13.

1. Розширення асортименту послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.
2. Соціально-культурні послуги.
3. Нематеріальні послуги.

Тема 14.

1. Поділ готельних служб на Front office. Back of the house.
2. Вимоги до персоналу контактних служб готелю.

Тема 15.

1. Характеристика основних положень прийому гостя.
2. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу.
3. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі.
4. Автоматизація робочого місця порт'є.

Тема 16.

1. Організація роботи та основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях.
2. Підготовка поверхів до поселення мешканців.
3. Оснащення приміщень житлового фонду.
4. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.

Тема 17.

1. Додаткові послуги, що надаються безкоштовно.
2. Порядок користування предметами побутового призначення і господарчого призначення.

Тема 18.

1. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телефакс, преса, телефонний зв'язок.
2. Правила прийому телефонних дзвінків.

Тема 19.

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві.
2. Культура поведінки працівників готелю.

Тема 20.

1. Основні вимоги до ресторану сучасного готелю.
2. Розмір та особливості меню.
3. Види сніданків у готельних підприємствах
4. Технологія обслуговування у номерах.

Тема 21.

1. Сучасні системи бронювання готельних послуг.
2. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності.

Тема 22.

1. Основні функції служб продовольчого постачання.
2. Форми і засоби постачання товарів.
3. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання, заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 23.

1. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів.
2. Порядок прийняття тари та звітності.
3. Шляхи зниження видатків по тарі.

Тема 24.

1. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю.
2. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання.
3. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території.
4. Договірні відносини з санітарно-епідеміологічними службами.

Тема 25.

1. Каналізація. Вимоги до системи каналізації.
2. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом.
3. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах.

Тема 26.

1. Основні положення організації безпеки готелю.
2. Системний підхід до організації безпеки.
3. Економічна безпека готелю.

Тема 27.

1. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».
2. Форми організації праці на готельних підприємствах, їх характеристика.
3. Кваліфікаційні вимоги до персоналу готельних підприємств.
4. Тренінги персоналу. Функції навчально-тренінгового центру в готелі.

Тема 28.

1. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці.
2. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного підприємства.
3. Методи вивчення робочого часу.
4. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж.

5. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії.
6. Методи встановлення норм праці.
7. Естетика праці.
8. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці в готельних підприємствах.

7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Навчальним планом передбачено виконання курсової роботи для студентів денної форми навчання. Порядок її виконання та критерії оцінювання наведено у відровідних методичних вказівках [4].

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.

8. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

8.1. Схема нарахування балів для студентів денної форми навчання

Навчальні роки	Поточний контроль (максимум 60 балів, мінімум 34)									Підсум-ковий контроль	Сума
	Усьо-го	у тому числі за темами									
		Тема 1	Тема 2-3	Тема 4-5	Тема 6-7	Тема 8	Тема 9-10	Тема 11	Тема 12		
2018-2019 осінній семестр	60	5	10	15	5	5	10	5	5	40	100
Навчальні роки	Усьо-го	Тема 13	Тема 14	Тема 15-18	Тема 19	Тема 20	Тема 21	Тема 22-25	Тема 26-28	Підсум-ковий контроль	Сума
2018-2019 весняний семестр	60	5	5	15	5	5	5	10	10	40	100

8.2. Схема нарахування балів для студентів заочної форми навчання

Навчальні роки	Поточний контроль (максимум 60 балів, мінімум 34)					Підсум-ковий контроль	Сума
	Усьо-го	у тому числі за видами активності					
		Підготовка доповіді з мультимедійною презентацією	Тестування	Виконання контрольної роботи	Додаткові бали		
2018-2019 весняний семестр	60	15	10	30	5	40	100
2019-2020 осінній семестр	60	15	10	30	5	40	100

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовуються такі форми та методи оцінювання:

Поточний контроль:

- для студентів денної форми навчання: оцінювання на практичних заняттях, поточне тестування, виконання контрольної аудиторної роботи;
- для студентів заочної форми навчання: виконання індивідуальної контрольної роботи, участь у аудиторних заняттях, тестування.

Підсумковий контроль:

- для студентів денної форми навчання: письмовий екзамен;
- для студентів заочної форми навчання: письмовий екзамен.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

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

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА (ОСНОВНА, ДОПОМІЖНА)

10.1. Основна література

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 448 с.
2. Клапчук В. М. Туризм і готельне господарство світу та України: історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : навчально-методичний посібник / В. М. Клапчук, Л. В. Польова. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 408 с.
3. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навчальний посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
4. Паньків М. М. Готельна справа : методичні вказівки з виконання курсової роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / М М Паньків – Харків, 2018. – 36 с. – Рукопис.

10.2. Допоміжна література

1. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – Київ : Знання, 2011. – 366 с.
2. Левицька І. В. Готельна справа : навчальний посібник / І. В. Левицька, І. В. Корж, Н. В. Онишук. – Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
3. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – Київ : Центр навчальної літератури, 2013. – 348 с.
4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.

11. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Департамент туризму та курортів МЕРіТ України [Електронний ресурс] : [сайт урядової організації]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua>. – Станом на 31.08.2018. – Назва з екрану.
2. Перелік санаторно-курортних закладів у розрізі профілів медичної реабілітації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.fssu.gov.ua/fse/control/main/uk/publish/article/952253>. – Станом на 31.08.2018. – Назва з екрану.
3. Мотель, ботель, флотель и другие типы отелей [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://losangeles.zagranitsa.com/article/1437/motel-botel-flotel-tipu-otelei>. – Станом на 31.08.2018. – Назва з екрану.
4. Готель Premier Palace Hotel Kharkiv [Електронний ресурс] : [офіційний сайт]. – Режим доступу: <https://kharkiv-palace.phnr.com/>. – Станом на 31.08.2018. – Назва з екрану.

5. Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине и мире [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті і актуальні новини в сфері готельно-ресторанного бізнесу]. – Режим доступу : <http://www.hotelbiz.com.ua>. – Станом на 31. 08. 2018. – Назва з екрану.
6. ProHotelia. Гостиничный бизнес [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельного бізнесу]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com/>. – Станом на 31.08.2018. – Назва з екрану.