

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

_____ **Олег КИРИЧЕНКО**

" _____ " _____ 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь _____

бакалавр

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність _____

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма _____

**Готельно-ресторанна справа
наказ № 34–02 від 25.04.2024**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

Статус навчальної дисципліни _____

обов'язкова

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання: _____

українська

Дніпро – 2024

Організація готельного господарства» // Робоча програма навчальної дисципліни. Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 15 с.

РОЗРОБНИК(-И): Тесленко Т. В. доцент, доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук; Лисенко О. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук.

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в освітньому процесі протягом 5 років. 22.08. 2024 р., протокол №12.

Метою викладання дисципліни «Організація готельного господарства» є освоєння теоретичних положень і прикладних питань функціонування готельних підприємств, вивчення механізму функціонування сучасного ринку готельних послуг, основ організації діяльності готелів і готельних комплексів. Набуття спеціальних знань та практичних навичок у сфері готельної справи з урахуванням аналізу успішної діяльності підприємств індустрії готельно-ресторанного сервісу, використанні організаційно-економічних форм і методів ефективної організації готельної діяльності.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни знання з дисциплін: «Вступ до гостинності», «Інформаційне забезпечення готельно-ресторанного та туристичного бізнесу», «Проектування об'єктів готельно-ресторанного

господарства.

Результати вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства», формуються наступні компетентності:

Набуті компетентності:

ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК14. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію.

СК3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання

РН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 7. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 25. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. Толерантно ставитися до осіб, що мають інші соціокультурні, гендерно-вікові відмінності, осіб з інвалідністю.

РН 26. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати професійної діяльності відповідно до чинних законодавчих, нормативно-правових актів щодо забезпечення діяльності закладів гостинності, відпочинку й оздоровлення.

Результати вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні **знати:**

1. зміст ключових понять і категорій готельної діяльності;
2. класифікацію готелів та інших засобів розміщення;
3. класифікацію готельних підприємств та номерів в Україні;
4. теоретичні, організаційно-правові і методичні основи організації готельної справи;
5. основоположні документи, що регламентують становлення і розвиток готельних підприємств;
6. форми державного і міжнародного регулювання готельної справи та ін.;
7. фактори і тенденції розвитку готельної індустрії;
8. інфраструктуру готельно-туристичного комплексу;
9. типологію і системи класифікації засобів розміщення;
10. посадові інструкції персоналу готельних комплексів;
11. планування готельних об'єктів, основні їх фонди, об'ємно-планувальні рішення готелів;
12. види і характеристики суспільної і житлової частини готелю;
13. інженерне устаткування, телекомунікаційні системи;
14. професійне технологічне устаткування;

вміти:

1. використовувати основи теорії і практики готельного сервісу;
2. оцінювати структуру і динаміку потреб ринку;
3. розвивати здібності до організації функціонування підприємств різних типів і організаційно-правових форм;
4. використовувати найбільш ефективні прийоми управління на основі сучасного інформаційного забезпечення;
5. підвищувати соціально-економічний статус і формувати сприятливий імідж готельного підприємства;
6. розробляти стратегію і тактику діяльності готелів;
7. організовувати забезпечення комплексного обслуговування споживачів готельних послуг;

8. застосовувати знання, отримані при вивченні курсу організація готельної справи для розробки маркетингових програм обґрунтуванні систем розрахунків і інвестиційних проектів в готельному бізнесі;
9. використовувати основні положення управління персоналом в готельному бізнесі, вимоги службового етикету в готельних комунікаціях;
10. розбиратися в системах класифікації і типології засобів розміщення;
11. використовувати принципи організаційної побудови готельних підприємств;
12. використовувати принципи функціонування основних служб готелів: служби управління номерним фондом, інженерно-технічною, медичною, служби маркетингу, безпеки, відділу кадрів та ін.

Обсяг навчальної дисципліни: Додатки 1.1, 1.2. *(оновлюється щорічно).*

Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль I. Теоретичні аспекти індустрії гостинності

ТЕМА 1. Сутність та становлення індустрії гостинності

Сутність індустрії гостинності. Поняття «гостинність», «індустрія гостинності». Взаємозв'язок сфери гостинності і туризму. Структура, основні складові індустрії гостинності, характеристика напрямів діяльності. Основні етапи розвитку світової сфери гостинності. Історія виникнення та розвитку готельної справи. Розвиток готельної справи в Стародавні часи та Середні століття. Характеристика основних етапів походження і становлення готельного бізнесу: до початку XIX ст. (передісторія готельної справи); на початку XIX–XX ст.; до середини XX ст.; з середини XX ст. і до теперішнього часу (формування індустрії гостинності). Передумови розвитку готельної справи в різні історичні періоди. Сучасні тенденції та фактори розвитку індустрії гостинності. Місце готельного господарства в сфері гостинності та обслуговуванні туристів. Моделі розвитку світового готельного ринку.

ТЕМА 2. Готельні послуги в сфері гостинності

Сутність та зміст готельних послуг. Обов'язкові послуги розміщення. Складові елементи послуги розміщення. Функції готельних номерів, комплексність послуг. Поняття "готельний продукт", його структура. Характер готельної пропозиції. Характеристика складових готельного продукту, м'який та твердий готельний продукт. Рівні послуг в готельному продукті. Поняття "очікуваний продукт", "розширений продукт", "потенційним продукт". Характеристика особливостей готельних послуг. Спеціалізація та глобалізація на ринку готельних послуг. Готельні ланцюги, їх категорії та переваги.

ТЕМА 3. Готельні підприємства, їх класифікація

Готель, готельна індустрія: сутність та поняття. Сутність готельної

діяльності. Групи готельних підприємств: «готелі і аналогічні підприємства», «спеціалізовані підприємства», «інші колективні заклади розміщення». Основні вимоги до класифікації готелів. Основні вимоги до атестації готелю. Критерії класифікації готелів за рівнем комфорту. Статичні та динамічні показники комфорту. Критерії оцінювання рівня комфорту. Міжнародна система стандартизації та сертифікації готельних послуг. Система класифікації міжнародної фірма ВТІ (Business Travel International). Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Французька система класифікації. Сутність класифікації готелів за системами «зірок», «літер», «корон» у країнах Європи, Африки, Близького Сходу, Китаї та Індії. Особливості американської класифікації готелів та класифікації готельних ланцюгів. Класифікація готелів за місцем розташування, за цінами і типами послуг. Марки готельних ланцюгів. Класифікація готелів в Україні. Мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій за стандартом України. Типологія готелів. Характеристика видів спеціалізованих готелів.

ТЕМА 4. Будівельні рішення та складові матеріально-технічної бази готелю

Обґрунтування будівельних рішень. Матеріально-технічна база готелю, її складові. Основні фактори, що зумовлюють вибір площ для розміщення готельного комплексу. Характеристика містобудівних, архітектурно-ландшафтних, екологічних та інженерно-економічних факторів. Поняття «архітектурний проект». Основні ознаки будівлі готелів: тип конструкцій; місткість; поверховість; призначення; режим експлуатації та ін. Особливості впливу містобудівних та архітектурно-ландшафтних факторів на вибір площ для розміщення готельного комплексу. Вплив містобудівних та архітектурно-ландшафтних факторів на вибір площ для розміщення готельного комплексу. Специфіка розміщення компактного масиву, висотних систем, каскадних типів будівель, мотелів, готелів в живописних місцях і т.д. Умови проектування готелів. Основні фактори, що впливають на процес проектування будівлі готелю. Художньо-просторові рішення будівництва готелю. Техніко-економічне обґрунтування проекту (передпроектне дослідження). Сутність експертизи економічної доцільності будівництва об'єкту. Етапи розробки концепції проектування готелю. Форми плану житлової частини готелю.

ТЕМА 5. Будівлі та приміщення сучасного готельного підприємства

Системи забудови готелів. Характеристика основних систем забудови готелів: централізованої, блокової, павільйонної, змішаної. Характеристика композиційних схем приміщень готелю: зальної, центричної та анфіладної. Типи готельних будівель, сутність їх будівельних рішень. Види будівель та приміщень готелю. Склад житлових, адміністративних, обслуговуючих та підсобних приміщень. Розподіл площі житлової частини готелю. Структура функціональних зон кімнат готельних номерів, що передбачається. Сучасні вимоги до площі номерного фонду. Особливості планування номерів різних типів. Планування підприємств харчування в готелі. Нормативні вимоги до

кількість посадочних місць для ресторанів, кафе і барів. Основні завдання об'ємно-планувальних та архітектурно-планувальних рішень у проектуванні ресторанних залів та інших приміщень готелю.

ТЕМА 6. Роль дизайну в готельному бізнесі

Поняття дизайну та дизайну готельного інтер'єру і екстер'єру. Дизайнерські концепції та завдання в сучасних готелях і об'єктах індустрії гостинності. Характеристика стилю комфортного мінімалізму. Вимоги до готельної будівлі на етапі її проектування: природно-кліматичні, психофізіологічні, містобудівні. Сучасний стан готельного дизайну. Нові напрями дизайну готельних інтер'єрів. Основні положення «нового пуризму» в дизайні інтер'єру. Пріоритетні напрями розвитку готельного ринку України. Створення фірмового стилю готелю і основні вимоги до нього. Поняття, мета і функції фірмового стилю компанії. Європейський стиль. Етапи та складові процесу розробки фірмового стилю компанії, їх сутність й зміст. Основне завдання створення фірмового стилю готельного підприємства. Характеристика іміджевої, ідентифікаційної та корпоративної функцій готелю. Вплив інтер'єру на рівень корпоративної культури, створення комфорту і забезпечення оптимальних умов для обслуговування. Концепція розробки фірмового стилю готелю. Характеристика історичних видів стилів та сучасні підходи до створення фірмового стилю.

ТЕМА 7. Планування та вимоги до готельних споруд

Планувальна структура ділянки готельного підприємства. Поняття генерального плану та вимоги до нього. Вимоги до виконання об'ємно-планувальних рішень будівель готелів. Способи їх розташування житлової і суспільної частин готельного підприємства. Поняття композиційних схем, визначення зальної, центричної, анфіладної, коридорної та секційної композицій. Склад суспільної і житлової частин будівлі готелю. Вимоги до суспільної частини готелю. Види потоків готелю. Вплив внутрішніх, вхідних, вихідних і основних потоків на розміщення приміщень готельного комплексу. Правила розміщення різних груп приміщень готельного підприємства. Вимоги до житлової частини готелю. Житлова частина готелю та склад житлового поверху. Основні форми обслуговування на житлових поверхах. Склад допоміжних приміщень на житловому поверсі відповідно до форми обслуговування на поверсі (автономної, напівавтономної, централізованої). Поняття та склад горизонтальних і вертикальних комунікацій готелю.

ТЕМА 8. Функціональне призначення готельного підприємства та класифікація готельних номерів

Розподіл готельних підприємств за функціональним призначенням. Транзитні та цільові готелі. Поняття та види курортних готелів (бальнеологічні, кліматологічні, грязелікувальні). Концепція туристичних готелів: туристично-екскурсійних, туристично-спортивних, спеціалізованих. Поняття готельних номерів. Вимоги до житлових приміщень готелю. Комфортність номерів, вимоги

до їх забезпечення. Характеристика готельних номерів категорії «президентський апартамент», «апартамент», «дуплекс», «люкс», «напівлюкс» «студіо», «стандарт», «економ» - першої, другої, третьої категорії. Класифікація готельних номерів за кількістю місць, кількістю кімнат, за призначенням. Класифікація видів з номеру готелю. Основні види харчування в готелях.

Змістовний модуль II. Організація і технологія готельної діяльності

ТЕМА 9. Організація і управління готельним підприємством

Підходи до управління готельним процесом: процесуальний, системний, ситуаційний. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях. Ланка управління. Рівень управління. Інституційний рівень. Управлінський рівень. Технічний рівень управління. Управлінські зв'язки.

ТЕМА 10. Типи організаційних структур управління у готелях. Форми управління у готельній сфері

Організаційні структури управління в готелях: лінійна; функціональна; лінійно-функціональна; продуктова; матрична. Форми управління у готельній сфері. Управління за контрактом. Управління згідно договору франчайзинга. Оренда. Корпоративні форми управління.

ТЕМА 11. Якість обслуговування у готельній сфері

Поняття та особливості якості готельних послуг. Механізм управління якістю готельних послуг. Технічна якість, функціональна якість, соціальна якість. Зовнішній та внутрішній контроль якості послуг. Система економічних методів управління. Система підбору персоналу і його навчання. Стандартизація пропонованих послуг. Система контролю ступеня задоволення клієнтів.

ТЕМА 12. Стандартизація та сертифікація готельних послуг

Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України. Категорія стандартів. Галузеві стандарти. Стандартизація як вагомий спосіб управління. Стандарти ISO 9000. Сертифікація відповідності послуг.

ТЕМА 13. Формування тарифів на готельні послуги

Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги. Структура вартості послуг у готелях. Собівартість номерів і готельних послуг в цілому. Інвестиції. Ситуація і тенденції на основних цільових готельних ринках. Норма прибутку. Реальний попит. Можливості конкурентів. Послуги харчування, послуги міні-бару та ін. Повна собівартість одиниці послуг. Цінова стратегія готельних підприємств.

ТЕМА 14. Формування спеціальних тарифів на номери у готелях

Собівартість номера і прийнятність тарифу для клієнта. Спеціальний

тариф. Сезонні і тимчасові тарифи. Тарифи для особливих категорій клієнтів. Пільгові тарифи. Цінові знижки. Корпоративні тарифи. Комерційні тарифи. Тарифи неповної доби. Тарифи для пенсіонерів. Молодіжні тарифи. Номери без тарифів.

ТЕМА 15. Організація і технологія обслуговування у готелях

Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях. Технологія обслуговування у сфері гостинності. Технологічний алгоритм гостьового циклу: бронювання, реєстрація і розміщення, проживання і обслуговування, виїзд. Фази гостьового циклу. Адміністративно-управлінська служба у готелях. Персонал адміністративно-управлінської служби у готелях. Додаткові послуги у готелях

ТЕМА 16. Служба бронювання. Служба прийому і розміщення

Відділ бронювання номерів (місць) у готелях. Комунікбельність у стосунках із клієнтами. Знання тарифів на послуги розміщення. Знання психології клієнта. Типи бронювання. Організаційні форми бронювання. Технологія бронювання номерів (місць) у готелях. Реєстрація замовлення з бронювання. Служба прийому і розміщення. Головний адміністратор. Черговий адміністратор служби прийому і розміщення. Порт'є. Касир служби прийому і розміщення. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення.

ТЕМА 17. Організація і технологія обслуговування номерного фонду

Персонал служби обслуговування номерів. Менеджер. Старша покоївка. Покоївка. Прибиральниця. Завідувач білизною. Кастелянша. Швачка. Супервайзер. Стюарт. Пральня і хімчистка. Технологія прибирання номерів. Генеральне прибирання. Поточне прибирання. Обслуговування приміщень вестибюльної групи.

ТЕМА 18. Фінансово-комерційна, інженерно-експлуатаційна, кадрова служба в готелях

Бухгалтерія і планово-комерційний відділ. Персонал фінансової служби. Фінансовий менеджер. Планово-комерційний відділ. Функції інженерно-експлуатаційної служби. Персонал інженерно-експлуатаційної служби. Функції кадрової служби. Відділ кадрів.

ТЕМА 19. Обслуговування у підприємствах громадського харчування при готелях

Типи та особливості організації підприємств громадського харчування. Ресторан. Кафе. Бар. Класифікація ресторанів, класифікація барів. Буфет. Їдальня. Закусочна. Класифікація закладів громадського харчування в Україні. Категорії закладів харчування.

ТЕМА 20 Організація й управління службою громадського харчування у

ГОТЕЛЯХ

Управління комплексом підприємств громадського харчування у готелях. Основні професійно-кваліфікаційні вимоги щодо керівника служби громадського харчування у готелях. Категорії адміністративно-господарського, виробничого, торгово-обслуговуючого персоналу. Шеф-повар. Метрдотелі і офіціанти. Бармен. Управління доходами кухні. Маржа прибутку.

Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за певний період навчання (*навчальний семестр, навчальний рік*).

З навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» передбачено:

- для денної форми навчання – залік (3 сем), екзамен (4 сем);
- для заочної форми навчання – залік (3 сем), екзамен (4 сем).

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання

Політика курсу: обов'язкове відвідування лекційних, семінарських та практичних занять; гідна поведінка в аудиторії; обов'язкове відвідування консультацій

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» застосовуються такі основні види контролю знань:

1. поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:
2. усне опитування;
3. письмові контрольні експрес-роботи;
4. тестовий контроль;
5. підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі екзамену.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання творчих завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи: здобувачі, які пропустили семінарські заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або

виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу є необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання *академічної доброчесності* передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Якщо має місце виявлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

Поточна атестація проводиться після вивчення теми № 8 у вигляді письмового опитування.

Підсумкове оцінювання: умови для складання екзамену: до екзамену допускаються здобувачі вищої освіти, які пройшли оцінювання за усіма формами поточного контролю, передбаченого робочою програмою.

Критерії переведення оцінок за 100-бальною шкалою у національну шкалу та шкалу ЄКТС

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен / залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	А	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.
83–89	Добре	В	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до максимальної .
75–82		С	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками.

68–74	Задовільно	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю , але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано , деякі з виконаних завдань містять помилки .
60–67		E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково ; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального .
35–59	Незадовільно	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково ; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34		F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний ; не сформовані необхідні практичні навички роботи; усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

Розподіл балів за формою навчання та контролю для навчальної дисципліни

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ			
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЕКЗАМЕН (Е)	
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота		
≤ 40	≤ 20	≤ 40	
≤ 60			
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК + Е ≤ 100			
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ			
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЕКЗАМЕН (Е)	
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота		
≤ 20	≤ 40	≤ 40	
≤ 60			
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК + Е ≤ 100			

ДЕННА ФОРМА НАВЧАННЯ

Розподіл балів, які отримують студенти
Критерії оцінювання аудиторної роботи Здобувачів
Розподіл балів, які отримують студенти

Аудиторні заняття (індивідуальна робота, самостійна робота)									Підсумковий тест (залік)	Сума
Змістовий модуль 1									40	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	Сам. Инд. раб.		
5	5	5	5	5	5	5	5			
40								20		
60										

Аудиторні заняття (індивідуальна робота, самостійна робота)													Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 2													40	100
T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	Сам. Инд. раб.		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
20												40		
60														

Умовні позначення: T1 – T20 – теми змістових модулів; 5, 20; 40; 60; 100 – максимально можлива кількість балів

Критерії оцінювання
різноманітних видів навчальної роботи
(поточний контроль; письмові роботи; тестування; індивідуально-дослідні завдання; самостійні завдання; практичні завдання)

Метод демонстрування результатів навчання	Бал
Теми 1–20	
Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до практичного заняття (За кожною темою)	2
Відповіді на питання	2
Інформативний реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до практичного заняття. (За кожною темою)	1
Разом за тему	5

Критерії оцінювання аудиторної роботи Здобувачів

БАЛИ	ПОЯСНЕННЯ
5	Питання, винесені на розгляд, засвоєні у повному обсязі; на високому рівні сформовані необхідні практичні навички та вміння; всі навчальні завдання, передбачені планом заняття, виконані в повному обсязі. Під час заняття продемонстрована стабільна активність та ініціативність. Відповіді на теоретичні питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань ґрунтується на глибокому знанні предметної області навчальної

	дисципліни
4	Питання, винесені на розгляд, засвоєні у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички та вміння; всі передбачені планом заняття навчальні завдання виконані в повному обсязі з неістотними неточностями. Під час заняття продемонстрована ініціативність. Відповіді на питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань переважно ґрунтується на знанні предметної області навчальної дисципліни.
3	Питання, винесені на розгляд, у цілому засвоєні; практичні навички та вміння мають поверхневий характер, потребують подальшого напрацювання та закріплення; навчальні завдання, передбачені планом заняття, виконані, деякі види завдань виконані з помилками.
2	Питання, винесені на розгляд, засвоєні частково, прогалини у знаннях не носять істотного характеру; практичні навички та вміння сформовані недостатньо; більшість навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять істотні помилки, які потребують подальшого усунення.
1	Студент не готовий до заняття, не знає більшої частини програмного матеріалу, з труднощами виконує завдання, невпевнено відтворює терміни і поняття, що розглядалися під час заняття, допускає змістовні помилки, не володіє відповідними вміннями і навичками, необхідними для розв'язання професійних завдань.
0	Відсутність на занятті

ЗАОЧНА ФОРМА НАВЧАННЯ

Розподіл балів, які отримують студенти

Аудиторні заняття (індивідуальна робота, самостійна робота)				Підсумкова атестація (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1 / Змістовний модуль 2					
T1–T3 / T9–T12	T4–T6 / T13–16	T7–T8 / T17–T20	Сам., Інд. раб.	40	100
5	5	5	40		
20					
60					

Умовні позначення: T1 – T8 – теми; П – поточний контроль; 5; 20; 40; 60; 100 – максимально можлива кількість балів;

Критерії оцінювання різноманітних видів навчальної роботи за(поточний контроль; письмові роботи; тестування; індивідуально-дослідні завдання; самостійні завдання; практичні завдання)

Метод демонстрування результатів навчання	Бал
Теми 1–20	
Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до практичного заняття (За темами заняття)	2
Відповіді на питання	2
Інформативний реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до практичного заняття. (За темами заняття)	1
Разом за заняття	5

Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна
Internet

**Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни
(рекомендовані джерела інформації)**

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
 2. Конспект лекцій (скорочений).
 3. Плани семінарських (практичних) занять.
 4. Завдання та тематика контрольних робіт для студентів-заочників.
 5. Інструктивно-методичні матеріали до лекційних занять.
 6. Інструктивно-методичні матеріали до семінарських (практичних) занять.
 7. Завдання для виконання письмових модульних робіт.
 8. Роздатковий матеріал.
 9. Екзаменаційні (залікові) білети з дисципліни.
- Додаток 2 (оновлюється щорічно та/або в разі необхідності)*

Додаток 1.1.
до Робочої програми з навчальної
дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор ВППЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»
Тетяна АЛФЬОРОВА
2024

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА							
Освітній ступінь	бакалавр		Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа			
на 202_/202_ навчальний рік							
Форма навчання	ДЕННА	Обсяг	4	кредит ЄКТС	120	годин	
Курс 2	Семестр 3		Групи				
№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна)
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
Змістовний модуль I. Сутність економічної діяльності підприємства							
1	Тема 1. Становлення та сутність індустрії гостинності	15	6	2	2	2	9
2	Тема 2. Готельні послуги в сфері гостинності	15	6	2	2	2	9
3	Тема 3. Готельні підприємства, їх класифікація	15	6	2	2	2	9
4	Тема 4. Будівельні рішення та складові матеріально-технічної бази готелю	15	6	2	2	2	9
5	Тема 5. Будівлі та приміщення сучасного готельного підприємства	15	6	2	2	2	9
6	Тема 6. Роль дизайну в готельному бізнесі	15	6	2	2	2	9
7	Тема 7. Планування та вимоги до готельних споруд	15	6	2	2	2	9
8	Тема 8. Функціональне призначення готельного підприємства та класифікація готельних номерів	15	6	2	2	2	9
<i>Разом за семестр</i>		120	48	16	16	16	72
<i>Форма підсумкового контролю</i>		<i>залік</i>					

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА							
Освітній ступінь	бакалавр		Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа			
на 2025/2026 навчальний рік							
Форма навчання	ДЕННА	Обсяг	3	кредит ЄКТС	90	годин	
Курс 2	семестр 4		Групи				
№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна)
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
Змістовний модуль II. Організація і технологія готельної діяльності							
9	Тема 9. Організація і управління готельним підприємством	8	6	2	2	2	2
10	Тема 10. Типи організаційних структур управління у готелях. Форми управління у готельній сфері	8	6	2	2	2	2
11	Тема 11. Якість обслуговування у готельній сфері	8	6	2	2	2	2
12	Тема 12. Стандартизація та сертифікація готельних послуг	8	6	2	2	2	2
13	Тема 13. Формування тарифів на готельні послуги	8	6	2	2	2	2
14	Тема 14. Формування спеціальних тарифів на номери у готелях	8	6	2	2	2	2
15	Тема 15. Організація і технологія обслуговування у готелях	8	6	2	2	2	2
16	Тема 16. Служба бронювання. Служба прийому і розміщення	8	6	2	2	2	2
17	Тема 17. Організація і технологія обслуговування номерного фонду	6	4	2		2	2
18	Тема 18. Фінансово-комерційна, інженерно-експлуатаційна, кадрова служба в готелях	6	4	2		2	2
19	Тема 19. Обслуговування у підприємствах громадського харчування при готелях	6	4	2		2	2
20	Тема 20. Організація й управління службою громадського харчування у готелях	6	4	2		2	4
Разом за семестр		90	64	24	16	24	26
Форма підсумкового контролю		екзамен					

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Завідувач кафедри
(підпис **Тетяна Тесленко**)



Т.В. Тесленко

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Освітній ступінь	(назва навчальної дисципліни)	Спеціальність	241 Готельно- ресторанна справа (шифр і назва)
	бакалавр (назва ступеня вищої освіти)		

на 2024/2025 навчальний рік

Основні нормативні акти:

1. Конституція України : від 01.01.2020 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення. URL : https://dnaop.com/html/61371/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3279-95
3. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення (59525). URL : https://dnaop.com/html/59525/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4527_2006
4. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL : https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003

Підручники:

1. Байлик С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : Підручник. К. : Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник . М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
4. Писаревський С. О., Погасій М. М. Організація туризму : Підручник. Х. : ХНАМГ, 2008. 541 с.

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали:

1. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного

господарства : навч.-практ. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.

2. Головка О. Організація готельного господарства : навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Мукачівський державний університет. К. : Кондор, 2011. 408 с.

3. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Дніпро : ДГУ, 2022. 348 с

4. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : Навчально-наочний посібник. Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка», 2018. Ч. 1. 188 с.

5. Коркуна О., Холявка В., Демічковський А., Боратинський О., Кулик О., Піхур О. Організація готельного господарства : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.

6. Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа : Навчальний посібник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т., Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К», 2015. 580 с.

7. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. К. : Центр учбової літератури, 2009. 343 с.

8. Польова Л. В. Світове готельне господарство : Навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «АртЕк», 2019. 274 с.

9. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Механізми державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація): Словник-довідник. Навчальний посібник. ВНПЗ ДГУ, 2020. 182 с.

Монографії

1. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації : монографія / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої. Запоріжжя : ЗНТУ, 2018. С. 120.

2. Лисенко О. В., Бондаренко К. В. Тенденції змінення цін на стандартні номери в готелях Варшави. *Глобальні зміни розвитку суспільства на зламі тисячоліть* : кол. моногр. : Харків: СГ НТМ «Новий курс», 2023. С. 90–109.

3. Лисенко О. В. Статистичний аналіз цін на готельні номери на прикладі м. Дніпро. *Державне управління в галузі туризму та гостинності в Україні* : колективна монографія : за ред. В. М. Торяника. Дніпро : ВНПЗ ДГУ, 2024. С. 144–163.

4. Прикладні аспекти прогнозування розвитку складних соціально-економічних систем : Монографія / За ред. О. І. Черняка, П. В. Захарченка. – Бердянськ : Видавець Ткачук О. В, 2015. 384 с.

Інші наукові видання:

1. Історія розвитку готельної сфери в Україні. URL : https://pidru4niki.com/15941024/turizm/istoriya_rozvitku_gotelnoyi_sferi_ukrayini

2. Класифікація готелів за зірками. URL : https://bankchart.com.ua/money/turist/statti/goteli_ta_zirki_rozbiraemosya_v_nyuansah_klasifikatsiyi

3. Класифікація готелів (мотелів) в Україні. URL : <https://buklib.net/books/26891/>

4. Лисенко О. В. Моделювання достатності фінансового забезпечення поточних виробничих періодів для готельних підприємств. *Економічний простір* : Збірник наукових праць. Дніпро : ПДАБА, 2021. № 171. С. 131–136

5. Лисенко О. В. Моделювання обсягу спеціального стабілізаційного резервного фонду (на приладі готелю «Жовтневий»). *Бізнес Інформ* : міжнародний науковий економічний журнал. Харків, 2021. № 9. С. 85–89.

6. Лисенко О. В. Моделювання змінення цін на стандартні номери в польських готелях (Краків). *Бізнес Інформ* : міжнародний науковий економічний журнал. Харків, 2023. № 2. С. 93–98.

7. Лисенко О. В. Прогнозування тенденцій розвитку ресторанної галузі м. Дніпро. *Соціально-гуманітарний вісник* : зб. наук. пр. Вип. 47. Харків : СГ НТМ «Новий курс», 2024. С. 29–35

8. Лисенко О. В. Прогнозування безкризового розвитку готельної галузі м. Дніпро. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. Хмельницький : ХНУ, 2024. № 3. С. 252–269

Інтернет-ресурси:

1. Верховна Рада України: www.portal.rada.gov.ua
2. Кабінет Міністрів України: www.kmu.gov.ua
3. Державна служба статистики України: www.ukrstat.gov.ua
4. Міжнародний валютний фонд: www.imf.org
5. Human development report: www.hdr.undp.org
6. United Nations Statistics Division: www.unstats.un.org
7. Statistical Office of the European Communities: www.europa.int

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Завідувач кафедри
(підпис)



Т.В. Тесленко

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

**ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ)
ЗАНЯТЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

	(назва навчальної дисципліни)
Освітній ступінь	бакалавр
	(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
	(шифр і назва)
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
	(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)
	наказ № 34-02 від 25.04.2024 р.
Форма навчання	денна
	(денна/заочна)
	у 2024/2025 навчальному році

Плани семінарських
(практичних) занять
обговорені та схвалені на
засіданні кафедри
протокол від 14.06.2024 р. № 10



**ЗАВІДУВАЧ КАФЕДРИ
Тетяна ТЕСЛЕНКО**

(підпис)

ДНІПРО – 2024

«Організація готельного господарства» // Плани семінарських (практичних) занять для денної форми навчання. Дніпро : ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 53 с.

РОЗРОБНИКИ: Тесленко Т. В. доцент, доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук; Лисенко О. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук, Тиха К. В. викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

II КУРС

Змістовний модуль I. Теоретичні аспекти індустрії гостинності

ТЕМА 1. Підприємство в сучасній системі господарювання

Семінарське заняття № 1 – 2 год.

План

1. Сутність індустрії гостинності
2. Основні етапи розвитку світової сфери гостинності
3. Розвиток готельної справи в Стародавні часи та Середні століття.
4. Характеристика основних етапів походження і становлення готельного бізнесу: до початку XIX ст. (передісторія готельної справи); на початку XIX – XX ст.; до середини XX ст.; з середини XX ст. і до теперішнього часу (формування індустрії гостинності).

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: сфера гостинності, готель, готельні послуги, готельний ринок.

Практичне заняття № 1 – 2 год.

План

1. Місце готельного господарства в сфері гостинності та обслуговуванні
2. Тенденції та моделі організації готельного бізнесу (модель Рітца та модель Кемонса Уїльсона).
3. 4 моделі гостинності (європейська, азіатська, американська, східноєвропейська)

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розрізняти моделі гостинності;
- навички застосування моделей організації готельного бізнесу;

Завдання для самостійної роботи до Теми 1

1. «Гостинність» та «індустрія гостинності».
2. Особливості структури індустрії гостинності?
3. Зовнішні чинники розвитку індустрії гостинності.
4. Внутрішні чинники розвитку індустрії гостинності.
5. Основні тенденції розвитку індустрії гостинності.
6. Основні тенденції розвитку міжнародної сфери гостинності.
7. Порівняльний аналіз основних моделей гостинності.
8. Основні етапи розвитку сфери гостинності.

Індивідуальні завдання до Теми 1

Теми рефератів

1. Соціально-економічна природа індустрії гостинності
2. Роль та значення сфери гостинності в світовому господарстві
3. Готельна індустрія в структурі сучасного сервісу
4. Зародження і етапи розвитку підприємств гостинності за кордоном та в Україні

ТЕМА 2. Готельні послуги в сфері гостинності

Семінарське заняття № 2 – 2 год.

План

1. Поняття «готельний продукт», його структура.
2. Типи готельного продукту: основний, спеціальний, супутній, додатковий.
3. Тверда та м'яка складова готельного продукту.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: готельний продукт, складові готельного продукту, готельні послуги.

Практичне заняття № 2 – 2 год.

План

1. Сутність та зміст готельних послуг.
2. Особливості готельних послуг.
3. Спеціалізація та глобалізація на ринку готельних послуг.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розрізняти сутність готельного продукту та готельних послуг;
- навички надання готельних послуг.

Завдання для самостійної роботи до Теми 2:

1. Визначення поняття «послуга».
2. Визначення поняття «готель», назвіть його основні послуги.
3. Споживчі властивості готельного продукту.
4. Зміст послуги розміщення.
5. Охарактеризуйте структуру готельного продукту.
6. Три рівні послуг в складі продукту «готель».

Індивідуальні завдання до Теми 2

Теми рефератів

1. Економічна складова готельного бізнесу в національному господарстві.
2. Місце готельного бізнесу в сфері сервісу, його основні характеристики.
3. Вплив економічного середовища на специфіку надання готельних послуг.
4. Національні особливості сфери гостинності.

ТЕМА 3. Готельні підприємства, їх класифікація

Семінарське заняття № 3 – 2 год.

План

1. Готель, готельна індустрія: сутність та поняття.
2. Основні вимоги до класифікації готелів.
3. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: готельна індустрія, класифікація готелів, спеціалізація готелів.

Практичне заняття № 3 – 2 год.**План**

1. Особливості американської класифікації готелів та класифікації готельних ланцюгів

2. Класифікація готелів в Україні

3. Види спеціалізованих готелів

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння класифікувати готельне підприємство;
- навички розрізняти спеціалізовані готельні підприємства.

Завдання для самостійної роботи до Теми 3:

1. Сутність поняття «готель». Ознаки готелю.

2. Вимоги до готелів?

3. Засоби розміщення які входять до класифікаційних груп: «готелі і аналогічні підприємства», «спеціалізовані підприємства» та «інші колективні заклади розміщення».

4. Сутність класифікації готелів?

5. Основні системи класифікації готелів.

6. Різниця класифікації готелів за системами «зірок» та «корон»?

7. Охарактеризуйте американську систему класифікації готелів.

8. Системи класифікації готелів у Франції, Греції, Великій Британії, Німеччині.

9. Класифікація готелів в Україні.

Індивідуальні завдання до Теми 3**Теми рефератів**

1. Види і характеристики готельних підприємств.

2. Нормативно-правові акти України і нормативні вимоги до функціонування готельних підприємств та їх класифікації.

3. Параметри класифікації колективних засобів розміщення.

ТЕМА 4. Будівельні рішення та складові матеріально-технічної бази готелю**Семінарське заняття № 4 – 2 год.****План**

1. Обґрунтування будівельних рішень

2. Умови проектування готелів

3. Художньо-просторові рішення будівництва готелю

4. Техніко-економічне обґрунтування проекту (перед проектне дослідження)

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: проект будівництва готелю, тип конструкції, місткість готелю, інклюзія.

Практичне заняття № 4 – 2 год.**План**

1. Характеристика містобудівних, архітектурно-ландшафтних, екологічних та інженерно-економічних факторів.
2. Поняття «архітектурний проект».
3. Основні ознаки будівлі готелів: тип конструкцій; місткість; поверховість; призначення; режим експлуатації та ін.
4. Урахування умов інклюзії при будівництві готелів.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння враховувати потреби інклюзивного характеру при проектуванні та будівництві готелів ;
- навички роботи з проектами готелів.

Завдання для самостійної роботи до Теми 4

1. Складові матеріально-технічної бази готелю.
2. Основні фактори, які впливають на вибір ділянки для розміщення готельного комплексу.
3. Вплив на вибір площ для розміщення готельного комплексу містобудівних та архітектурно-ландшафтних факторів.
4. Архітектурний проект готелю.
5. основні фактори, що впливають на процес проектування і споруди будівлі готелю?
6. Форми художньо-просторових рішень будівництва готелю.
7. Основні етапи розробки концепції проектування готелю.
8. Форми плану житлової частини готелю.

Індивідуальні завдання до Теми 4

Презентація: Архітектурні стилі готелів (класицизм або ампір)

Презентація: Стилi оформлення готельних номерів (класицизм або ампір)

Теми рефератів

1. Склад та характеристика матеріально-технічної бази готелів.
2. Призначення готелів і розміщення їх в планувальній системі міста
3. Формування наочно-просторового середовища готелів.
4. Планування виробничо-господарської діяльності підприємств готельного господарства.

ТЕМА 5. Будівлі та приміщення сучасного готельного господарства**Семінарське заняття № 5 – 2 год.****План**

1. Системи забудови готелів
2. Види будівель та приміщень готелю
3. Планування підприємств харчування в готелі

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: планування, номерний фонд, стиль, дизайн.

Практичне заняття № 5 – 2 год.

План

1. Типи готельних будівель, сутність їх будівельних рішень.
2. Види будівель та приміщень готелю.
3. Склад житлових, адміністративних, обслуговуючих та підсобних приміщень.
4. Розподіл площі житлової частини готелю.
5. Структура функціональних зон кімнат готельних номерів, що передбачається.
6. Сучасні вимоги до площі номерного фонду.
7. Особливості планування номерів різних типів.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння бачити сутність будівельних рішень при проектуванні готелів;
- навички планування номерів різних типів.

Завдання для самостійної роботи до Теми 5:

1. Характеристика основних систем забудови готелів.
2. Залежність системи забудови готелю від його виду.
3. Сутність поняття «композиційна схема» приміщень в проекті готелю.
4. Зміст зальної, центричної та анфіладної композиції.
5. Складові житлових, адміністративних, обслуговуючих та підсобних приміщень.
6. Особливості планування номерів різних типів.
7. Об'ємне та архітектурне планування ресторанних залів та інших приміщень готелю.

Індивідуальні завдання до Теми 5

Презентація: Архітектурні стилі готелів (готика, бароко, рококо)

Презентація: Стилi оформлення готельних номерів (готика, бароко, рококо)

Теми рефератів

1. Базові конфігурації готельних будівель.
2. Основні блоки приміщень готелів.
3. Законодавчі акти та нормативні документи, регулюючи технологічні умови будівництва та розподілу площ у готельному господарстві.
4. Зовнішнє середовище, оцінка його впливу на специфіку розміщення готельного підприємства.

ТЕМА 6. Роль дизайну в готельному бізнесі

Семінарське заняття № 6 – 2 год.

План

1. Поняття дизайну, дизайн готельного інтер'єру та екстер'єру
2. Сучасний стан готельного дизайну
3. Створення фірмового стилю готелю і основні вимоги до нього
4. Основи розробки фірмового стилю готелю

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: дизайн, стиль, аттрактор, інтер'єр.

Практичне заняття № 6 – 2 год.

План

1. Створення фірмового стилю готелю і основні вимоги до нього.
2. Поняття, мета і функції фірмового стилю компанії.
3. Європейський стиль.
4. Етапи та складові процесу розробки фірмового стилю компанії, їх сутність й зміст.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розпізнавати фірмовий стиль готелю;
- навички поетапного формування фірмового стилю готелю.

Завдання для самостійної роботи до Теми 6:

1. Визначення термінів «дизайн готелів» та «дизайн інтер'єру».
2. Види інтер'єру відповідно до функціональної типології.
3. Фірмовий стиль компанії.
4. Етапи розробки фірмового стилю компанії.
5. Вплив інтер'єру на рівень корпоративної культури, створення комфорту і забезпечення оптимальних умов для обслуговування.
6. Стилi дизайну

Індивідуальні завдання до Теми 6

Презентація: Архітектурні стилі готелів (неоласицизм, мінімалізм, вінтаж)

Презентація: Стилi оформлення готельних номерів (неоласицизм, мінімалізм, вінтаж)

Теми рефератів

1. Особливості та відмінності у дизайні українських готелів.
2. Сучасні тенденції дизайнерського мистецтва в готельній індустрії.
3. Неординарні готелі як об'єкти художньої творчості та аттрактор сучасного туризму.
4. Характерні напрями у дизайні готелів країн Європи, Америки і Азії.

ТЕМА 7. Планування та вимоги до готельних споруд

Семінарське заняття № 7– 2 год.

План

1. Планувальна структура ділянки готельного підприємства
 2. Вимоги до виконання об'ємно-планувальних рішень будівель готелів
- Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:** об'ємно-планувальні рішення, суспільні і житлові частин будівлі, горизонтальні та вертикальні комунікації.

Практичне заняття № 7 – 2 год.

План

1. Вимоги до суспільної частини готелю
 2. Вимоги до житлової частини готелю
- Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:**
- уміння застосовувати вимоги до суспільної частини готелю;
 - навички застосування вимог до житлової частини готелю.

Завдання для самостійної роботи до Теми 7

1. Функціональні вимоги до експлуатації будівель готелю.
2. Централізована система забудови готелю.
3. Особливості блокової системи забудови готельного комплексу.
4. Павільйонна система забудови.
5. Форми взаємного розташування житлової і суспільної частин готельного підприємства.
6. Приміщення, що входять до суспільної частини будівлі готелю.
7. Варіанти об'ємно-планувального рішення суспільної частин будівель готельного комплексу.
8. Напрями вхідних, вихідних та основних потоків в готелі, перелічите вимоги до їх руху.
9. Приміщення суспільної групи що можуть розміщатися на першому, другому, цокольному та підвальному поверхах.
10. Приміщення, які розташовуються на житловому поверсі.
11. Склад горизонтальних та вертикальних комунікацій готелю.
12. Форми обслуговування на житловому поверсі.

Індивідуальні завдання до Теми 7

Презентація: Архітектурні стилі готелів (кантрі, орієнтал, національний стиль)

Презентація: Стил оформлення готельних номерів (кантрі, орієнтал, національний стиль)

Теми рефератів

1. Готель як об'єкт проектування і будівництва.
2. Особливості та технологічні вимоги до проектування готельних комплексів.

3. Бізнес-планування у готельній справі.
4. Види готельних споруд та вимоги до їх планування.

ТЕМА 8. Функціональні призначення готельного підприємства та класифікація готельних номерів

Семінарське заняття № 8 – 2 год.

План

1. Розподіл готельних підприємств за функціональним призначенням
 2. Поняття готельних номерів
- Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: готельний номер, типологія номерів, обладнання номерного фонду.*

Практичне заняття № 8 – 2 год.

План

1. Категорії та класифікація готельних номерів
 2. Види харчування в готелях
- Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*
- *уміння розбиратися в категоріях номерів;*
 - *навички класифікації готельних номерів*

Завдання для самостійної роботи до Теми 8

1. Класифікація готелів за їх функціональним призначенням.
2. Види туристичних та курортних готелів.
3. Основні вимоги до готельного номеру.
4. Категорії готельних номерів.
5. Які номери позначаються аббревіатурою «STD», «BDR, BDRM»?
6. Готельні номери «studio», «suite», «junior suite», «duplex», «apartment».
7. Готельні номери «CV», «GV», «OV», «SV», «MV».
8. Вид харчування в готелі відповідно до вказаних позначень: «OB», «BB», «NB», «FB», «ALL».

Індивідуальні завдання до Теми 8

Теми рефератів

1. Функціональні вимоги до готелів та готельних номерів.
2. Поняття та значення системи класифікації засобів розміщення та їх номерного фонду.
3. Типологія номерів. Принципи обладнання номерного фонду.
4. Стандартизація готельних номерів як умова підвищення якості готельного продукту.

II КУРС II СЕМЕСТР

Змістовний модуль II. Організація і технологія готельної діяльності

ТЕМА 9. Організація і управління готельним підприємством

Семінарське заняття № 9 – 2 год.

План

1. Підходи до управління готельним процесом: процесуальний, системний, ситуаційний.
2. Поняття побудови систем управління у готелях.
3. Принципи побудови систем управління у готелях.
4. Вибір моделі організаційно-функціональної структури управління.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: система управління, принципи управління, моделі управління

Практичне заняття № 9 – 2 год.

План

1. Рівень управління.
2. Ланка управління.
3. Інституційний рівень.
4. Управлінський рівень.
5. Технічний рівень управління.
6. Управлінські зв'язки.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розбиратися в рівнях управління готелів;
- навички класифікації вмінь працівників на різних рівнях управління.

Завдання для самостійної роботи до Теми 9

1. Організаційно-функціональна структура управління.
2. Головні принципи організації системи управління готельними підприємствами.
3. Типова структура управління у готелях

Індивідуальні завдання до Теми 9

Теми рефератів

1. Зміст процесу управління готельним підприємством.
2. Механізм побудови організаційної структури управління у готелях.
3. Структура побудови організаційної структури управління у готелях.
4. Принципи побудови організаційної структури управління у готелях.

ТЕМА 10. Типи організаційних структур управління у готелях. Форми управління у готельній сфері

Семінарське заняття № 10 – 2 год.

План

1. Організаційні структури управління в готелях.
2. Лінійна структура управління.

3. Функціональна структура управління.
4. Лінійно-функціональна структура управління.
5. Продуктова структура управління.
6. Матрична структура управління.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: структура управління, контракт, оренда, концерн, синдикат, асоціація.

Практичне заняття № 10 – 2 год.

План

1. Форми управління у готельній сфері.
2. Управління за контрактом.
3. Управління згідно договору франчайзингу.
4. Оренда.
5. Корпоративні форми управління.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розбиратися в формах управління готелем.
- навички класифікації форм об'єднань підприємств.

Завдання для самостійної роботи до Теми 10

1. Управління за контрактом.
2. Корпоративні форми управління в індустрії гостинності.
3. Переваги та недоліки управління згідно договору оренди.
4. Переваги та недоліки управління згідно договору франчайзингу
5. Лізинг.

Індивідуальні завдання до Теми 10

Теми рефератів

1. Типові види організаційних структур управління у готелях.
2. Управління за контрактом у готелях
3. Переваги та недоліки Управління за контрактом у готелях
4. Механізм управління згідно договору франчайзингу у готелях.
5. Управління згідно договору оренди у готелях.

ТЕМА 11. Якість обслуговування у готельній сфері

Семінарське заняття № 11 – 2 год.

План

1. Поняття та особливості якості готельних послуг.
2. Механізм управління якістю готельних послуг.
3. Технічна якість, функціональна якість, соціальна якість.
4. Зовнішній та внутрішній контроль якості послуг.
5. Система економічних методів управління.
6. Система підбору персоналу і його навчання.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: *якість готельних послуг, контроль якості, управління якістю, система загального управління якістю (tqm).*

Практичне заняття № 11 – 2 год.

План

1. Стандартизація пропонованих послуг.
2. Система контролю ступеня задоволення клієнтів.
3. Сертифікація готельних послуг.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *уміння користуватися нормативними документами щодо стандартизації готельних послуг;*
- *навички використання системи контролю ступеня задоволення клієнтів.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 11

1. Система загального управління якістю (tqm).
2. П'ять структурних категорій якості обслуговування (досвід Японії).
3. Якість обслуговування за трьома категоріями (Американський досвід).
4. Чинники впливу на якість обслуговування в готелях.
5. Система загального управління якістю (TQM) як частина корпоративної культури готелю.

Індивідуальні завдання до Теми 11

Теми рефератів

1. Принципи визначення структури якості обслуговування у світовому досвіді управління якістю обслуговування.
2. Особливості якості готельних послуг.
3. Форми контролю в управлінні якістю послуг, які використовуються у готельних підприємствах.
4. Чинники, що впливають на якість обслуговування у готелях.
5. Механізм управління якістю послуг у готелях.

ТЕМА 12. Стандартизація та сертифікація готельних послуг

Семінарське заняття № 12 – 2 год.

План

1. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.
2. Категорія стандартів.
3. Галузеві стандарти.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: *категорія, стандарт, галузь, сертифікація, Держстандарт України.*

Практичне заняття № 12 – 2 год.**План**

1. Стандартизація як вагомий спосіб управління.
2. Національні стандарти України
3. Стандарти ІСО 9000.
4. Сертифікація відповідності послуг.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розбиратися в категоріях номерів;
- навички класифікації готельних номерів

Завдання для самостійної роботи до Теми 12

1. Структура державних стандартів України.
2. Стандартизація як метод державного контролю якості.
3. Порядок проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО.

Індивідуальні завдання до Теми 12**Теми рефератів**

1. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні передумови державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.
2. Порядок проведення сертифікації у готелях України.
3. Ліцензування на здійснення діяльності пов'язаної з наданням послуг

ТЕМА 13. Формування тарифів на готельні послуги**Семінарське заняття № 13 – 2 год.****План**

1. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги.
2. Структура вартості послуг у готелях.
3. Собівартість номерів і готельних послуг в цілому.
4. Інвестиції.
5. Ситуація і тенденції на основних цільових готельних ринках.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: тариф, вартість, собівартість, норма прибутку, попит, одиниця послуг.

Практичне заняття № 13 – 2 год.**План**

1. Норма прибутку.
2. Реальний попит.
3. Можливості конкурентів.
4. Повна собівартість одиниці послуг.
5. Види готельних тарифів.
6. Цінова стратегія готельних підприємств.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *уміння розрізняти структуру вартості послуг в готелі і формування тарифу на послуги;*
- *навички розрахунку повної собівартості одиниці послуг.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 13

1. Цінова стратегія «зняття вершків»
2. Стратегія «проникнення на ринок»
3. Стратегія «проникнення на ринок»
4. Стратегія «престижних цін»
5. Стратегія орієнтації на цінового лідера
6. Стратегія диференційованих (гнучких) цін
7. Стратегія пільгових цін

Індивідуальні завдання до Теми 13

Теми рефератів

1. Головні складові тарифів у готелях.
2. Схема визначення повної собівартості послуг у готелях.
3. Етапи розробки цінової політики доцільно передбачити в процесі формування ціни послуг у готелях?
4. Цінові стратегії у готельному бізнесі.

ТЕМА 14. Формування спеціальних тарифів на номери у готелях

Практичне заняття № 14 – 2 год.

План

1. Собівартість номера і прийнятність тарифу для клієнта.
2. Спеціальний тариф.
3. Сезонні і тимчасові тарифи.
4. Тарифи для особливих категорій клієнтів.
5. Пільгові тарифи.
6. Цінові знижки.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *уміння розбиратися в готельних тарифах та знижках;*
- *навички класифікації готельних номерів*

Завдання для самостійної роботи до Теми 14

1. Тарифи неповної доби.
2. Тарифи для пенсіонерів.
3. Молодіжні тарифи.
4. Номери без тарифів.

Індивідуальні завдання до Теми 14

Теми рефератів

1. Цінові знижки, що використовуються готельними підприємствами в Україні.
2. Види спеціального тарифу, що використовується у світовому готельному бізнесі.

ТЕМА 15. Організація і технологія обслуговування у готелях

Семінарське заняття № 15 – 2 год.

План

1. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях.
2. Технологія обслуговування у сфері гостинності.
3. Технологічний алгоритм гостьового циклу: бронювання, реєстрація і розміщення, проживання і обслуговування, виїзд.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: технологічний цикл обслуговування, розміщення, проживання і обслуговування, виїзд.

Практичне заняття № 15 – 2 год.

План

1. Фази гостьового циклу.
2. Адміністративно-управлінська служба у готелях.
3. Персонал адміністративно-управлінської служби у готелях.
4. Додаткові послуги у готелях

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розрізняти фази гостьового циклу;
- навички надання додаткових послуг в готелях.

Завдання для самостійної роботи до Теми 15

1. Тарифи неповної доби.
2. Тарифи для пенсіонерів.
3. Молодіжні тарифи.

Індивідуальні завдання до Теми 15

Теми рефератів

1. Спеціальний тариф — це обґрунтовано зменшений стандартний ціновий тариф.
2. Сезонні і тимчасові тарифи.
3. Тарифи для особливих категорій клієнтів.
4. Тарифи для чиновників державної та місцевої влади.
5. Корпоративні тарифи.
6. Комерційні тарифи.

ТЕМА 16. Служба бронювання. Служба прийому і розміщення

Семінарське заняття № 16 – 2 год.

План

1. Відділ бронювання номерів (місць) у готелях.
2. Знання тарифів на послуги розміщення.
3. Знання психології клієнта. Типи бронювання.
4. Організаційні форми бронювання.
5. Технологія бронювання номерів (місць) у готелях.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: бронювання, відділ бронювання, прийом та розміщення.

Практичне заняття № 16 – 2 год.

План

1. Служба прийому і розміщення.
2. Головний адміністратор.
3. Черговий адміністратор служби прийому і розміщення.
4. Порт'є. Касир служби прийому і розміщення.
5. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння бронювати готельні номери;
- навички роботи на реєстрації.

Завдання для самостійної роботи до Теми 16

1. Комунікабельність у стосунках із клієнтами.
2. Реєстрація замовлення з бронювання.
3. Адміністративно-управлінська служба у готелях.

Індивідуальні завдання до Теми 16

Теми рефератів

1. Гарантоване і негарантоване бронювання.
2. Бронювання безпосередньо у готелі.
3. Бронювання туроператорами та іншими організаціями.
4. Технологія бронювання номерів (місць) у готелях.

ТЕМА 17. Організація і технологія обслуговування номерного фонду

Семінарське заняття № 17 – 2 год.

План

1. Персонал служби обслуговування номерів.
2. Менеджер. Старша покоївка. Покоївка.
3. Прибиральниця. Завідувач білизняною. Кастелянша. Швачка.
4. Супервайзер. Стюарт. Пральня і хімчистка.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: кастелянша, супервайзер, стюарт, пральня і хімчистка

Практичне заняття №17 – 2 год.

План

1. Технологія прибирання номерів.
2. Генеральне прибирання.
3. Поточне прибирання.
4. Обслуговування приміщень вестибюльної групи.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння працювати з персоналом обслуговування номерів;
- навички та знання технології прибирання номерів.

Завдання для самостійної роботи до Теми 17

1. Моральні якості персоналу служби обслуговування номерів.
2. Щоденне проміжне прибирання.
3. Матеріальна база і стандарти обслуговування у номерах.
4. Використання миючих засобів і засобів чищення.

Індивідуальні завдання до Теми 17

Теми рефератів

1. Технологія обслуговування гостей у готелях службою прийому та розміщення.
2. Принципи використання електронних карткових замків у готелях.
3. Організація та технологія обслуговування у готелях службою номерного фонду.
4. Організаційно-функціональна структура служби обслуговування приміщень вестибюльної групи
5. Технологія служби обслуговування приміщень вестибюльної групи.

ТЕМА18. Фінансово-комерційна, інженерно-експлуатаційна, кадрова служба в готелях

Практичне заняття №18 – 2 год.

План

1. Бухгалтерія і планово-комерційний відділ.
2. Персонал фінансової служби.
3. Фінансовий менеджер.
4. Планово-комерційний відділ.
5. Функції інженерно-експлуатаційної служби.
6. Функції кадрової служби.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розбиратися в функціях служб готелю;
- навички спілкування та роботи з різними службами готелю.

Завдання для самостійної роботи до Теми 18

1. Персонал інженерно-експлуатаційної служби.
2. Відділ кадрів.
3. Функції інженерно-експлуатаційної служби.

Індивідуальні завдання до Теми 18

Теми рефератів

1. Організація та функції фінансово-комерційної служби у готелях.
2. Організаційна та функціональна структура інженерно-експлуатаційної служби у готелях.
3. Структура та функції кадрової служби.
4. Обладнання для функціонування електронних замкових систем у готелях.

ТЕМА 19. Обслуговування у підприємствах громадського харчування при готелях

Практичне заняття № 19 – 2 год.

План

1. Типи та особливості організації підприємств громадського харчування. Ресторан. Кафе. Бар.

2. Класифікація закладів громадського харчування в Україні.

3. Категорії закладів харчування.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розбиратися в типах підприємств харчування;
- навички з організації харчування в готелях.

Завдання для самостійної роботи до Теми 19

1. Класифікація ресторанів,
2. Класифікація барів.
3. Буфет. Їдальня. Закусочна.

Індивідуальні завдання до Теми 19

Теми рефератів

1. Типи підприємств громадського харчування та особливості їх функціонування у готельних підприємствах.
2. Класифікація закладів громадського харчування в Україні.
3. Організаційно-функціональна структура служби громадського харчування у готелях.

ТЕМА 20. Організація й управління службою громадського харчування у готелях

Практичне заняття № 20 – 2 год.

План

1. Управління комплексом підприємств громадського харчування у готелях.

2. Основні професійно-кваліфікаційні вимоги щодо керівника служби громадського харчування у готелях.

3. Категорії адміністративно-господарського, виробничого, торгово-обслуговуючого персоналу.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розбиратися в особливостях служби харчування в готелях;
- навички, які є корисними для працівників обслуговуючого персоналу служби харчування.

Завдання для самостійної роботи до Теми 20

1. Шеф-повар. Управління доходами кухні.
2. Бармен. Метрдотелі і офіціанти. Маржа прибутку.

Індивідуальні завдання до Теми 20 Теми рефератів

1. Професійно-кваліфікаційні вимоги щодо керівника служби громадського харчування у готелях.
2. Функціональні обов'язки шеф-повара у готелях.
3. Функції метрдотеля та офіціанта у ресторані готелю.
4. Технологія обслуговування гостей у закладах громадського харчування у готелях.
5. Характеристика організації і технології надання послуг з харчування у номерах готелю.

Рекомендована література до Теми 1:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [5], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 2:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [4], [5], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 3:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [5], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 4:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [7], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 5:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [], [5], [7], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 6:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [4], [5], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 7:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [5], [7], [], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 8:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [7], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [4], [5].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 9:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [4], [5], [6], [8].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 10:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [4], [5], [6], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 11:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [6], [8].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 12:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [6], [8].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 13:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [2], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [6], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 14:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [6], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 15:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [4], [5], [6], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 16:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [4], [5], [6], [8].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 17:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [5], [6], [8].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 18:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [5], [6], [8].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 19:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [6], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 20:

Основні нормативні акти [1], [2], [3], [4].

Підручники [1], [3], [4].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [5], [6], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [6], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

До змістовного модулю 1

1. Головні чинники становлення та розвитку сфери гостинності.
2. Головні історичні періоди розвитку індустрії гостинності.
3. Характерні особливості та географія формування перших історичних типів засобів розміщення.
4. Розвиток готельної справи в Стародавні часи та Середні століття.
5. Характеристика основних етапів походження і становлення готельного бізнесу: до початку XIX ст. (передісторія готельної справи).
6. Історія розвитку закладів розміщення готельного типу на початку XIX–XX ст. і до середини XX ст., з середини XX ст. і до теперішнього часу.
7. Основні риси та тенденції сучасного розвитку світового готельного господарства.
8. Характеристика історії розвитку готельної сфери в Україні.
9. Особливості структури індустрії гостинності і індустрії туризму.
10. Поняття «гостинність», готельний продукт.
11. Зовнішні фактори розвитку індустрії гостинності.
12. Внутрішні фактори розвитку індустрії гостинності.
13. Заходи щодо подолання сезонності.
14. Основні тенденції розвитку індустрії гостинності.
15. Перспективи міжнародної готельної індустрії.
16. Інфраструктура готельно-туристичного комплексу.
17. Готельні ланцюги, їх категорії переваги та розвиток.
18. Готельна діяльність і групи готельних підприємств.
19. Основні вимоги до класифікації і атестації готелів.
20. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу та в Україні.
21. Сутність класифікації готелів за системами «зірок», «літер», «корон».
22. Типологія готелів.
23. Розміщення готельного комплексу, обґрунтування будівельних рішень.
24. Основні ознаки будівлі готелів.
25. Складові та етапи процесу проектування будівлі готелю.
26. Характеристика систем забудови готелів і композиційних схем його приміщень.
27. Поняття та роль дизайну в готельному бізнесі.
28. Фірмовий стиль готелю: сутність, функції і етапи створення.
29. Планування та вимоги до готельних споруд.

30. Вимоги до планування приміщень, горизонтальних і вертикальних комунікацій готелю.
31. Розподіл готельних підприємств за функціональним призначенням.
32. Поняття та класифікація готельних номерів.
33. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.
34. Історія розвитку світового готельного господарства.
35. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
36. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
37. Характеристика основних типів засобів розміщення.
38. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
39. Характеристика лікувально-оздоровчої бази підприємств готельного господарства.
40. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства..
41. Класифікація підприємств готельного господарства України.
42. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
43. Організація приміщень житлової групи готелю.
44. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.
45. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів.
46. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі.

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

До змістовного модулю 2

1. Структура готельного ринку України.
2. Основні служби готельного підприємства.
3. Посадова інструкція заступника генерального директора готелю.
4. Особливості роботи служби прийому і розміщення.
5. Посадова інструкція менеджера служби розміщення.
6. Характеристика технологічного циклу обслуговування та основні етапи обслуговування гостей у готелях.
7. Зонування служби прийому і розміщення, функції підрозділів «Front office» і «Back office».
8. Характеристика функцій та посад служби прийому і розміщення.
9. Правила та порядок обслуговування клієнтів персоналом служби прийому і розміщення.
10. Поняття та порядок бронювання.
11. Типи і види бронювання номерів.
12. Служба управління номерним фондом, функції її підрозділів.
13. Господарська служба, її призначення та функції.
14. Посадові обов'язки головного каштеляну.
15. Організація харчування і методи обслуговування в готелі.

16. Системи безпеки готелю і функції служби безпеці.
17. Склад та структура інженерно-технічної служби готелю.
18. Основні системи інженерно-технічного устаткування готелю.
19. Організація охорони праці у готельному підприємстві.
20. Білизняне господарство: склад, структура та функції.
21. Технологія обслуговування номерного фонду.
22. Прибиральні роботи: види, правила, послідовність прибиральних операцій, вимоги до них.
23. Посадові обов'язки керівника служби номерного фонду.
24. Склад кадрів служби номерного фонду, їх функціональні обов'язки.
25. Характеристика та принципи використання електронних карткових замків у готелях.
26. Переваги та недоліки електронних карткових замків, сутність економічного ефекту від їх використання.
27. Організація надання додаткових послуг в готелі.
28. Організація роботи екскурсійного бюро в готелях.
29. Транспортні рішення в готельній діяльності.
30. Сервіс-бюро, його основні функції і види послуг.
31. Системи розрахунків в готельному бізнесі.
32. Інформаційні технології і спеціалізовані програмні продукти готельної діяльності.
33. Характеристика послуг конгрес-центрів і конференц-залів.
34. Таймшер як форма готельної діяльності.
35. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні.
36. Економічна складова у прийнятті технічних рішень щодо будівництва готелю.
37. Основні підходи до розрахунку тарифу на основі вартості будівництва готелю.
38. Види служб. Організація роботи служб і підрозділів в готельному комплексі.
39. Організація поверхової служби.
40. Організація закладів харчування готельного комплексу.
41. Організація роботи з надання бізнес-послуг у готельному господарстві.
42. Організація роботи структурного підрозділу із надання побутових послуг.
43. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному комплексі.
44. Організація і технологія прибирання номерів.
45. Правила заселення гостей.
46. Організація додаткових послуг.
47. Організація виїзду гостей.
48. Експлуатаційна програма готелю.
49. Організаційно-економічні показники готельного господарства.
50. Структура собівартості готельних господарств.
51. Тарифна політика готельного господарства.
52. Маркетингова політика готельного господарства.

53. Амортизаційна політика готельного господарства.
54. Класифікація номерного фонду готелю.
55. Організація складського і тарного господарства.
56. Організаційно-управлінські структури обслуговуючих господарств.
57. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному комплексі.
58. Організаційно-управлінська структура та робота підрозділів, що надають розважальні послуги в готельних комплексах.
59. Організація дозвілля в готельному комплексі.
60. Ігорний бізнес як сегмент індустрії дозвілля.
61. Роль туризму в розвитку готельного бізнесу.
62. Міжнародна мережа готелів.
63. Інфраструктура готельного господарства.