

**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

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

| | |
|------------------------------|---|
| | (назва навчальної дисципліни) |
| Освітній ступінь | бакалавр |
| | (назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр) |
| Спеціальність | 242 ТУРИЗМ |
| | (шифр і назва) |
| Освітня програма | «ТУРИЗМ» |
| | Наказ № 51-02 від 10.06.2021 р. |
| | (назва, дата і № наказу про затвердження ОП) |
| Статус навчальної дисципліни | обов'язкова |
| | (обов'язкова або вибіркова) |
| Мова навчання: | українська |

Дніпро – 2024

Назва навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» // Робоча програма навчальної дисципліни. Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. ___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 22.07.2024 р., протокол №12

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:

K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

K04. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу.

K06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

K09. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

K12. Навички міжособистісної взаємодії.

K19. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

K22. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

K23. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

K27. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

K35. Здатність визначати мотиви туристичної подорожі та споживчі характеристики конкурентоздатних туристичних продуктів та послуг.

K36. Здатність обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомірність.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН 1. Знати ,розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та

суміжних наук.

ПРН 3. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

ПРН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПРН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН 22. Професійно виконувати завдання в невизначених і екстремальних ситуаціях.

ПРН25. Знати та використовувати у професійній діяльності тенденції розвитку курортної справи.

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні

знати:

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

вміти:

- використовувати основи теорії і практики готельного сервісу;
- оцінювати структуру і динаміку потреб ринку;
- розвивати здібності до організації функціонування підприємств різних типів і організаційно-правових форм;
- використовувати найбільш ефективні прийоми управління на основі сучасного інформаційного забезпечення;
- підвищувати соціально-економічний статус і формувати сприятливий імідж готельного підприємства;

- розробляти стратегію і тактику діяльності готелів;
- організувати забезпечення комплексного обслуговування споживачів готельних послуг;
- застосовувати знання, отримані при вивченні курсу організація готельної справи для розробки маркетингових програм обґрунтуванні систем розрахунків і інвестиційних проектів в готельному бізнесі;
- використовувати основні положення управління персоналом в готельному бізнесі, вимоги службового етикету в готельних комунікаціях;
- розбиратися в системах класифікації і типології засобів розміщення;
- використовувати принципи організаційної побудови готельних підприємств;
- 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

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. Сутність та зміст готельних послуг.

ТЕМА 2. 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 3. Планування та вимоги до готельних споруд

Способи 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 4. 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. Створення бренду готелю. Корпоративна культура.

ТЕМА 5. 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 6. Служба бронювання. Служба прийому і розміщення

Відділ бронювання номерів (місць) у готелях. Комунікабельність 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 7. Організація і технологія обслуговування номерного фонду

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

ТЕМА 8. 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.

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 – екзамен;
- для заочної форми навчання – екзамен.

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, використанні 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 | A | «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 | B | «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 | | C | «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 | | |
| ≤ 60 | | ≤ 40 | |
| 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 | | |
| ≤ 60 | | ≤ 40 | |
| 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 |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----------------|--------------------------|------|
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | Сам. Инд. раб. | 40 | 100 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 40 | | | | | | | | 20 | | |
| 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 1-8 | |
| 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 |
| | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 40 | 40 | 100 |
| 20 | | | | | |
| 60 | | | | | |

Умовні позначення: Т1 – Т8 – 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 вдання)

| Метод демонстрування результатів навчання | Бал |
|---|-----|
| Теми 1-8 | |
| 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 ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»
Тетяна АЛФЬОРОВА
2024

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|---|
| Освітній ступінь | бакалавр | | Спеціальність | 242 Туризм | | | |
| на 2024/2025 навчальний рік | | | | | | | |
| Форма навчання | ДЕННА | Обсяг | 3 | кредит ЄКТС | 90 | годин | |
| Курс 3 | Семестр | Групи | Т-22 | | | | |
| № те м и зг ід н о з Р П Н Д | Назва теми (згідно з РПНД) | 3 а г а л ь н и й о б ся г го д и н | Аудиторна робота | | | | С а м о с т і й н а (і н д и ві ду а ль н а) р о б о т а |
| | | | В сь о г | Л е к ц і ї | С е м і н а р и | П р а к т . з а н я т т я | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 7 | 8 |
| 1 | Тема 1. Становлення та сутність індустрії гостинності | 11 | 6 | 2 | | 4 | 5 |
| 2 | Тема 2. Готельні підприємства, їх класифікація | 13 | 6 | 2 | | 4 | 7 |
| 3 | Тема 3. Планування та вимоги до готельних споруд | 11 | 6 | 2 | | 4 | 5 |

| | | | | | | | |
|---|---|----------------|----|----|--|----|----|
| 4 | Тема 4. Функціональне призначення готельного підприємства та класифікація готельних номерів | 11 | 6 | 2 | | 4 | 5 |
| 5 | Тема 5. Формування тарифів на готельні послуги | 11 | 6 | 2 | | 4 | 5 |
| 6 | Тема 6. Служба бронювання. Служба прийому і розміщення | 11 | 6 | 2 | | 4 | 5 |
| 7 | Тема 7. Організація і технологія обслуговування номерного фонду | 11 | 6 | 2 | | 4 | 5 |
| 8 | Тема 8. Обслуговування у підприємствах громадського харчування при готелях | 11 | 6 | 2 | | 4 | 5 |
| | <i>Разом за семестр</i> | 90 | 48 | 16 | | 32 | 42 |
| | <i>Форма підсумкового контролю</i> | <i>екзамен</i> | | | | | |

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

Завідувач кафедри



Тетяна ТЕСЛЕНКО

Додаток 1.2.
до Робочої програми з навчальної
дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»
Тетяна АЛФЬОРОВА
_____ **2024**

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА | | | | | | | |
|--|---|--|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|---|
| Освітній ступінь | бакалавр | | Спеціальність | 242 Туризм | | | |
| на 2024/2025 навчальний рік | | | | | | | |
| Форма навчання | ЗАОЧНА | Обсяг | 3 | кредит ЄКТС | | 90 | годин |
| Курс 3 | Семестр 3 | | Групи | | | | |
| № те м и зг ід н о з Р П Н Д | Назва теми (згідно з РПНД) | З а г л ь н и й о б ся г го д и н | Аудиторна робота | | | | С а м о с т і й н а (і н д и ві ду а л ь н а) р о б о т а |
| | | | В с ь о г о | Л е к ц і ї | С е м і н а р и | П р а к т . і н а р и з а н я т т я | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 7 | 8 |
| Змістовний модуль І. Сутність економічної діяльності підприємства | | | | | | | |
| 1 | Тема 1. Становлення та сутність індустрії гостинності | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------|--|--|--|--|--|
| 2 | Тема 2. Готельні підприємства, їх класифікація | | | | | | |
| 3 | Тема 3. Планування та вимоги до готельних споруд | | | | | | |
| 4 | Тема 4. Функціональне призначення готельного підприємства та класифікація готельних номерів | | | | | | |
| 5 | Тема 5. Формування тарифів на готельні послуги | | | | | | |
| 6 | Тема 6. Служба бронювання. Служба прийому і розміщення | | | | | | |
| 7 | Тема 7. Організація і технологія обслуговування номерного фонду | | | | | | |
| 8 | Тема 8. Обслуговування у підприємствах громадського харчування при готелях | | | | | | |
| | Форма підсумкового контролю | залік | | | | | |

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

Завідувач кафедри



Тетяна ТЕСЛЕНКО

Додаток 2

до Робочої програми з
навчальної дисципліни

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

| | | |
|---------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Освітній ступінь | (назва навчальної дисципліни) | |
| | Бакалавр | Спеціальність 242 Туризм |
| | (назва ступеня вищої освіти) | (шифр і назва) |

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 : Підруч-ник. 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. с. 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. Торянник В.М., Джинджоян В.В. Механізми державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація): Словник=довідник. Навчальний посібник. ВВПЗ ДГУ. 2020 р. 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. (0,91 д.а.)

3. 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#google_vignette

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.

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 22.07.2024 р., протокол №12

Завідувач кафедри



Тетяна 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 |
| <small>(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)</small> | |
| Спеціальність | 242 ТУРИЗМ |
| <small>(шифр і назва)</small> | |
| Освітня програма | ТУРИЗМ |
| <small>(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)</small> | наказ № 51-02 від 10.06.2021 р |
| Статус навчальної дисципліни | обов'язкова |
| <small>(обов'язкова або вибиркова)</small> | |
| Мова навчання: | українська |

2024/2025 н. р.

Плани семінарських (практичних)
занять обговорені та схвалені
на засіданні кафедри
22.07.2024 р., протокол №12
Завідувач кафедри



(підпис) **Тетяна Тесленко**

Дніпро – 2024

Назва навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» // Плани семінарських (практичних) занять для денної форми навчання. – Дніпро: ВНПЗ «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

ТЕМА 1. Підприємство в сучасній системі господарювання
Практичне 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 ХІХ ст. (передісторія готельної справи); на початку ХІХ - ХХ ст.; до середини ХХ ст.; з середини ХХ ст. і до теперішнього часу (формування індустрії гостинності)
5. Місце готельного господарства в сфері гостинності та обслуговуванні
6. Тенденції та моделі організації готельного бізнесу (модель Рітца та модель Кемонса Уільсона).
7. 4 моделі гостинності (європейська, азіатська, американська, східно-європейська)

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

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

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 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.
9. Визначення поняття «послуга».
10. Визначення поняття «готель», назвіть його основні послуги.

11. Споживчі властивості готельного продукту.
12. Зміст послуги розміщення.
13. Охарактеризуйте структуру готельного продукту.
14. Три рівні послуг в складі продукту «готель».

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
5. Економічна складова готельного бізнесу в національному господарстві.
6. Місце готельного бізнесу в сфері сервісу, його основні характеристики.
7. Вплив економічного середовища на специфіку надання готельних послуг.
8. Національні особливості сфери гостинності.

ТЕМА 2. Готельні підприємства, їх класифікація

Практичне заняття № 1 – 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.

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

- *уміння розрізняти сутність та поняття готельної індустрії;*
- *навички розрізняти готельні підприємства.*

Практичне заняття № 2 – 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 2:

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, Германії.
9. Класифікація готелів в Україні.

Індивідуальні завдання до Теми 2

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 3. Планування та вимоги до готельних споруд

Практичне заняття № 1 – 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)
5. Характеристика містобудівних, архітектурно-ландшафтних, екологічних та інженерно-економічних факторів.
6. Поняття «архітектурний проект».
7. Основні ознаки будівлі готелів: тип конструкцій; місткість; поверховість; призначення; режим експлуатації та ін.
8. 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.*

Практичне заняття № 2 – 2 год.

План

1. Особливості впливу містобудівних факторів на вибір площ для розміщення готельного комплексу.
2. Особливості впливу архітектурно-ландшафтних факторів на вибір площ для розміщення готельного комплексу

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

- *уміння враховувати архітектурно-ландшафтні фактори на вибір площ для розміщення готельного комплексу;*
- *навички враховувати містобудівні фактори на вибір площ для розміщення готельного комплексу.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 3

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 3

Презентація: Архітектурні стилі готелів

Презентація: Стилi оформлення готельних номерів

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 4. Функціональні призначення готельного підприємства та класифікація готельних номерів

Практичне заняття № 1 – 2 год.

План

1. Розподіл готельних підприємств за функціональним призначенням
2. Поняття готельних номерів

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

- *уміння розбиратися в розподілі готельних підприємств за функціональним призначенням;*
- *навички класифікації готельних номерів*

Практичне заняття № 2 – 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 видів харчування в готелях.

Завдання для самостійної роботи до Теми 4

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», «HB», «FB», «ALL».

Індивідуальні завдання до Теми 4

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.

ТЕМА 5. Формування тарифів на готельні послуги

Практичне заняття № 1 – 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.
- Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:**
- уміння розрізняти тарифи на послуги;
 - навички розрахунку собівартості послуг.

Практичне заняття № 2 – 2 год.

План

1. Готелі. 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 5

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 5

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 6. Служба бронювання. Служба прийому і розміщення

Практичне заняття № 1 – 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.

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

- *уміння обирати форму бронювання номерів;*
- *навички роботи з клієнтами.*

Практичне заняття № 2 – 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 рецепції.

Завдання для самостійної роботи до Теми 6

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

Індивідуальні завдання до Теми 6

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 7. Організація і технологія обслуговування номерного фонду

Практичне заняття № 1 – 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.

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

- уміння працювати з обслуговуючи готельний номер;
- навички та знання обов'язків персоналу служби обслуговування номерів.

Практичне заняття № 2 – 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 7

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 7

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.

ТЕМА 8. Обслуговування у підприємствах громадського харчування при готелях

Практичне заняття № 1 – 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.*

Практичне заняття № 2 – 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 8

1. Класифікація ресторанів,
2. Класифікація барів.
3. Буфет. Їдальня. Закусочна.
4. Шеф-повар. Управління доходами кухні.
5. Бармен. Метрдотелі і офіціанти. Маржа прибутку.

Індивідуальні завдання до Теми 8 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.
4. Професійно-кваліфікаційні вимоги щодо керівника служби громадського харчування у готелях.
5. Функціональні обов'язки шеф-повара у готелях.
6. Функції метрдотеля та офіціанта у ресторані готелю.
7. Технологія обслуговування гостей у закладах громадського харчування у готелях.
8. 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], [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 6:

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 7:

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 8:

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

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. Структура готельного ринку України.
18. Основні служби готельного підприємства.
19. Посадова інструкція заступника генерального директора готелю.
20. Особливості роботи служби прийому і розміщення.
21. Посадова інструкція менеджера служби розміщення.
22. Характеристика технологічного циклу обслуговування та основні етапи обслуговування гостей у готелях.
23. Зонування служби прийому і розміщення, функції підрозділів «Front office» і «Back office».

24. Характеристика функцій та посад служби прийому і розміщення.
25. Правила та порядок обслуговування клієнтів персоналом служби прийому і розміщення.
26. Поняття та порядок бронювання.
27. Типи і види бронювання номерів.
28. Служба управління номерним фондом, функції її підрозділів.
29. Господарська служба, її призначення та функції.
30. Посадові обов'язки головного каштеляну.
31. Організація харчування і методи обслуговування в готелі.
32. Системи безпеки готелю і функції служби безпеці.
33. Готельні ланцюги, їх категорії переваги та розвиток.
34. Готельна діяльність і групи готельних підприємств.
35. Основні вимоги до класифікації і атестації готелів.
36. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу та в Україні.
37. Сутність класифікації готелів за системами «зірок», «літер», «корон».
38. Типологія готелів.
39. Розміщення готельного комплексу, обґрунтування будівельних рішень.
40. Основні ознаки будівлі готелів.
41. Складові та етапи процесу проектування будівлі готелю.
42. Характеристика систем забудови готелів і композиційних схем його приміщень.
43. Поняття та роль дизайну в готельному бізнесі.
44. Фірмовий стиль готелю: сутність, функції і етапи створення.
45. Планування та вимоги до готельних споруд.
46. Вимоги до планування приміщень, горизонтальних і вертикальних комунікацій готелю.
47. Розподіл готельних підприємств за функціональним призначенням.
48. Поняття та класифікація готельних номерів.
49. Склад та структура інженерно-технічної служби готелю
50. Основні системи інженерно-технічного устаткування готелю.
51. Організація охорони праці у готельному підприємстві.
52. Білизняне господарство: склад, структура та функції.
53. Технологія обслуговування номерного фонду.
54. Прибиральні роботи: види, правила, послідовність прибиральних операцій, вимоги до них.
55. Посадові обов'язки керівника служби номерного фонду.
56. Склад кадрів служби номерного фонду, їх функціональні обов'язки.
57. Характеристика та принципи використання електронних карткових замків у готелях.

58. Переваги та недоліки електронних карткових замків, сутність економічного ефекту від їх використання.
59. Організація надання додаткових послуг в готелі.
60. Організація роботи екскурсійного бюро в готелях.
61. Транспортні рішення в готельній діяльності.
62. Сервіс-бюро, його основні функції і види послуг.
63. Системи розрахунків в готельному бізнесі.
64. Інформаційні технології і спеціалізовані програмні продукти готельної діяльності.
65. Медичні аспекти індустрії гостинності.
66. Характеристика послуг конгрес-центрів і конференц-залів.
67. Таймшер - як форма готельної діяльності.
68. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні.
69. Економічна складова у прийнятті технічних рішень щодо будівництва готелю.
70. Основні підходи до розрахунку тарифу на основі вартості будівництва готелю.
71. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.
72. Історія розвитку світового готельного господарства.
73. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
74. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
 - а. Характеристика основних типів засобів розміщення.
75. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
76. Характеристика лікувально-оздоровчої бази підприємств готельного господарства.
77. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства..
78. Класифікація підприємств готельного господарства України.
79. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
 - а. Організація приміщень житлової групи готелю.
80. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.
81. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів.
82. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі.
83. Види служб. Організація роботи служб і підрозділів в готельному комплексі.
84. Організація поверхової служби.
85. Організація закладів харчування готельного комплексу.
86. Організація роботи з надання бізнес-послуг у готельному господарстві.

87. Організація роботи структурного підрозділу із надання побутових послуг.
88. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному комплексі.
89. Організація і технологія прибирання номерів.
90. Правила заселення гостей.
91. Організація додаткових послуг.
92. Організація виїзду гостей.
93. Експлуатаційна програма готеля.
94. Організаційно-економічні показники готельного господарства.
95. Структура собівартості готельних господарств.
96. Тарифна політика готельного господарства.
97. Маркетингова політика готельного господарства.
98. Амортизаційна політика готельного господарства.
99. Класифікація номерного фонду готеля.
100. Організація складського і тарного господарства.
101. Організаційно-управлінські структури обслуговуючих господарств.
102. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному комплексі.
103. Організаційно-управлінська структура та робота підрозділів, що надають розважальні послуги в готельних комплексах.
104. Організація дозвілля в готельному комплексі.
105. Ігровий бізнес як сегмент індустрії дозвілля.
106. Роль туризму в розвитку готельного бізнесу.
107. Міжнародна мережа готелів.
108. Інфраструктура готельного господарства.