


Міністерство освіти і науки України
Херсонський державний університет
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
В. о. завідувача кафедри
готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу
 О.Орленко
“28” серпня 2017 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

напрямок підготовки **241 Готельно-ресторанна справа**

факультет економіки і менеджменту


2017 - 2018 навчальний рік

Робоча програма з дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа. Розроблена на основі авторської програми навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» включеної до збірки авторських програм навчальних дисциплін для підготовки бакалавра спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа.

Розробники: Носова І.О. доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, кандидат педагогічних наук, доцент

Робоча програма схвалена на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Протокол від. “28” серпня 2017 року № 1

В. о. завідувача кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу


_____ (Орленко.О.В.)

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів -17	Галузь знань 1401. «Сфера обслуговування»	Нормативна
Модулів – 2 Змістових модулів – 3 Загальна кількість годин – 420 5 семестр - 90 6 семестр 90 7 семестр -120 8 семестр-120	Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:
		3, 4
		семестр
		5, 6, 7; 8
		Лекції
	Ступінь вищої освіти «бакалавр»	5 семестр - 30 6 семестр – 30 7 семестр-18 8 семестр-45
		Практичні, семінарські
		5 семестр - 34 6 семестр – 34 7 семестр-18 8 семестр- 45
		Лабораторні
		-
		Самостійна робота
		5 семестр - 52 6 семестр – 52 7 семестр - 52 8 семестр -52
		Разом - 420
		Вид контролю:
		5 семестр—залік 6 семестр-екзамен 7 семестр – залік 8 семестр – екзамен

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:
 для денної форми навчання - 104:106
 для заочної форми навчання - 34:176

Мета та завдання навчальної дисципліни

Головна **мета** вивчення курсу «Організація готельного господарства» є формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйнятті ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери гостинності України, оволодіння навичками організації підприємств готельного господарства та забезпечення його успішної діяльності на ринку готельних послуг.

Завдання курсу:

- **Теоретичні** - формування знань про теоретичні основи ефективної організації діяльності підприємств готельного господарства.
- **Практичні** – формування практичних вмінь та навичок, що необхідні для проходження виробничої практики, вмінь самостійного рішення практичних завдань, що дозволить здійснювати успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Компетентності

Дисципліна сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку таких компетенцій:

Загальні компетентності (ЗК):

ІК Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми у готельно-ресторанному господарстві, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК 7. Здатність працювати у колективі та в команді;

Фахові компетентності спеціальності (ФК):

ФК1 – Здатність аналізувати тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ФК6 – Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Очікувані результати навчання:

ПРН 15 Управляти підприємством, приймати стратегічні та тактичні рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

ПРН 16 Проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах

Міждисциплінарні зв'язки

Вивчення курсу «Організація готельного господарства» базується на загальних знаннях основ підприємництва, основ менеджменту, основ маркетингу.

Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

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

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

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

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

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Тема акцентує увагу на таких аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання таких документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення

та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

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

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

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

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

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

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

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

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

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

Функціональні особливості підприємств:

- особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг;
- організацією харчування;
- послугами торгівлі;
- можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;
- особливостями організації приміщень для ігор дітей.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

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

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

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

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

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

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

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

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

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

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

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

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

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

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

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

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

житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 11. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номера обов'язково враховуються просторові параметри.

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

Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

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

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

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

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

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення

спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

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

Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

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

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

Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

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

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях.

Тема 15. Кольори в інтер'єрі

Колір та його спектральні особливості.

Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.

Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення».

Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт».

Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення

генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

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

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

Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжок-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали - готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

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

Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у

готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутність технологічних операцій «Рестрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

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

Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

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

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

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

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві

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

Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

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

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

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

Тема 26. Організація складського і тарного господарства

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

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

Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств

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

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

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

Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів ДСВ. Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами.

Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

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

Тема 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства

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

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

Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.

Методи вивчення робочого часу

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого

часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства

Раціональна організація праці - суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.

Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

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

Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Денна форма				
	усього	у тому числі			
		лекц	практ	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Технологічні процеси надання послуг гостинності					
1. Технологічні процеси виробництва готельних послуг	22	4	6		12
2. Сутність послуг гостинності	24	6	8		10
3. Технологія прийому та розміщення гостей	35	10	10		15
4. Організація та культура обслуговування споживачів готельних послуг.	35	10	10		15
Разом 1 модуль, 5 семестр	116	30	34		52
Змістовий модуль 2. Організація роботи відділів та допоміжних служб готельного господарства					
1. Організація обслуговування на житлових поверхах	17	5	6		6
2. Організація надання додаткових послуг	17	5	6		6
3. Організація транспортного обслуговування	21	5	6		10
4. Організація інформаційної служби	21	5	6		10
5. Культура обслуговування	20	5	5		10
6. Організація постачання	20	5	5		10
Разом 2 модуль, 6 семестр	116	30	34		52
Змістовий модуль 3. Організація роботи допоміжних служб готельного господарства					
1. Організація служб експлуатації в готельних підприємствах	30	6	6		18
2. Організація складського і	29	6	6		17

тарного господарства					
3. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	29	6	6		17
Разом 3 модуль, 7 семестр	88	18	18		52
Змістовий модуль 4. Організація праці на підприємствах готельного господарства					
1	2	3	4	5	6
1. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства	17	5	5		7
2. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників	25	8	8		9
3. Робочий час працівників підприємства готельного господарства	25	8	8		9
4. Методи вивчення робочого часу працівників	25	8	8		9
5. Раціональна організація праці робітників	25	8	8		9
6. Структура робочого часу	25	8	8		9
Разом 4 модуль, 8 семестр	142	45	45		52

Денна форма навчання
Змістові модулі навчального курсу
5 семестр

Змістовий модуль 1 «Технологія надання послуг розміщення та побутових послуг»

Лекційні модулі

1. Технологічні процеси виробництва готельних послуг
2. Сутність послуг гостинності
3. Технологія прийому та розміщення гостей
4. Організація та культура обслуговування споживачів готельних послуг.

Семінарські (практичні) модулі

1. Технологічні процеси виробництва готельних послуг
2. Сутність послуг гостинності
3. Технологія прийому та розміщення гостей
4. Організація та культура обслуговування споживачів готельних послуг.

Модулі самостійної роботи:

Підготувати реферати з тем

Підсумкова тека.

Письмова контрольна робота

6 семестр

Змістовий модуль 2 «Організація роботи відділів та допоміжних служб готельного господарства»

Лекційні модулі

1. Організація обслуговування на житлових поверхах
2. Організація надання додаткових послуг
3. Організація транспортного обслуговування
4. Організація інформаційної служби
5. Культура обслуговування
6. Організація постачання

Семінарські (практичні) модулі

1. Організація обслуговування на житлових поверхах готельного господарства
2. Організація обслуговування на житлових поверхах готельного господарства
3. Організація додаткових послуг
4. Організація додаткових послуг
5. Культура обслуговування в готельному господарстві
6. Культура обслуговування в готельному господарстві
7. Організація інформаційної служби готельного господарства
8. Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
9. Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві
10. Організація складського і тарного господарства в готельних підприємствах
11. Організація складського і тарного господарства в готельних підприємствах
12. Організація експлуатації транспортних засобів в готельних підприємствах
13. Організація експлуатації транспортних засобів в готельних підприємствах
14. Організація служб експлуатації в готельних підприємствах
15. Організація служб експлуатації в готельних підприємствах

Модулі самостійної роботи:

Підготувати реферати з тем

Підсумкова тека.

Письмова контрольна робота

7 семестр

Змістовий модуль 3 «Організація праці на підприємствах готельного господарства»

Лекційні модулі

1. Організація служб експлуатації в готельних підприємствах
2. Організація складського і тарного господарства
3. Нормування праці на підприємствах готельного господарства

Семінарські (практичні) модулі

1. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників
2. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників
3. Організація робочих місць основних працівників у готельному господарстві.
4. Організація робочих місць основних працівників у готельному господарстві.
5. Трудові процеси та витрати робочого часу в готельному господарстві.
6. Трудові процеси та витрати робочого часу в готельному господарстві
7. Складання графіку роботи персоналу
8. Складання графіку роботи персоналу
9. Складання графіку роботи персоналу
10. Розрахунок кількості робітників готельного господарства
11. Розрахунок кількості робітників готельного господарства
12. Визначення загальної чисельності працівників у готельних підприємствах
13. Визначення загальної чисельності працівників у готельних підприємствах
14. Визначення загальної чисельності працівників у готельних підприємствах

Модулі самостійної роботи:

Підготувати реферати з тем

Підсумкова тека.

Письмова контрольна робота

8 семестр

Змістовий модуль 4. Організація праці на підприємствах готельного господарства

Лекційні модулі

1. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства
2. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників
3. Робочий час працівників підприємства готельного господарства
4. Методи вивчення робочого часу працівників
5. Раціональна організація праці робітників
6. Структура робочого часу

Семінарські (практичні) модулі

1. Складання графіку роботи персоналу
2. Складання графіку роботи персоналу
3. Складання графіку роботи персоналу
4. Розрахунок кількості робітників готельного господарства
5. Розрахунок кількості робітників готельного господарства
6. Визначення загальної чисельності працівників у готельних підприємствах
7. Визначення загальної чисельності працівників у готельних підприємствах
8. Визначення загальної чисельності працівників у готельних підприємствах

Рекомендована література

Основна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник/ СИ. Байлик. - 2-е изд. - К: Дакор, 2009. - 368 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация/ С.И.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 332с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание/ С.И.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 344с.
4. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация/ С.И.Байлик. -Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. – 298с.
5. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп./ В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с
6. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник/ М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с
7. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб./ Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. - 520 с.
8. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб./ Х.И.Роглев. - К. : Кондор, 2005.-408 с.
9. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах/ Т.Г.Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
10. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб./ за ред. В.К. Федорченка, Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. – 368с.

Додаткова література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл./Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 360 с.
2. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. - К.: Видавничий центр "Академія", 2006. -311 с.
3. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація/ Навчальний посібник. - К.: Центр інформаційних технологій. - 2006. - 292 с.
4. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. - Харків: Фактор, 2005. - 232 с.
5. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллєзнавство. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 208 с.
6. Браймер Р.А.Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1995.
7. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". - Київ 2009 - 244 с.
8. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
9. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. - К.; Атака, 2004. - С. 3-29.
10. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг/ За ред. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2001. - 237 с.
11. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.

12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. І доп. - К.: Знання, 2006.
13. Роглев Х.И. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. - К.: Кондор, 2005.-408 с.
14. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
15. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
16. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник/ За ред. В.К.Федорченко. - К.: Вища шк., 2001. - 327 с.
17. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие./ Пер. с англ. -2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 463 с.
18. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
19. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. - К.: Вища школа, 2002. - 195 с.
20. Цивільний кодекс України: Офіційний текст/ Міністерство юстиції України. - К.: Юрінком Інтер, 2004. - 464 с.
21. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник.-К.: Атака, 2006.
22. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-е вид., перероб. і доп.- К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.

Інформаційні ресурси

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://www.ukrhotels.net>
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://infotravel.com.ua>
5. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украина промышленные гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://www.all-biz.info>
8. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>

Методи навчання

Комплексне використання різноманітних методів організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів та методів стимулювання і мотивації їх навчання, що сприяють розвитку творчих засад особистості майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи з урахуванням індивідуальних особливостей учасників навчального процесу й спілкування.

З метою формування професійних компетенцій широко впроваджуються інноваційні методи навчання, що забезпечують комплексне оновлення традиційного педагогічного процесу, а саме: лекції (оглядові, тематичні, проблемні) з використанням комп'ютерних технологій, практичні заняття, семінарські заняття, ситуаційні семінари, самостійна робота.

Методи контролю

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (7 семестр – залік, 8 семестр - екзамен)

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів
під час проведення семінарських занять**

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету і завдання. Має чітке уявлення про роль і місце готельного господарства в економіці суспільства, про організацію досліджень, про розвиток прогресивних технологій організації сучасних підприємств готельного господарства. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 (добре)	B	Студент має міцні ґрунтовні знання теоретичного матеріалу, але може допустити неточність у висновках, незначні помилки у характеристиці теоретичних засад організації готельного господарства.
74-81		C	Студент знає програмний матеріал повністю, має навички у застосуванні технологій готельного обслуговування, але студент не може вийти за межі теми.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент знає основні теми курсу на достатньому рівні, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріплені прикладами. Має уявлення про теоретичні основи організації готельних господарств, але не може виявити перспективні тенденції їх розвитку.
60-63		E	Студент знає не всі теми дисципліни на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює навчальний матеріал на побутовому рівні.
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з дисципліни у цілому. Не володіє термінологією. Понятійний апарат не сформований. Не вміє грамотно подати навчальний матеріал.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент зовсім не знає програмного матеріалу. Не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно.

Критерії оцінювання виконання студентами практичних робіт

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент досконало володіє теоретичним матеріалом, вміло застосовує його для виконання практичних завдань на високому рівні самостійності і творчості.
82-89	4 (добре)	B	Студент в цілому досконало виконує практичні завдання, користується теоретичним навчальним матеріалом, однак не творчо.
74-81		C	Студент під час проведення виконання практичної роботи чітко дотримується методики виконання розрахунків. В цілому правильно вирішує завдання, але потребує контролю викладача.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент під час виконання практичної роботи може допускати деякі помилки і неточності, які за вказівками викладача швидко усуває. Вирішує практичні задачі правильно, але на низькому рівні самостійності. Потребує контролю за дотриманням методики розрахунків.
60-63		E	Студент під час виконання практичних завдань постійно консультується з викладачем. Часто допускає суттєві помилки, які усуває за вимогою викладача. Потребує постійного контролю за дотриманням методики розрахунків.
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент не може виконати практичні завдання на достатньому рівні, має значні прогалини у теоретичних знаннях.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент часто не відвідував заняття, не виконав практичні роботи у повному обсязі.

Критерії оцінювання самостійної та індивідуальної роботи студентів

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує високі результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені на високому рівні науковості та самостійності, практичні задачі виконано творчо, бере участь у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, володіє методикою збору інформації.
82-89	4 (добре)	B	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує достатні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені на доброму рівні самостійності, практичні задачі та проекти виконано відповідно до вимог, але не творчо, бере участь у підготовці наукових завдань за вказівками викладача, старанно відноситься до збору інформації.
74-81		C	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує достатні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені відповідно до вимог, але студент потребує допомоги викладача, практичні задачі, проекти виконано, але з допомогою викладача, не бере участі у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, слабо володіє методикою збору інформації.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент фрагментарно виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує задовільні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені не самостійно, практичні задачі, проекти виконані під контролем викладача, не бере участі у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, не володіє методикою збору інформації.
60-63		E	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує задовільні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені на слабому рівні самостійності, практичні задачі, проекти виконано відповідно до вимог, не бере участь у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, слабо володіє методикою збору інформації.

35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент не виконує самостійну роботу має низькі результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені формально, практичні задачі та проекти подаються із запізненням, виконані на низькому рівні, не бере участь у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, не володіє методикою збору інформації.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент не виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: не з'являється на здачу колоквіумів, реферати не підготовлені, практичні задачі, проекти, не виконано

**Критерії оцінювання знань та вмінь студентів
під час проведення тестового контролю**

Кількість правильних відповідей	Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS
27-30	90-100	5 (відмінно)	A
25-26	82-89	4 (добре)	B
22-24	74-81		C
19-21	64-73		D
17-18	60-63	3 (задовільно)	E
10-16	35-59	2 (незадовільно)	FX
0-9	1-34	1 (незадовільно)	F

**Критерії оцінювання знань та вмінь студентів
під час проведення заліку**

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі, творчі результати під час вивчення дисципліни.
82-89	зараховано	B	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі але не творчі результати під час вивчення дисципліни.
74-81		C	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує добрі результати під час вивчення дисципліни, потребує допомоги викладача.
64-73	зараховано	D	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати,
60-63		E	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати, потребує допомоги викладача.
35-59	незараховано	FX	Студент має низькі результати навчальної роботи, має пропуски занять, більшість завдань не виконана
1-34	незараховано	F	Студент зовсім не виконує навчальні завдання з дисципліни.

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів
під час письмового іспиту з навчальної дисципліни**

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про основні типи готельних підприємств, знає та вміє обирати технології обслуговування. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 (добре)	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, виконує практичну роботу без помилок, але може допустити неточності у характеристиці сучасних технологій готельного обслуговування.
74-81		C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання досліджень і розрахунків, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63		E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ
Перелік тем рефератів
з дисципліни «Організація готельного господарства»

1 модуль

1. Значення релігії різних народів на розвиток готелів.
2. Розширення подорожей водним, залізничним, автомобільним транспортом та виникнення нових типів готелів.
3. Історія розвитку готельного господарства в Україні.
4. Створення великих готельних об'єктів в Азії та Карибському басейні.
5. Функціонування специфічних об'єднань на світовому туристичному ринку.
6. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.
7. Особливості обслуговування транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів.
8. Особливості організації обслуговування в санаторіях, пансіонатах, профілакторіях, базах та таборах відпочинку.
9. Організація обслуговування у сільських туристичних будинках.
10. Тенденції розвитку готельного господарства в світі та в Україні.
11. Аналіз поширення певних типів засобів розміщення в макрорегіонах світу.
12. Аналіз розвитку готельного господарства в Херсоні.
13. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
14. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.

2 модуль

1. Закони та підзаконні акти, що регулюють діяльність готельних підприємств.
2. Класифікація готелів згідно з Державним Стандартом України
3. Процедура встановлення якості готельних послуг.
4. Правові аспекти сертифікації готельних послуг.
5. Вимоги до персоналу, що визначають категорію готелю.
6. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах.
7. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств.
8. Проведення міжнародної сертифікації менеджменту якості ISO.
9. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
10. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
11. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
12. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
13. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою "зірок".

3 модуль

1. Основні правила вибору місця розміщення.
2. Вимоги до приміщень залежно від виду систем відпочинку.
3. Структура приміщень сучасних систем охорони здоров'я залежно від їх специфіки.
4. Передові технології, що використовуються у сучасних системах охорони здоров'я.
5. Позитивні та негативні фактори, що впливають на розташування комплексів розміщення.
6. Використання сучасних матеріалів при проектуванні житлових номерів.
7. Проектування сучасних комплексів розміщення за допомогою комп'ютерної графіки.
8. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

4 модуль

1. Вибір складових елементів інтер'єру сучасних закладів розміщення.
2. Сучасні матеріали, що використовуються при обладнанні готельних підприємств.
3. Тематичні інтер'єри готелів.
4. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень.
5. "Закони контрастів" та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.
6. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.
7. Планування інтер'єру на основі комп'ютерної графіки.
8. Ведення білизняного господарства, використання засобів для миття й чищення.
9. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт.
10. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.
11. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.
12. Проаналізувати архітектурні стилі готельних комплексів
13. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
14. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанних приміщень.