

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

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Олег КИРИЧЕНКО

_____ 2023р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь **бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність **241 Готельно-ресторанна справа**

(шифр і назва)

Освітня програма **Готельно-ресторанна справа**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

Наказ № 39-02 від 01.06.2022 р.

Статус навчальної дисципліни **обов'язкова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання: **українська**

Дніпро – 2023

Назва навчальної дисципліни // Робоча програма навчальної дисципліни. –
Дніпро : ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2023. 17 с.

РОЗРОБНИК(-И): Гакова М.В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук

Розглянуто на засіданні кафедри _туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
2023р., протокол №

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в
освітньому процесі (до 5 років). . 2023р., протокол №

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є освоєння теоретичних положень та формування системи знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування у готелях, організації готельного сервісу, вивчення механізму функціонування сучасного ринку готельних послуг.

Вивчення дисципліни забезпечує формування компетентностей за ОП «Готельно-ресторанна справа»:

ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Здатність працювати в команді.

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

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК13. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію.

СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

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

СК6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

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

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

СК13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

ПРН4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

та ресторанного бізнесу.

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

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

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

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

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

ПРН 25. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

ПРН 26. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності відповідно до чинних законодавчих, нормативно-правових актів щодо забезпеченні діяльності закладів готельного та ресторанного бізнесу

Передумови для вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»:

Для опанування дисципліни необхідні базові знання та навички отримані в процесі вивчення наступних дисциплін: «Вступ до гостинності», «Інформаційне забезпечення готельно-ресторанного та туристичного бізнесу», «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства», «Устаткування закладів готельно-ресторанної справи», «Планування в готельно-ресторанній справі».

Результати вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні знати:

1. понятійний апарат, пов'язаний з організацією готельної справи і теорією обслуговування;
2. фактори і тенденції розвитку готельної індустрії;
3. характеристику сервісного виробництва та правове поле здійснення сервісної діяльності у сфері надання готельних послуг;
4. функції різних служб і відділів готельного підприємства, їх склад, взаємозв'язки між ними;
5. принципи організаційної побудови готельних підприємств;

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні вміти:

1. використовувати основи теорії і практики готельного сервісу;
2. оцінювати структуру і динаміку потреб ринку;
3. організувати роботу всіх служб готельних підприємств, виконувати всі

- технологічні процеси, що відбуваються у процесі обслуговування гостей;
4. використовувати інноваційні підходи щодо провадження маркетингової діяльності ринкового суб'єкта;
 5. обґрунтовувати систему розрахунків і інвестиційних проектів в готельному бізнесі.

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

Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль I. Теоретичні основи готельного господарства

ТЕМА 1. Поняття «гостинності» і «готельного господарства». Ретроспективний аналіз розвитку готельної справи

Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність». Зміст основних понять готельного господарства Еволюція індустрії гостинності. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії .

ТЕМА 2. Види сучасних засобів розміщення

Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення туристів за UNWTO. Типи готельних підприємств залежно від призначення.

ТЕМА 3. Системи класифікації готелів у світі

Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Сучасна класифікація готельного господарства України.

ТЕМА 4. Основні фонди готельного господарства

Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства.

Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства.

ТЕМА 5. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста

Розвиток архітектурних форм будівлі готелю. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста.

ТЕМА 6. Організація предметно-просторового середовища готелю

Організація прилеглої до готельних будівель території. Характеристика основних блоків приміщень готелів. Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика приміщень житлової групи. Блок приміщень

харчування. Організація адміністративних приміщень. Приміщення господарського і складського призначення. Організація приміщень ділового і рекреаційного призначення. Роль інтер'єру й озеленення у формуванні іміджу готелю. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелю. Умеблювання готельних приміщень. Естетична організація середовища готелю.

ТЕМА 7. Планування та вимоги до готельних споруд

Планувальна структура ділянки готельного підприємства. Поняття генерального плану та вимоги до нього. Вимоги до виконання об'ємно-планувальних рішень будівель готелів. Способи їх розташування житлової і суспільної частин готельного підприємства. Поняття композиційних схем, визначення зальної, центричної, анфіладної, коридорної та секційної композицій. Склад суспільної і житлової частин будівлі готелю. Вимоги до суспільної частини готелю. 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.

ТЕМА 8. Типи готелів за функціональним призначенням

Транзитні та цільові готелі. Готелі ділового призначення. Готелі для відпочинку. Спеціалізовані засоби розміщення.

Змістовний модуль II. Організація технологічного процесу надання послуг гостинності

ТЕМА 9. Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях

Організаційна структура готельного підприємства. Технологічний цикл обслуговування клієнтів. Організація бронювання у готелях. Основні терміни, що використовуються при бронюванні. Види бронювання. Форми та засоби бронювання. Автоматизовані системи бронювання. Функції відділу бронювання та обов'язки персоналу. Технологічний процес бронювання місць у готелях.

ТЕМА 10. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення

Поняття про процес реєстрації гостей у готелі. Сутність передреєстраційного етапу. Реєстрація гостей у готелях. Визначення номера і тарифів. Оплата готельних послуг. Видача ключів від номера і супровід гостя. Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні. Організація виїзду з готелю. Нічний аудит.

ТЕМА 11. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду

Функції служби обслуговування номерного фонду. Організаційна структура

служби обслуговування номерного фонду. Організація діяльності допоміжних підрозділів: пральні та хімчистки Організація і технологія надання послуг гостинності. Організація роботи покоївки. Підготовка покоївки до робочої зміни. Укомплектування візка покоївки Організація і технологія прибиральних робіт. Організація прибиральних робіт. Технологія виконання прибиральних робіт номерного фонду. Технологія прибирання приміщень загального користування. Технологія прибирання санвузлів загального користування. Догляд за прилеглою територією. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни. Організація роботи білизняного господарства Вимоги до готельного текстилю.

ТЕМА 12. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі

Організація служби ресторанного господарства при готелі. Функції працівників служби ресторанного господарства. Умови, системи і методи харчування в готелях. Організація сніданку в готелях. Організація обслуговування в обідній час. Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service). Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі

ТЕМА 13. Організація роботи інженерно-технічної служби

Основні функції інженерно-технічної служби готелю. Структура інженерно-технічної служби. Технічне обслуговування закладів розміщення. Системи безпеки для готелів .

ТЕМА 14. Організація роботи адміністративно-управлінської служби

Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів. Автоматизовані системи управління сучасним готелем

ТЕМА 15. Організація надання додаткових послуг

Додаткові послуги в готелях. Організація побутового обслуговування Анімаційні послуги в структурі готельного продукту. Сутність анімаційних послуг та їх різновиди. Функції працівників анімаційної служби. Матеріально-технічне забезпечення анімаційних програм. Послуги оренди транспортних засобів. Екскурсійне обслуговування і послуги «зустрічі-проводи»

ТЕМА 16. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами

Цільова аудиторія закладів розміщення. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення. Робота зі скаргами у закладах гостинності.

ТЕМА 17. Культура обслуговування та якість в готельному господарстві

Поняття культури обслуговування в готельному комплексі. Культура поведінки працівників готелю. 3. Конфліктні ситуації у сфері гостинності. Політика в області якості обслуговування в готельному господарстві. Методи визначення якості готельних послуг. Процеси системи управління на стадії матеріально-технічного забезпечення закладу

ТЕМА 18. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства

Сутність організації відпочинку, дозвілля і розваг. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.. Функції анімаційного менеджменту Готельні анімаційні послуги і програми. Соціально-економічна ефективність організації відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства.

ТЕМА 19. Основи організації праці у готелі

Роль людського фактору в управлінні готельно-ресторанним підприємством. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання. Система управління трудовими ресурсами. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. Розвиток кадрового потенціалу. Ефективність управління персоналом

ТЕМА 20. Ціноутворення в готельному бізнесі

Особливості ціноутворення в готелях. Методи формування цін в готелях. Структура вартості послуг розміщення. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за певний період навчання.

З навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» передбачено:

- для денної форми навчання – залік (3 сем); курсова робота (4 сем); екзамен (4 сем);

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

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання

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

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

1. поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:

2. усне опитування;
3. письмові контрольні експрес-роботи;
4. тестовий контроль;

5. підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку, 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».

Підсумковий контроль зі змістового модулю 1 проводиться після вивчення теми № 8 у вигляді контрольної роботи (теми 1-8).

Підсумковий контроль по змістовому модулю 2 проводиться після вивчення теми № 20 у вигляді контрольної роботи (теми 9-20).

Схема формування оцінки.

Шкала оцінювання: національна та ECTS [8]

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
83-89	B	добре	
75-82	C		
68-74	D	задовільно	
60-67	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Розподіл балів за різними формами контролю для навчальної дисциплін [8]

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

Форми та організація оцінювання(3 семестр):

Денна форма

Поточне оцінювання

Форма оцінювання	Строки проведення оцінювання (тижні викладання)	Максимальна кількість балів
Експрес-контроль знань на лекційних заняттях (відповідь з урахуванням самостійно опрацьованого теоретичного матеріалу, за кожен правильну відповідь – 1 бал)	Згідно розкладу	10
Опитування, виступи на семінарських та практичних заняттях (відповідь на питання – 1 бал; розв'язання задач, за кожен задачу – 2-4 бали; розв'язання ситуаційних завдань, за кожне завдання – 2 бали; розв'язання тестових завдань – 2-4 бали; розв'язання та перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-3 бали; участь у діловій грі – 1-2 бали; доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни – 3-4 бали)	Згідно розкладу	50
Самостійна та індивідуальна робота	Згідно розкладу	20
Контрольне тестування за темами (20 тестових завдань по 1 балу)	Згідно розкладу	20
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання		100

Підсумкове оцінювання:

Форма оцінювання	Терміни оцінювання (тиждень)	Максимальна кількість балів
Залік (за результатами поточного оцінювання)	Згідно розкладу	100

Заочна форма

Поточне оцінювання

Форма оцінювання	Строки проведення оцінювання (тижні викладання)	Максимальна кількість балів
Опитування, виступи на семінарських та практичних заняттях (відповідь на питання – 1 бал; розв'язання задач, за кожен задачу – 2-4 бали; розв'язання ситуаційних завдань, за кожне завдання – 2 бали; розв'язання тестових завдань – 2-4	Згідно розкладу	20

бали; розв'язання та перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-3 бали; участь у діловій грі – 1-2 бали; доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни – 3-4 бали)		
Самостійна та індивідуальна робота	Згідно розкладу	40
Контрольне тестування за темами (20 тестових завдань по 1 балу)	Згідно розкладу	40
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання		100

Підсумкове оцінювання:

<i>Форма оцінювання</i>	<i>Терміни оцінювання (тиждень)</i>	<i>Максимальна кількість балів</i>
<i>Залік (за результатами поточного оцінювання)</i>	<i>Згідно розкладу</i>	<i>100</i>

Критерії оцінювання знань здобувачів (для денної та заочної форми навчання)

<i>Поточний контроль</i>	
Бали	Критерій
0,5 бали	за кожен правильну відповідь експрес-опитування на семінарських та практичних заняттях
1 бал	відповідь на питання, участь у навчальній дискусії
2-4 бали	за правильне розв'язання задач, рішення практичних задач доповіді, виступи, аналітичні звіти; розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи
1 бал	участь у розв'язання ситуаційних завдань
0,5 бали	за кожен правильну відповідь за розв'язання тестових завдань
2-3 бали	за правильне розв'язання завдань при виконанні самостійної роботи
1-2 бали	участь у діловій грі
3-4 бали	доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни
Самостійна (індивідуальна) – 2-4 бали	Інд.-самостійне завдання оцінюється за такими критеріями: <input type="checkbox"/> самостійність виконання; <input type="checkbox"/> логічність та послідовність викладення матеріалу; <input type="checkbox"/> повнота розкриття теми (проблемної ситуації або практичного завдання); <input type="checkbox"/> обґрунтованість висновків; <input type="checkbox"/> використання статистичної інформації та довідкової літератури; <input type="checkbox"/> відповідність вимогам щодо виконання графічного завдання; <input type="checkbox"/> можлива наявність конкретних пропозицій; <input type="checkbox"/> якість оформлення.
Підсумковий контроль (3 семестр-залік)	
40 балів	Тестові завдання (1 бал за кожен правильну відповідь)

Форми та організація оцінювання(4 семестр):

Денна форма

Поточне оцінювання

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
Експрес-контроль знань на семінарських та практичних заняттях (відповідь з урахуванням самостійно опрацьованого теоретичного матеріалу, за кожную відповідь – 0,5 бали)	5
Опитування, виступи на семінарських та практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, виступи, аналітичні звіти; розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи 2-4 бали; розв'язання задач, за кожную задачу – 2-4 бали; розв'язання ситуаційних завдань, за кожне завдання – 2-4 бали)	25
Самостійна (індивідуальна) робота: розв'язання та перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-4 бали)	20
Тестування за темами (20 тестових завдань по 0,5 бала, (9-20 теми)	10
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

Заочна форма

Поточне оцінювання

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
Опитування, виступи на семінарських та практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, виступи, аналітичні звіти; розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи 2-4 бали; розв'язання задач, за кожную задачу – 2-4 бали; розв'язання ситуаційних завдань, за кожне завдання – 2-4 бали)	20
Самостійна (індивідуальна) робота: розв'язання та перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-4 бали)	40
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

Захист курсової роботи / проєкту(для денної та заочної форми навчання):

Форма оцінювання	Строки проведення оцінювання (тижні викладання)	Максимальна кількість балів
Захист курсової роботи	За графіком навчального процесу	Виконання - 60 Захист - 40 Всього - 100

Підсумковий контроль (для денної та заочної форми навчання):

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
------------------	-----------------------------

Екзамен (2 теоретичні питання – по 10 балів, тестові завдання – 10 балів за 10 тестових завдань, практичне завдання – 10 балів)	40
---	----

Критерії оцінювання знань здобувачів (для денної та заочної форми навчання):

<i>Поточний контроль</i>	
Бали	Критерій
0,5 бали	за кожну правильну відповідь експрес-опитування на семінарських та практичних заняттях
1 бал	відповідь на питання, участь у навчальній дискусії
2-4 бали	за правильне розв'язання задач, рішення практичних задач доповіді, виступи, аналітичні звіти; розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи
1 бал	участь у розв'язання ситуаційних завдань
0,5 бали	за кожну правильну відповідь за розв'язання тестових завдань
2-3 бали	за правильне розв'язання завдань при виконанні самостійної роботи
1-2 бали	участь у діловій грі
3-4 бали	доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни

Параметри та критерії оцінювання курсових робіт (для денної та заочної форми навчання) [8]:

Параметри оцінювання	Діапазон балів	Критерії оцінювання
1. Оцінювання курсової роботи під час рецензування (0-60 балів)		
1.1. Відповідність змісту курсової роботи темі та затвердженому плану; логічність та послідовність викладення матеріалу.	0-10	5 – зміст роботи (окремих розділів, підрозділів) частково не відповідає темі та плану (є вужчим або, навпаки ширшим, неконкретним); відсутня або порушується логічність та послідовність викладення матеріалу; 10 – зміст курсової роботи відповідає темі та затвердженому плану; матеріал викладено логічно та послідовно.
1.2. Правильність визначення мети, завдань, об'єкта та предмета курсової роботи.	0-5	0 – неправильно (або частково) визначено мету, завдання, об'єкт та предмет курсової роботи; 5 – правильно визначено мету, завдання, об'єкт та предмет курсової роботи.
1.3. Ступінь розкриття теоретико-правових аспектів проблеми, обраної для дослідження, та коректність використання поняттєвого апарату.	0-10	0 – теоретико-правові аспекти проблеми не розкрито; поняттєвий апарат не сформовано; 5 – вільне оперування поняттєвим апаратом, теоретико-правові аспекти проблеми розкрито частково; 10 – представлено власні підходи до формування поняттєвого апарату, теоретико-правові аспекти проблеми розкрито.

<p>1.4. Наявність критичних порівнянь та узагальнень різних точок зору та підходів до постановки та розв'язання проблеми.</p>	<p>0-10</p>	<p>0 – критичні порівняння та узагальнення відсутні; 5 – наведено різні точки зору та підходи до постановки та розв'язання проблеми, але вони не проаналізовані та не супроводжені коректними узагальненнями; 10 – критичні порівняння наявні, проаналізовані автором та супроводжені коректними узагальненнями з визначенням власної позиції.</p>
<p>1.5. Використання в роботі даних щодо практичної діяльності (статистичні дані, зразки процесуальних документів, приклади), Наявність відповідних додатків.</p>	<p>0-10</p>	<p>0 – дані практичної діяльності в роботі не використані; 5 – додатки є, але вони не знайшли відображення в змістовній частині роботи; 10 – представлені додатки (статистичні дані, зразки процесуальних документів, приклади) кореспондуються зі змістом курсової роботи.</p>
<p>1.6. Обсяг та адекватність використання при написанні роботи навчальних, наукових, методичних видань, нормативних актів; дотримання етики посилань, правильність їх технічного оформлення.</p>	<p>0-10</p>	<p>0 – використано матеріали лише навчальних підручників та посібників (до 15 джерел), етика посилань не дотримана; 5 – використано матеріали навчальних підручників та посібників, періодичних видань (понад 25 джерел), етика та правильність технічного оформлення посилань дотримана частково; 10 – використано матеріали навчальних підручників та посібників, монографій, статистичних збірників та довідників, періодичних видань та мережі Internet (понад 35 джерел), дотримана етика посилань та правильність їх технічного оформлення.</p>
<p>1.7. Відповідність технічного оформлення курсової роботи встановленим вимогам (обсяг роботи; культура мови і письма, акуратність; параметри сторінки; правильність оформлення титульного аркуша; Дотримання терміну подання курсової роботи на реєстрацію та рецензування).</p>	<p>0-5</p>	<p>0 – курсова робота оформлена з суттєвими порушеннями встановлених вимог; 5 – курсова робота оформлена з дотриманням встановлених вимог.</p>
<p>2. Оцінювання курсової роботи під час захисту (0-40 балів)</p>		
<p>2.1. Вміння чітко та правильно викласти мету, завдання, об'єкт, предмет та основні результати дослідження.</p>	<p>0-10</p>	<p>0 – Здобувач неспроможний чітко та правильно викласти мету, завдання, об'єкт, предмет та основні результати дослідження; 5 – Здобувач допускає плутанину при викладенні мети, завдання, об'єкта, предмета курсової роботи, не може чітко сформулювати основні результати дослідження; 10 – Здобувач чітко та правильно формулює мету, завдання, об'єкт, предмет та основні результати дослідження.</p>
<p>2.2. Використання додатків при викладенні основних результатів дослідження</p>	<p>0-10</p>	<p>0 – матеріал, викладений в додатках, при доповіді не використано; 10 – доповідь супроводжена посиланнями на використані матеріали практики.</p>
<p>2.3. Повнота та обґрунтованість відповідей за темою роботи.</p>	<p>0-20</p>	<p>0 – Здобувач неспроможний надати відповіді на поставлені запитання; 10 – Здобувач надає неповні, поверхові, необґрунтовані відповіді на поставлені запитання; 20 – Здобувач надає повні відповіді на поставлені</p>

		запитання, обґрунтовує відповідь посиланням на навчальні видання, нормативні акти.
<p>Примітка: При поверненні курсової роботи на доопрацювання можуть застосовуватися штрафні санкції – до 20 балів, на які зменшується загальна напрацьована кількість балів.</p> <p>Підставами для повернення курсової роботи на доопрацювання є:</p> <p>1. Невідповідність змісту курсової роботи темі та затвердженому плану.</p> <p>Наявність в роботі плагіату.</p>		

Підсумковий контроль (для денної та заочної форми навчання):

<i>Підсумковий контроль (4 семестр-екзамен)</i>	
Бали	Критерій
№1. Теоретичне питання 1	
9-10	Повне розкриття теоретичного питання з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів і нормативних документів та обґрунтованого викладу питання, що супроводжується доречними прикладами.
7-8	Питання висвітлено повно, логічно, обґрунтовано, студент виявив уміння аналізувати факти, події, але у відповідях допущені неточності.
5-6	Студент у цілому відповів на поставлене запитання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, допускає незначні помилки.
1-4	Студент дає неповні відповіді, допускає помилки.
0	Нульову оцінку одержує студент, якщо він дає неправильну відповідь на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату чи взагалі нічого не відповів
№2. Теоретичне питання 2	
9-10	Повне розкриття теоретичного питання з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів і нормативних документів та обґрунтованого викладу питання, що супроводжується доречними прикладами.
7-8	Питання висвітлено повно, логічно, обґрунтовано, студент виявив уміння аналізувати факти, події, але у відповідях допущені неточності. незначні помилки.
5-6	Студент у цілому відповів на поставлене запитання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, допускає незначні помилки.
1-4	Студент дає неповні відповіді, допускає помилки.
0	Нульову оцінку одержує студент, якщо він дає неправильну відповідь на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату чи взагалі нічого не відповів
№3. Тестові завдання	
0-10	Тестові завдання (10 тестових завдань, за кожну правильну відповідь-1 бал)
№4 Практичне завдання	
9-10	Студент правильно розв'язав практичне завдання (задачу), визначив методику розв'язання та зміст застосовуваного понятійного апарату і формул, аргументував висновки.

7 – 8	Студент показав знання методики розв'язання практичного завдання (задачі) та змісту застосовуваного понятійного апарату і формул. Проте допущені окремі незначні помилки у розв'язанні.
5 – 6	Студент показав знання методики розв'язання практичного завдання (задачі) та змісту застосовуваного понятійного апарату і формул. Проте допущені помилки у розв'язанні не дають можливості зробити правильні висновки.
1 – 4	Студент частково розв'язав практичне завдання (задачу), але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату та методики розв'язання задачі.
0	Студент неправильно розв'язав практичне завдання (задачу), показав незадовільне знання понятійного апарату, або взагалі нічого не відповів.

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

при вивченні дисципліни застосовується мультимедійне обладнання; графічні засоби; технічні засоби: звуко- і відеозаписи тощо.

Програмне забезпечення: Платформа Moodle, Zoom, PowerPoint, Microsoft Excel, Microsoft Word.

Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни (рекомендовані джерела інформації)

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

_____ .2023р.

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

(назва навчальної дисципліни)

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

на 2023/2024 навчальний рік

Форма навчання ДЕННА Обсяг 8 кредитів ЄКТС, (240 годин)

Курс 2 Групи _____

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна)
			Всього	Лекції	Семинари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
3 семестр							
1.	Тема 1. Поняття «гостинності» і «готельного господарства». Ретроспективний аналіз розвитку готельної справи	14	6	2	2	2	8
2.	Тема 2. Види сучасних засобів розміщення	14	6	2	2	2	8
3.	Тема 3. Системи класифікації готелів у світі	14	6	2	2	2	8
4.	Тема 4. Основні фонди готельного господарства	14	6	2	2	2	8
5.	Тема 5. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	16	8	2	2	4	8
6.	Тема 6. Організація предметно-просторового середовища готелю	16	8	2	2	4	8
7.	Тема 7. Планування та вимоги до готельних споруд	16	8	2	2	4	8

8.	Тема 8. Типи готелів за функціональним призначенням	16	8	2	2	4	8
	Разом за семестр	120	56	16	16	24	64
	Форма підсумкового контролю	залік					
4 семестр							
9.	Тема 9. Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях	8	6	2	2	2	2
10.	Тема 10. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	10	6	2	2	2	4
11.	Тема 11. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду	10	6	2	2	2	4
12.	Тема 12. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі	10	6	2	2	2	4
13.	Тема 13. Організація роботи інженерно-технічної служби	10	6	2	2	2	4
14.	Тема 14. Організація роботи адміністративно-управлінської служби	10	6	2	2	2	4
15.	Тема 15. Організація надання додаткових послуг	10	6	2	2	2	4
16.	Тема 16. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	10	4	2	-	2	6
17.	Тема 17. Культура обслуговування та якість в готельному господарстві	10	4	2	-	2	6
18.	Тема 18. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства	10	4	2	-	2	6
19.	Тема 19. Основи організації праці у готелі	10	4	2	-	2	6
20.	Тема 20. Ціноутворення в готельному бізнесі	12	6	2	2	2	6
	Разом за семестр	120	64	24	16	24	56
	Разом за навчальний рік	240	120	40	32	48	120
	Форма підсумкового контролю	екзамен					

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. 2023р., протокол №

Завідувач кафедри

Тетяна ТЕСЛЕНКО

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Додаток 1.2.
до Робочої програми з
навчальної дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ .2023р.

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

(назва навчальної дисципліни)

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

на 2023/2024 навчальний рік

Форма навчання ЗАОЧНА, обсяг 8 кредитів ЄКТС, (240 годин)

Курс 2 Групи _____

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна)
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
3 семестр							
1.	Тема 1. Поняття «гостинності» і «готельного господарства». Ретроспективний аналіз розвитку готельної справи	10	2	2	-	-	8
1.	Тема 2. Види сучасних засобів розміщення	14	2	-	2	-	12
2.	Тема 3. Системи класифікації готелів у світі	16	2	2			14
3.	Тема 4. Основні фонди готельного господарства	16	2	-	2	-	14
4.	Тема 5. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	16	-	-	-	-	16
5.	Тема 6. Організація предметно-просторового середовища готелю	16	2	2	-	-	14
6.	Тема 7. Планування та вимоги до готельних споруд	16	2	-	2	-	14
7.	Тема 8. Типи готелів за функціональним призначенням	16	2	2	-	-	14
	Разом за семестр	120	14	8	6	-	106
	Форма підсумкового контролю	залік					

4 семестр							
8.	Тема 9. Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях	10	2	2	-	-	8
9.	Тема 10. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	10	2	-	2	-	8
10.	Тема 11. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду	12	2	2	-	-	10
11.	Тема 12. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі	10	2	2	-	-	8
12.	Тема 13. Організація роботи інженерно-технічної служби	10	2	-	2	-	8
13.	Тема 14. Організація роботи адміністративно-управлінської служби	8	-	-	-	-	8
14.	Тема 15. Організація надання додаткових послуг	8	-	-	-	-	8
15.	Тема 16. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	12	2	2	-	-	10
16.	Тема 17. Культура обслуговування та якість в готельному господарстві	8	-	-	-	-	8
17.	Тема 18. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства	10	-	-	-	-	10
18.	Тема 19. Основи організації праці у готелі	10	-	-	-	-	10
19.	Тема 20. Ціноутворення в готельному бізнесі	12	2	-	2	-	10
	Разом за семестр	120	14	8	6	-	106
	Разом за навчальний рік	240	28	16	12	48	120
	Форма підсумкового контролю	екзамен					

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 2023р., протокол №

Завідувач кафедри

Тетяна ТЕСЛЕНКО
(підпис) (ініціали, прізвище)

Додаток 2
до Робочої програми
з навчальної дисципліни

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ**

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Освітній ступінь: бакалавр (назва навчальної дисципліни) Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

(назва ступеня вищої освіти)

(шифр і назва)

на 2023/2024 навчальний рік

Основні нормативні акти:

1. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. N 297. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text>
<http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
4. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 N 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
5. Державне агентство розвитку туризму (ДАРТ).
URL: <https://www.tourism.gov.ua>
6. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL: https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003
7. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. URL: https://dnaop.com/html/59525/doc-ДСТУ_4527_2006
8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів : URL: https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003
9. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>

Підручники:

1. Мальська М.П., Кізима В.П, Жук І.З. Управління сферою готельного господарства. Теорія та практика. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336с.
2. Байлик С.І, Писаревський І.М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес : теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
4. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Організація туризму : Підручник / За ред І.М. Писаревського. Х. : ХНАМГ, 2008. 541 с.
5. Розметова О.Г., Мостенська Т.Л., Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства : підручник. Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. 432 с.

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали:

1. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
2. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
3. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Навчальний посібник /Л. М. Чепурда, К. М. Таньков, О. Б. Куракін. М-во освіти і науки України, Черкас. держ.технол. ун-т. – Черкаси : ЧДТУ, 2015. – 427 с
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011.367с.
5. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
6. Головка О.М. Організація готельного господарства : навчальний посібник / О. Головка та ін. ; за ред. О. М. Головка. Київ : Кондор, 2012. 337 с.
7. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа. Навчальний посібник. Київ: Київ.нац.торг.-екон.ун-т, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К». 2015. 580 с.
8. Руденко В.П. Основи готельної справи. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

Монографії та інші наукові видання:

1. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації : монографія [Електронний ресурс] / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої . Запоріжжя : ЗНТУ, 2018. 120с.
2. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія: Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.

3. Скорина, Т.М. Коротун, С.І. Коротун, О.П. Конарівська, О.Б. Міжнародна конкурентоспроможність готельних підприємств на ринку України: монографія: Рівне: Вид. О. Зень, Рівне. 2019.170 с.

Інші джерела:

1. Гакова М.В. Роль маркетингу відносин в системі інтерактивного середовища. Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор». 2022 Вип. 3 (70). С. 51-55. URL: http://www.business-navigator.ks.ua/journals/2022/70_2022/11.pdf
2. Borodina O., Kryshchal H., Nakova M., Neboha . T. Olczak P., Koval, V. A conceptual analytical model for the decentralized energy-efficiency management of the national economy. *Polityka Energetyczna – Energy Policy journal*. 2022. Vol. 25(1)/ P.5-22. (Scopus). URL: <https://epj.min-pan.krakow.pl/A-conceptual-analytical-model-for-the-decentralized-energy-efficiency-management,147017,0,2.html>
3. Гакова М. В. Рівні управлінського впливу в контексті регулювання поведінкових подій персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Фаховий збірник наукових праць Національного авіаційного університету «Проблеми системного підходу в економіці»*. 2019. Вип. 3 (71). Ч.1. С. 172-178. URL: http://www.psaе-jrnl.nau.in.ua/journal/3_71_1_2019_ukr/25.pdf
4. Гакова М. В. Роль інституціонального середовища в контексті управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського*. 2019. № 1 (70). С. 86-95. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/1589/>
5. Гакова М. В. Сучасні підходи щодо визначення сутності стратегічного управління персоналом підприємств. *«Торгівля і ринок України»*. Збірник наукових праць Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. 2019. № 1 (45). С. 95-103. URL: Режим доступу: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/1588/>
6. Гакова М. В., Гусєва О. Ю. Діагностика пріоритетності ключових факторів впливу на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Науковий журнал Державного університету телекомунікацій «Економіка. Менеджмент. Бізнес»*. 2018. № 3 (25).С. 42-51. URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/1938>
7. Гакова М. В. Мікропідхід до управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Фаховий збірник наукових праць Національного авіаційного університету «Проблеми системного підходу в економіці»*. 2018. Вип. 2 (64). С. 35-40. URL: http://www.psaе-jrnl.nau.in.ua/journal/2_64_2018_ukr/6.pdf
8. Гакова М. В. Концептуальні засади поведінки персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *«Торгівля і ринок України»*. Збірник наукових праць Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. 2018. Вип. № 1 (43). С. 62-69. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/1189/>

9. Гакова М. В. Моделювання впливу факторів зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2017. Випуск № 6 (12) Ч.1. С. 68-73. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/943/>
10. Гакова М.В. Оцінка ефективності управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний науково-практичний журнал "Причорноморські економічні студії"*. 2017. Вип. 24. С. 101-105. URL: http://bses.in.ua/journals/2017/24_2017/22.pdf
11. Ставська Ю.В. Особливості та зміст інновацій у сфері гостинності. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2018. №3. С.35-46.
12. Бунтова Н.В. Перспективи інтеграції України в міжнародний ринок готельних послуг. *Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова*. 2016. Т. 21. Вип. 4 (46). С. 16–19.
13. Басюк О.В. Аналіз світового досвіду функціонування готельних ланцюгів. *Глобальні та національні проблеми економіки*. URL: <http://global-national.in.ua/archive/5-2015/05.pdf>
14. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Вип.22. 2018. С.136-141. URL: <http://global-national.in.ua/archive/22-2018/27.pdf>
15. Бурак Т.В. Готельні мережі: еволюція та становлення. *БізнесІнформ*. №8. 2014. С.179-183. URL: https://www.business-inform.net/pdf/2014/8_0/179_183.pdf
16. Смаль І. Особливості і проблеми розвитку міжнародного туризму у контексті глобалізаційних процесів. *Вісник Львів. ун-ту. Серія міжнародні відносини*. 2008. Вип. 24. С. 327-335.
17. Гутник, О. Сучасні форми організації і роботи у готельному бізнесі. *Вісник Львів. ун-ту. Серія міжнародні відносини*. 2008. Вип. 24. С. 64-70.
18. Ivanov S., Zhechev V. *Hotel Marketing*. Varna: Zangador, 2011.
19. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2013. № 16 (205). С. 224–228.
20. Гакова М.В. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Вип. 3. 2015. С.61-65

Інтернет-ресурси:

1. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <https://www.world-tourism.org>
2. Державна служба України з туризму та курортів. URL: <https://www.tourism.gov.ua>
3. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL:

<https://www.ukrstat.gov.ua>

4. Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>

5. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>

6. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства України від 24.07.02 р. № 219 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.08.02 р. за №680/6968 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

7. Менеджмент. Бізнес. URL: <https://www.management.com.ua>

8. ПВНЗ Дніпровський гуманітарний університет. Положення про організацію освітнього процесу. URL: https://dgu.edu.ua/files/images/documents/nmv/poloj_opp_2023%2B.pdf

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 2023р., протокол №

Завідувач кафедри

_____ (підпис)

Тетяна ТЕСЛЕНКО

_____ (ініціали, прізвище)

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

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

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

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

	(назва навчальної дисципліни)
Освітній ступінь	бакалавр
	(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
	(шифр і назва)
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
	(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)
	Наказ № 39-02 від 01.06.2022 р.
Форма навчання	денна
	(денна/заочна)
	у 2023/2024 навчальному році

Плани семінарських
(практичних) занять
обговорені та схвалені на
засіданні кафедри _

протокол від 2023 р.

№ _____

**Завідувач кафедри
Тетяна ТЕСЛЕНКО**

(підпис)

Дніпро – 2023

Організація готельного господарства // Плани семінарських (практичних) занять для денної/заочної форми навчання. – Дніпро: ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2023 р . 47 с.

РОЗРОБНИК(-И):

Гакова М.В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу,
кандидат економічних наук

**ТЕМА 1. Поняття «гостинності» і «готельного господарства».
Ретроспективний аналіз розвитку готельної справи**

Семінарське заняття №1–(2 год.)

План

1. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність».
2. Зміст основних понять готельного господарства.
3. Еволюція індустрії гостинності.
4. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.
5. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

«гостинність», «готельна послуга», «ринок готельних послуг», «індустрія гостинності», «готель», «засіб розміщення», «готельна справа».

Практичне заняття №1–(2 год.)

План

1. Еволюція індустрії гостинності.
2. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.
3. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

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

- вміння користуватися науковими джерелами, виконувати їх критичне оцінювання, робити власні висновки, систематизувати опрацьовану інформацію;

- формування навичок аналізу та узагальнення власного практичного досвіду та досвіду роботи кращих підприємств індустрії туризму для покращення діяльності в сучасних ринкових умовах.

Завдання для самостійної роботи до Теми 1:

1. Дайте визначення термінів «гостинність», «готельна послуга», «ринок готельних послуг», «індустрія гостинності», «готель», «засіб розміщення», «готельна справа».
2. На які групи поділяються готельні послуги? Наведіть приклади кожної із груп.
3. Назвіть чинники, які впливають на формування середовища гостинності. За якими аспектами аналізують ресурси гостинності?
4. Охарактеризуйте економічну сутність готельної діяльності. В чому проявляються її особливості?
5. Назвіть основні етапи розвитку готельної справи у світі. Які заклади гостинності були притаманні кожному етапові?
6. Охарактеризуйте особливості розвитку готельного бізнесу в

США. Назвіть нововведення, запропоновані американськими готельєрами, які пізніше набули популярності в усіх готелях світу.

7. Дайте визначення «готельний ланцюг». Які моделі організації готельного бізнесу сформувались у другій половині ХХ ст.? Назвіть категорії готельних ланцюгів, запропоновані Міжнародною Готельною Асоціацією.

8. Які готельні ланцюги формують десятку лідерів? За яким критерієм визначають найбільші готельні ланцюги? Назвіть специфічні об'єднання, які створюються для визначення найкращих у готельному бізнесі.

9. В чому проявляється спеціалізація, диверсифікація, концептуалізація та екологізація готельних послуг? Наведіть приклади.

Індивідуальні завдання до Теми 1:

Завдання 1. *Інформація та ознайомлення зі світовим досвідом розвитку готельного господарства*

Еволюція індустрії гостинності. Використовуючи рекомендовану літературу заповніть таблицю 1, характеризуючи певні історичні етапи розвитку готельного господарства на прикладі декількох країн.

Таблиця 1.

Історія розвитку світового готельного господарства

Історичний період	Країна	Мотив для подорожі	Засіб розміщення	Характеристика
Стародавній (IV тис. до н.е. – середина V ст. н.е)				
Середньовіччя (V-XV ст. н.е.)				
Новий час (XVI ст. – початок ХХ ст.)				
Сучасний етап (друга половина ХХ ст. – початок ХХІ ст.)				

Завдання 2. Написання реферату

Теми:

1. Готельне господарство світових регіонів (Африка, Америка, Східна Азія, район Тихого океану, Європа, Близький Схід).
2. Сучасний стан готельного господарства України.
3. Національні особливості готельного господарства України.
4. Фактори, що впливають на стан розвитку готельного господарства.
5. Еволюція архітектури будівель лікувально-профілактичних послуг.
6. Еволюція архітектури будівель спортивно-оздоровчих послуг.
7. Еволюція архітектури будівель видовищно-розважальних послуг.
8. Еволюція архітектури будівель інформаційно-пізнавальних послуг.
9. Еволюція архітектури будівель торговельно-побутових послуг.

ТЕМА 2. Види сучасних засобів розміщення

Семінарське заняття №2–(2 год.)

1. Основні підходи до класифікації засобів розміщення.
2. Класифікація засобів розміщення туристів за UNWTO.
3. Типи готельних підприємств залежно від призначення.
4. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: класифікаційні ознаки; типологія готельних підприємств; основні принципи типології; засоби розміщення готельного типу; вимоги до готелів різних категорій загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій .

Практичне заняття №2–(2 год.)

План

1. Основні підходи до класифікації засобів розміщення.
2. Класифікація засобів розміщення туристів за UNWTO.
3. Типи готельних підприємств залежно від призначення.
4. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства.

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

- вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного бізнесу;

- навички з аналізу та використання законодавчих, нормативно-правових актів у забезпеченні діяльності закладів готельного бізнесу.

Завдання для самостійної роботи до Теми 2:

1. Назвіть основні класифікаційні ознаки, що впливають на тип готелю, запропоновані В. Хунцикером і К. Крапфом. Які види готелів виділяють залежно від цих ознак?
2. Дайте визначення поняття «місткість готелю». Як поділяються готелі за місткістю в різних країнах світу? Яка місткість вважається оптимальною?
3. Назвіть види готелів, що виділяються залежно від рівня цін і способу надання харчування.
4. Від яких чинників залежить поверховість готельних будівель у різних країнах світу? Як поділяються готелі за поверховістю?
5. На які дві групи поділяються засоби розміщення відповідно до стандартної класифікації, запропонованої UNWTO? Назвіть представників кожної групи.
6. Назвіть і охарактеризуйте готелі, які виділяються залежно від споживача готельних послуг.
7. Розкрийте особливості функціонування нового виду готельних послуг – таймшеру.

8. Як поділяються готелі залежно від призначення? Охарактеризуйте транзитні готелі і готелі для постійного проживання. Чим відрізняються пансіони та анонімні пансіони від апартаментів-готелів?
9. Назвіть вимоги, що ставляться до готелів ділового призначення і готелів для відпочинку. Як поділяються готелі для відпочинку?
10. Охарактеризуйте засоби розміщення для автотуристів. Назвіть особливості їхнього розміщення і облаштування.
11. Розкрийте особливості розміщення готельних комплексів для водних туристів. Дайте характеристику основних видів водних закладів.
12. Охарактеризуйте флайтелі, хостели та інші спеціалізовані засоби розміщення, поширені в різних країнах світу.

Індивідуальні завдання до Теми 2:

Завдання 1. У формі доповіді надайте відповіді на наступні питання та зробіть висновки:

1. Охарактеризуйте законодавчі акти, що регулюють сферу послуг.
2. Дайте детальну характеристику ролі держави у розвитку готельного господарства як складової туристичної сфери.
3. Визначить місце та роль готельного господарства в туристичній сфері.

Завдання 2. Історія успіху міжнародних готельних мереж світу.

За даними мережі Інтернет та сайтів міжнародних готельних мереж охарактеризувати найбільші готельні ланцюги світу. Заповнити табл. 2. Зробити висновки щодо розвитку цих готелів в останні роки.

Таблиця 2.

Найбільші готельні ланцюги світу (станом на початок 2022 рік)

№	Найменування готельного ланцюга	Кількість готелів (країни)	Кіл-ть номерів/кіл-ть місць
1			
...			
10			

ТЕМА 3. Системи класифікації готелів у світі

Семінарське заняття №3–(2 год.)

1. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів.
2. Особливості американської класифікації готелів і мотелів.
3. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.
4. Сучасна класифікація готельного господарства України.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
класифікація готельних підприємств; основні принципи класифікації;
класифікація готелів у країнах світу; класифікація підприємств готельного
господарства в Україні; міжнародна класифікація готельних номерів.

Практичне заняття №3–(2 год.)

План

1. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.
2. Сучасна класифікація готельного господарства України.

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

- вміти розбиратися в системах класифікації і типології засобів розміщення;
- формування навичок аналізу сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу.

Завдання для самостійної роботи до Теми 3:

1. Дайте визначення поняття «класифікація готелів». Назвіть вимоги, які враховують при атестації готелю для присвоєння йому певної категорії.
2. Коли UNWTO спробувала запровадити універсальну систему класифікації готелів? Чому сьогодні існує проблема створення міжнародної системи класифікації готелів у світі? Скільки систем класифікації готелів діє у світі?
3. Охарактеризуйте критерії класифікації готелів за рівнем комфорту. Назвіть складові рівня комфорту.
4. Розкрийте сутність кількісного та якісного підходів при стандартизації і сертифікації готельних послуг.
5. Які особливості американської системи класифікації готелів і мотелів.
6. Назвіть вимоги, які враховуються у французькій системі класифікації готелів. Розкрийте особливості індійської системи.
7. Охарактеризуйте особливості грецької та німецької систем класифікації готелів.
8. Зазначте принципи класифікації готелів у Великобританії, Іспанії та країнах Скандинавії.
9. Висвітліть особливості класифікації готелів Туреччини.
10. Опишіть етапи створення класифікації готелів в Україні

Індивідуальні завдання до Теми 3:

Завдання 1. *Надайте характеристику готельним послугам (на прикладі конкретного готелю):*

Охарактеризуйте готельні послуги на прикладі конкретного готелю та зробіть висновки. Систематизувати отриману інформацію табл.1

Таблиця 1.

Характеристика готельних послуг

№	Показник	Характеристика	Примітки
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Електронна пошта		
5	Сайт		
6	Форма власності		
7	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Класифікація номерів		
12	Кількість поверхів		
13	Категорія готелю. (кількість зірок)		
14	Послуги		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю _____ місць		
	Технічні засоби		
	Бізнес-центр		
	Інтернет		
	Комп'ютери , інша техніка		
	Інфраструктура розваг		
15	Види послуг		
16	Інше		

Завдання 2. Умовні позначення готельної сфери

Заповніть табл. 2, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 2.

Умовні позначення готельної сфери

Міжнародні позначення	Альтернативні позначення	Зміст скорочень
ВО		
ВВ		
НВ		
НВ+		
FB		

FB+		
all inc		
ultra all inc		
max all inc		
high class all inc		
Superior Chale		
Pavilion Mountain view		
Room Sport-Area		
Pool view		
Land view		
Park view		

ТЕМА 4. Основні фонди готельного господарства

Семінарське заняття №4–(2год.)

План

1. Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства.
2. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: основні фонди; фізичний знос; моральний знос (за повною первісною вартістю; за повною відновною вартістю, за залишковою вартістю); фондовіддача; фондоємкість; коефіцієнт зносу; коефіцієнт придатності основних фондів; коефіцієнт вибуття; коефіцієнт оновлення.

Практичне заняття №4–(2 год.)

План

1. Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства.
2. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства.

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

- вміння щодо процесів організації роботи матеріально-технічного забезпечення суб'єктів готельного бізнесу
- навички з аналізу та оцінки показників руху і стану основних фондів готельного підприємства

Завдання для самостійної роботи до Теми 4:

1. Дайте визначення понять «матеріально-технічної бази» та «основних фондів». Розкрийте їхній основний зміст.

2. На які групи поділяються основні фонди за ознакою участі у виробничо-експлуатаційному процесі? Назвіть складові частини цих груп.
3. Охарактеризуйте види основних фондів, що виділяються залежно від функціонального призначення та натурально-речових ознак.
4. Розкрийте сутність фізичного і морального зносу основних фондів.
5. Назвіть та охарактеризуйте види вартісної оцінки основних фондів, що застосовуються у готельному господарстві.
6. В яких показниках відображається вартість зносу основних фондів? Розкрийте принципи нарахування амортизації в готельних комплексах.
7. Назвіть показники, з допомогою яких визначається ефективність використання основних фондів.
8. Охарактеризуйте узагальнюючі показники ефективності використання основних фондів.
9. Дайте характеристику коефіцієнтів, що характеризують стан основних фондів готелів

Індивідуальні завдання до Теми 4:

Завдання 1. Розв'язання задачі

Вартість основних фондів на початок року склала 502,4 тис. грн.; 01.04.22. р. введені нові основні фонди на суму 71,2 тис. грн.; 01.10.22 р. вибули через фізичний знос основні фонди на суму 57,2 тис. грн.; 01.12.22. р. – на суму 41,3 тис. грн.

Розрахуйте середньорічну вартість основних виробничих фондів, коефіцієнти оновлення і вибуття.

Завдання 1. Теми доповідей:

1. Сутність матеріально-технічної бази.
2. Основні і оборотні засоби готельно-ресторанного господарства.
3. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація.
4. Склад та характеристика матеріально-технічної бази готелів.
5. Планування виробничо-господарської діяльності підприємств готельного господарства.

ТЕМА 5. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста

Семінарське заняття №5–(2 год.)

План

1. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю.
2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.
3. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.
4. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

архітектурно-ландшафтні вимоги; складний масив; масив будівель в єдиній композиції; види забудови; модель розміщення готелів.

Практичне заняття №5–(4 год.)

План

1. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю.
2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.
3. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.
4. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста.

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

- *вміння використовувати теоретичну базу знань для основи проектування закладів готельно-ресторанного господарства;*
- *навички з техніко-економічного обґрунтування проєкту і завдання на проєктування закладу готельно-ресторанного господарства.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 5:

1. Розкрийте особливості, що були притаманні найпершим об'єктам розміщення.
2. Охарактеризуйте сучасні архітектурні концепції будівництва готельних комплексів.
3. Дайте характеристику основних чинників, що визначають вибір ділянки для розміщення готельного комплексу.
4. Назвіть та охарактеризуйте прийоми розміщення готелів у планувальній структурі міста. Наведіть приклади.

Індивідуальні завдання до Теми 5:

Завдання 1. Розташування готелів у структурі міста.

За допомогою рекламних буклетів опишіть 3-5 готельних комплексів, їх розташування у структурі міста, зазначте їх класифікаційні ознаки. Оформіть у вигляді презентації.

ТЕМА 6. Організація предметно-просторового середовища готелю

Семінарське заняття №6–(2 год.)

План

1. Організація прилеглої до готельних будівель території.

2. Характеристика основних блоків приміщень готелів:
 - 2.1. Організація приміщень вестибюльної групи.
 - 2.2. Характеристика приміщень житлової групи.
 - 2.3. Блок приміщень харчування.
 - 2.4. Організація адміністративних приміщень.
 - 2.5. Приміщення господарського і складського призначення.
 - 2.6. Організація приміщень ділового і рекреаційного призначення.
3. Роль інтер'єру й озеленення у формуванні іміджу готелю:
 - 3.1. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелю
 - 3.2. Умеблювання готельних приміщень.
 - 3.3. Естетична організація середовища готелю.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: інтер'єр; екстер'єр; проектування; форма; дизайн; функціональна організація; зонування та вмеблювання номера; функціональні зони; блоки приміщень; стилі інтер'єру.

Практичне заняття №6–(4 год.)

План

1. Організація прилеглої до готельних будівель території.
2. Характеристика основних блоків приміщень готелів:
 - 2.1. Організація приміщень вестибюльної групи.
 - 2.2. Характеристика приміщень житлової групи.
 - 2.3. Блок приміщень харчування.
 - 2.4. Організація адміністративних приміщень.
 - 2.5. Приміщення господарського і складського призначення.
 - 2.6. Організація приміщень ділового і рекреаційного призначення.
3. Роль інтер'єру й озеленення у формуванні іміджу готелю:
 - 3.1. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелю
 - 3.2. Умеблювання готельних приміщень.
 - 3.3. Естетична організація середовища готелю.

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

- вміння моделювати сервісно-виробничі процеси закладів готельного господарства та забезпечити їх апаратурне оформлення;
- навички розробляти просторове рішення закладу відповідно до моделі його роботи, нормативних вимог, сучасних презентаційних та дизайнерських концепцій.

Завдання для самостійної роботи до Теми 6:

1. Охарактеризуйте особливості організації прилеглої до готельних будівель

території.

2. Назвіть основні блоки приміщень готельних комплексів. Розкрийте тонкощі функціональної організації групи приймально-допоміжних приміщень із вестибюлем.
3. Охарактеризуйте функціональні зони вестибюлю та особливості їхнього розміщення.
4. Як впливає форма плану готельної будівлі на розміщення житлових номерів? Опишіть плюси і мінуси кожної форми плану.
5. Назвіть критерії класифікації готельних номерів. На які види поділяються житлові кімнати залежно від зазначених критеріїв?
6. Опишіть функціональні зони, що виділяють у житлових номерах, і способи їх виокремлення.
7. Назвіть типи ліжок, які використовують у світовій практиці готельного господарства, та основні прийоми їх розташування у житлових номерах.
8. Охарактеризуйте приміщення, що входять до групи житлових приміщень.
9. Розкрийте особливості організації блоку приміщень громадського харчування залежно від категорійності готелів.
10. Назвіть і дайте характеристику груп приміщень адміністрації.
11. Охарактеризуйте вимоги до організації блоку побутових, підсобних і господарських приміщень.
12. В яких готелях виділяється блок приміщень культурно-масового, спортивно-оздоровчого і ділового призначення? Дайте характеристику основних приміщень, що входять до цього блоку.
13. Назвіть складові компоненти загального комфорту внутрішнього простору готелю. Розкрийте сутність екологічного комфорту.
14. Опишіть засоби створення функціонального комфорту. Розкрийте роль меблювання у створенні комфорту різних за призначенням приміщень.
15. Назвіть засоби створення естетичного комфорту. Які прийоми художньо-просторової організації інтер'єрів використовуються у готельних комплексах?
16. Дайте визначення поняття «стиль інтер'єру». Назвіть та охарактеризуйте найпоширеніші стилі, які застосовуються в оформленні інтер'єрів готельних комплексів.
17. Охарактеризуйте поняття «етностиль». Опишіть найпопулярніші етностилі, що використовуються в оформленні готельних приміщень.
18. Розкрийте роль колірного вирішення у формуванні естетичного комфорту готельних приміщень. Які чинники враховують при виборі кольорової гами для оздоблення приміщення?
19. Які види освітлення використовуються у готельних комплексах?
20. Охарактеризуйте вплив озеленення та інших засобів на оформлення приміщень і житлових номерів.

Індивідуальні завдання до Теми 6:

Завдання 1. *Архітектура та інтер'єр.*

Підготувати доповідь з презентацією на одну з тем (навести приклади інтер'єрів конкретних засобів розміщення даних типів):

1. Архітектура та інтер'єр агроготелю

2. Архітектура та інтер'єр акваелю
3. Архітектура та інтер'єр апартаментів
4. Архітектура та інтер'єр ботелю
5. Архітектура та інтер'єр конгрес-готелю
6. Архітектура та інтер'єр курортного готелю
7. Архітектура та інтер'єр хостелу
8. Архітектура та інтер'єр бази відпочинку
9. Архітектура та інтер'єр санаторію
10. Архітектура та інтер'єр кемпінгу
11. Архітектура та інтер'єр палас-готелю
12. Архітектура та інтер'єр готелю-люкс
13. Архітектура та інтер'єр готельно-офісного центру
14. Архітектура та інтер'єр туристичної бази
15. Стилi інтер'єрів готельних комплексів (ампір, артдеко, бароко, класицизм, рококо, середземноморський, скандинавський, східний, кантрі, етностиль, еkleктика тощо)

ТЕМА 7. Планування та вимоги до готельних споруд

Семінарське заняття №7–(2 год.)

План

1. Поняття генерального плану та вимоги до нього.
2. Вимоги до виконання об'ємно-планувальних рішень будівель готелів.
3. Способи їх розташування житлової і суспільної частин готельного підприємства.
4. Поняття композиційних схем, визначення зальної, центричної, анфіладної, коридорної та секційної композицій.
5. Склад суспільної і житлової частин будівлі готелю та вимоги до них.
6. Правила розміщення різних груп приміщень готельного підприємства.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
місткість готелю, вертикальні комунікації, горизонтальні комунікації, схеми поєднання простору всередині будівлі, взаємозв'язок функціональних груп приміщень, типи функціональної організації приміщень.

Практичне заняття №7–(4 год.)

План

1. Поняття генерального плану та вимоги до нього.
2. Вимоги до виконання об'ємно-планувальних рішень будівель готелів.
3. Способи їх розташування житлової і суспільної частин готельного підприємства.

4. Поняття композиційних схем, визначення зальної, центричної, анфіладної, коридорної та секційної композицій.
5. Склад суспільної і житлової частин будівлі готелю та вимоги до них.
6. Правила розміщення різних груп приміщень готельного підприємства.

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

- вміння розробляти об'ємно-планувальні рішення готелів;
- навички з розробки композиційних схем.

Завдання для самостійної роботи до Теми 7:

1. В чому полягають функціональні вимоги до експлуатації будівель готелю?
2. Дайте характеристику централізованій системі забудови готелю.
3. Назвіть особливості блокової системи забудови готельного комплексу.
4. У яких умовах використовують павільйонну систему забудови?
5. Назвіть форми взаємного розташування житлової і суспільної частин готельного підприємства.
6. Що розуміють під поняттям «композиційні схеми»? Дайте характеристику їх видам.
7. Перелічіть приміщення, що входять до суспільної частини будівлі готелю.
8. Назвіть варіанти об'ємно-планувального рішення суспільної частин будівель готельного комплексу.
9. Які приміщення відносяться до громадських?
10. Поясніть напрями вхідних, вихідних та основних потоків в готелі, перелічіть вимоги до їх руху.
11. Які приміщення суспільної групи можуть розміщатися на першому, другому, цокольному та підвальному поверхах?
12. Назвіть приміщення, які розташовуються на житловому поверсі.
13. Охарактеризуйте склад горизонтальних та вертикальних комунікацій готелю.
14. Від яких чинників залежить вибір форми обслуговування на житловому поверсі?

Індивідуальні завдання до Теми 6:

Завдання 1. Написання реферату.

Теми:

1. Головні типи планування споруд готелів
2. Національні та міжнародні вимоги до основних груп приміщень готельного господарства.
3. Готель як об'єкт проектування і будівництва.
4. Особливості та технологічні вимоги до проектування готельних

комплексів.

5. Бізнес-планування у готельній справі.
6. Види готельних споруд та вимоги до їх планування.
7. Архітектурні рішення будівель найсучасніших готелів.
8. Вплив архітектурно - просторового середовища на планування готельних споруд готельного господарства.
9. Роль функціонально-планувальних рішень допоміжних приміщень засобів розміщення в підвищенні рівня обслуговування закладів.

ТЕМА 8. Типи готелів за функціональним призначенням

Семінарське заняття №8–(2год.)

- 1.Транзитні та цільові готелі.
2. Готелі ділового призначення
3. Готелі для відпочинку
4. Спеціалізовані засоби розміщення.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: класифікація готелів за функціональним призначенням; транзитні готелі та цільові готелі; готелі ділового призначення; готелі для відпочинку (курортні, туристські).

Практичне заняття №8–(4 год.)

План

- 1.Транзитні та цільові готелі.
2. Готелі ділового призначення
3. Готелі для відпочинку
4. Спеціалізовані засоби розміщення.

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

- вміння використовувати основи теорії і практики готельного сервісу класифікація готелів за функціональним призначенням ;
- навички аналізувати сучасні тенденції розвитку готельного та ресторанного бізнесу.

Завдання для самостійної роботи до Теми 8:

1. Як класифікують готелі за їх функціональним призначенням?
2. Поясніть сутність концепції функціонування туристичних готелів.
3. Назвіть види туристичних та курортних готелів.
4. До якої групи готельних підприємств за функціональним призначенням відносяться туристичні готелі?

5. Дайте визначення поняттю «готельний номер».
6. Перелічіть основні вимоги до готельного номеру.
7. На які категорії поділяються готельні номери?
8. Назвіть категорію готельного номера з найбільш високим та з найменшим рівнем вимог.
9. Назвіть види розподілу номерів підприємств готельного господарства за місткістю.
10. За якими ознаками класифікуються готельні номери?

Індивідуальні завдання до Теми 8:

Завдання 1. Підготовка доповіді

Теми:

1. Типологія готелів згідно з їхнім функціональним призначенням.
2. Класифікація номерного фонду готелів (питання для доповіді).
3. Ресторанне господарство з точки зору частини готельного господарства.
4. Функціональне призначення готелів ділового призначення
5. Функціональне призначення готелів для відпочинку
6. Розвиток і удосконалення стандартів гостинності в засобах розміщення.
7. Функціональне призначення туристських готелів.

Змістовний модуль II. Організація технологічного процесу надання послуг гостинності

ТЕМА 9. Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях

Семінарське заняття №9–2год.

План

1. Організаційна структура готельного підприємства.
2. Технологічний цикл обслуговування клієнтів.
3. Організація бронювання у готелях.
 - 3.1. Основні терміни, що використовуються при бронюванні.
 - 3.2. Види бронювання. Форми та засоби бронювання.
 - 3.3. Автоматизовані системи бронювання.
 - 3.4. Функції відділу бронювання та обов'язки персоналу.
 - 3.5. Технологічний процес бронювання місць у готелях.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: організаційна структура; технологічний цикл; бронювання; функції відділу бронювання; *overbooking*; гарантоване бронювання; негарантоване бронювання; технологія бронювання; технологія ануляції броні.

Практичне заняття №9–(2год.)

План

1. Організаційна структура готельного підприємства.
2. Технологічний цикл обслуговування клієнтів.
3. Організація бронювання у готелях.

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

-вміння використовувати на практиці теоретичні знання з організації процесу на початковій фазі обслуговування клієнтів у готелях

-навички організації роботи суб'єктів готельного бізнесу на початковій фазі обслуговування клієнтів у готелях.

Завдання для самостійної роботи до Теми 9:

1. Назвіть і коротко охарактеризуйте основні служби, які працюють у готелях незалежно від категорії.
2. Дайте визначення термінів «технологія», «циклічність», «технологічний цикл обслуговування». З яких етапів складається гостьовий цикл?
3. Охарактеризуйте перший етап гостьового циклу. Які операції здійснює персонал готелю під час даної фази?
4. Дайте характеристику всіх етапів гостьового циклу.
5. Розкрийте сутність основних термінів, якими послуговуються при бронюванні.
6. Охарактеризуйте гарантоване і негарантоване бронювання. В чому сутність подвійного бронювання?
7. Назвіть способи підтвердження гарантованого бронювання. Який із них найпопулярніший у готелях?
8. Які організаційні форми бронювання розрізняють у готельному господарстві?
9. Дайте характеристику основних способів бронювання місць (номерів) у готелях. Назвіть їхні переваги та недоліки.
10. Охарактеризуйте найпопулярніші автоматизовані глобальні системи бронювання у готельному господарстві.
11. Які функції виконують працівники відділу з бронювання? Назвіть їхні основні посадові обов'язки.
12. Назвіть етапи технологічного процесу бронювання місць у готелях. Яка інформація міститься в заявці на бронювання?
13. Як відбувається визначення вільних номерів для бронювання у готелях?
14. Опишіть процес реєстрації замовлення з бронювання.
15. Як відбувається підтвердження бронювання? Яка інформація міститься в листі-підтвердженні?
16. Назвіть складові звіту із бронювання

Індивідуальні завдання до Теми 9:

Завдання 1. Аналіз практичних ситуацій

На адресу власника готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим?

Завдання 2. Аналіз практичних ситуацій

Турагент анулював замовлення на надання готельних послуг в терміни, передбачені контрактом. Упродовж якого часу з моменту ануляції повинна бути повернута турагенту сума, отримана власником готелю як попередня оплата? Вкажіть порядок сплати турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін.

Завдання 3. Написання реферату.

Теми:

- 1.Класифікація систем бронювання і резервування.
- 2.Характеристика і функціональні можливості вітчизняних і зарубіжних систем бронювання і резервування.
- 3.Міжнародні нормативно-правові акти з використання систем бронювання і резервування.
- 4.Можливості Інтернету у формуванні, просуванні і реалізації у готельно-ресторанному бізнесі.
- 5.Електронна система бронювання і резервування готельно-ресторанних послуг в Інтернеті.

ТЕМА 10. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення

Семінарське заняття №10–(2 год)

План

1. Поняття про процес реєстрації гостей у готелі.
2. Сутність передреєстраційного етапу.
3. Реєстрація гостей у готелях.
4. Визначення номера і тарифів.
5. Оплата готельних послуг.
6. Видача ключів від номера і супровід гостя.
7. Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні.
8. Організація виїзду з готелю.
9. Нічний аудит.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: Front office, Back office, анкета гостя, реєстраційна картка, рахунок, реєстрація, реєстрація зміни номера, відкриття рахунку клієнта, форми оплати.

Практичне заняття №10–(2год.)

План

1. Поняття про процес реєстрації гостей у готелі.

2. Сутність передреєстраційного етапу.
3. Реєстрація гостей у готелях.
4. Визначення номера і тарифів.
5. Оплата готельних послуг.
6. Видача ключів від номера і супровід гостя.
7. Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні.
8. Організація виїзду з готелю.
9. Нічний аудит.

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

- вміння використовувати на практиці теоретичні знання з процесу обслуговування гостей службою прийому та розміщення:

- навички з планування та організації процесу обслуговування гостей службою прийому та розміщення:

Завдання для самостійної роботи до Теми 10:

1. З яких етапів складається процес реєстрації гостей у готелі?
2. Розкрийте сутність передреєстраційного етапу. Які документи заповнюють працівники служби прийому і розміщення на даному етапі?
3. Опишіть деталі процесу реєстрації гостей у готелях. Які відмінності при реєстрації громадян України та іноземних гостей?
4. Назвіть спільні та відмінні риси процесу реєстрації гостей у автоматизованих і неавтоматизованих готелях.
5. Розкрийте особливості реєстрації групових туристів.
6. Охарактеризуйте сучасні способи реєстрації гостей у готелях.
7. Розкрийте сутність понять «визначення номера» і «тариф». Назвіть види тарифів, які застосовуються у готелях. Які знижки і надбавки використовують у закладах розміщення?
8. Опишіть процес оплати готельних послуг. Укажіть обов'язки касира. Які способи оплати найчастіше використовуються у готелях?
9. Що таке ваучер? Яка інформація зазначається у ваучерах?
10. Охарактеризуйте сучасні платіжні системи, що застосовуються при оплаті готельних послуг.
11. Опишіть процедуру видачі ключів і супроводу гостя до номера.
12. Назвіть випадки, коли виникає потреба змінити номер у готелі та повернути кошти клієнтам.
13. Охарактеризуйте дії працівників служби прийому і розміщення у разі відмови клієнта сплачувати за надані послуги. У яких випадках готель може відмовити гостеві у поселенні?
14. Які процедури передбачає організація виїзду гостей із готелю?
15. Опишіть сутність нічного аудиту у готелі

Індивідуальні завдання до Теми 10:

Завдання 1. Розв'язання задачі

До готелю «Адреналін» у м. Луцьк 5.05 о 1200 прибула група в кількості 15 осіб й мешкала до 8.05. 1300 . Група туристів була розміщена в двомісних номерах без зручностей. Ціна місця – 360 грн Попередня заявка була направлена до готелю 22.04 на 16 осіб. Проведіть розрахунок і заповніть авансовий рахунок; форму №8–г, рахунок-фактуру (перевірте необхідність доплати або повернення грошових коштів).

Завдання 2. Розв'язання задачі

Визначити кількість днів мешкання клієнта у готелі згідно з чинними «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні» за такими даними табл.1

Таблиця 1.

Дані про кількість днів мешкання клієнта у готелі

№	Заїзд		Виїзд		Кількість днів мешкання
	дата	години	дата	години	
1	01.02	18 ⁰⁰	02.02	15 ⁰⁰	
2	04.02	13 ⁰⁰	05.02	2 ⁰⁰	
3	07.02	5 ⁰⁰	09.02	3 ⁰⁰	
4	29.02	9 ⁰⁰	02.03	23 ⁰⁰	
5	03.03	11 ⁰⁰	05.03	14 ⁰⁰	
6	06.03	15 ⁰⁰	08.03	6 ⁰⁰	
7	09.03	19 ⁰⁰	12.03	21 ⁰⁰	
8	11.03	17 ⁰⁰	13.03	11 ⁰⁰	
9	14.03	16 ⁰⁰	17.03	20 ⁰⁰	
10	16.03	14 ⁰⁰	18.03	13 ⁰⁰	

ТЕМА 11. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду

Семінарське заняття №11–(2 год.)

План

1. Функції служби обслуговування номерного фонду.
2. Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду.
3. Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки .
- 4 Організація роботи покоївки.
 - 4.1 Підготовка покоївки до робочої зміни.
 - 4.2 Укомплектування візка покоївки.
5. Організація і технологія прибиральних робіт.
 - 5.1 Організація прибиральних робіт.
 - 5.2 Технологія виконання прибиральних робіт номерного фонду.
 - 5.3 Технологія прибирання приміщень загального користування
 - 5.4 Технологія прибирання санвузлів загального користування.

5.5 Догляд за прилеглою територією.

6 Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни .

6.1 Організація роботи білизняного господарства

6.2 Вимоги до готельного текстилю

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
прибиральні роботи, поточне прибирання, генеральне прибирання, проміжне прибирання, предмети одноразового користування, механізми, інвентар, матеріали, білизняне господарство.

Практичне заняття №11–(2 год.)

План

1. Функції служби обслуговування номерного фонду
2. Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду
3. Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки
4. Організація роботи покоївки
5. Організація і технологія прибиральних робіт
6. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни

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

- вміння використовувати на практиці теоретичні знання з функцій служби обслуговування номерного фонду та процесу організація роботи служби обслуговування номерного фонду;

- навички з планування та організації процесу обслуговування гостей службою обслуговування номерного фонду.

Завдання для самостійної роботи до Теми 11:

1. Які склад і функції служби обслуговування номерного фонду?
2. Охарактеризуйте організаційну структуру служби обслуговування номерного фонду. Назвіть основні обов'язки персоналу служби.
3. Дайте характеристику роботи підрозділу покоївок.
4. Опишіть основні функції допоміжних готельних підрозділів : пральні та хімчистки.
5. Розкрийте процес підготовки покоївки до робочої зміни. Якими фаховими знаннями повинні володіти покоївки?
6. Розкажіть про комплектацію візка покоївки. Назвіть всі необхідні елементи комплектації.
7. Які види прибиральних робіт виділяють у готелях? Назвіть категорії персоналу, зайнятого на виконанні прибиральних робіт.
8. Назвіть види прибирання, які розрізняють у готелях. В якій послідовності та з якою циклічністю вони виконуються? Як залежить час прибирання від його

типу?

9. Опишіть технологічний цикл щоденного поточного прибирання.

10. Визначте необхідні миючі засоби для догляду за паркетною, дощатою, пофарбованою підлогою; віконними рамами, дверима, підвіконням.

11. Наведіть послідовність прибиральних робіт санітарних вузлів загального користування, санітарних вузлів в готельних номерах.

12. Визначте перелік небезпечних факторів на робочому місці покоївки. Наведіть основні правила техніки безпеки в процесі здійснення прибиральних робіт.

13. Охарактеризуйте процес перевірки наявності й придатності меблів, обладнання, інвентарю.

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

15. Складові технологічних циклів прибиральних робіт.

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

17. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства.

18. Прибирання та дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни.

19. Контроль якості прибирання та утримання житлового фонду готельного господарства.

20. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт.

Індивідуальні завдання до Теми 11:

Вирішіть ситуаційні задачі:

Завдання 1. Аналіз практичних ситуацій

Споживач залишив заявку на прання костюма, який може бути підданий тільки хімічному чищенню і наполягає на її виконанні. Ваші дії?

Завдання 2. Аналіз практичних ситуацій

Споживач просить покоївку випрати йому сорочку. Як правильно реагувати покоївки в цій ситуації.

Завдання 3. Аналіз практичних ситуацій

Гостю, що вийшов зі свого номера та зачинив захлопнув двері, здалося, що він забув загасити цигарку. При цьому він залишив в номері ключ. Він звертається до покоївки, яка прибирала сусідній номер, з проханням відчинити двері. Як вчинити покоївці в цій ситуації?

Завдання 4. Розв'язання задачі

Визначити чисельність покоївок для готелю зі 100 номерів виходячи з денного виробітку однієї покоївки в 16 кімнат і прогнозній зайнятості кімнат у 80%. Розглянутий період 1 рік, готель послуги покоївок потребує щодня.

ТЕМА 12. Організація роботи служби ресторанного господарства при

готелі

Семінарське заняття №12–(2год.)

План

1. Організація служби ресторанного господарства при готелі
2. Функції працівників служби ресторанного господарства
3. Умови, системи і методи харчування в готелях
4. Організація сніданку в готелях
5. Організація обслуговування в обідній час
6. Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service)
7. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: типи закладів ресторанного господарства, умови харчування в готелях, системи харчування, методи харчування, види сервісу, види сніданків, бранч, Room-service, міні-бари, обслуговування конференцій, обслуговування за діловим протоколом, метрдотель, табльдом.

Практичне заняття №12–(2год.)

План

1. Організація служби ресторанного господарства при готелі
2. Функції працівників служби ресторанного господарства
3. Умови, системи і методи харчування в готелях
4. Організація сніданку в готелях
5. Організація обслуговування в обідній час
6. Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service)
7. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі

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

- вміння використовувати на практиці теоретичні знання з Функцій служби ресторанного господарства при готелі та процесу Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі

- навички з планування та організації процесу обслуговування гостей службою ресторанного господарства при готелі

Завдання для самостійної роботи до Теми 12:

1. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів.
2. Методи обслуговування:
 - а) характеристика форм самообслуговування;
 - б) характеристика форм обслуговування офіціантами.

3. Організація додаткових послуг в ЗРГ.
4. Меню, види меню.
5. Основні правила подачі страв.
6. Організація повсякденного обслуговування споживачів.
7. Які види закладів ресторанного господарства функціонують на підприємствах готельно-туристичного комплексу?
8. Охарактеризуйте функції працівників служби ресторанного господарства.
9. Які системи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства існують у світовій практиці готельного бізнесу?
10. Дайте характеристику методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при готелях.
11. Які види сніданків пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
12. Що таке «бранч» і особливості його організації? Чим відрізняються і що спільного при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів?
13. Охарактеризуйте особливості обслуговування гостей готелів в обідній час.
14. Що таке «Room service» і як організовується обслуговування?
15. Охарактеризуйте функції персоналу, задіяного в «Room service».
16. Який зазвичай асортимент мінібару?
17. Охарактеризуйте етапи обслуговування споживачів у номерах готелю?
18. Назвіть і дайте характеристику додаткових послуг, що надаються службою ресторанного господарства при готелях.

Індивідуальні завдання до Теми 12:

Завдання 1. Теми рефератів зі створенням презентації.

Теми:

1. «Румсервіс» як додаткова послуга в готельному господарстві (на прикладі готелю).
2. Організація обслуговування у заклад ресторанного господарства при готелі (на прикладі готелю).
3. Роль закладів ресторанного господарства у популяризації та розвитку української національної кухні.
4. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в різних країнах світу (на прикладі конкретної країни).
5. Ресторанне господарство- важлива складова курорту «Буковель»

Завдання 1. Практичне завдання.

Розшифрувати позначення типів харчування в готелях табл.1.

Таблиця 1.

Позначення типів харчування в готелях

BB		FB+, EXTFB	
HB		ALL, AI	
HB+		UAL, UAI	
FB		HCAL, Imperial	

ТЕМА 13. Організація роботи інженерно-технічної служби

Семінарське заняття №13–(2год.)

План

1. Основні функції інженерно-технічної служби готелю.
2. Структура інженерно-технічної служби.
3. Технічне обслуговування закладів розміщення .
4. Системи безпеки для готелів

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

системи водопостачання, опалення, вентиляції, каналізаційної мережі, ліфтового господарства та засобів внутрішнього зв'язку в підприємствах готельного господарства.

Практичне заняття №13–(2 год.)

План

1. Основні функції інженерно-технічної служби готелю.
2. Структура інженерно-технічної служби.
3. Технічне обслуговування закладів розміщення .
4. Системи безпеки для готелів

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

- вміння використовувати на практиці теоретичні знання з функцій інженерно-технічної служби;

- навички з планування та організації процесу роботи інженерно-технічної служби

Завдання для самостійної роботи до Теми 13:

1. Охарактеризуйте основні функції працівників інженерно-технічної служби готелю.
2. Якою інформацією повинні володіти працівники інженерно-технічної служби?
3. Перелічіть основних штатних працівників інженерно-технічного підрозділу. Назвіть посадові обов'язки, які виконує головний інженер. Які фахові знання необхідні для виконання цих обов'язків?
4. За які види робіт відповідають старший електрик, електромонтер, ліфтер, слюсар-сантехнік, столяр і ландшафтний дизайнер?
5. Охарактеризуйте процедуру здійснення контролю за технічним станом конструкцій та інженерного обладнання готелів.

6. Що входить до обсягу загального, часткового і позачергового оглядів готелю?
7. Дайте характеристику різних видів ремонтних робіт, що передбачені у готелі.
8. Опишіть складові системи безпеки та її завдання в готелях.

Індивідуальні завдання до Теми 13:

Завдання 1. Розв'язання задачі

Визначити річні потреби витрат води в готелі 5* на 50 місць. Норма витрат води в середньому на добу 230 л/доба×місце. Площа ділянки, що потребує поливу складає 700 м². Період поливу території протягом року –187 діб.

Завдання 2. Розв'язання задачі

Визначити річні потреби тепла на опалення в готелі 5*на 50 місць, що побудований у м. Києві. Загальний об'єм будівлі становить 14519,1м³ Поправочний коефіцієнт на мінімум температури зовнішнього середовища для м. Києва становить – 1,17. Тривалість опалювального періоду за рік – 4490 год. Середня різниця температур внутрішнього та зовнішнього середовищ – 17,2 °С

Завдання 3. Розв'язання задачі

Визначити річні потреби тепла на вентиляцію в готелі 5*на 50 місць, що побудований у м. Києві. Загальний обсяг будівлі становить14519,1м³ Тривалість опалювального періоду за рік – 4490 год. Середня різниця температур внутрішнього та зовнішнього середовища – 17,2°С. Витрати повітря на вентиляцію приведені в табл.1.

Таблиця 1.

Вихідні дані для розрахунку вентиляційної системи

Приміщення	Площа	Висота	Об'єм, V, м ³	Витрати повітря на вентиляцію, м ³	
				притяжна	витяжна
Приміщення приймально-вестибюльної групи	634,2	3,3	2092,9	8371,4	6278,5
Номерний фонд	1481	3,3	4887,3	19549,2	
Приміщення побутового обслуговування та торгівлі	21	3,3	69,3		207,9
Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення	464,7	3,3	1533,5		4600,5
Адміністративні приміщення	80,5	3,3	265,65		1062,6
Приміщення ЗРГ	622	3,3	2052,6	6157,8	8210,4

Приміщення господарського призначення	201	3,3	663,3		2653,2
Разом				27759,6	23013,21

ТЕМА 14. Організація роботи адміністративно-управлінської служби

Семінарське заняття №14–(2 год.)

План

1. Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів.
- 2.Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів.
- 3.Автоматизовані системи управління сучасним готелем.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
адміністративно-управлінська служба; організаційна структура; структурні підрозділи; управлінські функції; структура та функції готельних служб.

Практичне заняття №14–(2 год.)

План

1. Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів.
- 2.Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів.
3. Автоматизовані системи управління сучасним готелем.

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

-вміння використовувати на практиці теоретичні знання з функцій служби роботи адміністративно-управлінської служби та процесу організації роботи адміністративно-управлінської служби;

- навички з організації роботи адміністративно-управлінської служби.

Завдання для самостійної роботи до Теми 14:

1. Охарактеризуйте основні функції, які виконує адміністративно-управлінська служба.
2. Назвіть обов'язки представників вищої ланки управління підприємствами гостинності.
3. Хто здійснює оперативне управління готелем? Що відноситься до функцій даної посадової особи?
4. Дайте характеристику посадових обов'язків директора з розміщення.
5. Назвіть функції, які повинен виконувати директор ресторану.

6. Дайте коротку характеристику обов'язків керівників інших структурних підрозділів (фінансового, технічного директора, директора з маркетингу).
7. Які структурні підрозділи виділяють в адміністративно-управлінській службі? Від чого залежить їхня кількість та обов'язки?
8. Охарактеризуйте функції відділу кадрів, охорони праці та учбово-тренінгового центру.
9. Назвіть функції бухгалтерії, планово-комерційного відділу та аудиторської служби.
10. Перелічіть сучасні системи автоматизованого управління готелями, які використовуються на ринку готельних послуг. Назвіть українські програмні продукти у сфері гостинності.

Індивідуальні завдання до Теми 14:

Завдання 1. Аналіз практичних ситуацій

У процесі самостійного опрацювання теми рекомендується на основі вивчення фахової літератури та практичного дослідження готельного підприємства підготувати письмово відповіді на питання (на прикладі конкретного готелю):

- *Особливості розробки кадрової політики і стратегії в системі управління готелем.*
- *Професійні вимоги до фахівців структурних підрозділів*
- *Мотивація щодо обміну досвідом і знаннями між керівниками і підлеглими, між працівниками структурних підрозділів*
- *Суперечки і конфлікти в структурних підрозділах (на конкретному прикладі).*

ТЕМА 15. Організація надання додаткових послуг

Семінарське заняття №15–(2 год.)

План

1. Додаткові послуги в готелях.
2. Організація побутового обслуговування.
3. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту .
4. Сутність анімаційних послуг та їх різновиди.
5. Функції працівників анімаційної служби.
6. Матеріально-технічне забезпечення анімаційних програм.
7. Послуги оренди транспортних засобів.
8. Екскурсійне обслуговування і послуги «зустрічі-проводи».

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: додаткові послуги, безкоштовні послуги, платні послуги, інформаційні

послуги, комунально-побутові послуги, посередницькі послуги, послуги автотуристам, прокат, бронювання, послуги, що збагачують знання туристів про район, країну; послуги, що підвищують рівень комфорту в номерах; послуги, що задовольняють особливі вимоги гостей.

Практичне заняття №15–(2год.)

План

1. Додаткові послуги в готелях.
2. Організація побутового обслуговування.
3. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту .
4. Сутність анімаційних послуг та їх різновиди.
5. Функції працівників анімаційної служби.
6. Матеріально-технічне забезпечення анімаційних програм.
7. Послуги оренди транспортних засобів.
8. Екскурсійне обслуговування і послуги «зустрічі-проводи».

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

- вміння використовувати на практиці теоретичні знання з організації надання додаткових послуг

- навички з планування та організації процесу організації надання додаткових послуг.

Завдання для самостійної роботи до Теми 15:

1. Які послуги в готелях відносять до додаткових? Від чого залежить їхній перелік?
2. Назвіть послуги, закріплені на законодавчому рівні, що належать до категорії безкоштовних.
3. Які платні послуги найпопулярніші у готелях? Яким правилам підпорядковується надання послуг у готелях на платній основі?
4. Назвіть послуги з побутового обслуговування і коротко охарактеризуйте їх.
12. Назвіть умови, яких дотримуються при організації прокату транспортних засобів у готелях.
13. Від чого залежить ціна оренди автомобіля і що охоплює вартість орендної плати?
14. Перелічіть форми обслуговування, які застосовуються екскурсійними підприємствами при наданні екскурсійних послуг.
15. Назвіть вимоги до гіда-перекладача. Які обов'язки покладаються на гίδα?
16. Охарактеризуйте сутність посади тур-лідера та його обов'язки.
17. Що таке «трансфер»? Назвіть види та умови трансферу для різних категорій туристів.

Індивідуальні завдання до Теми 15:

Завдання 1. Підготовка презентації за темою:

Організація надання додаткових послуг (на прикладі конкретного готелю)

ТЕМА 16. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами

Семінарське заняття №16–(– год.)

План

1. Цільова аудиторія закладів розміщення.
2. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами
3. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами.
4. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення.
5. Робота зі скаргами у закладах гостинності.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: цільова аудиторія; типологія клієнтів; естетична культура сервісу; професійна етика, стандарт.

Практичне заняття №16–(2 год.)

План

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

- вміння застосовувати теоретичні та методологічні аспекти роботи персоналу готельного підприємства з клієнтами;
- навички з визначення оцінки результативності роботи персоналу готельного підприємства з клієнтами.

Завдання для самостійної роботи до Теми 16:

1. Назвіть категорії споживачів готельних послуг залежно від цілей та охарактеризуйте їхні потреби.
2. За якими ознаками виділяють категорії потенційних клієнтів?
3. Охарактеризуйте типи клієнтів, беручи до уваги типологію за активністю та емоційною чуйністю. Який із згаданих типів найменш проблемний для готельного підприємства?
4. Дайте характеристику типів клієнтів на основі аналізу їхнього способу життя. Чому ця типологія допомагає правильно сформуувати готельний продукт?
5. Якими міркуваннями послуговуються клієнти при виборі конкретного готелю?

6. Дайте визначення поняття «культура сервісу». Назвіть основні складові культури сервісу.
7. Які знання з психології необхідні працівникам готельних підприємств? Як персонал впливає на клієнтів, застосовуючи психологічну тактику обслуговування?
8. Охарактеризуйте естетичну та організаційно-технологічну складові культури сервісу.
9. Назвіть якості, які повинні бути притаманні працівникам служби прийому і розміщення.
10. Опишіть алгоритм прийому гостей і продажу номерів. Як повинні діяти адміністратори готелю за відсутності вільних номерів?

Індивідуальні завдання до Теми 16:

Завдання 1. Аналіз практичних ситуацій

У процесі самостійного опрацювання теми рекомендується на основі вивчення фахової літератури та практичного дослідження готельного підприємства підготувати письмово відповіді на питання (на прикладі конкретного готелю):

1. Назвіть причини виникнення конфліктних ситуацій у готелях.
2. Охарактеризуйте дії «важких гостей» та рекомендації щодо поведінки персоналу у спілкуванні з ними.
3. Опишіть види скарг, які виділяють умовно у готельній справі.
4. Назвіть основні правила, яких потрібно дотримуватися при розгляді скарг.
5. Як правильно оформити претензію відвідувача в готелі (розробіть приклад) претензії. Якими шляхами можна задовольнити претензії гостя на неякісне надання послуг?

ТЕМА 17. Культура обслуговування та якість в готельному господарстві

Семінарське заняття №17 – (– год.)

План

1. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі.
2. Культура поведінки працівників готелю.
3. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
4. Політика в області якості обслуговування в готельному господарстві.
5. Методи визначення якості готельних послуг.
7. Процеси системи управління на стадії матеріально-технічного забезпечення закладу.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: культура обслуговування, якість обслуговування, загальне управління якістю, корпоративна соціальна відповідальність.

Практичне заняття №17–(2 год.)

План

1. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі.
2. Культура поведінки працівників готелю.
3. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
4. Політика в області якості обслуговування в готельному господарстві.
5. Методи визначення якості готельних послуг.
7. Процеси системи управління на стадії матеріально-технічного забезпечення закладу.

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

- *вміння проводити аналітичну і дослідницьку роботу з оцінки стану культура обслуговування в готельному господарстві;*
- *навички з використання культури обслуговування для зміцнення іміджу організації.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 17:

1. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі.
2. Дайте визначення поняття готельного сервісу.
3. Дайте визначення понять «якість послуг» та «культура обслуговування».
4. Охарактеризуйте основні складові культури готельного виробництва.
5. Визначте доцільність застосування різних видів стандартів у справі підвищення якості послуг готельного підприємства.

Індивідуальні завдання до Теми 17:

Завдання 1. Аналіз практичних ситуацій

У процесі самостійного опрацювання теми рекомендується на основі вивчення фахової літератури та практичного дослідження готельного підприємства підготувати письмово відповіді на питання (на прикладі конкретного готелю):

1. Імідж персоналу (зовнішній вигляд, рівень культури, рівень професіоналізму, лояльність до установи, комунікативні вміння, володіння техніками ділового спілкування);
2. Стиль управління організацією (демократизація процесів управління, формування команди);
3. Рівень корпоративної культури (система цінностей, вірувань, переконань, правил, традицій, що існують у закладі та визначають поведінку кожного його

працівника);

4. Зробити аналіз зворотного зв'язку, який дозволяє перевірити, чи працює імідж вашої організації.

ТЕМА 18. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства

Семінарське заняття №18 – (– год.)

План

1. Сутність організації відпочинку, дозвілля і розваг.
2. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.
3. Функції анімаційного менеджменту.
4. Готельні анімаційні послуги і програми.
5. Соціально-економічна ефективність організації відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: послуги, що задовольняють особливі вимоги гостей; анімація, туристська анімація, готельна анімація, технологія анімаційної діяльності, анімаційний процес, анімаційний сервіс, анімаційний проєкт.

Практичне заняття №18 – (2 год.)

План

1. Сутність організації відпочинку, дозвілля і розваг.
2. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.
3. Функції анімаційного менеджменту.
4. Готельні анімаційні послуги і програми.
5. Соціально-економічна ефективність організації відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства.

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

- *вміння організовувати процес організації анімаційних послуг у готелі;*
- *навички з керування анімаційною групою в готелі.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 18:

1. Розкрийте сутність анімаційних послуг у готелях. Які потреби споживача вони покликані задовольнити?
2. Охарактеризуйте традиційні форми організації дозвілля.
3. Розкрийте структуру послуг анімаційного типу.
4. Дайте визначення «анімаційна програма» і наведіть орієнтовний перелік анімаційних послуг у готелях Туреччини.
5. В чому проявляється індивідуальний підхід готельної анімації?
6. Охарактеризуйте функції працівників анімаційної служби.

7. Яке матеріально-технічне забезпечення повинно бути у готелях для організації якісних анімаційних програм?

Індивідуальні завдання до Теми 18:

Завдання 1. Підготовка презентації за темами:

1. Свято як основа комплексної анімації.
2. Класифікація свят. Характерні риси святкової анімації та рекомендації по її проведенню.
3. Особливості карнавальної анімації.
4. Технологія створення спортивних та дитячих анімаційних програм.
5. Особливості організації спортивно-ігрових заходів.
6. Побудова композиції і драматургії у розробці анімаційної програми.
7. Розробка сценарію ігрової програми

ТЕМА 19. Основи організації праці у готелі

Семінарське заняття №19 – (– год.)

План

1. Роль людського фактору в управлінні готельно-ресторанним підприємством.
2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу.
3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.
4. Система управління трудовими ресурсами.
5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.
6. Розвиток кадрового потенціалу.
7. Ефективність управління персоналом
8. Планування кар'єри в готельному бізнесі.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: кадрова політика; кадровий потенціал; кваліфікація, професія, норми обслуговування, норми чисельності, норми часу на обслуговування, середньоспискова чисельність, наставництво, професійна етика, ефективність управління.

Практичне заняття №19 – (2 год.)

План

1. Роль людського фактору в управлінні готельно-ресторанним підприємством.
2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу.
3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.
4. Система управління трудовими ресурсами.
5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.

6. Розвиток кадрового потенціалу.
7. Ефективність управління персоналом
8. Планування кар'єри в готельному бізнесі.

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

- вміння визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу;
- навички використовувати основні положення управління персоналом у готелі.

Завдання для самостійної роботи до Теми 19:

1. Наведіть методи визначення потреби готелю в персоналі.
2. Які існують джерела наймання персоналу, як проводиться його пошук і добір?
3. В чому полягає роль кадрового планування в готелі?
4. Як проводиться управління кар'єрою персоналу в готелі?
5. Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?
6. Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.
8. Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю. Які функції покладені на навчально-тренінговий центр?

Індивідуальні завдання до Теми 19:

Завдання 1. *Розв'язання задачі*

Розрахувати чисельність швейцарів, сторожів (вахтерів).

Вихідні дані

Річний фонд робочого часу при цілодобовій роботі становить 8784 год. 24 год х 366 днів = 8784 годин на рік

Річний фонд робочого часу 1 робітника за балансом робочого часу для 8-ми годинного робочого дня – 2058 год. Коефіцієнт невиходів $K = 1,08$.

Розрахунок нормативної чисельності швейцарів, сторожів (вахтерів).

Завдання 2. *Розрахункове завдання*

Ключові слова: *фотографія робочого часу; хронометраж; фотохронометраж; оперативна робота, допоміжні операції.*

Мета: *формування практичних навичок щодо розрахунку витрат робочого часу працівників готельних підприємств.*

Ознайомившись з режимом роботи конкретного працівника готельного підприємства, виконати такі завдання:

1. Обробка фотографії робочого дня

У спостережному листі фотографії робочого дня (табл.1-приклад) послідовно фіксуються всі дії виконавця і перерви в його роботі.

2. Скласти фактичний та проєктований баланси витрат робочого часу (на вибір: покоївки, прибиральниці, адміністратора, офіціанта тощо).

3. Розрахувати коефіцієнт використання робочого часу.

4. Розрахувати збільшення продуктивності праці покоївки за рахунок удосконалення структури робочого часу.

Таблиця 1.
Спостережний лист фотографії робочого часу (приклад)

№	Процеси, що спостерігаються	Поточний час		Тривалість, хв.	Індекс
		годин	хвилин		
	Початок робочого дня	7	00	-	-
1	Переодягнення спецодяг у	7	10	10	$T_{пз}$
2	Перевіряє справність інвентарю, готує необхідну кількість мийних засобів	7	20	10	$T_{пз}$
3	Отримує завдання від старшої покоївки	7	26	6	$T_{пт}$
4	Підіймається на п-й поверх	7	31	5	T_{∂}
5

У результаті проведеного аналізу розробляють фактичний і проєктований баланси робочого часу. Зробіть висновки та надайте пропозиції (табл. 2).

Таблиця.2

Фактичний і проєктований баланси витрат робочого часу(приклад)

Елементи витрат робочого часу	Індекс	Фактичний		Проєктований	
		хвилини	%	хвилин	%
1. Час основної роботи	T_o			360	75
2. Час допоміжної роботи	T_{∂}			58	12

Разом, операційний час	$T_{оп}$			418	87
3. Підготовчо-заключний час	$T_{пз}$			24	5
4. Час обслуговування робочого місця	$T_{об}$			10	2
5. Час регламентних					
- на відпочинок і особисті потреби	$T_{воп}$			24	5
- обумовлені технологією та організацією виробництва	$T_{нт}$			4	1
6. Час регламентованих перерв:					
- з організаційно-технічних причин	$T_{пот}$			-	-
- через порушення трудової дисципліни	$T_{птд}$			-	-
Разом				480	100

ТЕМА 20. Ціноутворення в готельному бізнесі

Семінарське заняття №20–(2год.)

План

1. Особливості ціноутворення в готелях.
2. Методи формування цін в готелях.
3. Структура вартості послуг розміщення.
4. Практика використання цінкових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
ціноутворення, ціна, тариф, знижки, повна собівартість, експлуатаційна

собівартість, прямі експлуатаційні витрати, загальні експлуатаційні витрати, адміністративні витрати, витрати на збут та інші загальні господарські витрат, спеціальний тариф.

Практичне заняття №20–(2год.)

План

1. Особливості ціноутворення в готелях.
2. Методи формування цін в готелях.
3. Структура вартості послуг розміщення.
4. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном

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

-вміння використовувати методи та стратегії ціноутворення на підприємствах готельного бізнесу;

-навички вибирати доцільні стратегії ціноутворення на продукцію та послуги підприємства гостинності, визначати ціни на продукцію та послуги.

Завдання для самостійної роботи до Теми 20:

1. Які фактори впливають на процес ціноутворення в готелях.
2. Розкрийте правові аспекти ціноутворення в готелі.
3. Назвіть теоретичні підходи, що використовуються в ціноутворенні.
4. Розкрийте сутність основних методів ціноутворення в готелі.
5. Що лежить в основі формування ціни на послуги розміщення
6. Яка структура собівартості послуг розміщення та додаткових послуг?
7. Розкрийте сутність витрат, які формують собівартість послуг розміщення.
8. Економічний сенс цінових знижок та спеціальних тарифів.
9. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

Індивідуальні завдання до Теми 20:

Завдання 1. *Розв'язання задачі*

Завдання. *Формування тарифу на основі приведення витрат до площі готелю*

В готелі на 203 номери (326 місць) номерний фонд готелю складає: 80 номерів – однокімнатних одномісних (1кімн.1місн);

63 номери – однокімнатних двомісних (1к. 2м); 60

номерів – двокімнатних двомісних (2к.2м.).

Згідно з технічним паспортом готелю загальна площа номерів складає

3778,4 м², а площа холів, коридорів, вестибюлів має 509,5 м². Вся експлуатаційна площа готелю дорівнює 4 287, м². Площа номерів при цьому складає:

1к.1м. номери – 11,5 м² ;

1к.2м. номери – 16,8 м² ;

2к.2м. номери – 30,0 м².

Витрати на утримання, обслуговування готелю в місяць складають 35220 грн. Дані про витрати наведені з урахуванням віднесення витрат до кількості місць, експлуатаційної площі і до кількості номерів.

1. Витрати, що залежать від кількості місць, за звітний місяць склали: 36700 грн, у тому числі:

- водопостачання – 11500 грн;
- каналізація – 8000 грн;
- вивезення сміття – 3000 грн;
- прання білизни – 13200 грн;
- витрати на миючі засоби – 1000 грн

2. Витрати, що залежать від площі готельного номера в місяць склали 197600 грн, у тому числі:

- заробітна плата працівників, зайнятих прибиранням номера, – 101 500 грн;
- амортизація – 41 000 грн;
- витрати на миючі засоби для прибирання номера – 4500 грн;
- витрати на електроенергію – 18000 грн;
- витрати на опалювання номерної фундації – 21000 грн;
- витрати на поточний ремонт – 10000 грн;
- витрати на дезобробку приміщень – 1600 грн

3. Витрати, що залежать від кількості номерів, за місяць склали 117900 грн, у тому числі:

- заробітна плата працівників обслуговуючого господарства – 36200 грн;
- заробітна плата адміністративно-управлінського персоналу – 63500 грн;
- витрати на зв'язок, поштово-телеграфні витрати – 2100 грн;
- інші витрати – 12500 грн

Необхідно розрахувати: тариф на мешкання в однокімнатному одномісному, однокімнатному двомісному, двокімнатному двомісному номерах з урахуванням коефіцієнта завантаження 70 %, рентабельності 18% по відношенню до собівартості і ПДВ 20%.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Рекомендована література до Теми 1:

Основні нормативні акти [1,2]
Підручники [1, 2]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-3]
Монографії та інші наукові видання [2]
Інші джерела [15,17]
Інтернет-ресурси [1,2,6,7]

Рекомендована література до Теми 2:

Основні нормативні акти [1-7]
Підручники [1, 2]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [4-7]
Монографії та інші наукові видання [2-3]
Інші джерела [13, 14, 19]
Інтернет-ресурси [1,6,7]

Рекомендована література до Теми 3:

Основні нормативні акти [1, 6-8]
Підручники [1-2]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [5-6]
Монографії та інші наукові видання [2]
Інші джерела [12, 15, 16]
Інтернет-ресурси [5-9]

Рекомендована література до Теми 4:

Основні нормативні акти [2-4; 6-9]
Підручники [3,4]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1, 5-7]
Монографії та інші наукові видання [2]
Інші джерела [12, 18]
Інтернет-ресурси [2-5]

Рекомендована література до Теми 5:

Основні нормативні акти [5-7]
Підручники [3-5]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-2; 5-7]
Монографії та інші наукові видання [1-2]
Інші джерела [1, 17-19]
Інтернет-ресурси [2-5]

Рекомендована література до Теми 6:

Основні нормативні акти [3, 5-7]
Підручники [1,3-5]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-2; 5-7]
Монографії та інші наукові видання [1-2]
Інші джерела [1-2;17-19]

Інтернет-ресурси [2-5]

Рекомендована література до Теми 7:

Основні нормативні акти [2-4; 6-9]

Підручники [3-5]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [4-7]

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [2, 11, 13]

Інтернет-ресурси [4-7]

Рекомендована література до Теми 8:

Основні нормативні акти [2-4; 6-9]

Підручники [1, 3, 4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-4]

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [2, 5, 13]

Інтернет-ресурси [1, 3-7]

Рекомендована література до Теми 9:

Основні нормативні акти [2-9]

Підручники [1-3, 5]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-4]

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [6-7; 13]

Інтернет-ресурси [1-2; 5-6]

Рекомендована література до Теми 10:

Основні нормативні акти [1, 2-4]

Підручники [1-3]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [2-4]

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [3-4; 8]

Інтернет-ресурси [4-7]

Рекомендована література до Теми 11:

Основні нормативні акти [1, 2-4]

Підручники [1-3]

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

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [3-4; 8, 10]

Інтернет-ресурси [4-7]

Рекомендована література до Теми 12:

Основні нормативні акти [1, 5]

Підручники [2-5]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1, 5-7]
Монографії та інші наукові видання [1-3]
Інші джерела [1, 8; 10, 17-19]
Інтернет-ресурси [1; 4]

Рекомендована література до Теми 13:

Основні нормативні акти [2-4; 6-8]
Підручники [1-4]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3-7]
Монографії та інші наукові видання [1-3]
Інші джерела [1, 2, 17]
Інтернет-ресурси [1, 6-7]

Рекомендована література до Теми 14:

Основні нормативні акти [1-4; 6-9]
Підручники [1-4]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-2; 5-6]
Монографії та інші наукові видання [1-3]
Інші джерела [3, 6-9]
Інтернет-ресурси [1, 6-7]

Рекомендована література до Теми 15:

Основні нормативні акти [1-9]
Підручники [1-5]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-3; 5-7]
Монографії та інші наукові видання [1-3]
Інші джерела [6-9; 19-20]
Інтернет-ресурси [1, 6-7]

Рекомендована література до Теми 16:

Основні нормативні акти [5]
Підручники [1-3]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-4]
Монографії та інші наукові видання [1-3]
Інші джерела [1, 3-9; 20]
Інтернет-ресурси [1, 6-7]

Рекомендована література до Теми 17:

Основні нормативні акти [1, 5]
Підручники [1-4]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-3]
Монографії та інші наукові видання [1-3]
Інші джерела [1, 3-5; 11,14,19-20]
Інтернет-ресурси [1, 6-7]

Рекомендована література до Теми 18:

Основні нормативні акти [1, 5]

Підручники [1-3]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-5]

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [1, 11, 14, 16-19]

Інтернет-ресурси [1, 6-7]

Рекомендована література до Теми 19:

Основні нормативні акти [1, 5]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-4]

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [1, 2, 16-19]

Інтернет-ресурси [1-7]

Рекомендована література до Теми 20:

Основні нормативні акти [1, 5]

Підручники [1-5]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-5]

Монографії та інші наукові видання [1-3]

Інші джерела [12-19]

Інтернет-ресурси [2-3; 6-7]

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Місце готельного господарства в індустрії гостинності.
2. Історичні етапи розвитку світового готельного господарства.
3. Історичні аспекти та регіональні особливості розвитку готельного господарства в Україні.
4. Нормативно-правова база готельної індустрії України.
5. Визначення понять «гостинність», «готельна послуга», «готельне господарство», «транзитний готель».
6. Класифікація засобів тимчасового розміщення.
7. Типи готелів та їх порівняльна характеристика.
8. Головні чинники становлення та розвитку сфери гостинності.
9. Головні історичні періоди розвитку індустрії гостинності.
10. Характерні особливості та географія формування перших історичних типів засобів розміщення.
11. Розвиток готельної справи в Стародавні часи та Середні століття.
12. Характеристика основних етапів походження і становлення готельного бізнесу: до початку XIX ст. (передісторія готельної справи).
13. Історія розвитку закладів розміщення готельного типу на початку XIX - XX ст. і до середини XX ст., з середини XX ст. і до теперішнього часу.
14. Організаційно-економічні методи управління підприємством готельного господарства.
15. Управління конкурентоспроможністю закладу готельного господарства.
16. Принципи та методи побудови системи управління персоналом на підприємстві готельного господарства.
17. Система мотивації персоналу на підприємстві готельного господарства та шляхи її удосконалення.
18. Основні риси та тенденції сучасного розвитку світового готельного господарства.
19. Характеристика історії розвитку готельної сфери в Україні.
20. Особливості структури індустрії гостинності і індустрії туризму.
21. Поняття «гостинність», готельний продукт.
22. Зовнішні фактори розвитку індустрії гостинності.
23. Внутрішні фактори розвитку індустрії гостинності.
24. Заходи щодо подолання сезонності.
25. Основні тенденції розвитку індустрії гостинності.
26. Перспективи міжнародної готельної індустрії.
27. Інфраструктура готельно-туристичного комплексу.
28. Структура готельного ринку України.
29. Основні служби готельного підприємства.
30. Посадова інструкція заступника генерального директора готелю.
31. Особливості роботи служби прийому і розміщення.
32. Посадова інструкція менеджера служби розміщення.
33. Характеристика технологічного циклу обслуговування та основні етапи обслуговування гостей у готелях.

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

72. Транспортні рішення в готельній діяльності.
73. Сервіс-бюро, його основні функції і види послуг.
74. Системи розрахунків в готельному бізнесі.
75. Інформаційні технології і спеціалізовані програмні продукти готельної діяльності.
76. Медичні аспекти індустрії гостинності.
77. Характеристика послуг конгрес-центрів і конференц-залів.
78. Таймшер - як форма готельної діяльності.
79. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні.
80. Економічна складова у прийнятті технічних рішень щодо будівництва готелю.
81. Основні підходи до розрахунку тарифу на основі вартості будівництва готелю.
82. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.
83. Історія розвитку світового готельного господарства.
84. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
85. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
86. Характеристика основних типів засобів розміщення.
87. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
88. Характеристика лікувально-оздоровчої бази підприємств готельного господарства.
89. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства..
90. Класифікація підприємств готельного господарства України.
91. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
92. Організація приміщень житлової групи готелю.
93. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.
94. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів.
95. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі.
96. Види служб. Організація роботи служб і підрозділів в готельному комплексі.
97. Організація поверхової служби.
98. Організація закладів харчування готельного комплексу.
99. Організація роботи з надання бізнес-послуг у готельному господарстві.
100. Організація роботи структурного підрозділу із надання побутових послуг.
101. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному комплексі.
102. Організація і технологія прибирання номерів.
103. Правила заселення гостей.
104. Організація додаткових послуг.
105. Організація виїзду гостей.
106. Експлуатаційна програма готелю.

107. Організаційно-економічні показники готельного господарства.
108. Структура собівартості готельних господарств.
109. Тарифна політика готельного господарства.
110. Маркетингова політика готельного господарства.
111. Амортизаційна політика готельного господарства.
112. Класифікація номерного фонду готелю.
113. Організація складського і тарного господарства.
114. Організаційно-управлінські структури обслуговуючих господарств.
115. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному комплексі.
116. Організаційно-управлінська структура та робота підрозділів, що надають розважальні послуги в готельних комплексах.
117. Організація дозвілля в готельному комплексі.
118. Ігровий бізнес як сегмент індустрії дозвілля.
119. Роль туризму в розвитку готельного бізнесу.
120. Міжнародна мережа готелів.
121. Інфраструктура готельного господарства.