

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення вченої ради

02.06.2025

протокол № 08, п. 8

ВВЕДЕНО В ДІЮ

Наказ від 02.06.2025 № 104

**ГОТЕЛЬНА СПРАВА
HOSPITALITY INDUSTRY**

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь освіти	вищої «бакалавр» /	«bachelor»
Галузь знань	J «Транспорт та послуги» /	«Transport and Services»
Спеціальність	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» /	«Hotel, Restaurant and Catering»
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа» /	«Hotel, Restaurant and Catering»

Розробник: Онищук Наталя, кандидат економічних наук, доцент

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» - Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук, доцент

Обговорено та схвалено:

на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від 19.05.2025 протокол № 08;

на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування від 22.05.2025 протокол № 05.

Рецензенти:

Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук, доцент

Педорченко Ольга, директор готельно-ресторанного комплексу «Drive Club»

Редактор: Фатєєва Т.

Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 12.06. 2025 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний

Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 2,38.

Обл.-вид. арк. 2,29. Тираж 2. Зам. № 244.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Мета вивчення освітнього компонента.

Метою вивчення освітнього компонента «Готельна справа» є: формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок необхідних для виконання організаційно-управлінської та сервісної діяльності в готелях, готельно-ресторанних та туристичних комплексах.

Основними завданнями вивчення освітнього компонента є набуття здобувачами комплексу теоретичних знань та практичних навичок у сфері готельного господарства, формування системного економічного мислення з усвідомлення особливостей управлінсько-сервісної діяльності в готелях.

Результати вивчення освітнього компонента його місце в освітньому процесі.

Результатом вивчення освітнього компонента «Готельна справа» для освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» є формування комплексу компетентностей:

- інтегральна компетентність: здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

- загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 12. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

- спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 14. Усвідомлення важливості екологічно чистого виробництва, скорочення харчових відходів та впровадження сталих практик у ресторанному бізнесі.

СК 15. Розвиток навичок координації персоналу, мотивації команди та управління конфліктами.

Програмні результати навчання здобувачів з освітнього компонента «Готельна справа» полягають:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 02. 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 ресторанных послуг, а також суміжних наук.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанных послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанных послуг

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

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

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

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

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

РН 23. Застосування принципів екологічно чистого виробництва у сфері ресторанного бізнесу відповідно до міжнародних стандартів.

РН 24. Організовувати роботу команди, мотивувати персонал та контролювати якість обслуговування.

Міждисциплінарні зв'язки: програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, базується на вивченні таких дисциплін, як: «Економічна теорія», «Безпека життєдіяльності та охорона праці в галузі», «Гігієна та санітарія», «Устаткування закладів готельно - ресторанного господарства».

Критерії оцінювання результатів навчання

Критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітнього компонента. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Критерії оцінювання результатів навчання

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
1	2	3
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з освітнього компоненту, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом НПП виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Для очної форми навчання поточна робота оцінюється в 100 балів, підсумковий контроль (екзамен) оцінюється в 100 балів.

До екзамену допускаються всі здобувачі вищої освіти, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.

Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього

компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів заочної форми навчання оцінюється в 100 балів, відповідно до Положення про організацію освітнього процесу від 17.06.2024 № 08 (зі змінами від 25.11.2024, протокол № 12).

Згідно з цим же Положенням здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового контролю, має право в день оголошення результатів звернутися із заявою на ім'я директора з проханням апеляційного перегляду оцінки.

**Обсяг освітнього компоненту в кредитах та його розподіл
(тематичний план)
1 курс (2 семестр)**

Теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	всього	з них				
		лекції	практ.	СРС		
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства та України	11	2	2	7	В, Д, Т, КТ	5
Тема 2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України	11	2	2	7	В, Д, Т, т	5
Тема 3. Типізація підприємств готельного господарства	11	2	2	7	В, Д, П, Т	5
Тема 4. Класифікація готелів та інших засобів розміщення готельного типу	22	4	4	14	В, РПЗ, КТ, Т	10
Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готелі	22	4	4	14	В, Д, П	10
Тема 6. Функціональна організація приміщень готелів	11	2	2	7	В, РПЗ,КТ,Т	5
Тема 7. Організація приміщень нежитлової групи	11	2	2	7	В, РПЗ, КТ, Т	5
Тема 8. Організація приміщень житлової групи	11	2	2	7	В, РПЗ, КТ, Т	5
Тема 9. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	22	4	4	14	В, П, КТ, Т	10
Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності	11	2	2	7	В, РПЗ, КТ, Т	5
Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення	22	4	4	14	В, РПЗ, КТ, Т	10
Індивідуальне завдання	15			15	ІЗ	25
Разом	180/6	30	30	120		100
Підсумковий контроль – екзамен						

Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:

В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.

РПЗ – розв'язання практичних завдань – 2 бали.

КТ – комп'ютерне тестування – 1 бал.

Т – тестування – 1 бал.

Д – доповідь – 2 бали.

П – презентація – 2 бали.

ІЗ – індивідуальні завдання – 25 балів (творчий проєкт – 20 балів, участь у наукових заходах – 5 балів).

Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.

2 курс (3 семестр)

Теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	всього	з них				
		лекції	практ.	СРС		
Тема 1. Організація та технологія бронювання послуг	10	2	2	6	В, РПЗ, КТ, Д,	6
Тема 2. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях	10	2	2	6	В, П, КТ, Д	6
Тема 3. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	10	2	2	6	В, П, КТ, Д	6
Тема 4. Анімаційні послуги в готелях	10	2	2	6	В, П, КТ, Д	6
Тема 5. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	20	4	4	12	В, РПЗ, КТ, Т, П	14
Тема 6. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	20	4	4	12	В, Д, КТ, Т, П	14
Тема 7. Сучасні інформаційні технології в готелях	10	2	2	6	В, П, КТ, Д	6
Тема 8. Управління безпекою готелю	10	2	2	6	В, Д, КТ, Т, П	7
Тема 9. Експлуатаційна діяльність готелю	20	4	4	12	В, РПЗ, КТ, Т, П	14
Тема 10.Організація співпраці готелю з турфірмами	10	2	2	6	В, Д, КТ, Т, П	7
Тема 11. Управління персоналом в готелі	20	4	4	12	В, РПЗ, КТ, Т, П	14
Індивідуальне завдання	30			30	КР	100
Разом	180/6	30	30	120		100
Підсумковий контроль -екзамен						

Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:

В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.

РПЗ – розв’язання практичних завдань – 2 бали.

КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал.

Т – тестування – 1 бал.

Д – доповідь – 2 бали.

П – презентація – 2 бали.

ІЗ – індивідуальні завдання – 100 балів (курсова робота) залік.

Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.

II. ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Зміст освітнього компонента (теми програми).

1 курс, 2 семестр

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства та України

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

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

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

Історія розвитку готельного господарства України

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

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

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

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

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України

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

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

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

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

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

Тема 3. Типізація підприємств готельного господарства

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

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

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

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

Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку, готелів ділового призначення, транзитних готелів.

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.

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

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

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

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

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

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

Функціональні особливості підприємств:

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

Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

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

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

Тема 4. Класифікація готелів та інших засобів розміщення готельного типу

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Тема. 5. Архітектура та інтер'єр у готелі

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

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

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

Тема 6. Функціональна організація приміщень готелів

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

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

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.

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

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

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

Кольори в інтер'єрі

Колір та його спектральні особливості.

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

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

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

Тема 7. Організація приміщень нежитлової групи

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за

функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

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

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

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

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

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

Тема 8. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу,

приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

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

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

Тема 9. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

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

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

Нормативні документи: “Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт”.

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

Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності

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

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

Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

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

Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

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

Організація обслуговування на житлових поверхах

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

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

2 курс, 3 семестр

Тема 1. Організація та технологія бронювання послуг.

Під час вивчення теми слід звернути увагу на роботу з організації бронювання місць у підприємствах готельного господарства та засвоїти функції даної служби:

- прийом та ануляція заявок;
- складання необхідної документації (графіків заїздів, карти руху номерного фонду тощо).

Студентам потрібно ознайомитись із документацією: графіками заїзду на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), картами руху номерного фонду. Студентам потрібно засвоїти що прийом заявок на бронювання може здійснюватись телефоном, факсом, поштою (лист або телеграма), за допомогою комп'ютерних систем бронювання. Крім того, потрібно вивчити як здійснюється підтвердження заявок, страхування готелю від неявки гостей.

Важливо засвоїти існуючі типи резервування (бронювання): гарантоване бронювання; негарантоване бронювання; понад бронювання (овербукинг). Знати технологію бронювання та анулювання послуги як для індивідуальних гостей так і для груп туристів.

Тема 2. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закусочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії (ресторан, бар, кав'ярні), першої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу, спеціалізований бар, закусочна, їдальня, буфет). Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах. Особливості проведення бенкетів в номерах.

Тема 3. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі

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

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

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

Тема 4. Анімаційні послуги в готелях

Під час вивчення теми студенти повинні ознайомитись із сутністю готельної анімації, її видами, функціями.

Слід засвоїти що надання готелем анімаційної послуги залежить від структури служби дозвілля і розваг та типу готелю. Сама послуга є безкоштовною. Тому важливо знати вимоги до готелю щодо запровадження анімаційних програм.

Для організації якісних анімаційних послуг важливо вивчити світові тенденції готельної анімації, знати класифікацію анімаційних послуг курортних готелів, технологію анімаційного процесу, етапи розробки і проведення анімаційної програми.

Тема 5. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів, їх запасів. Методики нормування запасів матеріальних ресурсів. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових

ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

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

Організація складського і тарного господарства

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

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

Організація роботи обслуговуючих господарств

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

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

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

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

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

Тема 6. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі

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

Тема 7. Сучасні інформаційні технології в готелях

Перед початком вивчення теми студентам слід розуміти суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі. Для швидкого і безпомилкового контролю операцій повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя у фронт-офісі, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем управління.

Фази використання інформаційних технологій: автоматизації, інформатизації, комунікації.

До видів інформаційних технологій відносять наступні: обробка даних, управління, автоматизований офіс, підтримка прийнятих рішень, експертні системи.

Для більш глибокого вивчення теми важливо дослідити системи автоматизації управління готелями. Серед їх числа автоматизована система управління готелем «B52 ® Готель», «Fidelio», «Opera», «UCS Shelter», Libra Hospitality: Hotel 2000, Korston Hospitality.

Під час вивчення теми студентам рекомендується вивчити роботу інформаційного центру, який забезпечує моніторинг стану готелю (економічний, виробничий), роботу усіх відділів, що беруть участь у підготовці можливих варіантів оперативних і стратегічних рішень у режимі 24-години.

Тема 8. Управління безпекою готелю

Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів Система охоронної сигналізація контроль доступу в готель. Комплекс технічних засобів безпеки. Комплекс заходів для протипожежного захисту. Охоронна сигналізація і відеоспостереження. Система розблокування виходів. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Система візуально-звукового оповіщення. Система візуально-звукового оповіщення. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система охоронної сигналізації. Система управління доступом. Система телевізійного спостереження. Система захисту інформації. Система оперативного зв'язку. Технічна міцність будинку готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю. Показники та індикатори економічної безпеки готелю Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події.

Тема 9. Експлуатаційна діяльність готелю

Під час вивчення теми студенти повинні розуміти що результатом діяльності підприємств готельного бізнесу є створення відповідних умов для тимчасового проживання та надання туристам платних і безкоштовних послуг. Іншими словами цей процес можна назвати експлуатаційною діяльністю готелів.

Управління експлуатаційною діяльністю, поточне та перспективне планування, постійний контроль за виконанням завдань мають першорядне значення, бо розробка плану господарчої й комерційної діяльності починається саме з планування експлуатаційної діяльності.

Реальна оцінка можливостей використання номерного фонду готелю здійснюється за наступними показниками:

- одноразова місткість;
- максимальна пропускна спроможність;
- коефіцієнт завантаження номерного фонду;
- фактична пропускна спроможність.

Студенти повинні знати сутність та розрахунок показників експлуатаційної діяльності готелю, методика планування експлуатаційної програми, планування доходів від експлуатаційної діяльності, планування доходів від додаткових послуг.

Тема 10. Організація співпраці готелю з тур фірмами

Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Схеми співпраці. Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. Оформлення договірної документації.

Тема 11. Управління персоналом в готелі

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

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

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Методи визначення потреби в персоналі. Проблема плинності кадрів у готелі. Джерела наймання персоналу. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом. Правове забезпечення. Сучасна концепція кадрових служб.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Методи вивчення робочого часу

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

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення

фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Стандарти поведінки. Конфліктні ситуації та їх вирішення.

Структура освітнього компонента

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час здобувача (год.)
1	2	3
	2 семестр	
Аналізувати фактори розвитку галузі. Пояснювати основні тенденції готельного бізнесу в світі та Україні. Розуміти основні моделі організації готельної справи	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства та України Лекція № 1. План лекції 1.Історія розвитку готельного господарства в стародавні часи. 2.Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства 3.Сучасний стан розвитку світового готельного господарства. 4.Тенденції розвитку готельного господарства в Україні Рекомендовані джерела: основні: 9-13 додаткові:32,48 Інтернет-ресурси: 61	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	7
	Практичне заняття № 1 Питання/завдання до заняття 1.Глобалізація системи гостинності. 2.Поглиблення спеціалізації готельного попиту. 3.Основні моделі організації готельної справи: модель Рітца, модель К.Уцільсона, добровільні готельні ланцюги. 4.Значення готельного господарства в сфері індустрії туризму. 5.Фактори розвитку галузі. 6.Тенденції розвитку готельного господарства в світі та Україні. 7.Огляд готельних ринків регіонів світу. 8.Європейська модель гостинності; Азіатська модель гостинності; Американська модель гостинності; Східноєвропейська модель гостинності.	2
Аналізувати нормативно-правову базу функціонування закладів готельного господарства	Тема 2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України Лекція № 2. План лекції 1.Основні положення національних стандартів ДСТУ 4268: 2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення.	2

Пояснювати правові та нормативні аспекти діяльності закладів розміщування Розуміти проблеми нормативно- правового регулювання діяльності закладів готельного господарства.	Загальні вимоги.” та ДСТУ 4269:2003 “Класифікація готелів”. 2.Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.). 3.Характеристика існуючої нормативно-правової бази, що регламентує діяльність готельних підприємств в Україні. Рекомендовані джерела: основні: 1-8 додаткові:32, 39 Інтернет-ресурси: 49, 50	
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	7
	Практичне заняття № 2 Питання/завдання до заняття 1.Групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». 2.Загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів. 3.Основні положення ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування»	2
Аналізувати закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства Пояснювати характеристики основних типів засобів розміщення Розуміти особливості спеціалізованих закладів розміщення, розуміти вимоги до оснащення цих закладів	Тема 3. Типізація підприємств готельного господарства Лекція № 3 План лекції 1.Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства 2.Цільові ринки як основа концепції готелю 3.Характеристика основних типів підприємств готельного господарства 4.Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства Рекомендовані джерела: основні: 8-13 додаткові:32 Інтернет-ресурси: 65-67	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	7
	Практичне заняття № 3 Питання/завдання до заняття 1.Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства. 2.Цільові ринки як основа концепції готелю.	2

	3.Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. 4.Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.	
Аналізувати критерії та підходи міжнародних систем класифікації готелів. Пояснювати готельні піктограми, відповідність готелів їх зірковості. Розуміти методику оцінки відповідності готелів та інших засобів розміщення категоріям. Розуміти процедуру проведення категоризації	Тема 4. Класифікація готелів та інших засобів розміщення готельного типу Лекція № 4 План лекції 1.Загальні положення класифікації засобів розміщення. 2.Порядок класифікації об'єкта категорії п'ять зірок і номерного фонду вищої категорії. 3.Порядок проведення робіт щодо класифікації. 4.Методика оцінки відповідності готелів України та інших засобів розміщення категоріям. Лекція № 5 План лекції 1.Системи класифікації готелів світу. 2.Класифікація аналогічних засобів розміщення у країнах світу. 3.Методика оцінки відповідності готелів туристичних регіонів світу категоріям. Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові:42 Інтернет-ресурси: 49, 50, 64-67	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	14
	Практичне заняття № 4 Питання/завдання до заняття 1. Вимоги до готелів та інших засобів розміщення різних категорій. 2. Критерії бальної оцінки готелів та інших засобів розміщення різних категорій. 3. Методика оцінки номерів готелів та інших засобів розміщення на відповідність категоріям. Практичне заняття № 5 Питання/завдання до заняття 1.Визначення систем класифікації готелів у туристичних регіонах світу. 2. Визначення вимог до готелів та інших засобів розміщення різних категорій у туристичних країнах світу. 3.Методика оцінки відповідності готелів у туристичних регіонах світу.	2
		2
Знати принципи організації внутрішнього простору, функції та	Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готелі Лекція № 6 План лекції 1.Архітектура у готельному господарстві. 2.Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.	2

елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Використовувати методи художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень Вміти використовувати архітектурні рішення у проектуванні готелів.	3. Меблі в інтер'єрі готельного господарства: основні вимоги до меблів; класифікація меблів; загальні принципи розміщення меблів в інтер'єрі. Рекомендовані джерела: основні: 14,15,17,23,24,31 додаткові:32 Інтернет-ресурси: 49-57 Лекція № 7 План лекції 1. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві. 2. Прийоми інтер'єрних рішень у приміщеннях готельного господарства. 3. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Рекомендовані джерела: основні: 14,15,17,23,24,31 додаткові:32 Інтернет-ресурси: 49-57	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів	14
	Практичне заняття № 6 Питання/завдання до заняття 1. Архітектура у готельному господарстві. 2. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги. 3. Інтер'єр як художня композиція Практичне заняття № 7 Питання/завдання до заняття 1. Меблі в інтер'єрі готельного господарства: основні вимоги до меблів; класифікація меблів; загальні принципи розміщення меблів в інтер'єрі. 2. Меблі в приміщеннях житлової групи готельного господарства, вестибюльної групи, в приміщеннях спеціального і адміністративно господарчого призначення. 3. Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єрів.	2 2
Знати які приміщення різного функціонального призначення повинні бути в готелях Вміти розробляти склад приміщень для	Тема 6. Функціональна організація приміщень готелів Лекція № 8 План лекції 1. Основне призначення приміщень готельного господарства. 2. Склад і кількість приміщень готельного господарства. 3. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення. Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові:43	2

готелів різного типу та категорій	Інтернет-ресурси: 50, 65-67	
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	7
	Практичне заняття № 8 Питання/завдання до заняття 1. Основне призначення приміщень готельного господарства. 2. Склад і кількість приміщень готельного господарства. 3. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення	2
Аналізувати проекти нежитлових груп приміщень у підприємствах готельного господарства залежно від їх типів та категорій. Розуміти вимоги до приміщень нежитлової групи Розраховувати склад приміщень нежитлової групи для готелів різного типу та категорій	Тема 7. Організація приміщень нежитлової групи Лекція № 9 План лекції 1. Організація приміщень адміністрації. 2. Організація приміщень вестибюльної групи. 3. Організація приміщень господарського і складського призначення. Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 43 Інтернет-ресурси: 50, 65-67	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	7
	Практичне заняття № 9 Питання/завдання до заняття 1. Організація приміщень адміністрації. 2. Організація приміщень вестибюльної групи. 3. Організація приміщень господарського і складського призначення. 4. Організація приміщень культурно-масового призначення. 5. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування	2
Пояснювати вимоги до приміщень у підприємстві готельного господарства залежно від їх функціонального призначення.	Тема 8. Організація приміщень житлової групи Лекція № 10 План лекції 1. Основне призначення приміщень готельного господарства. 2. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду. Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 43 Інтернет-ресурси: 50, 65-67	2

Розуміти характеристику номерів Аналізувати проектні рішення приміщень підприємств готельного господарства. Розраховувати склад приміщень житлової групи для готелів різного типу та категорій	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	7
	Практичне заняття № 10 Питання/завдання до заняття 1.Пропорційність розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення . 2.Характеристика взаємозв'язку між: - максимальною потужністю підприємства і сезонністю; - сталою та “слизькою” шкалою категорійності номерів; - демографічним складом туристів і можливістю зміни складу житлового фонду; - матеріальними і фінансовими затратами та перспективним удосконаленням організації приміщень в номерах.	2
Знати основні види прибиральних робіт в житлових групах приміщень. Пояснювати техніку виконання прибиральних робіт, основні види прибиральних робіт Розуміти санітарно-гігієнічні вимоги до прибирання. Вміти розраховувати норму витратних матеріалів для прибирання.	Тема 9. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування Лекція № 11 План лекції 1. Види прибиральних робіт у номерах, технологія їх виконання. 2. Предмети одноразового користування у номері. 3. Ведення білизняного господарства. 4. Характеристика механізмів, інвентарю та матеріалів, що використовуються для прибиральних робіт. Рекомендовані джерела: основні: 8, 9, 14, 15, 20 додаткові:33-35, 44 Інтернет-ресурси: 50, 65-67 Лекція № 12 План лекції 1.Характеристика основних видів прибиральних робіт у готельному господарстві. 2.Основні прибиральні роботи на території підприємств готельного господарства. 3.Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Рекомендовані джерела: основні: 8, 9, 14, 15, 20 додаткові:33-35, 44 Інтернет-ресурси: 50, 65-67	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	14
	Практичне заняття №11 Питання/завдання до заняття 1Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного–	2

	гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. 2.Складові технологічних циклів прибиральних робіт: 3.Нормативні документи: “Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт”. 4.Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. 5.Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. 6.Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства. Практичне заняття № 12 Питання/завдання до заняття 1.Норми витрат господарчих матеріалів для виконання .прибиральних робіт. 2.Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. 3. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. 4.Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни. 5.Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. 6.Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень.	2
Знати сутність детермінант сфери послуг. Аналізувати моделі гостинності Вміти використовувати технологію гостинності на всіх етапах надання послуг та процесу обслуговування. Розробляти Модель сервісного процесу обслуговування	Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності Лекція № 13 План лекції 1.Готельна послуга як складова сфери послуг. 2.Поняття технології гостинності. 3. Уніфікація готельних послуг. 4.Поняття якості готельних послуг. 5.Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю. Рекомендовані джерела: основні: 10, 12, 13-15, 19-21 додаткові:43, 44 Інтернет-ресурси: 49, 50	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	7
	Практичне заняття № 13 Питання/завдання до заняття 1.Особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних категорій. 2.Готельна послуга як складова сфери послуг. 3.Поняття технології гостинності. 4.Фактори що впливають на якість послуг гостинності. 5.Моделі гостинності. 6.Проблеми уніфікація готельних послуг.	2

Знати правила перебування туристів в готелі. Розуміти сутність технологічних операцій при поселенні гостей. Аналізувати технологічний процес виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Розраховувати оплату за проживання гостей	Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення Лекція № 14 План лекції 1. Організація прийому і розміщення туристів. 2. Порядок документального оформлення гостя на підприємстві готельного господарства. 3. Організація роботи служби обслуговування. Рекомендовані джерела: основні: 9-13, 23 -25 додаткові:37, 38, 45, 46 Інтернет-ресурси: 49, 50, 64, 66 Лекція № 15 План лекції 1.Порядок прийому туристів в підприємстві готельного господарства. 2. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства. 3. Відповідальність підприємств готельного господарства за збереження майна. Рекомендовані джерела: основні: 9-13, 23 -25 додаткові:37, 38, 45, 46 Інтернет-ресурси: 49, 50, 64, 66	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	14
	Практичне заняття № 14 Питання/завдання до заняття 1.Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. 2.Порядок оформлення туриста в готель. 3.Порядок оформлення плати за помешкання. 4.Порядок видачі ключів. 5.Порядок оформлення виїзду гостя. Практичне заняття № 15 Питання/завдання до заняття 1. Документообіг в підприємстві готельного господарства. 2. Правила перебування туристів в готелі. 3.Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. 4.Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання. 5.Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей.	2
		2
Індивідуальне завдання		15
Разом за семестр		180/6
Підсумковий контроль		Екзамен

3 семестр		
Розуміти типи резервування (бронювання), технологію анулювання. Визначати види комісійних винагород Застосовувати технології бронювання та анулювання послуг..	Тема 1. Організація та технологія бронювання послуг Лекція № 1 План лекції 1. Функції і завдання відділу бронювання в готелі 2. Типи резервування (бронювання). 3. Технологія бронювання Рекомендовані джерела: основні: 9-13, 23 -25 додаткові: 37, 38, 45, 46 Інтернет-ресурси: 49, 50, 64, 66	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	6
	Практичне заняття № 1 Питання/завдання до заняття 1. Сутність послуги бронювання в готелі. 2. Переваги та недоліки гарантованого бронювання. 3. Переваги та недоліки негарантованого бронювання. 4. Переваги та недоліки понад бронювання (овербукинг). 5. Технологія бронювання. 6. Технологія анулювання.	2
Визначати умови організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів. Аналізувати форми обслуговування споживачів, поширених у підприємствах ресторанного господарства при готельних комплексах та види додаткових послуг Проектувати процес обслуговування споживачів в ресторанах при готелях	Тема 2. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях Лекція № 2 План лекції 1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях. 2. Умови, системи та методи харчування в готелях. 3. Організація сніданків в готелі. Рекомендовані джерела: основні: 1-13, 19, 22 додаткові: 40 Інтернет-ресурси: 49, 50, 65-67	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	6
	Практичне заняття № 2 Питання/завдання до заняття 1. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів. 2. Методи обслуговування. 3. Меню, види меню.	2

Розуміти які фактори впливають на умови, системи та методи харчування в готелях		
Розуміти взаємозалежність між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг. Визначати перелік додаткових послуг готелю Застосовувати знання для формування асортименту додаткових послуг відповідно до типу та категорії закладу.	Тема 3. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі Лекція № 3 План лекції 1. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі. 2. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі. 3. Організація побутового обслуговування в готелі. Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 33, 38 Інтернет-ресурси: 49, 50, 65-67	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	6
	Практичне заняття № 3 Питання/завдання до заняття 1. Безкоштовні додаткові послуги, організація їх надання в готельному господарстві. 2. Платні додаткові послуги, організація їх надання в готельному господарстві. 3. Організація надання транспортних послуг для гостей готелю.	2
Розуміти сутність готельної анімації, її риси, функції. Визначати умови для розробки анімаційних програм	Тема 4. Анімаційні послуги в готелях Лекція № 4 План лекції 1. Сутність готельної анімації, її риси, функції 2. Технологія анімаційного процесу. 3. Проектування анімаційних програм. Рекомендовані джерела: основні: 9-13 додаткові: 42 Інтернет-ресурси: 44-47	2
Аналізувати пропозиції анімаційних послуг від готелів	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	6
Проектувати анімаційні програми відповідно до типу та категорії закладу..	Практичне заняття № 4 Питання/завдання до заняття 1. Технологія анімаційного процесу. 2. Проектування анімаційних програм для туристських готелів. 3. Проектування анімаційних програм для курортних готелів.	2

Знати завдання та організаційну структуру підрозділів (відділів) продовольчого та матеріально-технічного постачання; джерела постачання; порядок формування господарських зв'язків із постачальниками та організацією матеріально-технічного постачання в підприємствах готельного господарства. Знати види складських приміщень для збереження продовольчих та непродовольчих товарів Вміти розраховувати матеріально-технічні засоби для ГРК	Тема 5. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі Лекція № 5 План лекції 1. Загальні основи продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. 2. Організація прийомки продовольчих та матеріально-технічних ресурсів. Лекція № 6 План лекції 1. Планування продовольчих матеріально-технічних ресурсів та їх запасів в готелі. 2. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. 3. Організація складського і тарного господарства. Рекомендовані джерела: основні: 15-22 додаткові: 38 Інтернет-ресурси: 49-57	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	12
	Практичне заняття № 5 Питання/завдання до заняття 1.Товарно-матеріальні ресурси готелю. 2.Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів, їх запасів. 3.Методики нормування запасів матеріальних ресурсів. Практичне заняття № 6 Питання/завдання до заняття 1.Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. 2. Основні функції складського господарства. 3. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів та матеріально-технічних засобів. 4. Порядок прийому тари. Операції по обороту тари.	2
		2
	Тема 6. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі Лекція № 7 План лекції 1.Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація. 2. Система каналізації, правила користування. 3. Система опалення. Шляхи економії тепла.. Система вентиляції. Лекція № 8 План лекції 1. Ліфтове господарство і його експлуатація. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві. 2.Організація роботи транспортного господарства. Організація енергетичного господарства.	2
		2

господарства Знати шляхи економії водних, теплових ресурсів та розробки ефективних програм по їх впровадженню в засобах розміщення. Знати організацію та функції енергетичного, транспортного господарства функції метрологічної та санітарної служб. Вміти розробляти план роботи для кожної служби готелю	3. Організація метрологічної служби. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Рекомендовані джерела: основні: 15-22,30 додаткові: 48 Інтернет-ресурси: 49-51	
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	12
	Практичне заняття № 7 Питання/завдання до заняття 1.Дати характеристику та навести склад санітарно-технічних та інженерно-технічних служб для ділового готелю категорії 3*. 2.Дати характеристику та навести склад санітарно-технічних та інженерно-технічних служб для туристського готелю категорії 4*. Практичне заняття № 8 Питання/завдання до заняття 1.Дати характеристику та навести склад санітарно-технічних та інженерно-технічних служб для санаторно-курортного закладу. 2.Дати характеристику та навести склад санітарно-технічних та інженерно-технічних служб для гірсько-спортивної бази відпочинку.	2 2
Знати основні комп'ютерні програми управління готелем та бронювання готельних послуг. Знати механізм нічного аудиту. Вміти використовувати ІТ в управлінні готелем.	Тема 7. Сучасні інформаційні технології в готелях Лекція № 9 План лекції 1. Вплив інформаційних технологій на управління готелем. 2.Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю). 3.Нічний аудит. Інформаційні потоки в системі управління готелем. 4.Сучасні системи Інтернет-бронювання. Рекомендовані джерела: основні: 18 додаткові: 39 Інтернет-ресурси: 49-60	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	6
	Практичне заняття № 9 Питання/завдання до заняття 1.Суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі. 2.Сучасні інформаційні технології і автоматизовані системи управління готелями. 3.Інформаційні потоки в системі управління готелем. 4. Ефект від застосування автоматизованих систем управління в готелях.	2

Розуміти сутність і значення безпеки готелю Оцінювати можливі загрози, що можуть виникнути в готелі Визначати тактико - організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі.	Тема 8. Управління безпекою готелю Лекція № 10 План лекції 1. Сутність і значення безпеки готелю. 2. Характеристика можливих загроз, що можуть виникнути в готелі. 3.Тактико - організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі. 4.Комплекс технічних засобів безпеки в готелі. Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 38 Інтернет-ресурси: 49, 50, 65-67	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	6
	Практичне заняття № 10 Питання/завдання до заняття 1.Комплекс технічних засобів безпеки. 2.Технічна міцність будинку готелю. 3.Охорона праці і техніка безпеки в готелях. 4.Економічна безпека готелю.	2
Знати економічні аспекти здійснення господарської діяльності в готелі. Вміти розраховувати основні показники ефективності роботи готелю	Тема 9. Експлуатаційна діяльність готелю Лекція № 11 План лекції 1. Сутність та показники операційної діяльності готелю. 2.Методика планування експлуатаційної програми. 3.Планування доходів від експлуатаційної діяльності. Лекція № 12 План лекції 1.Планування доходів від додаткових послуг. 2.Розробка плану підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю. Рекомендовані джерела: основні: 15-22,29 додаткові: 48 Інтернет-ресурси: 49-57	2
	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.	12
	Практичне заняття № 11 Питання/завдання до заняття 1.Сутність і значення економічної ефективності готелю. 2.Основні джерела формування бази даних для аналізу показників експлуатаційної програми готелю. 3.Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю.	2
	Практичне заняття № 12 Питання/завдання до заняття 1. Ефективність використання ресурсів готелем (базові показники ефективності). 2.Витрати готелів і їхні види.	2

Розуміти принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Оцінювати ризиків для готелю та туристичної фірми під час співпраці	Тема 10. Організація співпраці готелю з тур фірмами Лекція № 13 План лекції 1.Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. 2.Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. 3.Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. Рекомендовані джерела: основні: 8-13, 18, 28, 30 додаткові: 32, 39, 47 Інтернет-ресурси: 49-50, 62, 63	2
Обґрунтовувати переваги та недоліки ризикових та безризикових форм співпраці Визначати оптимальну схему співпраці Вміти оформлювати договірну документацію..	Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів. Практичне заняття № 13 Питання/завдання до заняття 1.Приклади співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. 2.Переваги та недоліки ризикових форм співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. 3. Переваги та недоліки безризикових форм: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання.	6
Розуміти функції працівників готелю Аналізувати форми організації праці в готелі. Визначати механізм управління персоналом в готелі. Вміти планувати робочий час, чисельність працівників готелю різних категорій.,	Тема 11. Управління персоналом в готелі Лекція № 14 План лекції 1. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів. 2. Особливості роботи у сфері сучасного готельного бізнесу. 3. Планування чисельності обслуговуючого персоналу. Лекція № 15 План лекції 1. Планування чисельності обслуговуючого персоналу. 2. Планування кар'єри в готельному бізнесі. 3. Професійна етика персоналу готелю. Рекомендовані джерела: основні: 1-13, 26, 31 додаткові: 33, Інтернет-ресурси: 49, 50, 64-67 Самосійна робота здобувачів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів. Практичне заняття № 14 Питання/завдання до заняття	2 2 12 2

Розробляти графіки виходу персоналу готелю на роботу. Оцінювати стандарты обслуговування в готелі. Володіти культурою та психологією обслуговування	1.Робочий час працівників підприємства готельного господарства. 2.Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. 3.Методи вивчення робочого часу 4.Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства. Практичне заняття № 15 Питання/завдання до заняття 1.Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. 2.Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. 3.Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.	2
Індивідуальне завдання КР		30
Разом за семестр		180/6
Підсумковий контроль		Екзамен

III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Основні

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
6. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
7. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).
8. HoReCa : навч. посіб. Т.1 : Готелі. 2-ге вид., перероб. і допов. Київ : КНТЕУ, 2019. 348 с. : іл.
9. Арпуль О. В., Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа : навч. посіб. Київ : Кондор, 2021. 300 с.
10. Іванова Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2023. 214 с.
11. Іванова Л. О., Музика О. М. Моніторинг світового ринку готельних і рестораних послуг : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2023. 226 с.
12. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336 с.
13. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб.. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
14. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2023. 327 с.
15. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. Ф. Доценко та ін. Київ : Кондор, 2023. 367 с.
16. Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1448/1393>.
17. Антоненко І. Я., Мельник І. Л., Воцана М. В. Практика HR-менеджменту в українській готельній мережі. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 62. С. 44-48. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/62_2021/10.pdf.
18. Вдовічен А., Кифяк В. Сфера гостинності України: відновлення у повоєнний період. *Scientia Fructuosa*. 2022. № 3. С. 68-77.
19. Галасюк С. Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1449/1394>.
20. Гамкало М. З., Кудла Н. Є., Коцупей В. М. Менеджмент якості послуг готельного підприємства у методиці Servqual. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 51. С. 120-127. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/51_2021_ukr/21.pdf.
21. Грицай Ю. "Готель - це лояльність гостей до нас і наша до гостей". *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 18-23.
22. Добровольська О. Презентаційні продажі в ресторані. Як навчати та залучати офіціантів. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 42-49.

23. Жиленко К. М., Хрулькова К. А. Ефективність використання автоматизованих систем у готельних підприємствах. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 62. С. 94-101. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/62_2021/19.pdf.
24. Козинцев Ю. Автоматизація продажів у готелі. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 24-29.
25. Косенко Ю. Організаційна структура готелю. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 14-17.
26. Куриленко А. Фірмовий одяг у ресторані: обліковий і податковий бік. *Все про бухгалтерський облік*. 2020. № 78. С. 9-12.
27. Магалецький А. Сніданки в готелі. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 5-6. С. 22-25.
- Малюга Л. М., Загороднюк О. В., Терещук Н. В. Формування цінової політики готельних підприємств. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 53. С. 51-54. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/53_2021/12.pdf.
28. Матвійчук Л., Лепкий М., Молнар-Бабіля Д. Регіональний аналіз розвитку готельного господарства в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/738/710>.
29. Мирошник Ю., Абрамова А., Пушка О. Використання можливостей соціальних мереж в індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1321/1276>.
30. Муха Р. А. Дослідження стану готельно-ресторанної індустрії України та вплив пандемії COVID-19 на неї. *Ефективна економіка*. 2021. № 7. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2021/92.pdf.
31. Непочатенко В. Підвищення кваліфікації персоналу як складова успішного розвитку підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1429/1376>.

Додаткові

32. Олійник О. Динаміка розвитку готельних підприємств. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/936/896>.
33. Онищук Н.В. Сервісна діяльність готелів в умовах стагнації галузі. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України* : матеріали Х міжнар. наук.-практ. конф. Вінниця : РВВ ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Ч. III.
34. Онищук Н.В. Еко-тренд в сфері гостинності: перспективний напрямок розвитку. *Зб. наук.пр IX Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність, Сервіс, Туризм, : досвід, проблеми, інновації»* (м. Київ, 14-15 квітня 2022 року), С. 98-99.
35. Онищук Н.В. Клієнтоорієнтованість як джерело конкурентної переваги підприємств. *Зб. наук.пр III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів та науковців «Економіко-правові дискусії»* (м. Кропивницький, 30 березня 2022 року), С.169-172.
36. Онищук Н.В. Просування готельних послуг в соціальних мережах. *Збірник тез доповідей II-ої міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти»*. (17- 18 травня 2023 р.). Київ: НУБіП України. С. 235-239.
37. Postova V., Riabenka M., Mazurkevych I., Onyshchuk N., Vivsiuk I. Application of Innovative Methods of Managing the Labor Potential in the Hotel and Restaurant Business Establishments. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.* 2023. 11(3).
38. Onyshchuk N.V., Postova V.V. Service activities in the hotel and restaurant businessurl. *Modern Technology and Innovative Technologies*. Volume 25(4). January 2023. Sergeieva&Co Karlsruhe, P.79-83.

39. Паньків Н. М., Пандяк І. Г. Сучасний стан розвитку готельного господарства Івано-Франківської області. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 47. С. 147-153. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/47_2020_ukr/30.pdf.
40. Петрашук О. Облік посуду в ресторані. *Все про бухгалтерський облік*. 2020. № 106. С. 7-9.
41. Редько В. Є. Застосування концепції кайдзен в готельному сервісі. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 65. С. 104-109. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/65_2022/20.pdf.
42. Сушко Н. Сучасні тенденції розвитку гостинної індустрії: проектний підхід. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1468/1413>.
43. Терещук Н. В. Інноваційні технології в індустрії гостинності. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 69. С. 155-162. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/69_2022/30.pdf.
44. Тимофєєва Т. Прибирання у готелі в осінньо-зимовий період. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 5-6. С. 65-69.
45. Токаренко О. І., Черемісіна Т. В., Бабіна Н. І. Цифрові технології у міжнародному туризмі та готельній індустрії. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 44. С. 126-130. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/44_2020_ukr/23.pdf.
46. Шелест О. SMM-просування готелю: контент, аналітика, контроль ефективності. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 30-36.
47. Ярмоменко С. Г., Шикіна О. В., Нечева Н. В. Позиціонування Одеської області на ринку готельних послуг України. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 48. С. 213-221. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/48_2020_ukr/42.pdf.
48. Яцкова М. Закони гостинності. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 5-6. С. 60-64.

Internet-ресурси

49. Асоціація готелів та курортів України. URL: office@uhra.com.ua
50. Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України. URL: https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.hotelinua.com%2F%3Ffbclid%3DIwZXh0bgNhZW0CMTAAAR2ZQ9pMvhXFde_uOEmLvC1Mqy-E8ld1Jv6XIS9UKotS9Hp4S2lLQnKG5j4_aem_wS8jxW_gNR0IsIs4rKCtbQ&h=AT1l4JFcajzp_Qc apFurmsiA0-WAR6vQIAIZMvChlg0vV1a3yBmPHYyv0NjINOOLnrLTiN6eOLdZwc7L6q-dLg_Z8ziouuIYDuf0eOaaGiQu-tDwnAa_6FZqxCUmcGZqAjeTbw
60. Ліга Бізнес Інформ. URL: www.liga.net.
61. Всесвітня туристична організація World Tourism Organization (UNWTO). URL: <http://www2.unwto.org/>
62. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
63. Міністерство економічного розвитку та торгівлі. Департамент туризму та курортів. URL: <http://www.me.gov.ua/?lang=ukUA>
64. HOTREC - об'єднання готелів, ресторанів Європи . URL: <https://www.hotrec.eu/facts-figures-2/>
65. Міжнародна асоціація готелів класу люкс. URL: <https://theilha.com/>
66. Міжнародна асоціація готелів і ресторанів. URL: <http://www.ih-ra.org/>
67. Американська асоціація готелів та житла American Hotel and Lodging Association URL: <https://www.ahla.com/>