

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки,
молоді та спорту України
29 березня 2012 року № 384

Форма № Н - 3.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Кафедра готельно - ресторанної та курортної справи**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор
_____ проф. Рогоза М.Є
« ___ » _____ 2015 р

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»
для студентів за напрямом підготовки **6.140103 «Туризм»**
Факультету харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
бізнесу

Полтава 2015

Робоча навчальна програма з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм» на 5 і 6 семестри 2015-2016 навчального року

Укладачі: Капліна Т.В., д.т.н., професор
Капліна А.С., ст..викладач
Вакуленко Т. В.

Робоча навчальна програма обговорена
і схвалена на засіданні кафедри
«__» _____ 2015р.
протокол №__
Зав. кафедри _____
(підпис)

СХВАЛЕНО

Голова науково-методичної групи з напряму
підготовки і спеціальності
протокол №__
від «__» _____ 2015р.

(підпис)

УЗГОДЖЕНО

Заступник декана факультету з навчально-
методичної роботи _____
(підпис)
«__» _____ 2015 р.

УЗГОДЖЕНО

Директор навчального центру
_____ доц. Герман Н.В.
(підпис)
«__» _____ 2015 р.

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Загальна характеристика навчальної дисципліни	7
2. Робочий графік навчальної дисципліни на 5-6 семестр	8
3. Тематичний план навчальної дисципліни з розподілом навчального часу за видами навчальних занять	10
4. Технологічна карта тематичного плану навчальної дисципліни	14
5. Самостійна робота студентів	39
6. Методики активізації процесу навчання	52
7. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів	53
8. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу	
9. Інформаційно-методичне забезпечення	
Додатки	

ВСТУП

Сучасний стан економіки, розвиток нових форм господарювання висувають підвищені вимоги до фахівців з вищою освітою. Вони повинні мати не тільки різнобічні знання, високу культуру, але й вміти творче мислити, вибирати оптимальні варіанти рішення практичних задач з урахуванням новітніх досягнень науково-технічного прогресу.

Варіативною частиною програми підготовки фахівців з напряму підготовки «Туризм» передбачається вивчення дисципліни «Організація готельного господарства».

Враховуючи, що готельне господарство України є важливою складовою сфери туризму, яка володіє достатньо розвиненою функціональною системою, то головним її завданням є забезпечення високого рівня комфорту, якості обслуговування туристів. Разом з тим обов'язковим завданням є досягнення його рентабельної діяльності.

Вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» спрямовано на формування у студентів сучасного типу ділового мислення, набуття професійної компетентності, діловитості, підприємливості, ініціативності та бачення перспективи у вирішенні практичних питань, які ґрунтуються на сучасному прогресивному досвіді у своїй галузі.

Крім вивчення теоретичних питань з дисципліни «Організація готельного господарства», передбачається також виконання курсової роботи, проходження організаційної виробничої практики, підготовка наукових повідомлень, виконання індивідуальних завдань, проведення презентацій, тестування, проведення науково-дослідної студентської роботи з питань удосконалення організації роботи готельного господарства в сучасних умовах.

Об'єктом вивчення дисципліни є організація функціонування підприємства готельного господарства на ринку, як невід'ємної частини сфери туризму України.

Предметом вивчення дисципліни є розвиток готельного господарства; типізація підприємств; класифікація; організація приміщень у підприємствах готельного господарства; інтер'єр; технологія прибиральних робіт; основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення; організація і технологія обслуговування в готельному господарстві; організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств при засобах розміщення; організація праці в готельному господарстві.

Головна мета курсу «Організація готельного господарства» полягає у засвоєнні студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, а також сприйнятті ними готельного господарства, як невід'ємної частини сфери туризму України, що набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації підприємств готельного господарства та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Завданням курсу «Організація готельного господарства» є теоретична і практична підготовка студентів з питань:

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства за типами та категоріями;
- організація приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організація процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організація обслуговування клієнтів на підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організація праці в готельному господарстві;
- організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства та його контроль.

Дисципліна орієнтована на те, щоб в результаті її освоєння були вирішені наступні завдання:

Студенти повинні знати:

- особливості організації готельного господарства;
- організацію обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- організацію роботи допоміжних служб;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах готельного господарства і його контроль.

Студенти повинні вміти:

- розподіляти підприємства готельного господарства на типи і категорії;
- організовувати приміщення житлової і нежитлової груп;
- володіти композиційними прийомами оформлення інтер'єру, озеленення приміщень, підходами щодо меблювання номерів;
- технологією прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної групи, у житлових приміщеннях підприємств готельного господарства;
- технологією прийому та розміщення туристів.

Міждисциплінарний зв'язок Вивчення курсу «Організація готельного господарства» базується на загальних знаннях основ підприємництва, менеджменту та маркетингу. Курс пов'язаний з такими дисциплінами, як: «Культура гостинності», «Економіка підприємства», «Організація ресторанного господарства», «Стандартизація та сертифікація туристичних послуг», «Організація туристичних подорожей» .

Предмет разом з іншими дисциплінами забезпечує формування якостей, необхідних для майбутніх фахівців сфери готельно-ресторанної справи.

Робоча програма складена на підставі програми, затвердженої Президією Науково-методичної комісії зі сфери обслуговування Міністерства освіти і науки України протокол № 34 від 6 травня 2010 р.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1 - Загальна характеристика навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр

Навчально-організаційна структура дисципліни	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS:6	Нормативна у відповідності до навчального плану
Кількість модулів – 2/2	Семестр – 5-6
Кількість змістовних модулів – 4	Форма теоретичної та практичної підготовки, год. лекцій – 56, практичних – 80
Загальна кількість годин-216 : 5 семестр –114 години, 6 семестр –102 години	Самостійна позааудиторна робота 72 год.
Кількість годин на тиждень – 4/4	Індивідуальні навчально-дослідні завдання –8 год.
	Вид контролю: 5 семестр – залік, 6 семестр – екзамен

РОЗПОДІЛ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА СЕМЕСТРАМИ І ЗА ВИДАМИ ЗАНЯТЬ

Таблиця 2 - Розподіл годин з дисципліни за семестрами і за видами занять згідно робочого навчального плану за напрямом підготовки 6.140103 “Туризм”, 3 курс

Семестр	Вид заняття					ПМК	Залік, екзамен
	Аудиторні			позааудиторні			
	лекція	практичне	разом	ІКР	самостійна робота студента		
5	38	34	72	4	38	-	ПМК
6	18	46	64	4	34	-	е
Всього	56	80	136	8	72		

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ З РОЗПОДІЛОМ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ ЗА ВИДАМИ ЗАНЯТЬ

Таблиця 4 - Тематичний план навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»

№ з/п	Назва теми	Кількість годин за видами занять				
		разом	аудиторні		позааудиторні	
			лекції	практичні	ІКР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
5 СЕМЕСТР						
Змістовий модуль 1						
Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення						
1	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	6	2	2	-	2
2	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	6	2	2	-	2
3	Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства	4	2	-	-	2
4	Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	8	2	2	-	4
5	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	6	2	2	-	2
6	Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	6	2	2	-	2
7	Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	6	2	2	-	2
8	Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	6	2	2	-	2
9	Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	8	2	2	2	2
Разом за 1 модуль		56	18	16	2	20
Змістовий модуль 2						
Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві						
10	Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	6	2	2	-	2

1	2	3	4	5	6	7
11	Тема 11. Організація приміщень житлової групи	6	2	2	-	2
12	Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	6	2	2	-	2
13	Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	4	2	2	-	2
14	Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства	6	2	2	-	2
15	Тема 15. Кольори в інтер'єрі	2	2	-	-	-
16	Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	6	2	2	-	2
17	Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	8	2	2	2	2
18	Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	6	2	2	-	2
19	Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	4	2	2	-	2
	Разом за 2 модуль	58	20	18	2	18
	Разом за 5 семестр	114	38	34	4	38
6 СЕМЕСТР						
Змістовий модуль 3						
Організація обслуговування в готельному господарстві						
20	Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування	14	2	6	2	4
21	Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах	8	2	4	-	2
22	Тема 22. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства	10	2	4	-	4
23	Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства	8	2	4	-	2
24	Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві	8	2	4	-	2
	Разом за 3 модуль	48	10	22	2	14

1	2	3	4	5	6	7
	Змістовий модуль 4 Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення					
25	Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	8	2	4	-	4
26	Тема 26. Організація складського і тарного господарства	10		4	-	4
27	Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств	8	2	4	-	2
28	Тема 28. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	6		4	-	2
29	Тема 29. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства	8	2	2	2	2
30	Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу	4		2	-	2
31	Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці в підприємствах готельного господарства	10	2	4	-	4
	Разом за 4 модуль	54	8	24	2	20
	Разом за 6 семестр	102	18	46	4	34
	РАЗОМ:	216	56	80	8	72

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА ТЕМАТИЧНОГО ПЛАНУ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 5 - Технологічна карта тематичного плану навчальної дисципліни «Організація готельного господарства», яка викладається для студентів денної форми навчання

Назва, модуля (розділу), теми та питання, що розглядаються на лекції	Обсяг годин	Назва теми семінарського, практичного або лабораторного заняття	Обсяг годин	Навчально - методична література (порядковий номер за переліком)
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1				
Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення				
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства 1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи. 2. Історія розвитку світового готельного господарства в період християнської ери. 3. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства. 4. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.	2	Практичне заняття 1. Історія розвитку світового готельного господарства 1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи. 2. Історія розвитку світового готельного господарства в період християнської ери. 3. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.	2	22, 23,24,35
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України 1. Готельне господарство стародавньої Русі.	2	Практичне заняття 2. Історія розвитку готельного господарства України 1. Готельне господарство стародавньої Русі. 2. Сучасний стан готельного господарства	2	22, 23,24,35

2.Сучасний стан готельного господарства України. 3. Розвиток готельного господарства в столиці України.		України. 3. Розвиток готельного господарства в столиці України.		
Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства 1. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг. 2. Сертифікація готельних послуг в Україні 3. Стандартизація готельної індустрії.	2	-	-	17,22,24,36, 44,47,48
Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства 1. Основи діяльності індустрії гостинності. 2. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.	2	Практичне заняття 3. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства 1. Індустрія гостинності, як сфера підприємницької діяльності 2. Основи діяльності готельного господарства. 3. Основні фактори, впливу на типізацію готельного господарства. 4. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.	2	
Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення 1. Колективні засоби розміщення. 2. Індивідуальні засоби розміщення.	2	Практичне заняття 4. Основні підходи до типізації готельних підприємств 1. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.	2	35,36,37,40,43,44

		2. Готельні підприємства ділового призначення.		
Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку 1. Загальна характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. 2. Курортні готельні підприємства. 3. Туристичні готельні підприємства. 4. Спеціалізовані туристичні готельні підприємства	2	Практичне заняття 5. Характеристика типів засобів розміщення 1. Характеристика транзитних готельних господарств. 2. Характеристика туристично-екскурсійних та туристично-спортивних готельних господарств. 3. Курортні готельні господарства 4. Сімейні готельні господарства. 5. Спеціалізовані туристичні готельні господарства	2	17,22,23,24,35,36,43,44,47,48
Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства 1. Основні вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. 2. Характеристика підприємств готельного господарства, що належать до типу "лікувально-оздоровчі".	2	Практичне заняття 6. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства 1. Основні вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. 2. Характеристика підприємств готельного господарства, що належать до типу "лікувально-оздоровчі".	2	
Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства 1. Історичні підходи до класифікації	2	Практичне заняття 7. Класифікація підприємств готельного господарства у світі	2	22, 23,24,35.

<p>готельних господарств. 2. Основні принципи, які закладено до класифікації підприємств готельного господарства. 3. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства. 4. Національні класифікації готельних господарств.</p>		<p>Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства. Національні класифікації готельних господарств. 3. Характеристика основних вимог до класифікації готельних господарств. 4. Характеристика додаткових послуг готельних господарств.</p>		
<p>Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України 1. Вимоги до категорійності 5 та 4-зіркових готельних господарств. 2. Вимоги до категорій 3, 2, 1-зіркових готельних господарств. 3. Категорійність номерного фонду. 4. Порядок проведення атестації готельних господарств.</p>	2	<p>Практичне заняття 8. Класифікація підприємств готельного господарства України 1. Загальні вимоги до всіх готельних господарств. 2. Мінімальні вимоги до «*****», «****», «***», «**», «*»-зіркових готельних господарств. 3. Порядок атестації готельних господарств.</p>	2	9,12,14,42,43
<p>Змістовий модуль 2 Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві</p>				
<p>Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства 1. Основні блоки приміщень підприємств готельного господарства. 2. Характеристика основних і</p>	2	<p>Практичне заняття 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства 1. Основні блоки приміщень підприємств готельного господарства. 2. Характеристика приймально-</p>	2	33,34,35,44,22,23

допоміжних блоків приміщень.		допоміжних приміщень 3. Характеристика підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення.		
Тема 11. Організація приміщень житлової групи 1. Основне призначення приміщень готельного господарства. 2. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду. 3. Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі. 4. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.	2	Практичне заняття 10. Організація приміщень житлової групи 1. Склад приміщень, які належать до житлової групи. 2. Характеристика категорій та типів номерів. 3. Організація приміщень для побутового обслуговування. 4. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень. 5. Функціональна організація приміщень готельного господарства.	2	33,34,35,44,22,23
Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства 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-	2	Практичне заняття 11. Організація приміщень нежитлової групи 1. Організація приміщень побутового обслуговування на поверсі. 2. Організація коридорів, холів, віталень. 3. Організація приміщень адміністрації і вестибюльної групи. 4. Організація приміщень культурно-масового і спортивно-рекреаційного обслуговування.	2	33,34,35,44,22,23

рекреаційного обслуговування.				
Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві 1.Архітектурні рішення будівель підприємств готельного господарства. 2. Принципи організації внутрішнього простору на підприємствах готельного господарства. 3. Основні поняття і вимоги до інтер'єру. 4.Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.	2	Практичне заняття 12. Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства 1.Архітектурні рішення будівель підприємств готельного господарства 2. Принципи організації внутрішнього простору на підприємствах готельного господарства 3. Сутність поняття архітектурний образ. 4.Сутність поняття комфортності внутрішнього простору підприємства готельного господарства. 5. Основні поняття і вимоги до інтер'єру.	2	22,23,24,30,32,34,35,45
Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства 1. Меблі в інтер'єрі готельного господарства 2. Меблі в приміщеннях вестибюльної групи 3. Меблі в приміщеннях житлової групи підприємств готельного господарства	2	Практичне заняття 13. Основні складові формування сучасного інтер'єру в готельному господарстві 1.Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві. 2.Прийоми інтер'єрних рішень у приміщеннях готельного господарства. 3. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства	2	22,23,24,30,32,34,35,45
Тема 15. Кольори в інтер'єрі 1.Колір, як активний засіб архітектури інтер'єру. 2. Колірне вирішення інтер'єру готелів.	2	-	-	22,23,24,30,32,34,35,45

3.Вплив кольорів на психологічний стан людини.				
<p>Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень</p> <p>1.Технологія прибирання території готельного господарства.</p> <p>2.Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.</p>	2	<p>Практичне заняття 14. Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві</p> <p>1.Технологія прибирання території готельного господарства.</p> <p>2.Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.</p> <p>3.Технологія прибирання приміщень загального користування.</p> <p>4.Норми витрат господарчих матеріалів, білизни, предметів гостинності для номерів різної категорії.</p> <p>5. Механізми, інвентар і матеріали, що використовуються для проведення прибиральних робіт.</p>	2	32,34,35,45,44,46
<p>Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень</p> <p>1. Види прибиральних робіт у номері та технологія їх виконання.</p> <p>2. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях загального користування.</p> <p>3. Предмети гостинності одноразового користування в номері.</p> <p>4. Організація роботи з утримання білизни номерного фонду.</p>	2	<p>Практичне заняття 15. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень</p> <p>1.Технологія прибирання номерного фонду підприємств готельного господарства.</p> <p>2. Види прибиральних робіт у номері.</p> <p>3. Предмети гостинності одноразового користування в номері.</p> <p>4. Організація роботи з утримання білизни номерного фонду.</p>	2	32,34,35,45,44,46

5. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються у проведенні прибиральних робіт.				
Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві 1. Сутність поняття готельна послуга. 2. Види послуг гостинності. 3. Якість обслуговування і її вплив на конкурентоздатність підприємств готельного господарства.	2	Практичне заняття 16. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві 1. Сутність поняття гостинності. 2. Сутність поняття готельна послуга. 3. Види послуг гостинності. 4. Якість обслуговування і її вплив на конкурентоздатність підприємств готельного господарства. 5. Розгляд законів і стандартів щодо послуг та якості обслуговування в готельних підприємствах.	2	23,35,36,42
Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення 1. Технологія бронювання місць і номерів у готелі. 2. Технологія реєстрації і розміщення гостей у готелі 3. Технологія видачі ключів 4. Види розрахунків із проживаючими. 5. Особливості реєстрації туристських груп	2	Практичне заняття 17. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення 1. Бронювання місць і номерів у готелі. 2. Порядок прийому туристів у підприємстві готельного господарства. 3. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства. 4. Особливості бронювання та реєстрації туристських груп.	2	31,35,40,42
Змістовий модуль 3 Організація обслуговування в готельному господарстві				

<p>Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організаційна структура служби прийому і розміщення. 2. Функціональні обов'язки працівників служби прийому і розміщення. 3. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. 4. Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна. 5. Робота з багажем гостей. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями. 	2	<p>Практичне заняття 18. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організаційна структура служби прийому і розміщення. 2. Функціональні обов'язки працівників служби прийому і розміщення. 3. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. <p>Практичне заняття 19. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. 2. Види розрахунків із проживаючими. 3. Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна. 4. Робота з багажем гостей. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями. <p>Практичне заняття 20. Документація в роботі служби прийому, розміщення та обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні види документації СПіР. 	6	31,35,40,42
---	---	--	---	-------------

		2.Сутність технологічних операцій СПіР.		
Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах 1.Організаційно-функціональна структура обслуговування клієнтів готелю службою номерного фонду. 2.Організація побутового обслуговування.	2	Практичне заняття 21. Організація обслуговування на житлових поверхах 1.Організаційно-функціональна структура обслуговування клієнтів готелю службою номерного фонду. 2.Організація побутового обслуговування. Практичне заняття 22. Організація обслуговування на житлових поверхах 1.Функціональні обов'язки працівників обслуговування номерного фонду. 2.Функціональні обов'язки працівників побутового обслуговування. 3. Сутність поняття «статус номеру»	4	23,31,35,40,42
Тема 22. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства 1.Організація надання основних послуг у готелі 2.Організація надання додаткових послуг	2	Практичне заняття 23. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства 1. Перелік та характеристика основних послуг у підприємствах готельного господарства в залежності від категорійності. 2. Світовий досвід надання основних послуг. Практичне заняття 24. Організація надання додаткових послуг на	4	35,40,42

		<p>підприємствах готельного господарства</p> <p>1. Організація надання додаткових послуг в залежності від категорії готельного підприємства.</p> <p>2. Світовий досвід надання додаткових послуг.</p>		
<p>Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства</p> <p>1. Автоматизація процесу управління підприємствами готельного господарства.</p> <p>2. Використання комплексних систем централізації та управління готелями.</p> <p>3. Інформаційні потоки в системі управління готелем.</p>	2	<p>Практичне заняття 25. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства</p> <p>1.Процес управління підприємствами готельного господарства.</p> <p>2.Автоматизація процесу управління підприємствами готельного господарства.</p> <p>Практичне заняття 26. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства</p> <p>1. Використання комплексних систем централізації та управління готелями.</p> <p>2. Інформаційні потоки в системі управління готелем.</p>	4	35,36,41,42
<p>Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві</p> <p>1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування.</p> <p>2. Поняття культури обслуговування,</p>	2	<p>Практичне заняття 27. Культура обслуговування в готельному господарстві</p> <p>1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування.</p>	4	8, 9, 10, 11, 18, 22, 23, 36, 44, 48, 50

<p>норми поведінки людей в процесі спілкування.</p> <p>3. Основні вимоги до працівників готельного господарства.</p>		<p>2. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей в процесі спілкування.</p> <p>3. Основні вимоги до працівників готельного господарства.</p> <p>Практичне заняття 28. Культура обслуговування в готельному господарстві</p> <p>1.Фактори, що впливають на результат якості обслуговування.</p> <p>2.Естетика готельного виробництва.</p> <p>3.Культура поведінки працівників готельного господарства.</p>		
<p>Змістовий модуль 4</p> <p>Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення</p>				
<p>Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві</p> <p>1. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві</p> <p>2. Основні джерела постачання продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів у сучасних умовах.</p> <p>3. Система організації продовольчого постачання.</p>	2	<p>Практичне заняття 29. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві</p> <p>1. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві</p> <p>2. Основні джерела постачання продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів у сучасних умовах.</p> <p>3. Система організації продовольчого постачання.</p>	4	34,35,37,47,48

	<p>Практичне заняття 30. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методика розрахунку потреб у продовольчих товарах і матеріально-технічних засобах 2. Номенклатура предметів матеріально-технічного забезпечення. 3. Розрахунок потреб у матеріально-технічних засобах. 4. Планування продовольчого і матеріально-технічного постачання. 		
<p>Тема 26. Організація складського і тарного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація складського господарства 2. Організація і управління постачанням продовольчими засобами. 3. Класифікація тари та її характеристика. 	<p>Практичне заняття 31. Організація складського і тарного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та мета складського господарства. 2. Організація складського господарства на підприємствах готельного господарства. 3. Організація і види постачання в готельному господарстві. 4. Організація і управління постачанням продовольчими засобами. <p>Практичне заняття 32. Організація складського і тарного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація і управління постачанням продовольчими засобами. 	4	34,35,36,42

<p>Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств</p> <p>1. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування</p> <p>2. Організація енергетичного господарства підприємств.</p> <p>3. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.</p>	2	<p>2.Класифікація тари та її характеристика.</p> <p>Практичне заняття 33. Організація роботи обслуговуючих господарств</p> <p>1.Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування</p> <p>2.Організація енергетичного господарства підприємств.</p> <p>3.Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.</p> <p>Практичне заняття 34. Організація роботи обслуговуючих господарств</p> <p>1.Організація метрологічної служби.</p> <p>2.Організація санітарної служби в готельному господарстві</p>	4	23,34,42,45
<p>Тема 28. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві</p> <p>1.Система холодного і гарячого водопостачання, їх технічна експлуатація.</p> <p>2. Система каналізації і вимоги до користування нею.</p> <p>3. Система опалення. Шляхи економії тепла.</p>		<p>Практичне заняття 35. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві</p> <p>1.Система холодного і гарячого водопостачання, їх технічна експлуатація.</p> <p>2. Система каналізації і вимоги до користування нею.</p> <p>3. Система опалення. Шляхи економії тепла.</p> <p>Практичне заняття 36. Організація санітарно-технічного і інженерно-</p>	4	42

		<p>технічного обслуговування в готельному господарстві</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Система вентиляції. 2. Ліфтове господарство і його експлуатація. 3. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві. 		
<p>Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття і класифікація кадрів підприємства. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. 2. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. 3. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика. 	2	<p>Практичне заняття 37. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття і класифікація кадрів підприємства. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. 2. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства. 3. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика. 	2	11,28,40,41,49,50
<p>Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Робочий час. Поняття і види. 2. Відхилення від нормального робочого часу. 3. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. 		<p>Практичне заняття 38. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Робочий час. Поняття і види. 2. Організація робочого часу працівників 3. Відхилення від нормального робочого часу. 	2	28,40,41,49,50

<p>4.Методи вивчення витрат робочого часу. 5. Характеристика основних етапів витрат робочого часу. 6. Визначення фактичних витрат робочого часу</p>		<p>4. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства.</p>		
<p>Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства 1. Раціональна організація праці – суть, завдання. 2. Основні напрями наукової організації праці. 3. Організація роботи з впровадження раціональних форм організації праці. 4.Сутність нормування праці та його значення. 5. Об’єкти нормування праці. 6. Норми затрат праці. 7. Методи встановлення норм.</p>	2	<p>Практичне заняття 39. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства 1. Раціональна організація праці – суть, завдання. 2. Основні напрями наукової організації праці. 3. Організація роботи з впровадження раціональних форм організації праці.</p> <p>Практичне заняття 40. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства 1.Соціально-економічна сутність заробітної плати. 2. Закон України «Про оплату праці». 2. Принципи і складові елементи організації заробітної плати.</p>	4	11,28,40,41,49,50

РОЗДІЛ 5
САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Таблиця 6 - Технологічна карта самостійної роботи студента з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»

№	Назва розділу модуля, теми, з якої виносяться питання на самостійне опрацювання	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно	Література (порядковий номер за переліком)	Засоби контролю знань
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1 Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення				
1.	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	1. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення.	22, 23,24,35	Обговорення матеріалу
2.	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	1. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. 2. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.	22, 23,24,35	Обговорення матеріалу
3.	Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства	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.	1–5, 7–9, 13–16	Обговорення матеріалу Робочий зошит
4.	Тема 4. Фактори, що	1. Фактори, що впливають	35,36,37,	Обговорення

	впливають на типізацію готельного господарства	на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. 2. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. 3. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. 4. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.	40,43,44	ння матеріалу Робочий зошит
5.	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	1. Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності. 2. Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. 3. Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент.	35,36,37, 40,43,44	Обговорення матеріалу
6.	Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	1. Функціональні особливості підприємств: – особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг; – організацією харчування; – послугами торгівлі; – можливостями гнучкої зміни місткості номерного	17,22,23, 24,35, 36,43,44, 47,48	Підготовка критичного есе на статті за визначеною тематикою

		фонду; – особливостями організації приміщень для ігор дітей.		
7.	Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	1. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: – санаторії; – пансіонати; – бази та табори відпочинку; – будинки відпочинку; – сільські туристичні будинки; – профілакторії. 2. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.	17,22,23, 24, 35,36,43, 44, 47,48	Обговорення матеріалу
8.	Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	1. Історичні підходи до класифікації готелів. 2. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.	9,12,14,43	Написання реферату за визначеною тематикою
9.	Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	1. Порядок проведення атестації готельного господарства. 2. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. 3. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. 4. Умови переатестації в готельних господарствах України.	9,12,14,43	Обговорення матеріалу

Змістовий модуль 2				
Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві				
10.	Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	1. Основне призначення приміщень готельного господарства. 2. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої.	33,34,35, 44, 22,23	Обговоре ння матеріалу
11	Тема 11. Організація приміщень житлової групи	1. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.	33,34,35, 44, 22,23	Робочий зошит
12	Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства	1. 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.	33,34,35,44 , 22,23	Обговоре ння матеріалу
13	Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	1. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.	22,23,24, 30,32,34, 35,45	Написанн я реферату за визначен ою тематико ю
14	Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства	1. Композиційні прийоми озеленення приміщень. 2. Принципи створення композицій з зелених рослин. 3. Особливості догляду за зеленими насадженнями в	22,23,24, 30,32,34, 35,45	Обговоре ння матеріалу

		приміщеннях.		
15	Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	<ol style="list-style-type: none"> 1. Види робіт, що виконуються в денні та нічні години роботи готелю. 2. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. 3. Особливості прибирання освітлювальних приборів. 	32,34,35, 45,44,46	Робочий зошит
16	Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житловій групі приміщень	<ol style="list-style-type: none"> 1. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. 2. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. 3. Норми зміни білизни. 4. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибракування і списування білизни. 	32,34,35, 45,44,46	Обговорення матеріалу
17	Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. 2. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовище гостинності». 	37,38,42, 43,44,48,49	Обговорення матеріалу
18	Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	<ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. 2. Система бронювання і резервування місць у готелях. 3. Автоматизація робочого місця портьє: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, 	37,38,42, 43,44,48,49	Обговорення матеріалу

		індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату		
Змістовий модуль 3				
Організація обслуговування в готельному господарстві				
19	Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування	1. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». 2. Вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».	26,27,37, 38,42,43, 44,48,49	Написання реферату за визначеною тематикою Підготовка критичного есе на статтю
20	Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах	1. Організація виїзду із номерів. 2. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. 3. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.	26,27,37, 38,42,43, 44,48,49	Обговорення матеріалу
21	Тема 22. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства	1. Безкоштовні додаткові послуги та організація їх надання в готельному господарстві. 2. Організація транспортного обслуговування. 3. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і	37,38,42, 43,44,48,49	Обговорення матеріалу

		водіїв.		
22	Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства	<p>1. Характеристика інформаційних послуг: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок.</p> <p>2. Організація роботи служби телефонного зв'язку.</p> <p>3. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону.</p> <p>4. Правила прийому телефонних дзвінків.</p> <p>5. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне вміння.</p>	24, 25, 35,43, 44, 47, 48.	Обговорення матеріалу
23	Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві	<p>1. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики.</p> <p>2. Культура мови; основні правила для готельної професії.</p>	24, 25, 35,43, 44, 47, 48.	Робочий зошит
Змістовий модуль 4				
Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення				
24	Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	<p>1. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.</p> <p>2. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання.</p> <p>3. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми</p>	34,35,37, 47,48	Робочий зошит

25	Тема 26. Організація складського і тарного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Організація тарного господарства. 2. Склад тарного господарства. 3. Класифікація тари та її характеристика. 4. Операції з обертання тари. 	22,23,24, 34.	Обговорення матеріалу
26	Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств	<ol style="list-style-type: none"> 1. Організація санітарної служби в готельному господарстві. 2. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. 3. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. 	22,23,24,34	Обговорення матеріалу
27	Тема 28. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опалення. Призначення і обладнання. 2. Схеми систем опалення. 3. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. 4. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. 5. Огляд і регулювання систем вентиляції. 6. Калорифери. 	22,23,24,34	Обговорення матеріалу
28	Тема 29 Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 	21,22, 35, 36, 37, 41, 50	Обговорення матеріалу

		ресторанного господарства. 2. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.		
29	Тема 30. Робочий час працівників підприємств готельного господарства. Методи вивчення робочого часу	1. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. 2. Умови встановлення нових норм і перегляд чинних. 3. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві. 4. Методи встановлення норм праці.	11,28,40, 41,49,50	Робочий зошит
28	Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	1. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. 2. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. 3. Види норм праці та їх класифікація. 4. Порядок розрахунку всіх видів норм праці.	11,28,40, 41,49,50	Обговорення матеріалу

МЕТОДИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів при вивченні дисципліни «Організація готельного господарства» знаходять застосування наступні навчальні технології:

- Проблемні лекції. Кожна лекція має проблемний характер, висвітлюються основні зміни в законодавстві; проводиться порівняльний аналіз вітчизняної та зарубіжної практики класифікації, типізації та господарювання в цілому і окремих служб. На кожній лекції використовуються презентації.
- Робота в малих групах. На практичних заняттях для створення духу суперництва студенти (за власним бажанням) формують малі робочі групи для проведення дискусій та виконання індивідуальних творчих завдань, що значно підвищує активність їх роботи.
- Розробка групою студентів презентації з актуальної та проблемної на сьогодні теми, та подальша дискусія між експертами, студентами та викладачем з питань, що розглядались в презентації.
- Використання кейс-методу. Моделювання студентами міні ситуації дає змогу адаптувати теоретичні знання до практичних умов.
- Дидактичні ігри. Студенти знаходять рішення з заданої проблемної ситуації та презентують його в формі рольової гри, з подальшим обговоренням серед малих груп студентів.

РОЗДІЛ 7

СИСТЕМА ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Поточне оцінювання знань студентів

Основна мета поточного контролю знань – це постійна перевірка рівня підготовленості студентів. Вона здійснюється на практичних заняттях протягом року.

Таблиця 7 – Поточний контроль

	Назва розділу, теми, лекції	Назва теми практичного заняття	Засоби контролю знань
	1	2	3
1.	Історія розвитку світового готельного господарства	Історія розвитку світового готельного господарства	Тестування Усне опитування Виконання навчального завдання
2.	Історія розвитку готельного господарства України	Історія розвитку готельного господарства України	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
3.	Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства	-	Реферат
4.	Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
5.	Характеристика	Основні підходи до	Тестування

	основних типів засобів розміщення	типізації готельних підприємств	Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
6.	Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	Характеристика типів засобів розміщення	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
7.	Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
8.	Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	Класифікація підприємств готельного господарства у світі	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
9.	Класифікація підприємств готельного господарства України	Класифікація підприємств готельного господарства України	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
10.	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання

			Виконання навчального завдання
11.	Організація приміщень житлової групи	Організація приміщень житлової групи	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
12.	Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	Організація приміщень нежитлової групи	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
13.	Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
14.	Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства	Основні складові формування сучасного інтер'єру в готельному господарстві	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
15.	Кольори в інтер'єрі	-	Реферат
16.	Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання

			Вирішення розрахунково- аналітичних задач
17.	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання Вирішення ситуаційного завдання
18.	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
19.	Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання Вирішення ситуаційного завдання
20.	Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування	Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання Вирішення ситуаційного завдання

		Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування	Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання Вирішення ситуаційного завдання Вирішення розрахунково-аналітичних задач
		Документація в роботі служби прийому, розміщення та обслуговування	Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
21.	Організація обслуговування на житлових поверхах	Організація обслуговування на житлових поверхах	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
		Організація обслуговування на житлових поверхах	Виконання навчального завдання Вирішення ситуаційних завдань Вирішення розрахунково-аналітичних задач
22.	Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства	Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання

		Організація надання додаткових послуг на підприємствах	Виконання навчального завдання
23.	Організація інформаційного обслуговування підприємствах готельного господарства на	Організація інформаційного обслуговування підприємствах готельного господарства на	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
		Організація інформаційного обслуговування підприємствах готельного господарства на	Виконання навчального завдання
24.	Культура обслуговування готельному господарстві в	Культура обслуговування готельному господарстві в	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
		Культура обслуговування готельному господарстві в	Виконання навчального завдання Вирішення ситуаційного завдання
25.	Організація продовольчого матеріально-технічного постачання готельному господарстві і в	Організація продовольчого матеріально-технічного постачання готельному господарстві і в	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
		Організація продовольчого матеріально-технічного постачання готельному господарстві і в	Виконання навчального завдання

26.	Організація складського і тарного господарства	Організація складського і тарного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
		Організація складського і тарного господарства	Виконання навчального завдання
27.	Організація роботи обслуговуючих господарств	Організація роботи обслуговуючих господарств	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
		Організація роботи обслуговуючих господарств	Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
28.	Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
		Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання

29.	Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства	Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
30.	Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу	Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання
31.	Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства	Тестування Усне опитування Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання Вирішення розрахунково-аналітичних задач
		Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства	Захист виконаного домашнього завдання Виконання навчального завдання

Модульний контроль

Модульний контроль здійснюється після закінчення вивчення студентом певного розділу курсу. Його результат є підсумком засвоєння теоретичної, практичної, самостійної роботи студента з певного модуля. До модульного контролю допускаються студенти, які виконали програму курсу в рамках модуля. Модульний контроль проводиться у вигляді письмової контрольної

роботи. Відсутність студента під час модульного контролю знань оцінюється в „0” балів.

Атестація – це комплексне визначення успішності студента або проміжний рейтинг. Атестація проводиться один раз на семестр, результати її фіксуються в журналі викладача та атестаційній відомості (електронному журналі). За результатами всіх форм контролю, якщо кількість нарахованих балів не менше від встановленої мінімальної, студенти атестуються автоматично. Кількість балів за атестацію в загальній кількості балів не враховується.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ 1

1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи.
2. Історія розвитку світового готельного господарства в період християнської ери.
3. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства.
4. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.
5. Готельне господарство стародавньої Русі.
6. Сучасний стан готельного господарства України.
7. Розвиток готельного господарства в столиці України.
8. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг.
9. Галузеве законодавство.
10. Стандартизація готельної індустрії.
11. Основи діяльності готельного господарства.
12. Характеристика основних факторів, що впливають на типізацію готельного господарства.
13. Характеристика транзитних готельних господарств і готелів для постійного місця проживання.
14. Ділові готельні господарства.

15. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
16. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.
17. Індустрія гостинності, як сфера підприємницької діяльності.
18. Характеристика транзитних готельних господарств.
19. Характеристика туристично-екскурсійних та туристично-спортивних готельних господарств.
20. Курортні готельні господарства
21. Сімейні готельні господарства.
22. Спеціалізовані туристичні готельні господарства
23. Основні вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
24. Характеристика підприємств готельного господарства, що належать до типу "лікувально-оздоровчі".
25. Національні класифікації готельних господарств.
26. Характеристика основних вимог до класифікації готельних господарств.
27. Характеристика додаткових послуг готельних господарств.
28. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
29. Загальні вимоги до всіх готельних господарств.
30. Мінімальні вимоги до «*****», «****», «***», «**», «*»-зіркових готельних господарств.
31. Порядок атестації готельних господарств.
32. Категорійність номерного фонду.

Приклад побудови завдань для модульного контролю 1

Білет №

1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи.
2. Стандартизація готельної індустрії.

3. Загальні вимоги до всіх готельних господарств.

Практична частина:

Складіть схему розміщення туристів у купейному вагоні виходячи з того, що:

- а) чоловіків–17, жінок–15;
- б) чоловіків–20, жінок–19.

**ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО
МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ 2**

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.
2. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.
3. Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
4. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.
5. Склад приміщень, які належать до житлової групи.
6. Характеристика категорій та типів номерів.
7. Функціональна організація приміщень готельного господарства.
8. Організація коридорів, холів, віталень.
9. Організація приміщень адміністрації і вестибюльної групи.
10. Організація приміщень культурно-масового і спортивно-рекреаційного обслуговування.
11. Архітектурні рішення будівель підприємств готельного господарства
12. Принципи організації внутрішнього простору на підприємствах готельного господарства
13. Сутність поняття архітектурний образ.
14. Сутність поняття комфортності внутрішнього простору підприємства готельного господарства.
15. Основні поняття і вимоги до інтер'єру.
16. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.

17. Меблі в інтер'єрі готельного господарства
18. Меблі в приміщеннях вестибюльної групи
19. Меблі в приміщеннях житлової групи підприємств готельного господарства.
20. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.
21. Прийоми інтер'єрних рішень у приміщеннях готельного господарства
22. Колір, як активний засіб архітектури інтер'єру.
23. Колірне вирішення інтер'єру готелів.
24. Вплив кольорів на психологічний стан людини.
25. Технологія прибирання території готельного господарства.
26. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
27. Технологія прибирання приміщень загального користування.
28. Норми витрат господарчих матеріалів, білизни, предметів гостинності для номерів різної категорії.
29. Механізми, інвентар і матеріали, що використовуються для проведення прибиральних робіт
30. Технологія прибирання номерного фонду підприємств готельного господарства.
31. Види прибиральних робіт у номері.
32. Предмети гостинності одноразового користування в номері.
33. Організація роботи з утримання білизни номерного фонду.
34. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються у проведенні прибиральних робіт.
35. Сутність поняття гостинності.
36. Сутність поняття готельна послуга.
37. Види послуг гостинності.
38. Якість обслуговування і її вплив на конкурентоздатність підприємств готельного господарства.
39. Бронювання місць і номерів у готелі.

40. Порядок прийому туристів у підприємстві готельного господарства.
41. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства.
42. Особливості бронювання та реєстрації туристських груп.

Приклад побудови завдань для модульного контролю 2

Білет №

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.
2. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.
3. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються у проведенні прибиральних робіт.

Практична частина:

Розрахувати чисельність прибиральників службових приміщень за нормами обслуговування.

Вихідні дані:

- 1) Площа прибирання, яку необхідно обслуговувати:
 - Службові приміщення – 680 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,4
 - Коридор – 354 м² з коефіцієнтом заставляння до 0,2
 - Туалет жіночий – 58 м²
 - Туалет чоловічий – 56 м².
- 2) Коефіцієнт, що враховує заплановані невиходи працівників через щорічні відпустки, хвороби, тощо, $K=1,15$.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ 3

1. Організаційна структура служби прийому і розміщення.
2. Функціональні обов'язки працівників служби прийому і розміщення.

3. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.
4. Основні види документації СПіР.
5. Організація виїзду із номерів.
6. Прийом номера персоналом у мешканця.
7. Види розрахунків із проживаючими.
8. Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна.
9. Робота з багажем гостей.
10. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.
11. Організаційно-функціональна структура обслуговування клієнтів готелю службою номерного фонду.
12. Організація побутового обслуговування на підприємствах готельного господарства.
13. Функціональні обов'язки працівників обслуговування номерного фонду.
14. Функціональні обов'язки працівників побутового обслуговування.
15. Сутність поняття «статус номеру»
16. Перелік та характеристика основних послуг у підприємствах готельного господарства в залежності від категорійності.
17. Світовий досвід надання основних послуг.
18. Організація надання додаткових послуг в залежності від категорії готельного підприємства.
19. Світовий досвід надання додаткових послуг.
20. Процес управління підприємствами готельного господарства.
21. Автоматизація процесу управління підприємствами готельного господарства.
22. Використання комплексних систем централізації та управління готелями.
23. Інформаційні потоки в системі управління готелем.

24. Суть психології обслуговування в готельному господарстві.
25. Основні принципи спілкування в закладах гостинності.
26. Поняття культури обслуговування.
27. Норми поведінки людей в процесі спілкування.
28. Основні вимоги до працівників готельного господарства.
29. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування.
30. Естетика готельного виробництва.
31. Культура поведінки працівників готельного господарства.

Приклад побудови завдань для модульного контролю 3

Білет №

1. Організаційна структура служби прийому і розміщення.
2. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.
3. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування.

Практична частина:

Міні-готель, що розташований в центрі міста має 10 номерів, серед них 3–Standard, 2–Superior, 3–Suite, 2–Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні-готелю (30 днів), якщо номери категорії Standard були зайняті 78 номер-ночей, Superior–35 номер-ночей, Suite–64 номер-ночей, а Family Room–27 номер-ночей.

Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ 4

1. Методика розрахунку потреб у продовольчих товарах
2. Методика розрахунку потреб у матеріально-технічних засобах
3. Номенклатура предметів матеріально-технічного забезпечення.

4. Планування продовольчого постачання на підприємствах готельного господарства.
5. Планування матеріально-технічного постачання.
6. Сутність та мета складського господарства.
7. Організація складського господарства на підприємствах готельного господарства.
8. Організація і види постачання в готельному господарстві.
9. Організація і управління постачанням продовольчими засобами.
10. Класифікація тари
11. Характеристика тари.
12. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування
13. Організація енергетичного господарства підприємств.
14. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.
15. Організація метрологічної служби.
16. Організація санітарної служби в готельному господарстві.
17. Система холодного і гарячого водопостачання, їх технічна експлуатація.
18. Система каналізації і вимоги до користування нею.
19. Система опалення.
20. Шляхи економії тепла в закладах гостинності.
21. Система вентиляції.
22. Ліфтове господарство і його експлуатація.
23. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві.
24. Поняття і класифікація кадрів підприємства.
25. Професійно-кваліфікаційна структура працівників підприємства готельного господарства.

26. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства.
27. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.
28. Робочий час. Поняття і види.
29. Організація робочого часу працівників.
30. Відхилення від нормального робочого часу.
31. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства.
32. Суть і завдання раціональної організації праці на підприємствах готельного господарства.
33. Основні напрями наукової організації праці.
34. Організація роботи з впровадження раціональних форм організації праці.
35. Соціально-економічна сутність заробітної плати.
36. Принципи і складові елементи організації заробітної плати.

Приклад побудови завдань для модульного контролю 4

Білет №

1. Планування продовольчого постачання на підприємствах готельного господарства.
2. Шляхи економії тепла в закладах гостинності.
3. Суть і завдання раціональної організації праці на підприємствах готельного господарства.

Підсумкове оцінювання знань студентів

Підсумковий контроль – 5 семестр - ПМК, 6 семестр - екзамен.

Питання для підготовки до ПМК (заліку)

з дисципліни „Організація готельного господарства”

1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи.

2. Історія розвитку світового готельного господарства в період християнської ери.
3. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства.
4. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.
5. Готельне господарство стародавньої Русі.
6. Сучасний стан готельного господарства України.
7. Розвиток готельного господарства в столиці України.
8. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг.
9. Стандартизація готельної індустрії.
10. Характеристика основних факторів, що впливають на типізацію готельного господарства.
11. Характеристика транзитних готельних господарств і готелів для постійного місця проживання.
12. Ділові готельні господарства.
13. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
14. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.
15. Характеристика транзитних готельних господарств.
16. Характеристика туристично-екскурсійних та туристично-спортивних готельних господарств.
17. Курортні готельні господарства
18. Сімейні готельні господарства.
19. Спеціалізовані туристичні готельні господарства
20. Основні вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
21. Характеристика підприємств готельного господарства, що належать до типу "лікувально-оздоровчі".
22. Національні класифікації готельних господарств.
23. Характеристика додаткових послуг готельних господарств.

24. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
25. Загальні вимоги до всіх готельних господарств.
26. Мінімальні вимоги до «*****», «****», «***», «**», «*»-зіркових готельних господарств.
27. Порядок атестації готельних господарств.
28. Категорійність номерного фонду.
29. Основне призначення приміщень готельного господарства.
30. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.
31. Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
32. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.
33. Склад приміщень, які належать до житлової групи.
34. Характеристика категорій та типів номерів.
35. Функціональна організація приміщень готельного господарства.
36. Організація коридорів, холів, віталень.
37. Організація приміщень адміністрації і вестибюльної групи.
38. Архітектурні рішення будівель підприємств готельного господарства
39. Основні поняття і вимоги до інтер'єру.
40. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.
41. Меблі в інтер'єрі готельного господарства
42. Меблі в приміщеннях вестибюльної групи
43. Меблі в приміщеннях житлової групи підприємств готельного господарства.
44. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.
45. Прийоми інтер'єрних рішень у приміщеннях готельного господарства
46. Колір, як активний засіб архітектури інтер'єру.
47. Вплив кольорів на психологічний стан людини.
48. Технологія прибирання території готельного господарства.

49. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
50. Технологія прибирання приміщень загального користування.
51. Механізми, інвентар і матеріали, що використовуються для проведення прибиральних робіт
52. Технологія прибирання номерного фонду підприємств готельного господарства.
53. Види прибиральних робіт у номері.
54. Предмети гостинності одноразового користування в номері.
55. Організація роботи з утримання білизни номерного фонду.
56. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються у проведенні прибиральних робіт.
57. Сутність поняття гостинності.
58. Сутність поняття готельна послуга.
59. Види послуг гостинності.
60. Якість обслуговування і її вплив на конкурентоздатність підприємств готельного господарства.
61. Бронювання місць і номерів у готелі.
62. Порядок прийому туристів у підприємстві готельного господарства.
63. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства.

Перелік питань для самостійної підготовки студентів – в навчально-методичному посібнику для самостійного вивчення дисципліни за КМСОНП.

ПРИКЛАД ПОБУДОВИ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ по Вищому навчальному закладу
Укоопспілки «Полтавський університет
економіки і торгівлі» від 8 липня 2015 року №
152-Н «Про запровадження форм документів з
підготовки кадрів у вищих навчальних
закладах»

Форма № П-4.01

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Ступінь/освітньо-кваліфікаційний рівень **бакалавр**

Напрямок підготовки/Спеціальність **6.140103 «Туризм»**

Семестр 6

Навчальна дисципліна **Організація готельного господарства**

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № _____

1. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.
2. Мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{****}».
3. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо.

Екзаменатор _____ д.т.н., проф. **Т.В. Капліна**
 (підпис) (ініціали та прізвище)

Завідувач кафедри _____ д.т.н., проф. **Т.В. Капліна**
 (підпис) (ініціали та прізвище)

Екзаменаційні білети подані в НМКД.

Таблиця 8 - Система нарахування балів за видами навчальної роботи

5 семестр

Форма навчальної роботи	Вид навчальної роботи	Бали
1. Аудиторна		
1.1. Лекція	1. Відвідування	0,7
1.2. Практичне заняття	1. Відвідування	0,4
	2. Захист виконаного домашнього завдання	0,5
	3. Усне опитування	1
	4. Виконання навчальних завдань. Вирішення розрахунково-аналітичних задач та ситуаційних	1

	завдань 5. Тестування	0,5
2. Самостійна та індивідуально-консультативна робота	Виконання та захист індивідуальних навчально-дослідних завдань: Написання реферату, підготовка критичного есе на статті зарубіжних і вітчизняних авторів за визначеною тематикою; Пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою; Ведення записів у робочий зошит при самостійній роботі за даною проблематикою Обговорення матеріалу	0,2 0,1 0,1 0,1
3. Поточний модульний контроль	Поточна модульна робота	10
4. Підсумковий контроль	1. Підсумковий модульний контроль (залік)	-

Таблиця 9 - Система нарахування балів за видами навчальної роботи

6 семестр

Форма навчальної роботи	Вид навчальної роботи	Бали
1. Аудиторна		
1.1. Лекція	1. Відвідування	1,2
1.2. Практичне заняття	1. Відвідування 2. Захист виконаного домашнього завдання 3. Усне опитування 4. Виконання навчальних завдань. Вирішення розрахунково-аналітичних задач та ситуаційних завдань 5. Тестування	0,4 0,1 0,1 0,2 0,1
3. Самостійна та індивідуально-консультативна робота	Виконання та захист індивідуальних навчально-дослідних завдань: Написання реферату, підготовка критичного есе на статті зарубіжних і вітчизняних авторів за визначеною тематикою; Пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою, обговорення матеріалу Ведення записів у робочий зошит при самостійній роботі за даною проблематикою	0,2 0,1 0,1
4. Поточний	Поточна модульна робота	10

модульний контроль		
5. Підсумковий контроль	Екзамен	40

Таблиця 10 - Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни “Організація готельного господарства”

Форма роботи	Вид роботи	Бали
Навчальна	1. Участь у предметних олімпіадах: університетських, міжвузівських всеукраїнських, міжнародних.	1,0 2,0
	2. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	2,0
Науково – дослідна	1. Участь у науковому гуртку	0,5
	2. Участь у конкурсах студентських робіт: нагородження дипломом призові місця	1,0 3,0
	3. Участь у наукових студентських конференціях	2,0
Кафедральна	1. Виготовлення наочних приладь	3,0
	2. Участь у виготовленні мультимедійних засобів навчання	3,0
Разом		17,5

Таблиця 11 - Система нарахування штрафних балів за видами робіт з вивчення дисципліни “Організація готельного господарства”

Форма роботи	Вид роботи	Бали
Навчальна	1. Пропуск 1 заняття без поважних причин	-20,0
	2. Порушення термінів підготовки	- 0,5
	3. Неякісне виконання завдань	-0,5
Самостійна	1. Порушення термінів виконання домашніх завдань	- 0,5
	2. Не підготовленість до аудиторного заняття	- 0,5
	3. Неякісне виконання завдань	-0,5

Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю та основні критерії оцінки знань студентів з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» наведено в додатку А.

РОЗДІЛ 8

ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМП'ЮТЕРНОЇ ПІДТРИМКИ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни включає:

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

РОЗДІЛ 9

ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

ПЕРЕЛІК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки: Постанова КМУ від 29 квітня 2002р. №583
2. Міждержавні стандарти:
 - Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг : ГОСТ 28681.1-95. – [Чинний від 1996.07.01]. – М. : Изд-во стандартов, 2004. – 17 с. – (Міждержавний стандарт).
 - ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования";
 - Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов : ГОСТ 28681.3-95. – [Чинний від 30-06-1996]. – М. : Изд-во стандартов, 2004. – 8 с. – (Міждержавний стандарт).
 - ГОСТ 30335-95 "Услуги населению. Термины и определения";
 - ГОСТ 30390-95 "Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия";
 - ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования";
 - ГОСТ 30524-97 "Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу".
3. Національні стандарти:
 - Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. - [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держстандарт України, 2004. – 12 с. – (Національний стандарт України)
 - Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 14 с. – (Національний стандарт України).

Громадське харчування. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний від 1999-10-01]. – К. : Держстандарт України, 1999. – 37 с. – (Державний стандарт України).

Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. - [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с. – (Національний стандарт України).

Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).

4. Порядок провадження торгівельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення (постанова КМУ від 15 червня 2006 р. №833)

5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (затверджені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 року №19, зареєстрований в Мін'юсті 02.04.2004р. №413/9012)

6. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (наказ Держстандарту від 27.01.1999р. №37, зареєстрований у Мін'юсті 15 квітня 1999р. за №236/3529) На даний час спільно з Держспоживстандартом вносяться доповнення та зміни.

7. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування (наказ Держстандарту від 27.01.1999р. №37, зареєстрований у Мін'юсті 15 квітня 1999р. за №235/3528)

8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. (Наказ Мінекономіки від 24.07.2002р. №219, зареєстровані у Мін'юсті 20 серпня 2002р. за №680/6968).

9. Про акредитацію органів з оцінки відповідності : Закон України від 17 травня 2001р. 2407-III

10. Про внесення змін до Декрету Кабінету Міністрів України "Про місцеві податки та збори" : Закон України від 20 березня 2003 р. № 641-IV

11. Про внесення змін до переліків центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності і розроблення технічних регламентів : Постанова КМУ від 19 березня 2003р. №358
12. Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства : Постанова КМУ від 17 серпня 2002р. №1136
13. Про затвердження заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму : Розпорядження КМУ від 27 червня 2003р. №390-р
14. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні : Наказ Держспоживстандарту від 01.02.2005 №28 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 4 травня 2005 року за №466/10746 (Держтурадміністрація, як ЦОВВ на який покладені функції технічного регулювання подає до Держстандарту пропозиції щодо переліку послуг у галузі туризму, які підлягають обов'язковій сертифікації на вимоги безпеки).
15. Про затвердження Правил визначення вартості робіт з підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері : Постанова КМУ від 11 квітня 2002року №485
16. Про захист прав споживачів : Закон України від 1 грудня 2005 року №3161-IV
17. Про підтвердження відповідності : Закон України від 17 травня 2001р. 2406-III
18. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 року №297
19. Про стандартизацію : Закон України від 17 травня 2001р. 2408-III
20. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності : Закон України від 1 грудня 2005 року №3164-IV

21. Про туризм: Закон України в редакції від 18 листопада 2003 р. №1281-IV
22. Байлик Станислав Иванович. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С.И. Байлик. – К. : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
23. Байлик Станислав Иванович. Гостиничное хозяйство [Текст] : учебник / С. И. Байлик . - 2-е изд., перераб. и доп . - К. : Дакор, 2009. - 368 с.
24. Балашова Екатерина Андреевна. Гостиничный бизнес : Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова . - М. : ООО Вершина, 2005. - 176 с.
25. Бойко Маргарита Григорівна. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : Опорний конспект лекцій / уклад. М. Г. Бойко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ, 2004. - 110 с.
26. Бондаренко Галина Анатольевна. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / Г.А. Бондаренко . - Мн. : Новое знание, 2001. - 216 с.
27. Волков Юрий Федорович. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Ю.Ф. Волков . - Ростов-на-Дону : Феникс, 2003. - 352 с.
28. Дорогунцов Сергій Іванович. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібник / за ред. С.І. Дорогунцов - К. : Ліра-К, 2005.- 520 с.
29. Дурович Александр Петрович. Маркетинг гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / А. П. Дурович . - 2-е изд., стер. - М. : Новое знание, 2006. - 632 с.
30. Кабушкин Николай Иванович. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н. И. Кабушкин ; Г. А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание, 2001. - 216 с.
31. Кабушкин Николай Иванович. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебник / Н. И. Кабушкин ; Г. А. Бондаренко . - 4-е изд., стер . - М. : Новое знание, 2003. - 368 с.

32. Косолапов Александр Борисович. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Косолапов ; Т. И. Елисеева. - М. : КноРус , 2007. - 200 с.
33. Ляпина Ирина Юрьевна. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник / И.Ю. Ляпина . - 2-е изд., стереотип . - М. : Изд. центр "Академия", 2002. - 208 с.
34. Ляпина Ирина Юрьевна. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : Учебник / И. Ю. Ляпина ; Т. Л. Игнатьева ; С. В. Безрукова . - М. : Изд. центр "Академия", 2004. - 256 с.
35. Нечаюк Лідія Іванівна. Готельно-ресторанний бізнес : Менеджмент: Навч. посібник / Нечаюк Л. І.; Нечаюк Н. О. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 348 с.
36. Мальська М.П. Готельна індустрія // Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. - К., 2004. - С.54-66.
37. Медлик С. Гостиничный бизнес : Учебник: Пер. с англ / С. Медлик ; Х. Инграм . - М. : ЮНИТИ-ДАНА , 2005. - 239 с.
38. Мусакин Алексей Александрович. Малый отель [Текст] : с чего начать и как преуспеть / А. А. Мусакин . - СПб. : Питер, 2008. - 320 с.
39. Папирян Геворк Аветисович. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны / Г.А. Папирян. - М. : Экономика, 2000. - 207 с.
40. Поплавський М.М. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібник / за ред. М.М. Поплавський; за ред. О.О. Гаца; Г.Б. Мунін; Ю.О. Карягін; Х.Й. Роглев ; С.І. Руденко . - К. : Кондор , 2008. - 460 с.
41. Пуцентейло Петро Романович. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Текст] : навч. посібник / П. Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ, 2007. - 344 с.
42. Роглев Христо Йосипович. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х. Й. - К. : Кондор, 2005. - 408 с.

43. Сенин Василь Савельевич. Гостиничный бизнес [Текст]: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В. С. Сенин ; А. В. Денисенко, 2007. - 144 с.
44. Сорокина Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : Учеб. пособие / Сорокина А.В. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 304 с.
45. Тарасенко Ігор Іванович. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві: Опорний конспект лекцій / уклад. І. І. Тарасенко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ, 2005. - 77 с.
46. Турковский Марек. Маркетинг гостиничных услуг [Текст] : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский . - М. : Финансы и статистика, 2006. - 296 с.
47. Чудновский Алексей Данилович. Туризм и гостиничное хозяйство : Учебник / под ред. А. Д. Чудновский . - М. : Ассоциация авторов и издателей "Тандем", Изд-во ЭКМОС , 2001. - 400 с.
48. Шматько Лариса Петрівна. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : учеб. пособие / под ред. Л. П. Шматько . - 3-е изд., испр. и доп . - Ростов-на-Дону : ИЦ "МарТ" , 2007. - 352 с.
49. Щетинина Елена Борисовна. Менеджмент гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.Б. Щетинина - Москва : Равновесие, 2006. – 296 с.
50. Яковлев Геннадий Александрович. Экономика гостиничного хозяйства : Учеб. пособие / Г.А. Яковлев . - М. : Изд-во РДЛ, 2005. - 224 с.
51. Revell Rod Higly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry = Student's book / Rod Revell ; Trish Scott . - Oxford : Oxford University Press , 1997. - 110 с.
52. www.autokatalog.net/prezent
53. www.infoceek.pl
54. www.kamcity.ru

55. <http://www.1001hotels.ru/>
56. http://www.holiday.by/travel_hotel.php
57. www.all-hotels.com

ПЕРЕЛІК СКЛАДОВИХ НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО КОМПЛЕКСУ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна програма

Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення навчальної дисципліни

Навчальні завдання для практичних занять

Ситуаційні завдання (кейси)

Тематика курсових робіт (проектів) та методичні рекомендації до їх виконання

Тести вхідного контролю знань студентів

Пакети комплексних контрольних завдань (робіт) та критерії їх оцінювання

Пакети тестів для студентів денної та заочної форм навчання

Комплект екзаменаційних білетів

ДОДАТОК А

Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни "Організація готельного господарства"

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**Основні критерії оцінки знань студентів з дисципліни
„Організація готельного господарства”**

1. „Відмінно” – студент засвоїв знання з теми заняття в обсязі не менше 95%. Чітко формулює відповіді на поставлені запитання.

При виконанні тестових завдань – у відведений час правильно відповідає на всі запитання.

Практична робота виконана в повному обсязі. Написані необхідні висновки за результатами роботи.

2. „Добре” – студент володіє знанням з теми заняття в обсязі не менше 80 %, припускається несуттєвих помилок, які коригує відповідаючи на додаткові запитання. Чітко формулює відповіді. Орієнтується у спеціальній термінології.

При виконанні тестових завдань – у відведений час правильно відповідає на 80 % запитань.

Практична робота студентом виконана в повному обсязі, мають місце деякі несуттєві неточності. Студент правильно робить відповідні висновки.

3. „**Задовільно**” – студент володіє знаннями з теми заняття в обсязі не менше 60 %. Допускає суттєві помилки, які не може усунути, відповідаючи на додаткові запитання. Відповіді не точні. Недостатньо орієнтується в спеціальній термінології.

При виконанні тестових завдань – у відведений час 60 % правильно відповідає на запитання.

Практична робота студентом виконана з помилками. Студент не може зробити правильні висновки.

4. „**Незадовільно**” – студент не засвоїв обов’язковий мінімум знань із теми заняття в межах менше ніж 60 %. Не здатний відповісти на задані запитання, оперує не точними формулюваннями. Зовсім не орієнтується в спеціальній термінології.

При виконанні тестових завдань – у відведений час менше ніж на 60 % правильно відповідає на запитання.

Практична робота не виконана або виконана неправильно, студент не може зробити необхідні висновки по роботі.