

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

для самостійного вивчення дисципліни

“ ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ”

за кредитно-модульною системою організації навчального процесу

для студентів напряму підготовки

6.140103 “Туризм”

Полтава 2013

Автори:

Капліна Т.В., д.т.н., професор кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі;

Вакуленко Т.В., асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі;

Капліна А.С., старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі.

Рецензенти:

Скляр Г.П., д.е.н., професор, завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу Полтавського університету економіки і торгівлі;

Шимановська-Дианіч Л.М., д.е.н., професор, завідувач кафедри менеджменту Полтавського університету економіки і торгівлі

Навчально-методичний посібник обговорено і схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, протокол № _____ від “___” _____ 201_р.,

Завідувач кафедри _____ проф. Капліна Т.В.

”Узгоджено”

Декан факультету харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

_____ доц. Страшко Л.М.

”Узгоджено”

Начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності університету

_____ доц. Огуй Н.І.

”Узгоджено”

Директор навчального центру університету

_____ доц. Герман Н.В.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Навчальна програма дисципліни.....	7
Тематичний план дисципліни „Організація готельного господарства”.....	28
Методичні рекомендації щодо самостійного вивчення дисципліни..	32
План лекцій.....	72
Зміст практичних занять.....	80
Індивідуальні завдання.....	90
Порядок і критерії оцінювання знань студентів.....	95
Термінологічний словник.....	106
Словник скорочень, прийнятих на підприємствах готельного господарства.....	111
Список рекомендованих інформаційних джерел.....	116

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 напрямку підготовки «Туризм» передбачається вивчення дисципліни «Організація готельного господарства».

Враховуючи, що готельне господарство України є важливою складовою сфери туризму, яка володіє достатньо розвинутою 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.

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1

Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: давній 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. Вплив релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів у Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

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

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

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

Розвиток готельного господарства України як одного з основних торговельних центрів, що стояли на перехресті шляхів до

Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

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

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

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства

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

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

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

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

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

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

Тема 5 Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів 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 розвиненої 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 та поза ним; створення умов для відпочинку дорослих дітей; організація спортивно-оздоровчих занять.

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні готелі для масового туризму) для туристів з пасивними 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, які 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 бото-кемпінги, 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.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи:

- санаторії;
- пансіонати;
- бази та табори відпочинку;
- будинки відпочинку;
- сільські туристичні будинки;
- профілакторії.

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

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

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

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО у 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного

фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності 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, що притаманні міжнародній та вітчизняній практиці.

Комфорт – якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, куль-турно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

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

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

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

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

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

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

Змістовий модуль 2

Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

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

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

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

Тема 11. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль

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

Принцип пропорційності розподілу загальної площі 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 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

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

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол

готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

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

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

Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

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

Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

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

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

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

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

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

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

Тема 15. Кольори в інтер'єрі

Колір та його спектральні особливості.

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

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблювальні матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

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

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

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

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

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

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

Складові технологічних циклів прибиральних робіт:

- поточне щоденне прибирання;
- проміжне прибирання;
- прибирання номерів після виїзду гостей;
- генеральне прибирання;
- ведення білизняного господарства;
- використання засобів для миття і чищення.

Нормативні документи: «Правила поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання та дезінфекція 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. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизнаю готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибракування і списування білизни.

Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

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

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

Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка

гостя – документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-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, продовження перебування в номері, переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

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

Змістовий модуль 3

Організація обслуговування в готельному господарстві

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

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги

туристам. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутність технологічних операцій «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».

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

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

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

Тема 22. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства

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

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

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, які 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.

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби на підприємствах готельного господарства:

- організація оснащення приміщень, комунікацій;
- забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби;
- організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей;
- система оновлення інформаційної бази.

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

Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві

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

Змістовий модуль 4

Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення

Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в 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 у сучасних умовах.

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

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

Тема 26. Організація складського і тарного господарства

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

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

Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств

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

Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення.

Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх 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 28. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла.

Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатуральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві та експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства

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

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

Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

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

робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. Режим праці:

- адміністрації та менеджерів вищої ланки;
- обслуговуючого персоналу;
- спеціалістів;
- технічного персоналу.

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

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні 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. Умови встановлення нових норм і перегляд чинних. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

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

Раціональна організація праці – суть, завдання. Система Тейлора – зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи

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

Структура робочого часу. Зміст, завдань і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління.

Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

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

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

**Таблиця 1 - Тематичний план навчальної дисципліни
«Організація готельного господарства»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин за видами занять				
		разом	аудитор-ні		позаауди торні	
			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

1	2	3	4	5	6	7
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
	<i>Рубіжний контроль</i>					
	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
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

1	2	3	4	5	6	7
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
	<i>Рубіжний контроль</i>					
	Разом за 2 модуль	58	20	18	2	18
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 на підприємствах готельного господарства	8	2	4	-	2
24	Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві	8	2	4	-	2
	<i>Рубіжний контроль</i>					
	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 на підприємствах 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 на підприємствах готельного господарства	10	2	4	-	4	
	<i>Рубіжний контроль</i>						
	Разом за 4 модуль		54	8	24	2	20
	РАЗОМ:		216	56	80	8	72

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1

Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Основні терміни: готель, таверна, заїжджий двір, караван-сарай, ямб, яма.

Студентам належить усвідомити, що ринковий готельний бізнес є неможливим без ґрунтовних знань еволюції готельної індустрії, яка бере початок ще з часів античності. Для цього слід приділити увагу вивченню історичних періодів: давній період (IV тис. до н.е. – 476 р. н.е.); період середньовіччя (V–XV ст.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.); сучасний розвиток індустрії гостинності.

Доцільно вивчити історичні особливості, традиції в різних країнах світу та навчитись аргументовано оцінювати нинішню ситуацію в індустрії гостинності, головними ознаками якої є:

- поглиблення спеціалізації готельної та ресторанної пропозиції;
- утворення міжнародних готельних та ресторанных ланцюгів;
- розвиток мережі малих підприємств і впровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій.

Слід відмітити, що загальною концепцією розвитку готельної індустрії є підвищення якості послуг, модернізація технологічних процесів, вивчення потреб клієнта (гостя). Вивчаючи цю тему, студент повинен знайти тісний взаємозв'язок між дисциплінами «Організація готельного господарства» та «Розміщення продуктивних сил», «Організація туризму», «Менеджмент туристичної індустрії», «Маркетинг у туристичній індустрії», «Стандартизація та сертифікація послуг», «Економіка підприємств туристичної індустрії».

Студентам потрібно ознайомитися з історичною літературою відповідних періодів, діяльністю міжнародних організацій, які сприяють інтенсифікації готельного господарства, світових готельних ланцюгів та глобальних процесів.

Вивчення теми слід продовжити з ознайомлення зі становленням готельного господарства в Стародавній Русі з урахуванням ментальних, регіональних особливостей населення.

При цьому слід розглянути:

- розвиток торгівлі;
- напрями транспортних шляхів;
- зростання кількості подорожан.

Студент повинен дослідити основну історичну термінологію галузі.

Інформаційні джерела: 22, 23,24,35.

Питання для самостійного вивчення

1. Які існують основні складові індустрії гостинності?
2. Якими фактами характеризується найдавніша історія розвитку готельного господарства?
3. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в середині століття.
4. Які особливості розвитку готельного господарства в Європі Ви можете охарактеризувати?
5. Розкрийте значення науково-технічного прогресу для розвитку готельного господарства.
6. Дайте характеристику розвитку сучасного готельного господарства у світі.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Основні терміни: готель, таверна, заїжджий двір, ямб, яма, корчма, трактир

Доцільно розглянути сутність, основні причини поштовху в розвитку готельного господарства в Україні та особливості організації перших засобів розміщення.

Під час вивчення цієї теми особливу увагу слід звернути на становлення та еволюцію готельного господарства в столиці України – місті Києві у такі періоди:

- кінець IX ст. – початок XX ст.;
- радянські часи;

– пострадянський період.

Інформаційні джерела: 22, 23,24,35.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте характеристику визначенням прототипів майбутніх підприємств готельного господарства в Стародавній Русі.
2. Характеристику яких особливостей розвитку готельного господарства Ви можете виділити в період XII–XV століть?
3. Опишіть перші підприємства–прототипи підприємств готельного господарства у стародавній Русі.
4. Чим характеризувався розвиток готельного господарства в Україні у період XVI–XIX століть?
5. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в місті Києві у період XVI–XIX століть.
6. Дайте характеристику стану та розвитку готельного господарства у місті Києві в радянські часи.
7. Чим характеризується розвиток готельного господарства в місті Києві у XX ст. та на межі XX–XXI ст.?
8. Проаналізуйте тенденції розвитку готельного господарства України у XXI ст.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства

Основні терміни: галузь, продукт, сфера послуг.

Розпочинаючи вивчення теми, слід усвідомити, що для регулювання розвитку готельної індустрії фахівець повинен володіти комплексом знань про нормативно-правову базу країни, тому що правова складова визначає можливість створення технологічних і соціальних нормативів упровадження сучасних готельних технологій.

Під час вивчення теми належить звернути увагу на наступні аспекти:

- визначення типу підприємства;
- визначення та присвоєння категорії;

- вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг;

- правила користування готелями.

Для ефективного засвоєння теоретичного матеріалу студент повинен опрацювати наступні документи:

- 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.

У цьому контексті є доцільним ознайомлення з державною системою стандартизації, сутністю уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвитком вітчизняних систем стандартів, методичними принципами комплексної стандартизації, положеннями випереджувальної стандартизації.

Студентам слід ознайомитись із принципами роботи органів і служб стандартизації в Україні у галузі туризму, із порядком розробки, затвердження та реєстрації стандартів, загальними вимогами до стандартів. Слід розглянути 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.

Інформаційні джерела: 1–5, 7–9, 13–16.

Питання для самостійного вивчення

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

5. Дайте характеристику документам, що регламентують присвоєння підприємствам готельного господарства певної категорії.

6. Простежте логічний зв'язок міждержавним регулюванням і активністю розвитку готельного господарства.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Основні терміни: гостинність, типізація підприємств готельного господарства, тип підприємства готельного господарства, фактор впливу, комерційні готелі, курортні готелі «B&B», таймшер, конгрес-готелі, конференц-готелі.

Вивчення цієї теми слід почати із засвоєння того, що в основу типізації підприємств готельного господарства покладено його функціональне призначення, а вирішальними факторами для типізації підприємств є:

- місцезнаходження;
- контингент;
- мета подорожі;
- місткість;
- строк перебування;
- режим експлуатації;
- соціальна орієнтація.

При цьому слід дослідити зміст кожного вищенаведеного фактора.

Важливим аспектом у вивченні теми є питання щодо закордонного досвіду типізації підприємств готельного господарства з можливістю його гармонізації до вітчизняних засобів розміщення. Слід приділити увагу засвоєнню понять:

- послуга;
- сфера послуг;
- рівень комфорту;
- місткість номерного фонду;
- гостинність;
- процес обслуговування;
- функціональне призначення підприємства;
- тривалість діяльності;

- тривалість перебування гостей;
- рівень цін.

Інформаційні джерела: 35,36,37,40,43,44.

Питання для самостійного вивчення

1. У чому полягає типізація підприємств готельного господарства?
2. Дайте характеристику визначенню «тип» підприємства готельного господарства.
3. Назвіть основні фактори впливу на типізацію підприємств готельного господарства.
4. Дайте характеристику поняттю «гостинність».
5. Охарактеризуйте сутність факторів впливу на типізацію підприємств готельного господарства.
6. Як місцезнаходження підприємства готельного господарства впливає на визначення його типу?
7. Як строк перебування гостей у підприємствах готельного господарства впливає на визначення його типу?
8. Чому при визначенні типу підприємства готельного господарства враховується фактор контингенту гостей?
9. Як тип підприємства готельного господарства залежить від режиму експлуатації об'єкта?
10. Поясніть сутність фактора «місткість (потужність)» підприємства готельного господарства.
11. Простежте взаємозв'язок мети подорожі туристів і типу підприємства готельного господарства, що їх обслуговує.
12. У чому полягає зміст фактора «соціальна орієнтація» підприємства готельного господарства?
13. Як підприємства готельного господарства поділяються за типами у світовій практиці?

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Основні терміни: готелі ділового призначення, готелі для відпочинку, транзитні готелі.

Вивчення теми слід розпочати з ознайомлення із положеннями основних законодавчих та нормативних актів, на яких базується типізація підприємств готельного господарства України.

Слід усвідомити, що на формування типів готельних підприємств значною мірою впливає мета подорожі. Далі слід розглянути основні вимоги до організації підприємств готельного господарства транзитного та ділового призначення, загальні та специфічні функціональні вимоги до цих типів засобів розміщення.

Інформаційні джерела: 35,36,37,40,43,44.

Питання для самостійного вивчення

1. За якими типами в Україні поділяються підприємства готельного господарства?

2. Дайте характеристику підприємствам готельного господарства, що відносяться до типу транзитних.

3. Проведіть поділ транзитних підприємств готельного господарства за місцезнаходженням.

4. Дайте характеристику організації підприємств готельного господарства, які розташовані при аеропортах.

5. Дайте характеристику підприємствам готельного господарства ділового призначення.

6. Якими є особливості організації бізнес-готелів?

7. Проведіть порівняльну характеристику конференц-готелів і конгрес-готелів.

8. Які підприємства готельного господарства відносять до типу «готелі для відпочинку» і за якими ознаками?

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

Основні терміни: готелі для відпочинку, мотелі, ботелі, флітелі, флотелі, лотелі, ротелі.

У сучасних умовах важливим завданням підприємств готельного господарства є задоволення потреб та вимог споживачів щодо пасивного та активного відпочинку шляхом постійного підвищення

якості послуг. Вивчаючи тему, студенти мають ознайомитися зі структурою готелів для відпочинку:

- курортні;
- туристичні;
- готелі для масового туризму;
- готелі для сімейного відпочинку;
- спеціалізовані туристичні.

Особливої уваги потребує питання щодо вивчення специфічних функціональних характеристик та вимог до підприємств цих типів.

Тема вимагає ознайомлення з:

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

Інформаційні джерела: 17,22,23,24,35,36,43,44,47,48

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте визначення поняття «готелі для відпочинку».
2. Які загальні риси визначають групу підприємств готельного господарства як підприємства для відпочинку?
3. Дайте характеристику туристичним готельним підприємствам.
4. Які туристичні готелі відносять до спеціалізованих і чому?
5. Які існують особливості організації підприємств готельного господарства для сімейного відпочинку?
6. У чому полягає специфіка організації лікувально-оздоровчого засобу розміщення?
7. Дайте порівняльну характеристику туристичним підприємствам готельного господарства залежно від місця їх розташування.
8. Розкрийте сутність принципу самообслуговування в підприємствах готельного господарства.
9. Розкрийте сутність принципу розташування в підприємствах готельного господарства.
10. Дайте характеристику організації туристсько-екскурсійних підприємств готельного господарства.

11. Дайте характеристику організації туристсько-оздоровчих підприємств готельного господарства.

12. Дайте характеристику організації туристсько-спортивних підприємств готельного господарства.

13. Дайте характеристику організації спеціалізованих підприємств готельного господарства.

14. Охарактеризуйте підприємства готельного господарства, які відносяться до типу туристичних.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

Основні терміни: пансіонати, денні туристичні готелі, будинки відпочинку, санаторії, гуртожитки для молоді, бази і табори відпочинку, сільські турис-тичні будинки, будинки і мебльовані квартири.

Вивчення теми необхідно розпочати з ознайомлення із вимогами до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та із засвоєння їх основних типів:

- санаторій;
- пансіонат;
- база і табір відпочинку;
- будинок відпочинку;
- сільський туристичний будинок;
- профілакторій.

Далі слід розглянути:

- лікувальні фактори місцевості – бальнеологічні, кліматичні, грязелікувальні;
- вимоги до обладнання номерів;
- умови та організацію надання профілактичного і дієтичного харчування;
- фактор сезонності.

На особливу увагу під час вивчення теми заслуговують питання щодо порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Інформаційні джерела: 17,22,23,24,35,36,43,44,47,48.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте характеристику визначенню «лікувально-оздоровчі» підприємства готельного господарства.
2. Які вимоги висуваються до організації лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства?
3. Як організовується надання додаткових лікувально-оздоровчих послуг у закладах такого типу?
4. Які особливості спостерігаються в організації харчування у лікувально-оздоровчих підприємствах готельного господарства?
5. Дайте характеристику підприємствам готельного господарства, що відносяться до типу лікувально-оздоровчих.
6. У чому полягає специфіка організації лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства для дітей?
7. Які вимоги висуваються до номерного фонду підприємств готельного господарства?
8. Дайте характеристику основним підприємствам готельного господарства, які відносяться до типу лікувально-оздоровчих:
 - а) санаторій;
 - б) пансіонат;
 - в) база і табір відпочинку;
 - г) будинок відпочинку;
 - д) сільський туристичний будинок;
 - ж) профілакторій.

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

Основні терміни: категорія, зірки, ВТО (Всесвітня Туристична Організація), МГА (Міжнародна готельна асоціація).

Перед вивченням основних питань теми студент повинен усвідомити необхідність систематизації підприємств готельного господарства за класами. Для вирішення цього завдання доцільно проаналізувати історичні підходи до класифікації засобів розміщення.

При цьому слід засвоїти основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Заслужують на глибокий аналіз рекомендації ВТО щодо створення пропозиції про існування декількох систем класифікації підприємств готельного господарства.

При розгляді класифікації засобів розміщення належить розглянути підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, притаманні міжна-родній та вітчизняній практиці.

Важливим аспектом у вивченні теми є усвідомлення основних принципів та загальних вимог до підприємств готельного господарства.

Інформаційні джерела: 9,12,14,43.

Питання для самостійного вивчення

1. Проаналізуйте історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства.

2. Яка роль Всесвітньої Туристичної Організації у створенні класифікаторів підприємств готельного господарства у світі?

3. Що таке класифікація підприємств готельного господарства за категоріями?

4. Які основні принципи закладено в основу класифікації підприємств готельного господарства? Розкрийте сутність основних із них:

- а) динамічності;
- б) постійності;
- в) функціональності;
- г) відповідності;
- д) моніторингу;
- е) ринкового рейтингу.

5. Розкрийте сутність загальних вимог до підприємств готельного господарства всіх категорій.

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

Основні терміни: категорія, номенклатура.

Вивчення теми слід розпочати з ознайомлення із положеннями основних законодавчих та нормативних актів, на яких базується присвоєння підприємствам готельного господарства відповідної категорії.

На особливу увагу під час вивчення теми заслуговують питання щодо вивчення та засвоєння мінімальних вимог до підприємств готельного господарства різних категорій, що зафіксовані в законодавчій базі.

Інформаційні джерела: 9,12,14,43.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте характеристику основному нормативному документу, який визначає критерії присвоєння категорії підприємству готельного господарства.

2. Виділіть основні вимоги до споруд, які висуваються у нормативному документі.

3. Виділіть основні вимоги до технічного устаткування та енергоустаткування, які висуваються у нормативному документі.

4. Виділіть основні вимоги до номерного фонду, які висуваються у нормативному документі.

5. Виділіть основні вимоги до громадських приміщень, які висуваються у нормативному документі.

6. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{*****} ».

7. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{****} ».

8. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{***} ».

9. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «^{**} ».

10. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії «*».

Змістовий модуль 2

Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Основні терміни: житлова група приміщень, номер, хол, коридор, приміщення побутового обслуговування на поверсі, приміщення для обслуговуючого персоналу.

Розпочинаючи вивчення теми, слід усвідомити, що сучасні підприємства готельного господарства становлять 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.

Під час вивчення теми потрібно звернути увагу на ґрунтовне вивчення схем функціональної організації приміщень, а саме:

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

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

Питання для самостійного вивчення

1. Перелічіть та розкрийте сутність факторів, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємствах готельного господарства.

2. У чому полягає сутність функціональної організації приміщень у підприємствах готельного господарства?

3. Які приміщення в підприємствах готельного господарства входять до адміністративної групи?

4. Чим характеризується житлова група приміщень?

5. Опишіть організацію приміщень житлової групи за нормативними документами.

6. Якими є особливості організації адміністративної групи приміщень у підприємствах готельного господарства?

7. Які приміщення входять до групи спортивно-рекреаційного обслуговування, дайте детальну характеристику їх організації в підприємствах готельного господарства.

8. Які функції виконують приміщення культурно-масового обслуговування, опишіть специфіку їх організації.

9. У чому полягає функціональна організація приміщень?

Тема 11. Організація приміщень житлової групи

Основні терміни: тип номеру, категорія номеру, апартаменти, люкс, коридори, холи, вітальні.

Під час роботи над темою є важливим, аби студент вивчив назви приміщень у підприємствах готельного господарства залежно від їх функціонального призначення. Знаючи особливості організації приміщень різного призначення, можна переходити до ознайомлення з класифікацією номерного фонду. Потрібно знати характеристику номерів:

- президентського апартаменту;
- апартаменту;
- бізнес-класу;
- економ-класу;
- люксу;
- напівлюксу;
- дублю (студію);
- комплексу;
- однокімнатного.

У проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри. Студент має навчитися використовувати отримані знання з проектування приміщень в організації номерного фонду підприємства готельного господарства. Для цього слід згадати пропорційність розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення.

Важливе значення приділяється інформації про взаємозв'язок між:

- максимальною потужністю підприємства і сезонністю;
- сталою та «ковзною» шкалою категорійності номерів;
- демографічним складом туристів і можливістю зміни складу житлового фонду;
- матеріальними і фінансовими затратами та перспективним удосконаленням організації приміщень у номерах.

Окремим пунктом вивчення повинні бути приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

До житлової групи входить низка приміщень, характеристику яких належить знати: коридори, холи, вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу.

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

Питання для самостійного вивчення

1. Назвіть основні групи приміщень підприємств готельного господарства.

2. Охарактеризуйте основні фактори, що впливають на кількісно-функціональний склад приміщень у підприємствах готельного господарства.

3. Перелічіть приміщення, які відносяться до житлової групи.

4. Дайте характеристику категоріям номерів у підприємствах готельного господарства:

- президентського апартаменту;
- апартаменту;
- бізнес-класу;
- економ-класу;
- люксу;
- напівлюксу;

- дублю (студію);
- комплексу;
- однокімнатного.

5. Дайте характеристику організації холів, коридорів та віталень.

6. Особливості організації приміщень для обслуговуючого персоналу та приміщень побутового обслуговування на поверсі.

7. Назвіть типи номерів, які є у підприємствах готельного господарства.

8. Дайте характеристику категоріям номерів у підприємствах готельного господарства:

- президентського апартаменту;
- апартаменту;
- бізнес-класу;
- економ-класу;
- люксу;
- напівлюксу;
- дублю (студію);
- комплексу;
- однокімнатного.

Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Основні терміни: адміністративний відділ, кабінет директора, каса, бухгалтерія, приміщення для нарад.

Тема розділу має за мету ознайомити з особливостями організації нежитлових груп приміщень у підприємствах готельного господарства залежно від його типу та категорії. Студентам належить усвідомити необхідність розподілу приміщень на окремі групи:

- адміністративна група приміщень;
- вестибульна група приміщень;
- група приміщень культурно-масового призначення;
- група приміщень спортивно-рекреаційного призначення;
- приміщення складського призначення;
- приміщення господарського призначення.

Після цього потрібно вивчити перелік приміщень, що відносяться до тієї чи іншої групи, та ознайомитися з характеристикою їх організації.

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

Питання для самостійного вивчення

1. Які приміщення можна віднести до нежитлової групи?
2. Які приміщення належать до адміністративної групи і які вимоги висуваються до них?
3. Які існують вимоги до приміщень вестибульної групи?
4. Дайте характеристику організації приміщень вестибульної групи:
 - вестибуль;
 - гардероб;
 - камера схову;
 - санітарні вузли;
 - пункт охорони ресторанного порядку.
5. Які приміщення включаються до приміщень культурно-масового призначення? Назвіть основні вимоги.
6. На які підрозділи поділяються приміщення господарського та складського призначення?

Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Основні терміни: меблі, габарити функціональних зон та проходів, декоративне мистецтво, озеленення, декоративні тканини.

Перед вивченням теми студент повинен згадати теоретичний матеріал з розділу 4 «Організація приміщень у підприємствах готельного господарства».

Тема вимагає ознайомлення з основними підходами 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.

Важливим завданням є ознайомлення із завданнями та основними видами декоративно-прикладного мистецтва в організації

інтер'єру приміщень, силуетною композицією компонентів інтер'єру, композиційним поєднанням форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Наступним етапом вивчення теми є ознайомлення із композиційними прийомами щодо озеленення приміщень. Студент повинен ознайомитися з принципами створення композицій із зелених рослин. Окремим питанням потрібно вивчити особливості використання зелених насаджень у приміщеннях.

Інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

Питання для самостійного вивчення:

1. Охарактеризуйте поняття архітектури у готельному господарстві, поняття стилю.
2. Дайте характеристику основним визначенням:
 - ландшафт;
 - стиль;
 - ландшафтна архітектура.
3. Охарактеризуйте основні принципи організації внутрішнього простору в підприємствах готельного господарства.
4. Розкрийте сутність поняття інтер'єру.
5. Які компоненти формують архітектурне середовище?
6. Охарактеризуйте інтер'єр як художню композицію, використавши такі поняття:
 - композиція;
 - гармонія;
 - математична гармонія;
 - естетична гармонія;
 - художня гармонія.

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

Основні терміни: меблі, габарити функціональних зон та проходів, декоративне мистецтво, озеленення, декоративні тканини. Перед вивченням теми студент повинен згадати теоретичний матеріал з розділу 4 «Організація приміщень у підприємствах готельного господарства».

Тема вимагає ознайомлення з основними підходами 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.

Важливим завданням є ознайомлення із завданнями та основними видами декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетною композицією компонентів інтер'єру, композиційним поєднанням форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Наступним етапом вивчення теми є ознайомлення із композиційними прийомами щодо озеленення приміщень. Студент повинен ознайомитися з принципами створення композицій із зелених рослин. Окремим питанням потрібно вивчити особливості використання зелених насаджень у приміщеннях.

Інформаційні джерела: 22,23,24,30,32,34,35,45.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте характеристику меблям, що використовуються для створення інтер'єру приміщень підприємства готельного господарства.

2. Яка планова організація інтер'єру номерів підприємства готельного господарства?

3. Якою є роль декоративного мистецтва в художньому оформленні інтер'єру приміщень?

4. Дайте характеристику видам декоративного мистецтва, які використовують в оформленні інтер'єру приміщень.

5. Згрупуйте за ознаками зелені насадження, що використовуються у створенні комфорту в приміщеннях підприємства готельного господарства.

6. В чому полягає важливість озеленення приміщень у готельному господарстві?

7. Охарактеризуйте основні принципи озеленення приміщень у підприємствах готельного господарства.

Тема 15. Кольори в інтер'єрі

Основні терміни: колір, тон, світлота, насиченість, кольорова гама, «закон контрастів».

Перед вивченням теми слід згадати, що таке колір та його спектральні особливості.

Студенти повинні розглянути аспекти кольорових рішень в інтер'єрі приміщень. При цьому слід засвоїти «закон контрастів» та класифікацію кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Слід проаналізувати вплив природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принцип поглинання та виділення контрастних тонів.

Інформаційні джерела: 22,23,24,30,32,34,35,45.

Питання для самостійного вивчення

1. Які спектральні особливості кольору Ви знаєте?
2. Визначить взаємозалежність кольорів у рішеннях інтер'єру приміщень.
3. Як насиченість кольору впливає на габаритне сприйняття приміщень?
4. У чому полягає «закон контрастів», як характеризується його дія в організації приміщень?
5. Проаналізуйте взаємозв'язок кольору з психологічним сприйняттям приміщення людиною.

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

Основні терміни: прибиральні роботи, поточне прибирання, генеральне прибирання, проміжне прибирання.

Вивчення цієї теми слід почати із засвоєння видів прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. При цьому слід проаналізувати підходи до визначення території підприємства готельного господарства та сезонні

вимоги до проведення прибиральних робіт. Наступним етапом вивчення теми має бути ознайомлення з технологічним циклом прибирання приміщень вестибульної групи.

Слід приділити увагу вивченню технологічних операцій під час генерального та проміжного прибирання.

Інформаційні джерела: 32,34,35,45,44,46.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте характеристику основним видам прибиральних робіт у готельному господарстві.

2. Опишіть основні прибиральні роботи на території підприємств готельного господарства в залежності від пори року.

3. Які механізми та інвентар використовуються в організації прибиральних робіт на території підприємства готельного господарства?

4. Які основні вимоги висуваються до персоналу, що виконує прибиральні роботи на території підприємства готельного господарства?

5. Які види прибиральних робіт проводяться в приміщеннях підприємства готельного господарства?

6. Якою є технологія генерального прибирання санвузла?

7. Чим відрізняється поточне прибирання санвузла?

8. Охарактеризуйте види та технологію прибирання вестибулю.

9. Які основні вимоги висуваються до персоналу, що виконує прибиральні роботи у вищеперелічених приміщеннях?

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житловій групі приміщень

Основні терміни: поточне прибирання, предмети одноразового користування, механізми, інвентар, матеріали, білизняне господарство.

Студенти повинні засвоїти, що підтримання необхідного рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень є важливою функцією служб експлуатації номерного фонду.

Вивчення теми слід розпочати з ознайомлення із складовими обслуговуючих технологічних циклів: – поточне щоденне прибирання;

- проміжне прибирання;
- прибирання номерів після виїзду гостей;
- генеральне прибирання;
- ведення білизняного господарства;
- використання засобів для миття і чищення.

Під час вивчення теми на увагу заслуговують питання щодо ознайомлення з «Правилами поведінки» та «Стандартом якості» під час прибирання номерів.

Інформаційні джерела: 32,34,35,45,44,46.

Питання для самостійного вивчення

1. Які види прибиральних робіт у номері Ви знаєте?
2. Які існують правила поведінки покоївки під час проведення прибиральних робіт у номері?
3. Опишіть технологію виконання генерального прибирання в номері.
4. Опишіть технологію виконання поточного прибирання в номері.
5. Опишіть технологію виконання проміжного прибирання в номері.
6. Які предмети в номері відносять до групи предметів одноразового користування?
7. Дайте характеристику особливостям ведення білизняного господарства в підприємствах готельного господарства.
8. Характеристика механізмів, інвентарю та матеріалів, що використовуються для прибиральних робіт.
9. Перелічіть та охарактеризуйте за основними вимогами:
 - прибиральні механізми;
 - інвентар;
 - матеріали (мийні та дезінфікуючі засоби).

Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Основні терміни: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, процес обслуговування, час обслуговування, час надання послуги, основні послуги, додаткові послуги.

Вивчення теми слід розпочинати з ознайомлення із сутністю детермінант сфери послуг:

- послуга;
- соціально-культурні послуги;
- матеріальні послуги;
- нематеріальні послуги;
- процес обслуговування.

При цьому треба розглянути модель гостинності в системі «гість – послуга – середовище гостинності» та фактори, які здійснюють на неї вплив.

Студент повинен чітко усвідомлювати технологію гостинності та характеристику основних етапів надання послуг та процесу обслуговування.

Потрібно розглянути види послуг, які надаються споживачам у підприємствах готельного господарства:

- основні;
- додаткові (платні та безкоштовні).

Результатом засвоєння матеріалу повинно стати вміння студента щодо створення концепції гостинності в межах конкретного підприємства.

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте визначення поняттю «послуга».
2. У чому полягає соціально-економічний зміст послуги?
3. Дайте характеристику соціально-культурним послугам.
4. Які послуги відносяться до групи матеріальних?
5. Що таке нематеріальні послуги?
6. Розкрийте зміст поняття «процес обслуговування».

7. У чому полягає принцип гостинності?
8. Які складові гостинності Ви знаєте? Надайте їм характеристику.
9. Розкрийте зміст факторів, які впливають на середовище гостинності.
10. Дайте характеристику процесу формування та надання послуг гостинності.
11. Охарактеризуйте види послуг, що пропонуються гостям у підприємствах готельного господарства.

Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

Основні терміни: анкета, візитна картка, документ, який підтверджує особу; касовий звіт; реєстраційний журнал.

Вивчаючи тему, студент повинен зосередити увагу на розумінні технологічного процесу виробництва готельних послуг у системі «прибуття – проживання – виїзд». Важливим аспектом при цьому є засвоєння етапів прийому туристів у підприємствах, об'єднаних в єдиний технологічний ланцюг циклу «Приймання гостя».

Слід звернути увагу на вивчення роботи щодо документального оформлення туристів у підприємствах готельного господарства з використанням форм документів, затверджених на галузевому рівні. При цьому доцільно розглянути структуру та технологічні операції «Реєстрація документів».

Важливо ознайомитися з документально-інформаційним потоком при первинному обліку гостей:

- громадяни України;
- іноземні громадяни.

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

Питання для самостійного вивчення

1. Опишіть порядок прийому туриста в підприємствах готельного господарства.
2. Перелічіть особисті документи, які дозволяють користуватися послугами ночівлі у підприємствах готельного господарства в Україні.

3. Дайте характеристику етапам прийому туриста до підприємства готельного господарства.
4. Як документально оформлюється поселення туристів у готель?
5. Що таке форма 1-Г, форма 2-Г?
6. Яку функцію виконує візитна картка гостя?
7. Яким чином оформлюється рахунок за проживання?
8. Для чого призначено форми 5-Г і форми 6-Г, у чому полягає їх відмінність?
9. На основі якої інформації заповнюється форма 7-Г?
10. Якими є правила оформлення касового звіту (форма 8-Г)?
11. Яким документом фіксується інформація про рух номерного фонду (форма 9-Г)?
12. Для чого слугує форма 10-Г?
13. Опишіть документально-інформаційний потік при первинному обліку гостей.

Змістовий модуль 3

Організація обслуговування в готельному господарстві

Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування

Основні терміни: прийом туристів, розміщення туристів, бронювання, камера схову.

Студентам належить усвідомити, що для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування гостей в готелі передбачено основні служби: служби бронювання; служби прийому та розміщення; служби прийому та розрахунку; служба експлуатації номерного фонду. Треба усвідомлювати, що служба прийому та розміщення є контактною службою підприємства, тому доцільно зосередити увагу на:

- вивченні основних служб прийому і розміщення;
- основних вимогах до організації служби прийому і розміщення;
- правилах перебування туристів у готелі;

– можливостях автоматизації робочих місць працівників служби прийому і розміщення.

Слід звернути увагу на вивчення роботи з організації бронювання місць у підприємствах готельного господарства та засвоїти функції даної служби:

– прийом заявок та їх обробка;
– складання необхідної документації (графіків заїздів, карти руху номерного фонду тощо).

Студентам потрібно ознайомитись із службою обслуговування та сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення 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».

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

Питання для самостійного вивчення

1. Як організовано роботу служби прийому і розміщення туристів?
2. Які вимоги висуваються до обслуговуючого персоналу служби прийому та розміщення?
3. Створіть перелік основних обов'язків служби прийому і розміщення.
4. Які існують вимоги до організації бюро обслуговування?
5. Які існують нормативні правила перебування гостей в готелі?
6. Опишіть організацію та технологію процесу бронювання місць у підприємствах готельного господарства.
7. Розкрийте зміст організації служби обслуговування у підприємствах готельного господарства.
8. Яку відповідальність несе підприємство готельного господарства перед своїми клієнтами?
9. Яким чином регламентується відповідальність підприємства готельного господарства за збереження майна гостей?

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

Основні терміни: поселення, виїзд гостя, основні послуги, додаткові послуги, платні і безкоштовні послуги.

Вивчення теми слід розпочати з повторення теоретичного матеріалу з тем «Організація приміщень житлової групи», «Організація приміщень нежитлової групи».

Основну увагу слід звернути на підготовку номерного фонду до поселення гостя, а саме на технологію проведення звіряння та корекції інформації про готовність номерного фонду до поселення, проведення прибиральних робіт у номерному фонді за визначеною послідовністю, технологію передачі інформації про готовність номеру до поселення гостя.

Крім основної послуги, послуги проживання, в підприємствах готельного господарства на поверхах надається ще низка додаткових платних та безкоштовних послуг. Студенти повинні ознайомитися з їх характеристикою та дослідити організацію, етапи й технологію надання кожної з них:

- побудка;
- прибирання номеру за вимогою;
- допомога хворому;
- побутові послуги (прасування речей, чищення взуття, дрібний ремонт речей);
- обслуговування офіціантами в номері (подавання сніданків, обідів; обслуговування бенкетів, презентацій, нарад);
- інформаційні послуги (свіжа преса в номер, збір та передача інформації на замовлення).

Важливим моментом у якісному обслуговуванні гостей підприємства є організація їх виїзду. Потрібно детально вивчити організацію перевірки відомостей про виїзд гостей, перевірки стану номеру після виїзду, уточнення інформації про телефонні переговори та додаткові послуги, не включені в рахунок, розрахунок за проживання та додаткові послуги, прийом ключа від гостя, остаточний розрахунок, піднесення багажу, трансфер.

Студенти повинні звернути увагу на порядок збереження та повернення забутих мешканцями речей, проаналізувати організацію документального оформлення та реалізації послуги.

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

Питання для самостійного вивчення:

1. Опишіть технологію підготовки номерного фонду до поселення мешканців.
2. Яким чином відбувається звіряння та корекція інформації про готовність номерного фонду до прийому гостей?
3. Які види послуг, що надаються на поверсі, Ви знаєте?
4. Охарактеризуйте наступні додаткові послуги:
 - побудка;
 - прибирання номеру за вимогою;
 - допомога хворому.
5. Перелічіть побутові послуги, що надаються на поверсі
6. Опишіть організацію обслуговування офіціантами в номері.
7. Охарактеризуйте організацію надання інформаційної послуги.
8. Опишіть основні етапи організації виїзду гостя з підприємства готельного господарства.
9. Який існує порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей у підприємствах готельного господарства?

Тема 22. Організація надання додаткових послуг підприємствами готельного господарства

Основні терміни: безкоштовні додаткові послуги, платні додаткові послуги, транспортні послуги.

Будь-яке підприємство готельного господарства залежно від типу і категорії характеризується набором додаткових послуг. Студенти повинні проаналізувати взаємозалежність між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг. Слід сконцентруватися на організації надання таких додаткових послуг, як виклик швидкої допомоги, надання першої невідкладної допомоги та інших безкоштовних додаткових

послуг. Потрібно опрацювати структурно-логічну схему надання додаткової послуги в готелі, ознайомитися з основними учасниками її створення (матеріально-технічна база, персонал, клієнти).

Залежно від категорії та типу підприємства готельного господарства, існує специфічний набір додаткових платних послуг. Студенти повинні вивчити організацію надання додаткових послуг, які найчастіше трапляються в підприємствах готельного господарства:

- побутові послуги;
- торговельні послуги;
- культурно-розважальні послуги;
- банківські послуги;
- спортивно-рекреаційні послуги;
- послуги зв'язку;
- бізнес-послуги;
- екскурсійні послуги.

Особливу увагу належить приділити організації надання транспортних послуг гостям підприємства готельного господарства.

Інформаційні джерела: 37,38,42,43,44,48,49.

Питання для самостійного вивчення:

1. Перелічіть додаткові послуги підприємства готельного господарства, які належать до групи безкоштовних.

2. Яка залежність простежується між категорією підприємства готельного господарства та пакетом безкоштовних додаткових послуг?

3. Дайте характеристику організації надання безкоштовних додаткових послуг у готельному господарстві.

4. Опишіть технологію надання ряду безкоштовних послуг:

- побудка;
- виклик швидкої медичної допомоги;
- надання першої медичної допомоги;
- виклик лікаря;
- подавання преси в номер;
- подавання сніданку в номер.

5. Які Ви знаєте платні додаткові послуги?

6. Наведіть приклад технології надання платної додаткової послуги в підприємствах готельного господарства.

7. Опишіть організацію надання транспортних послуг для гостей готельного господарства.

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства

Основні терміни: інформаційні послуги, зовнішня інформація, внутрішня інформація, телефонна служба.

Вивчення теми треба почати з ознайомлення із організацією інформаційної служби в підприємствах готельного господарства:

- організацією приміщень, комунікацій;
- забезпеченням інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби;
- організацією розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей;
- системою оновлення інформаційної бази.

Особливу увагу слід приділити технології надання інформаційних послуг: прийому замовлення, пошуку та наданню інформації.

На детальне вивчення заслугоує організація роботи служби телефонного зв'язку – матеріально-технічна база, засоби зв'язку, підготовка персоналу.

Інформаційні джерела: 10,12,23,35,45,48,50,52,56.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте характеристику інформаційним послугам як таким.
2. Доведіть значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.
3. Дайте характеристику видам інформаційних послуг у підприємствах готельного господарства.
4. Перелічіть основні вимоги до організації інформаційних відділів у підприємствах готельного господарства.
5. Дайте характеристику процесу організації бізнес-центрів у підприємстві готельного господарства.

6. Дайте функціональну характеристику інформаційній службі в підприємствах готельного господарства.

7. Опишіть процес надання основних інформаційних послуг у підприємствах готельного господарства.

8. У чому полягає специфіка організації служби телефонного зв'язку в підприємствах готельного господарства?

9. Які основні вимоги висуваються до персоналу інформаційної служби?

10. Які основні вимоги висуваються до служби телефонного зв'язку?

11. Визначте функціональний зв'язок між інформаційною службою і службою телефонного зв'язку в підприємствах готельного господарства.

Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві

Основні терміни: культура, якість обслуговування, психологія обслуговування, спілкування, благо, відносини.

Розпочинаючи вивчення теми, слід усвідомити, що поняття культури та якості обслуговування є одним із головних детермінант дисципліни «Організація готельного господарства».

Під час вивчення теми треба звернути увагу на наступні питання: суть і значення культури обслуговування; сутність якості обслуговування та взаємозв'язку між цими поняттями. Вагоме значення для опанування цієї теми має засвоєння студентом зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на якість обслуговування. Враховуючи зростання вимог до якості обслуговування, потрібно розглянути критерії якості обслуговування, за якими визначається місце підприємства готельного господарства на ринку готельних послуг.

Слід приділити увагу дослідженню сутності психології обслуговування й основним принципам та етиці спілкування з гостями. Нерозривність якості обслуговування та кадрового фактора вимагає засвоєння основних вимог до працівників підприємств готельного господарства. Для цього студент повинен вивчити портфель особистих якостей, якими повинен володіти персонал підприємства.

На особливу увагу під час вивчення теми заслуговують питання організації контролю культури і якості обслуговування в готельному господарстві.

Інформаційні джерела: 26,31,33,40.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте визначення культури та якості обслуговування в підприємствах готельного господарства, визначте причинно-наслідковий зв'язок між ними.

2. Дайте характеристику основним складовим якості обслуговування в підприємствах готельного господарства.

3. Проаналізуйте фактори, які впливають на якість та культуру обслуговування у підприємствах готельного господарства:

- зовнішні;
- внутрішні.

4. Визначте критерії якості обслуговування, за якими можна визначити місце підприємства готельного господарства на ринку готельних послуг.

5. Дайте характеристику основним принципам спілкування та факторам емоційного впливу на гостей підприємства готельного господарства.

6. Які Ви можете виділити етапи спілкування працівника готелю з гостем?

7. Опишіть види комунікацій, які застосовуються під час спілкування працівника підприємства готельного господарства та гостя.

8. Перелічіть основні вимоги до працівників готельного господарства:

- їх природні дані;
- їх професійний рівень;

9. У чому полягає необхідність та значення організації контролю якості та культури обслуговування туристів у підприємствах готельного господарства?

10. Які Ви знаєте типи контролю якості обслуговування в підприємствах готельного господарства?

11. Опишіть організацію системи контролю якості обслуговування в підприємствах готельного господарства, визначіть її основні завдання.

Змістовий модуль 4

Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення

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

Основні терміни: постачання, відділ постачання, форми постачання, графік постачання.

Розпочинаючи вивчення розділу, слід усвідомити, що приміщення допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств виконують функції матеріального забезпечення організації праці всіх приміщень і служб готельного господарства, а також необхідних ремонтних робіт.

Студентам належить засвоїти завдання та організаційну структуру підрозділів (відділів) продовольчого та матеріально-технічного постачання

Слід звернути увагу на джерела постачання та їх характеристику. Потрібно розглянути форми (транзитну, складську) та види (децентралізоване, централізоване) постачання.

Важливим завданням є ознайомлення з порядком формування господарських зв'язків із постачальниками та організацією матеріально-технічного постачання у підприємствах готельного господарства.

Інформаційні джерела: 26,31,33,40.

Питання для самостійного вивчення

1. Визначіть завдання відділу продовольчого і матеріально-технічного постачання у підприємствах готельного господарства.
2. Проаналізуйте організаційну структуру відділу постачання продовольчого і матеріально-технічного постачання у підприємствах готельного господарства.

3. Опишіть порядок формування господарських зв'язків у підприємствах готельного господарства.

4. Які джерела постачання використовуються відділами постачання у підприємствах готельного господарства?

5. Дайте характеристику основним методам постачання:

- закупівля товарів;
- регулярні закупівлі малими партіями;
- щоденні (щомісячні) закупівлі;
- отримання товарів у міру потреби.

6. Перелічіть основні форми продовольчого і матеріально-технічного постачання та дайте їм характеристику.

7. Дайте критеріальну оцінку основних постачальників продуктів і непродовольчих товарів, з якими може співпрацювати підприємство готельного господарства.

8. Відтворіть схематично порядок формування господарчих зв'язків між підприємством готельного господарства і постачальниками.

9. Проаналізуйте процес продовольчого постачання у підприємствах готельного господарства.

10. Опишіть систему організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.

Тема 26. Організація складського і тарного господарства

Основні терміни: склад, товарна група, товарне сусідство, тара, норми списання, усушка, утруска.

Вивчення теми треба розпочати з ознайомлення з основними функціями складського і тарного господарства. Далі слід розглянути види складських приміщень для збереження продовольчих товарів, матеріально-технічних засобів; складові тарного господарства та операції з обороту тари. При цьому доцільно засвоїти характеристику тари та етапи її прийому та списання.

Інформаційні джерела: 24, 25, 35,43, 44, 47, 48.

Питання для самостійного вивчення

1. Охарактеризуйте групу приміщень складської групи.
2. Які Ви знаєте основні функції складського господарства?
3. Які функції виконує складське господарство у підприємствах готельного господарства?
4. Охарактеризуйте види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.
5. Охарактеризуйте види складських приміщень за температурним режимом.
6. Дайте характеристику видам складських приміщень для збереження матеріально-технічних засобів.
7. Перелічіть функції експедиторської.
8. Опишіть склад тарного господарства.
9. Дайте характеристику основним видам тари.
10. Який існує порядок прийому тари?
11. Що таке тарооборот, які існують операції з обороту тари?

Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств

Основні терміни: вантажний транспорт, пасажирський транспорт, ремонт, метрологія, санітарія, дезінфекція, дератизація, дезінсекція.

Вивчення цієї теми слід почати із засвоєння основних видів транспортних засобів, вимог до них та організаційної структури транспортного відділу. Наступним етапом є ознайомлення з організацією та функціями енергетичного господарства.

Важливим аспектом у вивченні теми є ознайомлення зі складом матеріально-технічної бази підприємств готельного господарства. Для забезпечення ремонтних робіт у приміщеннях готельного господарства передбачаються відповідні приміщення – майстерні. Студентам треба засвоїти види й терміни ремонтних робіт.

Потрібно вивчити організацію, склад, основні завдання й функції метрологічної та санітарної служб у підприємствах готельного господарства.

Інформаційні джерела: 24, 25, 35,43, 44, 47, 48.

Питання для самостійного вивчення

1. Охарактеризуйте види транспорту, що використовується підприємством готельного господарства.
2. Якими є особливості організації роботи транспортного господарства в готельних підприємствах?
3. Які вимоги висуваються до транспорту, який використовується підприємствами готельного господарства?
4. Які приміщення входять до енергетичного господарства готельного підприємства?
5. Які функції виконує енергетичне господарство?
6. Що відноситься до матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства?
7. Які види ремонтів виконуються в підприємствах готельного господарства?
8. Для чого в підприємствах готельного господарства організовується метрологічна служба, які її основні завдання і функції?
9. В чому полягає специфіка організації санітарної служби в підприємствах готельного господарства?
10. Що таке:
 - дезінфекція;
 - дезінсекція;
 - дератизація?

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

Основні терміни: водопостачання, комунікаційна мережа, каналізаційна система, система опалення, бойлерна, вентиляція, ліфтове господарство, мережа зв'язку.

Особливої уваги потребує питання щодо ознайомлення з характеристиками систем водопостачання, опалення, вентиляції, каналізаційної мережі, ліфтового господарства та засобів внутрішнього зв'язку в підприємствах готельного господарства.

Тема вимагає ознайомлення зі шляхами економії водних, теплових ресурсів та розробки ефективних програм з їх впровадження у засобах розміщення.

Інформаційні джерела: 22,23,24,34.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте характеристику системам холодного і гарячого водопостачання у підприємствах готельного господарства та їх технічної експлуатації.

2. Дайте характеристику системі каналізації у підприємствах готельного господарства

3. Які існують правила користування каналізаційними комунікаціями у підприємствах готельного господарства?

4. У чому полягають особливості організації опалення у підприємствах готельного господарства?

5. Які є шляхи економії тепла у підприємствах готельного господарства?

6. Охарактеризуйте систему вентиляції у підприємствах готельного господарства.

7. Яким є склад ліфтового господарства у підприємствах готельного господарства та його експлуатація?

8. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві та їх характеристика.

Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства

Основні терміни: праця, професійно-кваліфікаційна структура персоналу, форми організації праці.

Важливою особливістю готельних послуг, що відрізняє їх насамперед від послуг промисловості, є широка участь людей у виробничому процесі.

Широке залучення людського фактора вимагає опанування знань щодо особливості організації праці у підприємствах готельного господарства та ознайомлення з професійно-кваліфікаційною

структурою персоналу. Наступним етапом є вивчення форм організації праці на підприємствах готельного господарства.

Інформаційні джерела: 19,23,24,29,33,35,39,46,51.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте визначення праці як соціальному поняттю.
2. Які Ви знаєте особливості організації праці в готельному господарстві?
3. Виділіть та дайте характеристику основним групам працівників підприємства готельного господарства.
4. Дайте характеристику основним формам організації праці у підприємствах готельного господарства:
 - індивідуальна;
 - бригадна;
 - бригадний підряд;
 - орендний підряд;
 - сімейний підряд;
 - вахтовий метод.

Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

Основні терміни: робочий час, нормований робочий час, ненормований робочий час, понаднормові, режим праці, час роботи, час відпочинку, фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж.

Вивчення теми треба розпочати з ознайомлення із поняттям та видами робочого часу. Далі слід розглянути види відхилень від нормальної тривалості робочого часу та особливості режиму праці у підрозділах підприємств готельного господарства. Слід зосередити увагу на вивченні режиму праці:

- адміністрації та менеджерів вищої ланки;
- обслуговуючого персоналу;
- спеціалістів;
- технічного персоналу.

При цьому слід засвоїти методи виміру затрат робочого часу у підприємствах готельного господарства:

- фотографія робочого часу;
- хронометраж;
- фотохронометраж.

Наступним етапом має бути ознайомлення з правилами складання карт фотографії робочого часу, результатом яких є баланс його затрат.

Інформаційні джерела: 10,12,13,18,19,32,38,39,43,44,49, 58.

Питання для самостійного вивчення

1. Дайте визначення поняттю «робочий час».
2. Дайте характеристику основним видам робочого часу:
 - нормальної тривалості;
 - скорочений;
 - нормований;
 - ненормований.
3. Які існують відхилення від нормального робочого часу в підприємствах готельного господарства?
4. Які особливості режиму праці спостерігаються у підрозділах підприємства готельного господарства?
5. Відобразіть схематично структуру робочого часу:
6. Дайте характеристику видам затрат робочого часу.
7. Охарактеризуйте методи виміру затрат робочого часу.
8. Дайте характеристику балансу робочого часу.

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

Основні терміни: раціональна організація праці, наукова організація праці (НОП), нормування праці, норма часу, норма виробітки, норма обслуговування, норма чисельності, принципи нормування праці.

Під час вивчення цієї теми студенти повинні зрозуміти роль ефективного використання праці людини у процесі виробництва та надання готельних послуг.

Важливий аспект вивчення теми полягає в ознайомленні з основними напрямками наукової організації праці, системою впровадження раціональних форм організації праці у підприємствах готельного господарства.

Слід ознайомитись з положеннями та сутністю понять:

- нормування праці;
- норма часу;
- норма виробітку;
- норма обслуговування;
- норма чисельності.

Далі слід розглянути види норм праці та принципів нормування.

На особливу увагу під час вивчення теми заслуговують питання щодо методів встановлення даних норм для різних категорій працівників у засобах розміщення. Студентам доцільно ознайомитися з матеріалами щодо встановлення нормативів праці у відомих готельних ланцюгах.

Інформаційні джерела: 10,12,13,18,19,32,38,39,43,49,58.

Питання для самостійного вивчення

1. У чому полягає сутність раціональної організації праці?
2. Дайте визначення наукової організації праці (НОП).
3. Дайте характеристику основним напрямкам наукової організації праці.
4. Які завдання постають перед НОП?
5. Розкрийте зміст основних шляхів упровадження раціональних форм організації праці у підприємствах готельного господарства.
6. Опишіть організацію впровадження НОП у підприємствах готельного господарства.
7. У чому полягає сутність нормування праці у підприємствах готельного господарства?
8. Дайте визначення основних понять, що фігурують у системі нормування праці:
 - нормування робочого часу;

- норма часу;
- норма виробітку;
- норма обслуговування;
- норма чисельного.

9. Які існують методи встановлення норм праці, у чому полягає їх зміст?

10. За якими принципами нормується праця у підприємствах готельного господарства?

ПЛАН ЛЕКЦІЙ

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. Рекомендовані інформаційні джерела: 20, 21, 22, 29, 33, 36, 46, 49, 51, 52, 54.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

1. Готельне господарство стародавньої Русі.
 2. Сучасний стан готельного господарства України.
 3. Розвиток готельного господарства в столиці України.
- Рекомендовані інформаційні джерела: 20, 21, 22, 29, 33, 36, 46, 49, 51, 52, 54.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства

1. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг.
2. Галузеве законодавство.

3. Стандартизація готельної індустрії.

Рекомендовані інформаційні джерела: 20, 22, 29, 36, 46, 49, 52, 54.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

1. Основи діяльності готельного господарства.

2. Характеристика основних факторів, що впливають на типізацію готельного господарства.

3. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.

Рекомендовані інформаційні джерела: 18, 19, 20, 21, 29, 36, 52.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

1. Характеристика транзитних готельних господарств і готелів для постійного місця проживання.

2. Ділові готельні господарства.

Рекомендовані інформаційні джерела: 18, 19, 20, 21, 29, 36, 52.

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

1. Характеристика туристично-екскурсійних готельних господарств.

2. Туристично-спортивні готелі.

3. Готельні господарства для сімейного відпочинку.

4. Спеціалізовані туристичні готельні господарства

Рекомендовані інформаційні джерела: 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".

Рекомендовані інформаційні джерела: 17,22,23,24,35,36,43,44,47,48

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

1. Національні класифікації готельних господарств.
2. Характеристика основних вимог до класифікації готельних господарств.
3. Характеристика додаткових послуг готельних господарств.
Рекомендовані інформаційні джерела: 22, 23,24,35.

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.
Рекомендовані інформаційні джерела: 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 18, 24, 25, 30, 26, 47, 54.

Змістовий модуль 2

Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

1. Основні блоки приміщень підприємств готельного господарства.
2. Характеристика основних і допоміжних блоків приміщень.

Рекомендовані інформаційні джерела: 33,34,35,44,22,23.

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.

Рекомендовані інформаційні джерела: 11, 12, 14, 15, 18, 24, 25, 30, 26, 47, 54.

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-рекреаційного обслуговування.

Рекомендовані інформаційні джерела: 11, 12, 14, 15, 20, 24, 25, 30, 26, 48, 56.

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.

Рекомендовані інформаційні джерела: 11, 14, 15, 18, 24, 25, 30, 26, 47, 52.

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

Рекомендовані інформаційні джерела: 11, 12, 14, 15, 24, 25, 30, 26, 47, 52.

Тема 15. Кольори в інтер'єрі

1. Колір, як активний засіб архітектури інтер'єру.
2. Колірне вирішення інтер'єру готелів.

3. Вплив кольорів на психологічний стан людини.

Рекомендовані інформаційні джерела: 22,23,24,30,32,34,35,45.

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

1. Технологія прибирання території готельного господарства.

2. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.

Рекомендовані інформаційні джерела: 11, 24, 30, 36, 45, 47, 48, 51, 53, 54, 56.

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

1. Види прибиральних робіт у номері та технологія їх виконання.

2. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях загального користування.

3. Предмети гостинності одноразового користування в номері.

4. Організація роботи з утримання білизни номерного фонду.

5. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються у проведенні прибиральних робіт.

Рекомендовані інформаційні джерела: 11, 24, 30, 36, 45, 47, 48, 51, 53, 54, 56.

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.

Рекомендовані інформаційні джерела: 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

Рекомендовані інформаційні джерела: 10, 12, 24, 25, 26, 35, 47, 54, 56.

Змістовий модуль 3

Організація обслуговування в готельному господарстві

Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування

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.

Рекомендовані інформаційні джерела: 31,35,40,42

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

1. Організаційно-функціональна структура обслуговування клієнтів готелю службою номерного фонду.
2. Організація побутового обслуговування.

Рекомендовані інформаційні джерела: 11, 13, 14, 15, 18, 36, 46, 49, 52, 56. 16

Тема 22. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства

1. Організація надання основних послуг у готелі
2. Організація надання додаткових послуг

Рекомендовані інформаційні джерела: 10, 12, 24, 36, 46, 49, 51, 53, 56.

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства

1. Автоматизація процесу управління підприємствами готельного господарства.

2. Використання комплексних систем централізації та управління готелями.

3. Інформаційні потоки в системі управління готелем.
Рекомендовані інформаційні джерела: 35,36,41,42

Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві.
Основні принципи спілкування.

2. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей в процесі спілкування.

3. Основні вимоги до працівників готельного господарства.

Рекомендовані інформаційні джерела: 8, 9, 10, 11, 18, 22, 23, 36, 44, 48, 50.

Змістовий модуль 4

Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення

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

1. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

2. Основні джерела постачання продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів у сучасних умовах.

3. Система організації продовольчого постачання.

Рекомендовані інформаційні джерела: 12, 21, 33, 38, 52.

Тема 26. Організація складського і тарного господарства

1. Організація складського господарства

2. Організація і управління постачанням продовольчими засобами.

3. Класифікація тари та її характеристика.

Рекомендовані інформаційні джерела: 12, 21, 33, 38, 52.

Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств

1. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування

2. Організація енергетичного господарства підприємств.

3. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.

Рекомендовані інформаційні джерела: 12, 20, 24, 32, 38, 51, 53.

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

1. Система холодного і гарячого водопостачання, їх технічна експлуатація.

2. Система каналізації і вимоги до користування нею.

3. Система опалення. Шляхи економії тепла.

Рекомендовані інформаційні джерела: 12, 21, 24, 33, 39, 50, 53.

Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства

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.

Рекомендовані інформаційні джерела: 10, 12, 13, 18, 33, 39, 44, 45, 50, 56.

Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

1. Робочий час. Поняття і види.

2. Відхилення від нормального робочого часу.

3. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства.

4. Методи вивчення витрат робочого часу.

5. Характеристика основних етапів витрат робочого часу.

6. Визначення фактичних витрат робочого часу

Рекомендовані інформаційні джерела: 10, 12, 13, 18, 33, 39, 44, 45, 50, 56.

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.

ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Для набуття навичок застосування теоретичних знань у практичній діяльності майбутніх працівників готельної індустрії проводяться практичні заняття з курсу «Організація готельного господарства» проводяться з метою.

Форма проведення практичних занять – виконання індивідуальних творчих завдань, написання самостійних робіт, проведення презентацій. Обов'язковим елементом кожного практичного заняття є проведення експрес-контролю теоретичних знань студентів з відповідної теми за допомогою карток індивідуального усного опитування або тестів.

Змістовий модуль 1

Історичні передумови розвитку готельного господарства, типізація і класифікація засобів розміщення

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.
- Виконання навчального завдання

Практичне заняття 2. Історія розвитку готельного господарства України

1. Готельне господарство стародавньої Русі.
 2. Сучасний стан готельного господарства України.
 3. Розвиток готельного господарства в столиці України.
- Виконання навчального завдання

-

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.

Практичне заняття 4. Основні підходи до типізації готельних підприємств

1. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
 2. Готельні підприємства ділового призначення.
- Виконання навчального завдання

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

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".

Виконання навчального завдання

Практичне заняття 7. Класифікація підприємств готельного господарства у світі

1. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.

2. Національні класифікації готельних господарств.

3. Характеристика основних вимог до класифікації готельних господарств.

4. Характеристика додаткових послуг готельних господарств.

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.

Змістовий модуль 2

Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві

Практичне заняття 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

1. Основні блоки приміщень підприємств готельного господарства.

2. Характеристика приймально-допоміжних приміщень

3. Характеристика підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення.

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.

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.

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.

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

Практичне заняття 14. Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві

1. Технологія прибирання території готельного господарства.
2. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
3. Технологія прибирання приміщень загального користування.
4. Норми витрат господарчих матеріалів, білизни, предметів гостинності для номерів різної категорії.

5. Механізми, інвентар і матеріали, що використовуються для проведення прибиральних робіт.

Вирішення розрахунково-аналітичних задач та ситуаційних завдань

Практичне заняття 15. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

1. Технологія прибирання номерного фонду підприємств готельного господарства.

2. Види прибиральних робіт у номері.

3. Предмети гостинності одноразового користування в номері.

4. Організація роботи з утримання білизни номерного фонду.

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.

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.

Змістовий модуль 3

Організація обслуговування в готельному господарстві

Практичне заняття 18. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування

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.

Виконання навчального завдання

Практичне заняття 19. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування

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.

Вирішення ситуаційних завдань

Практичне заняття 20. Документація в роботі служби прийому, розміщення та обслуговування

1. Основні види документації СПіР.
2. Сутність технологічних операцій СПіР.

Виконання навчального завдання

Вирішення розрахунково-аналітичних задач та ситуаційних завдань

Практичне заняття 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

1. Організаційно-функціональна структура обслуговування клієнтів готелю службою номерного фонду.
2. Організація побутового обслуговування.

Вирішення ситуаційних завдань

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»
Вирішення ситуаційних завдань

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 підприємствах готельного господарства

1. Організація надання додаткових послуг в залежності від категорії готельного підприємства.
2. Світовий досвід надання додаткових послуг.
Виконання навчального завдання

Практичне заняття 25. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства

1. Процес управління підприємствами готельного господарства.
2. Автоматизація процесу управління підприємствами готельного господарства.
Вирішення ситуаційних завдань

Практичне заняття 26. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства

1. Використання комплексних систем централізації та управління готелями.
2. Інформаційні потоки в системі управління готелем.
Виконання навчального завдання

Практичне заняття 27. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування.
2. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей в процесі спілкування.
3. Основні вимоги до працівників готельного господарства.

Практичне заняття 28. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування.
 2. Естетика готельного виробництва.
 3. Культура поведінки працівників готельного господарства.
- Вирішення ситуаційних завдань

Змістовий модуль 4

Організація обслуговуючих господарств та організація праці в засобах розміщення

Практичне заняття 29. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

1. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві
 2. Основні джерела постачання продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів у сучасних умовах.
 3. Система організації продовольчого постачання.
- Розв'язання розрахунково-аналітичних задач та вирішення ситуаційних завдань.

Практичне заняття 30. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

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.

Розв'язання розрахунково-аналітичних задач та вирішення ситуаційних завдань.

Практичне заняття 31. Організація складського і тарного господарства

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.

Практичне заняття 32. Організація складського і тарного господарства

1. Організація і управління постачанням продовольчими засобами.
 2. Класифікація тари та її характеристика.
- Вирішення аналітично-розрахункових та ситуаційних завдань.

Практичне заняття 33. Організація роботи обслуговуючих господарств

1. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування
2. Організація енергетичного господарства підприємств.
3. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.

Практичне заняття 34. Організація роботи обслуговуючих господарств

1. Організація метрологічної служби.
2. Організація санітарної служби в готельному господарстві

Практичне заняття 35. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

1. Система холодного і гарячого водопостачання, їх технічна експлуатація.
2. Система каналізації і вимоги до користування нею.
3. Система опалення. Шляхи економії тепла.

Практичне заняття 36. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

1. Система вентиляції.
2. Ліфтове господарство і його експлуатація.
3. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві.

Практичне заняття 37. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства

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. Вирішення розрахунково-аналітичних завдань.

Практичне заняття 38. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

1. Робочий час. Поняття і види.
2. Організація робочого часу працівників
3. Відхилення від нормального робочого часу.
4. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Вирішення розрахунково-аналітичних завдань

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.

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.

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Однією із форм індивідуальної творчої роботи студентів є написання та захист реферату. Кожний студент протягом семестру згідно із затвердженим графіком і тематикою (додаток А) повинен підготувати і захистити реферат.

Мета написання реферату полягає в тому, щоб навчити студентів пов'язувати теорію із практикою, користуватися літературою, статистичними даними, а також популярно викладати складні питання.

Робота студента над рефератом складається із наступних етапів:

- вибір теми на основі тематики;
- накопичення інформаційного матеріалу;
- підготовка та написання реферату;
- захист реферату.

Студенти представляють реферат у зброшурованому вигляді у твердій обкладинці на кафедрі протягом семестру.

Реферат повинен мати наступну структуру:

- план;
- короткий вступ;
- виклад основного змісту теми;
- висновки;
- список використаної літератури.

План – це логічна основа реферату, від правильного його складання залежить структура, зміст, логічний зв'язок частин реферату.

Розробка плану обраної теми розпочинається з ознайомлення з відповідної літературою, на основі якої студент складає попередній план з двох-трьох питань. Доцільно попередньо складений студентом

план реферату узгодити на консультації із викладачем, який веде лабораторні заняття. План не слід занадто деталізувати. В ньому даються основні, центральні питання теми у логічній послідовності.

Маючи попередній план, студент повинен звернутися до бібліографії. Суттєву допомогу в ознайомленні із бібліографією студенту можуть надати бібліотечні каталоги, довідкова Інформаційні джерела, наукова та періодична Інформаційні джерела.

Основному тексту в рефераті передуює вступ. У ньому необхідно показати значення, актуальність проблеми, яка розглядається в рефераті, обґрунтувати причини вибору теми. Крім того, необхідно відзначити, у працях яких вітчизняних та зарубіжних вчених розглядається дана проблема, сформулювати основну мету, яка ставиться в рефераті.

В основній частині роботи увагу слід приділити глибокому теоретичному розкриттю як теми в цілому, так і окремих її питань, правильно ув'язати теоретичні положення із практикою, конкретним фактичним та цифровим матеріалом. Виклад матеріалу повинен здійснюватися строго у відповідності із складеним планом.

Виклад основних питань завершується короткими висновками, де узагальнюються найважливіші положення, які були розглянуті в рефераті, причому у такій формі, щоб прочитавши їх можна було одержати уявлення про зміст реферату.

Реферат повинен бути написаний грамотно, без помилок, повторів, скорочень.

Важливе значення має правильне оформлення реферату. На титульному аркуші необхідно вказати назву вищого навчального закладу, факультету, тему реферату, групу, своє прізвище та ініціали, прізвище керівника. На наступному аркуші наводиться план реферату із наведенням сторінок відповідних розділів.

Наведені у тексті цитати зі спеціальної або нормативної літератури повинні відповідати посиланням на джерела, з яких вони взяті та оформлені таким чином [1, с. 15], де 1 – номер джерела за списком використаної літератури, 15 – номер сторінки. Текст реферату повинен бути набраний на комп'ютері з одного боку аркушу формату А4, шрифт Times New Roman, розмір 14, поля: верхнє та нижнє – 20 мм, ліве – 30 мм, праве – 10 мм. Сторінки повинні бути

пронумеровані у правому верхньому куті. Обсяг реферату 10-15 сторінок через 1,5 інтервали.

У кінці реферату наводиться список використаної літератури (5-7 джерел), розташованої в алфавітному порядку за прізвищем автора, з наведенням назви праці (статті), видавництва, року видання та загальної кількості сторінок по кожному літературному джерелу

Орієнтовна тематика рефератів

1. Готельне господарство світових регіонів (Африка, Америка, Східна Азія, район Тихого океану, Європа, Близький Схід).
2. Сучасний стан готельного господарства України.
3. Характеристика основних типів готелів у світовій практиці.
4. Закордонний досвід типізації готелів.
5. Характеристика основних вимог до готелів.
6. Строк перебування як фактор впливу на тип готелю.
7. Особливості організації ділових готельних господарств.
8. Особливості організації транзитних готельних господарств.
9. Особливості організації сімейних готельних господарств.
10. Особливості організації курортних готельних господарств.
11. Особливості організації туристично-екскурсійних готельних господарств.
12. Особливості організації спеціалізованих туристичних готельних господарств.
13. Особливості організації туристично-спортивних готельних господарств.
14. Особливості організації засобів розміщення для масового туризму.
15. Французька система класифікації готельних господарств.
16. Основні вимоги до класифікації готельних господарств.
17. Комфортність – якісна характеристика номеру.
18. Характеристика єдиних вимог до всіх типів готельних господарств.
19. Основні умови і порядок атестації готельних господарств в Україні.
20. Особливості організації приміщень житлової групи в готелях різних типів.

21. Основні вимоги до організації номерного фонду готельних господарств різної категорійності.
22. Організація приміщення складської групи готельного господарства великої місткості.
23. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства.
24. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення в готельних господарствах.
25. Організація зон відпочинку для мешканців готельного господарства.
26. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування в готельному господарстві.
27. Контроль якості й утримання номерного фонду готельного господарства.
28. Поняття обслуговування як діяльності виконавця у безпосередньому контакті зі споживачем послуг.
29. Різноманітні послуги, що надаються в готельному господарстві.
30. Закордонний досвід організації додаткових послуг у готельному господарстві.
31. Соціально-культурні послуги в готельному господарстві.
32. Організація служби обслуговування в п'яти- і чотиризіркових готелях.
33. Організація надання безкоштовних основних послуг у готельному господарстві.
34. Організація побутових послуг при готелі і способи їх розширення.
35. Організація авіатранспортного обслуговування туристів.
36. Договірні взаємовідносини між готельним господарством і автотранспортним підприємством з обслуговування туристів.
37. Телефонний сервіс і його значення.
38. Автоматизація процесу прийому і розміщення в готелях.
39. Значення автоматизації технологічних процесів у готельному господарстві.
40. Закордонний досвід бронювання і резервування місць у готелях.
41. Психологія обслуговування в готельному господарстві.
42. Естетика готельного господарства.
43. Культура поведінки працівників готелю.

44. Особливості матеріально-технічного постачання в сучасних умовах.
45. Особливості укладання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності.
46. Складське господарство і його функціональне призначення.
47. Умови збереження матеріальних цінностей у готельному господарстві.
48. Організація праці складських приміщень у готельному господарстві.
49. Характеристика транспортних засобів, що використовуються в готельному господарстві.
50. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.
51. Організація праці з нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів.
52. Організація метрологічної служби в готельному господарстві.
53. Основні вимоги до санітарного стану приміщень і навколишньої території готельного господарства.
54. Облік витрат води і шляхи її економії в готельному господарстві.
55. Основні вимоги до користування внутрішнім каналізаційним обладнанням.
56. Організація регулювання системи опалення і способи економії тепла.
57. Характеристика системи вентиляції в готельному господарстві.
58. Організація внутрішнього зв'язку в готельних господарствах в сучасних умовах.
59. Організація праці диспетчерських служб у готельному господарстві.
60. Тип меблів і їх розміщення в номерах готельного господарства.
61. Інтер'єр вестибюльної групи приміщень.
62. Інтер'єр віталень, холів.
63. Психофізичний вплив кольору на людину.
64. Кольорове рішення приміщень житлової групи в готельних господарствах.
65. Озеленення приміщень готельного господарства.
66. Декоративно-монументальний розпис в інтер'єрі.
67. Декоративно-монументальні вітражі в інтер'єрі.

68. Скульптура в інтер'єрі.
69. Декоративні тканини в інтер'єрі.
70. Скорочення тривалості робочого часу працівників готельного господарства.
71. Відхилення від нормального робочого часу в готельному господарстві.
72. Особливості організації праці в готельному господарстві.
73. Норми праці в готельному господарстві.
74. Естетика праці.
75. Творча активність персоналу і її вплив на результати праці.
76. Раціоналізація і винаходи.
77. Особливості нормування праці в готельному господарстві.
78. Порядок проведення фотографії робочого часу і її аналіз.
79. Організація нормування праці у готельному господарстві.
80. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності.

ПОРЯДОК І КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Поточне оцінювання знань студентів

Оцінка знань студентів проводиться за 100-бальною шкалою, що складається з балів за роботу протягом семестру.

Навчальний процес із курсу “Організація готельного господарства” за кредитно-модульною системою здійснюється у формі поточного усного опитування, письмового контрольного опитування, тестового контролю знань теоретичних положень, практичних робіт і модульного контролю.

Основна мета поточного контролю знань – це постійна перевірка рівня підготовленості студентів. Вона здійснюється на заняттях протягом семестру в межах навчального модуля.

Форми проведення поточного контролю

Усне опитування – постійна перевірка рівня підготовленості студентів до практичних занять. Питання для підготовки до опитування наведені у даному підручнику до кожної теми.

Письмове контрольне бліц-опитування – постійна швидка перевірка рівня знань теоретичних положень даної теми практичного заняття проводиться за допомогою тестів.

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. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.
6. Готельне господарство стародавньої Русі.
7. Сучасний стан готельного господарства України.
8. Розвиток готельного господарства в столиці України.
9. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг.

10. Галузеве законодавство.
11. Стандартизація готельної індустрії.
12. Основи діяльності готельного господарства.
13. Характеристика основних факторів, що впливають на типізацію готельного господарства.
14. Характеристика транзитних готельних господарств і готелів для постійного місця проживання.
15. Ділові готельні господарства.
16. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
17. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.
18. Індустрія гостинності, як сфера підприємницької діяльності.
19. Характеристика транзитних готельних господарств.
20. Характеристика туристично-екскурсійних та туристично-спортивних готельних господарств.
21. Курортні готельні господарства
22. Сімейні готельні господарства.
23. Спеціалізовані туристичні готельні господарства
24. Основні вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
25. Характеристика підприємств готельного господарства, що належать до типу "лікувально-оздоровчі".
26. Національні класифікації готельних господарств.
27. Характеристика основних вимог до класифікації готельних господарств.
28. Характеристика додаткових послуг готельних господарств.
29. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
30. Загальні вимоги до всіх готельних господарств.
31. Мінімальні вимоги до «*****», «****», «***», «**», «*»-зіркових готельних господарств.
32. Порядок атестації готельних господарств.
33. 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.

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни в 5 семестрі складається з суми балів за результатами поточного контролю знань, модульного контролю; в 6 семестрі - з суми балів за результатами поточного контролю знань, модульного контролю, екзамену.

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	
60-63	E	задовільно
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.

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Агроготель (agrohôtel) — засіб розміщення готельного типу розташований у сільській місцевості і призначений для надання туристам послуг для відпочинку, оздоровлення, забезпечує умови для сільськогосподарської діяльності під час відпочинку.

Апарт-готель , апартаменти - готелі, що складаються з житлових приміщень квартирного типу, ціна яких не залежить від кількості гостей, а визначається терміном перебування, включають місця для приготування їжі.

Апгрейд - надання послуги розміщення (номера) з підвищенням категорії без стягнення з туриста додаткової плати.

Басбі – у світовій практиці це - молодший службовець ресторану, бару (розлив води, прибирання столів, попільничок і т. д.).

Беллмен - у світовій практиці це - службовець готелю, який підносить багаж і виконує доручення гостей.

Ботель — стаціонарний заклад розміщення туристів цілорічного використання, розташований на березі у початковому або кінцевому пункті водного туристського маршруту, у приміській відпочинковій зоні на відстані 150–200 км один від одного.

Ботокемпінг — сезонного функціонування (літом) стаціонарні підприємства для обслуговування туристів, які переміщуються водним туристським маршрутом.

Бранч - прийом їжі за часом після сніданку, але до обіду, який замінює і сніданок, і обід.

Бронювання - попереднє закріплення за певним туристом місць в готелях або на транспортних засобах, квитків в культурно-видовищні установи на певну дату.

Бунгало - окрема будівля, використовувана для розміщення туристів, часто пропонується в тропічних і південних країнах.

Бутіки-готелі - елітні міні-готелі, що поєднують високий рівень комфортності з оригінальними інтер'єрами і домашньою атмосферою.

Бюро обслуговування - бюро у готелі, здійснює різноманітний інформаційний сервіс, валютно-фінансові операції, забезпечення його транспортними квитками і квитками для відвідування культурно-видовищних заходів, організацію медичної допомоги.

Бізнес-готель - готель, що спеціалізується на обслуговуванні ділових людей і підприємців, пропонує їм максимальні зручності для професійної діяльності: для проведення семінарів, переговорів і т.д. Бізнес-готелі мають в своєму розпорядженні бізнес-центри, конференц-зали, банкетні зали, оздоровчі клуби, тенісні корти, сауну і спортивні майданчики.

Вид з вікна готелю:

1) **Sea View** - номер з видом на море. Вид буває як прямий, так і боковий, коли будівля стоїть до моря торцем, і побачити воду можна, тільки визирнувши з вікна вбік або вийшовши на балкон.

2) **Garden View** - номер з видом на сад.

3) **Pool View** - номер з видом на басейн.

Вілла - окремих будиночок на 3-6 кімнат, одnorівневий або дворівневий, з великою вітальною, кількома спальнями та санвузлами. Басейн може бути як індивідуальним, так і 1 на кілька вілл.

Все включено (all inclusive) - система обслуговування в готелях, при якій харчування, напої (найчастіше місцевого виробництва) і окремі види послуг не вимагають додаткової оплати. Різновидом даної системи обслуговування є система *max inclusive*, коли перелік додаткових послуг може бути істотно розширений і включати безкоштовне користування сауною, перукарнею, заняття різними видами спорту і т.д.

Гарантоване бронювання - вид 'прямого' бронювання, при якому засіб розміщення надає клієнту номер до розрахункової години дня, наступного за днем запланованого заїзду. При цьому застосування штрафних санкцій залежить від форми оплати замовлення. У випадку пізньої ануляції поїздки або не заїзду розмір штрафних санкцій, як правило, становить вартість одного дня перебування (ночівлі).

Гостинність — це комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства.

Готель - підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

Готель — це засіб розміщення, що надає особам, які перебувають поза місцем постійного проживання комплекс послуг, головними серед яких є послуги розміщення та харчування.

Готелі-люкс (англ. suite) — спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства, що пропонують незначний перелік послуг для клієнтів з особливими вимогами щодо комфорту — бізнесменів, високооплачуваних діячів культури, науки, мистецтва, високопосадових державних чиновників, спортсменів та ін.

Готелі для ділових туристів, бізнес-готелі (business-hotel) — спеціалізовані фешенебельні готелі, що пропонують широкий обсяг послуг, зорієнтовані насамперед на обслуговування бізнесменів, працівників у сфері фінансів, державних чиновників, діячів культури, мистецтва, інших професіоналів —учасників ділових, наукових зустрічей.

Готельна послуга - дії підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

Готельне господарство — сукупність готельних підприємств різних типів, що здійснюють приймання і надання послуг з розміщення, харчування, додаткових і суміжних послуг.

Готельні комплекси — складне поєднання в межах невеликої території підприємств гостинності значної місткості (понад 1000 місць) об'єднаних спільною виробничою інфраструктурою з метою виконання спільного функціонального завдання — надання послуг з розміщення та супутніх послуг.

Додаткові послуги - перелік і обсяг послуг, що перевищують обсяг і перелік придбаних основних послуг, і оплачуваних туристами додатково, в місці споживання даних послуг.

Кімнатний лист - лист з прізвищами, що використовується в готелі для предреєстрації груп, а також для організації вечорів відпочинку.

Кімнатний сервіс - наявність в готелі послуг з доставки в номер їжі, напоїв, кореспонденції.

Комплексне обслуговування - стандартний набір туристичних послуг, що зазвичай включає в себе зустріч і проводи, розміщення в готелі, харчування та екскурсійне обслуговування.

Континентальний сніданок - легкий сніданок, що складається з кави або чаю, соку, булочки, масла і джему.

Курортні готелі (spa-hotel) — засоби розміщення, що спеціалізуються на прийомі і обслуговуванні туристів, які прибули з метою відпочинку, оздоровлення на тривалий період.

Кейтерінг-надання харчування та напоїв поза приміщенням кафе чи ресторану засобу розміщення.

Кемпер - турист, що подорожує на автотранспорті та користується кемпінгом.

Кемпінг - табір для автотуристів, обладнаний наметами або іншими легкими спорудами літнього типу (наприклад, бунгало), автомобільної стоянкою, системою водопостачання та каналізації і мають засоби для приготування їжі.

Лінії розташування готелів - територіальний розподіл готелів по мірі їх віддалення від берегової лінії. Розташування готелю на першій лінії означає, що між пляжем і готелем немає інших будов. Але може бути дорога.

Міні-бар - маленький холодильник в номері з алкогольними та безалкогольними напоями; зазвичай сплачується окремо

Міні-готель - готель, номерний фонд якого не перевищує 30 номерів. Може розташовуватися в житловому будинку. Міні-готелі не проходять класифікацію і не мають «зірок», хоча існує умовний поділ в цьому готельному сегменті.

Мотель - готель для автотуристів, розташований на автостраді, як правило, устаткований гаражем, станцією технічного обслуговування, автозаправною станцією та іншими службами, що потрібні автотуристам.

Мобільний готель – житлове пересувне приміщення у вигляді збірного будинку, яке транспортується за допомогою спеціальних засобів на підготовлений майданчик.

Молодіжний готель, хостел (youth hostel) — заклад розміщення готельного типу, розрахований на осіб студентського та учнівського віку, які подорожують, перебувають на навчанні, роботі, з мінімальними послугами.

Негарантоване бронювання - вид 'прямого' бронювання, при якому засіб розміщення надає клієнту номер в день заїзду до 18.00, після чого бронь анулюється без застосування штрафних санкцій.

Номерний фонд - загальна кількість номерів у готельному підприємстві.

Напівпансіон - вид харчування у готелі, при якому сніданок и вечеря або сніданок и обід включені у вартість проживання.

Основні послуги — це обсяг послуг готелю (проживання, харчування), які включені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно укладеного договору

Повний пансіон - вид харчування у готелі, при якому у вартість проживання входить трьох-або чотирьох-разове харчування.

Пансіон – невеликий приватний готель (на 5-10 номерів), в якому обслуговування гостей забезпечується власником або сім'єю, які переважно проживають в тій самій будівлі.

Рецепція - загальний зал або кімната у готелях для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових-портє для прийому і видачі ключів від номерів і виконання різного виду доручень гостей готелю.

Ротель — пересувний засіб розміщення представлений вагоном-трейлером (англ. trailer від trail — тягнути) з одно-, двомісними номерами — спальними відсіками, який як причіп рухається з автомобілем.

Стандарт обслуговування — це комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, що повинні гарантувати встановлений рівень якості всіх виробничих операцій.

Туризм - тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає

Туристські готелі (tourist hotel) — засоби розміщення розраховані для туристів, які зайняті активним відпочинком, приймають участь в екскурсійному, спортивно-оздоровчому туризмі.

Туристські бази — засоби розміщення готельного типу з сезонним режимом функціонування розраховані на обслуговування пізнавально-екскурсійних, спортивних і оздоровчих туристських маршрутів, відрізняються від готелів комфортом, розташуванням, місткістю, рівнем обслуговування.

Флайтелі — засоби розміщення готельного типу, розраховані на короткий термін перебування власників літаків.

Флотель — значних розмірів плаваючий готель розміщений на спеціально обладнаному судні для обслуговування туристів, які подорожують по воді.

Форс-мажор - обставина, настання якої не могло бути попереджено стороною, відповідальною за виконання зобов'язання, і що є причиною невиконання останнього.

Шведський стіл - вид самообслуговування в ресторанах, кафе, що вирізняється тим, що відвідувачі за єдину усереднену плату отримують будь-яку кількість страв за своїм бажанням серед запропонованих, раніше виставлених в залі.

СЛОВНИК СКОРОЧЕНЬ, ПРИЙНЯТИХ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Типи харчування в готелях

ОВ, RO	«тільки ліжко», без харчування;
ВВ	«ліжко і сніданок», у вартість мешкання включений сніданок у вигляді шведського столу.
НВ	напівпансіон, у вартість мешкання включений сніданок і вечеря (шведський стіл);
FB	повний пансіон, 3-разове харчування: сніданок, обід і вечеря (шведський стіл);

ALL (all inclusive)	харчування "все включено". Це сніданок обід і вечеря (шведський стіл). Протягом дня пропонуються напої (місцевого виробництва (алкогольні і безалкогольні) в необмеженій кількості плюс додаткове харчування (другий сніданок, полудень, легкі закуски, барбекю в барах готелю, морозиво на території, тощо), пропонуються окремі види послуг (у більшості готелів сауна й турецька лазня) що не вимагають додаткової оплати ;
UAL (ultra all inclusive)	«все включено – ультра» — сніданок, пізній сніданок, обід, полудень і вечеря (шведський стіл). Багатий вибір солодощів, десертів, закусок, вибір напоїв місцевого і імпортного виробництва.

Класифікація типів розміщення

MB (main building)	основна будівля
New Building	новий корпус
DBL SU , DBL SGL USE	розміщення 1 людини у двомісному номері, що використовується як одномісний
DBL+extra bed	тримісне розміщення (3-і місце, як правило, на додатковому ліжку);
CORNER	кутовий номер
Connected	суміщені номери, що мають двері-проходи з одного в

Rooms	іншій
Типи номерів	
SGL (SNGL)	одномісний номер
DBL	двомісний номер з одним великим двоспальним ліжком
TRP, TRPL	тримісний номер
Qdpl	чотиримісний номер
DBL+CHILD	розміщення двох дорослих і дитини (ліжко дитини - додаткове)
APT	апартаменти, двокімнатний номер з вітальною й спальнею, кімнатами й кухнею.
Suite	номер підвищеної комфортності, що складається з вітальні та спальні
Suite Executive	як правило, номер підвищеної комфортності з двома спальнями
Suite Mini	номер покращеної категорії (краще, ніж Superior)
Junior suite	номер підвищеної комфортності: зазвичай велика комфортабельна кімната з м'якими меблями з відгородженим спальним місцем,
Suite Senior	номер підвищеної комфортності, як правило,

	двокімнатний: вітальня і спальня
Studio	однокімнатний номер більше стандартного, з невеликою кухнею, суміщеною з кімнатою перегородкою
Family room	сімейний номер розміром більше стандартного (часто з двох кімнат)
BGL, bungalow	бунгало - окрема споруда, використовувана для розміщення туристів, часто пропонується в тропічних і південних країнах.
Cabana	споруда на пляжі (або біля басейну), що стоїть окремо від основної будівлі і іноді обладнана як спальня
EXB (extra bed)	додаткове ліжко
1 BDRM	апартаменти з однією спальнею
2 BDRM	апартаменти з двома спальнями
Honeymoon Room	номер для молодят
Superior, SUP	комната більшого розміру, чим стандартна
Superior/Main Building	кімната більшого розміру в головній будівлі
EXECUTIVE, DELUXE	номер категорії люкс

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНШИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України “Про туризм” в редакції від 18 листопада 2003 р. №1281-IV
2. Закон України "Про стандартизацію" від 17 травня 2001р. 2408-III
3. Закон України "Про підтвердження відповідності" від 17.05. 2001р.2406-III
4. Закон України “Про акредитацію органів з оцінки відповідності” від 17 травня 2001р. 2407-III
5. Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності” від 1 грудня 2005 року №3164-IV
6. Закон України "Про внесення змін до Декрету Кабінету Міністрів України "Про місцеві податки та збори" від 20 березня 2003 р. № 641-IV
7. Закон України “Про захист прав споживачів” від 1 грудня 2005 року №3161-IV
8. Постанова КМУ від 19 березня 2003р. №358 “Про внесення змін до переліків центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності і розроблення технічних регламентів”
9. Постанова КМУ від 17 серпня 2002р. №1136 "Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства"
10. Постанова КМУ від 29 квітня 2002р. №583 "Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки"
11. Постанова КМУ “Про затвердження Правил визначення вартості робіт з підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері від 11 квітня 2002року №485
12. Постанова КМУ “Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)” від 15 березня 2006 року №297
13. Розпорядження КМУ від 27 червня 2003р. №390-р) "Про затвердження заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму"
14. Національні стандарти:
- ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні Класифікація готелів"

- (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ “Система”, м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року) ;
- ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ “Система”, м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року);
 - ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення»;
 - ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація”
 - ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
15. Міждержавні стандарти:
- ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг",
 - ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования",
 - ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов",
 - 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".
16. Наказ Держспоживстандарту “Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов’язковій сертифікації в Україні” 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).
17. 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)

18. 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.
19. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство [Текст] ОБР : организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С.И. Байлик , 2008 – с.352
20. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство [Текст] : учебник / С.И. Байлик . - 2-е изд., перераб. и доп. - К. : Дакор , 2009. - 368 с.
21. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес : Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова . - М. : Вершина , 2005. - 176 с.
22. Бойко М.Г. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : Опорний конспект лекцій / уклад. М.Г. Бойко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2004. - 110 с.
23. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / Г.А. Бондаренко . - М. : Новое знание , 2006. - 365 с.
24. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Ю.Ф. Волков . - Ростов-на-Дону : Феникс , 2003. - 352 с.
25. Дорогунцов С.И. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник / за ред. С.І. Дорогунцов - К. : Ліра-К , 2005.
26. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
27. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216 с.
28. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебник / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 4-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2003. - 368 с. - (Экономическое образование
29. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие / А.Б. Косолапов ; Т.И. Елисеева . - М. : КноРус , 2007. - 200 с.
30. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник / И.Ю. Ляпина . - 2-е изд., стереотип . - М. : Изд. центр "Академия" , 2002. - 208 с.

31. Ляпина И.Ю. 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.
32. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : Менеджмент: Навч. посібник / Нечаюк Л.І.; Нечаюк Н.О.. - К.: Центр навчальної літератури , 2006. - 348 с. -
33. Мальська М.П. Готельна індустрія // Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. - К., 2004. - С.54-66.
34. Медлик С. Гостиничный бизнес : Учебник: Пер. с англ / С. Медлик ; Х. Инграм . - М. : ЮНИТИ-ДАНА , 2005. - 239 с.
35. Мусакин А.А. Малый отель [Текст] : с чего начать и как преуспеть / А.А. Мусакин . - СПб. : Питер , 2008. - 320 с.
36. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны / Г.А. Папирян. - М. : Экономика , 2000. - 207 с.
37. 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. -
38. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Текст] : навч. посібник / П.Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ , 2007. - 344 с.
39. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х.Й. - К. : Кондор , 2005. - 408 с.
40. Сенин В.С. Гостиничный бизнес [Текст] : классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В.С. Сенин ; А.В. Денисенко , 2007. - 144 с.
41. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : Учеб. пособие / Сорокина А.В.. - М. : ИНФРА-М , 2007. - 304 с.
42. Тарасенко І.І. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві: Опорний конспект лекцій / уклад. І.І. Тарасенко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2005. - 77 с.
43. Турковский Марек Маркетинг гостиничных услуг [Текст] : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский . - М. : Финансы и статистика , 2006. - 296 с.

44. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство : Учебник / под ред. А.Д. Чудновский . - М. : Ассоциация авторов и издателей "Тандем", Изд-во ЭКМОС , 2001. - 400 с.
45. Шматько Л.П. 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. -
46. Щетинина Е.Б. Менеджмент гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.Б. Щетинина - Москва : Равновесие , 2006. - 296 с.
47. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства : Учеб. пособие / Г.А. Яковлев . - М. : Изд-во РДЛ, 2005. - 224 с.
48. 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.
49. www.autokatalog.net/prezent
50. www.infoceek.pl
51. www.kamcity.ru
52. <http://www.1001hotels.ru/>
53. http://www.holiday.by/travel_hotel.php
54. www.all-hotels.com