

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-
ресторанної справи та підприємництва

Н.С. Приймак, С.Ю. Попова

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Ступінь: бакалавр

Кривий Ріг
2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-
ресторанної справи та підприємництва

Н.С. Приймак, С.Ю. Попова

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 9
від “9” січня 2020 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 5
від “28” лютого 2020 р.

Кривий Ріг
2020

УДК 640.41/.43(076.5)

П 75

Приймак Н.С., Попова С.В.

П 75 Організація готельного господарства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр-ва ; Н.С. Приймак, С.Ю. Попова – Кривий Ріг: [ДонНУЕТ], 2020. – 113 с.

Методичні рекомендації призначені для здобувачів ВО всіх форм здобуття вищої освіти і покликані допомогти організувати вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до поточного та підсумкового контролю, перелік рекомендованої літератури.

© Приймак Н.С., Попова С.Ю., 2020

© Донецький національний університет економіки й торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2020

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	5
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	6
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	14
Змістовий модуль 1. Розвиток та нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні	15
Змістовий модуль 2. Засоби розміщення: класифікація, типологія, спеціалізації підприємств. Об'єднання готелів	21
Змістовий модуль 3. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю	32
Змістовий модуль 4. Організація надання послуг у готелі	37
Змістовий модуль 5. Організація праці в готельному підприємстві	46
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	49
Змістовий модуль 1. Розвиток та нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні	50
Змістовий модуль 2. Засоби розміщення: класифікація, типологія, спеціалізації підприємств. Об'єднання готелів	59
Змістовий модуль 3. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю	73
Змістовий модуль 4. Організація надання послуг харчування у готелі	81
Змістовий модуль 5. Організація праці в готельному підприємстві	98
ДОДАТКИ	106

ВСТУП

Успішне набуття та розвиток фахових компетенцій здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» не можливі без опанування ключових засад розвитку та нормативно-правового регулювання готельної індустрії в Україні, вивчення класифікації, типології, спеціалізації засобів розміщення та об'єднання готелів, технологічного циклу обслуговування клієнта готелю, порядку організації надання послуг харчування у готелі та підходів до організації праці в готельному підприємстві. Саме тому, засвоєння дисципліни «Організація готельного господарства» є надзвичайно важливим для здобувачів вищої освіти.

Дисципліна «Організація готельного господарства» забезпечує підготовку здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня і разом з іншими дисциплінами формує інтегрований підхід до професійної підготовки бакалаврів.

Мета – формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань та практичних навичок з розвитку готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах, особливостей організаційно-обслуговуючої та виробничої систем закладів розміщення, імплементацію отриманих знань при вирішенні різнопланових завдань з організації роботи закладів готельного господарства.

Завдання: формування у здобувачів вищої освіти розуміння базових передумов та тенденцій розвитку готельного господарства в Україні та його нормативно-правової бази діяльності; вивчення основних міжнародних документів щодо діяльності підприємств готельного господарства; опанування знань щодо класифікації, типології та вимог до засобів розміщення в Україні; вивчення особливостей організації спеціалізації готелів; формування знань щодо місця готелів в системі клубного відпочинку та таймшеру; формування вмінь щодо організації бронювання номерів, реєстрації клієнтів обслуговування гостей під час проживання у готелі та процесів виписування з номера і від'їзду гостя; розуміння системи організації безпеки в готелі; вивчення АСУ та засад організації автоматизації гостьового циклу за допомогою програмного комплексу; вивчення особливостей організації функціонування служби харчування у готелі, в т.ч. послуг харчування у номерах готелю та особливостей надання послуг харчування окремим контингентам у готелі; опанування основ організації праці в готелі; формування навичок розробки посадових інструкцій персоналу готельно-ресторанних підприємств.

Методичні вказівки для вивчення дисципліни містять матеріал, який логічно та послідовно розкриває зміст основних тем курсу, завдання для поглибленого засвоєння питань тем, а також завдання для самостійної роботи здобувачів вищої освіти. Основою для складання методичних вказівок стала базова література (підручники, навчальні посібники, монографії).

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Семестр (осінній / весняний)	весняний, осінній
Кількість кредитів	10
Загальна кількість годин	300
Кількість змістових модулів	5
Лекції, годин	75
Практичні / семінарські, годин	69
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	156
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4,6
самостійної роботи студента	5
Вид контролю	залік, екзамен

2. Програма дисципліни

Ціль – формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань та практичних навичок з розвитку готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах, особливостей організаційно-обслуговуючої та виробничої систем закладів розміщення, імплементацію отриманих знань при вирішенні різнопланових завдань з організації роботи закладів готельного господарства.

Завдання: формування у здобувачів вищої освіти розуміння базових передумов та тенденцій розвитку готельного господарства в Україні та його нормативно-правової бази діяльності; вивчення основних міжнародних документів щодо діяльності підприємств готельного господарства; опанування знань щодо класифікації, типології та вимог до засобів розміщення в Україні; вивчення особливостей організації спеціалізації готелів; формування знань щодо місця готелів в системі клубного відпочинку та таймшеру; формування вмінь щодо організації бронювання номерів, реєстрації клієнтів обслуговування гостей під час проживання у готелі та процесів виписування з номера і від'їзду гостя; розуміння системи організації безпеки в готелі; вивчення АСУ та засад організації автоматизації гостьового циклу за допомогою програмного комплексу; вивчення особливостей організації функціонування служби харчування у готелі, в т.ч. послуг харчування у номерах готелю та особливостей надання послуг харчування окремим контингентам у готелі; опанування основ організації праці в готелі; формування навичок розробки посадових інструкцій персоналу готельно-ресторанних підприємств..

Предмет: особливості організації роботи підприємств готельного господарства.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Розвиток готельного господарства в Україні.

Тема 2. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні.

Тема 3. Основні міжнародні документи щодо діяльності підприємств готельного господарства.

Тема 4. Класифікація, типологія та вимоги до засобів розміщення в Україні.

Тема 5. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту.

Тема 6. Спеціалізації готелів.

Тема 7. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер.

Тема 8. Міжнародні готельні мережі.

Тема 9. Бронювання номерів.

Тема 10. Реєстрація клієнта.

Тема 11. Виписування з номера і від'їзд гостя.

Тема 12. Обслуговування гостей під час проживання у готелі.

Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі.

Тема 14. АСУ. Автоматизація гостьового циклу за допомогою програмного комплексу.

Тема 15. Особливості функціонування служби харчування в готелі.

Тема 16. Організація надання послуг харчування у номерах готелю.

Тема 17. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі.

Тема 18. Основи організації праці у готелі.

Тема 19. Посадові інструкції персоналу готельно-ресторанних підприємств.

Тема 20. Тенденції розвитку ринку праці індустрії гостинності.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовий модуль 1. Розвиток та нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні					
Тема 1. Розвиток готельного господарства в Україні	15	2	4	-	9
Тема 2. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні	15	2	4	-	9
Тема 3. Основні міжнародні документи щодо діяльності підприємств готельного господарства	15	2	4	-	9
Разом за змістовим модулем 1	45	6	12	0	27

Змістовий модуль 2. Засоби розміщення: класифікація, типологія, спеціалізації підприємств. Об'єднання готелів					
Тема 4. Класифікація, типологія та вимоги до засобів розміщення в Україні	12	2	4	-	6
Тема 5. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту	14	4	4	-	6
Тема 6. Спеціалізації готелів	14	4	4	-	6
Тема 7. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер	14	2	4		8
Тема 8. Міжнародні готельні мережі	9	2	2	-	5
Разом за змістовим модулем 2	63	14	18	-	31
Змістовий модуль 3. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю					
Тема 9. Бронювання номерів	13	4	4	-	5
Тема 10. Реєстрація клієнта	13	4	4	-	5
Тема 11. Виписування з номера і від'їзд гостя	16	2	4	-	10
Разом за змістовим модулем 3	42	10	12	-	20
Разом за модулем 1	150	30	42	0	78
Модуль 2					
Змістовий модуль 4. Організація надання послуг у готелі					
Тема 12. Обслуговування гостей під час проживання у готелі	18	4	4	-	10
Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі	16	4	4	-	8
Тема 14. АСУ. Автоматизація гостьового циклу за допомогою програмного комплексу	18	4	4	-	10
Тема 15. Особливості функціонування служби харчування в готелі	16	4	2	-	10
Тема 16. Організація надання послуг харчування у номерах готелю	18	4	4	-	10
Тема 17. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі	15	3	2	-	10
Разом за змістовим модулем 4	101	23	20	0	58
Змістовий модуль 5. Організація праці в готельному підприємстві					
Тема 18. Основи організації праці у готелі	16	4	2	-	10
Тема 19. Посадові інструкції персоналу готельно-ресторанних підприємств	16	4	2	-	10
Тема 20. Тенденції розвитку ринку праці індустрії гостинності	17	4	3	-	10
Разом за змістовим модулем 5	49	12	7	-	30
Разом за модулем 2	150	45	27	-	108
Усього годин	300	75	69	-	156

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
Модуль 1		
1.	Семінар – розгорнута бесіда Історія розвитку готельного господарства в Україні	2
2.	Семінар – дискусія Сучасний стан розвитку готельного господарства та його особливості	2
3.	Семінар – запитань і відповідей Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні: загальнодержавний рівень	2
4.	Семінар – запитань і відповідей Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні: місцевий рівень і громадський сектор	2
5.	Семінар – запитань і відповідей Міжнародні стандарти функціонування засобів розміщення	2
6.	Семінар – запитань і відповідей Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві	2
7.	Семінар – запитань і відповідей Класифікація готелів. Поняття колективних і індивідуальних засобів розміщення	2
8.	Семінар з виконанням практичних задач Вимоги до засобів розміщення та їх послуг	2
9.	Семінар з виконанням практичних задач Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні	2
10.	Семінар з виконанням практичних задач Вимоги до готелів відповідної категорії в Україні	2
11.	Семінар – запитань і відповідей Спеціалізовані туристські готелі та вимоги до їх створення та функціонування в Україні	2
12.	Семінар з виконанням практичних задач Типи спеціалізації готелів та їх характеристики	2
13.	Семінар – запитань і відповідей Готелі в системі клубного відпочинку.	2
14.	Семінар з виконанням практичних задач Таймшер	2
15.	Семінар – розгорнута бесіда Міжнародні готельні мережі	2
16.	Семінар запитань і відповідей Основні етапи бронювання та типи броні	2
17.	Семінар з виконанням практичних задач Виконання різних типів бронювання	2
18.	Семінар – запитань і відповідей Зміст та етапи реєстрації клієнта в готелі	2
19.	Семінар з виконанням практичних задач Організація оплати послуг як складова реєстрації клієнта	2
20.	Семінар – розгорнута бесіда Оформлення виписування та виїзду гостя із готелю	2

21.	Семінар з виконанням практичних задач Організація розрахунку гостя при виїзді	2
22.	Семінар – запитань і відповідей Надання основних послуг у підприємствах готельного господарств	2
23.	Семінар – запитань і відповідей Надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарств	2
24.	Семінар – запитань і відповідей Організація безпеки в готелі	2
25.	Семінар – запитань і відповідей Функціональне забезпечення організації безпеки в готелі	2
26.	Семінар з виконанням практичних задач АСУ та бронювання номерів готелю	2
27.	Семінар з виконанням практичних задач Автоматизація гостьового циклу за допомогою програмного комплексу SERVIO HMS	2
28.	Семінар з виконанням практичних задач Особливості функціонування служби харчування в готелі	2
29.	Семінар з виконанням практичних задач Організація надання послуг харчування у номерах готелю	2
30.	Семінар з виконанням практичних задач Матеріальне забезпечення організації надання послуг харчування у номерах готелю	2
31.	Семінар з виконанням практичних задач Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі	2
32.	Семінар з виконанням практичних задач Основи організації праці у готелі	2
33.	Семінар з виконанням практичних задач Посадові інструкції персоналу готельно-ресторанних підприємств	2
34.	Семінар-дискусія Тенденції розвитку ринку праці індустрії гостинності	3
Всього		69

5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у впродовж семестру (100 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру (модуль 1) (очна форма навчання)

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1	2		2			4
Тема 2		1	2	2		5

Тема 3	2	2		2		6
Тема 4		1	2			3
Тема 5	2		2	2		6
Тема 6		2	2			4
					5	5
Разом змістовий модуль 2	6	6	10	6	5	33
Змістовий модуль 2						
Тема 7	2	2	1			5
Тема 8		1	1	1		3
Тема 9	2	2				4
Тема 10		2	2	1		5
Тема 11	2			1		3
Тема 12		2	2			4
Тема 13	2			1		3
Тема 14		2	1			3
Тема 15	2		1	1		4
					5	5
Разом змістовий модуль 2	10	11	8	5	5	39
Змістовий модуль 3						
Тема 16	1		1	1		3
Тема 17	1			1		2
Тема 18	1	2	1	1		5
Тема 19	1		1	1		3
Тема 20	1	2	1			4
Тема 21	1	2	2	1		6
					5	5
Разом змістовий модуль 3	6	6	6	5	5	28
Разом	22	23	24	16	15	100

**Оцінювання студентів протягом семестру (модуль 1)
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Індивідуальне завдання	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3		100
25	25	25	25	

**Оцінювання студентів протягом семестру (модуль 2)
(очна форма навчання)**

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	
Змістовий модуль 4						

Тема 22		1	1			2
Тема 23	1		1			2
Тема 24		1	1	1		3
Тема 25	1		1	1		3
Тема 26		2	1			3
Тема 27		1	1			2
Тема 29	2		2			4
Тема 30		1	2	2		5
Тема 31	2	1		1		4
					5	5
Разом змістовий модуль 4	6	7	10	5	5	33
Змістовий модуль 5						
Тема 32	2	1				3
Тема 33		1	1	2		4
Тема 34	2	1		2		5
					5	5
Разом змістовий модуль 5	4	3	1	4	5	17
Разом	10	10	11	9	10	50

**Оцінювання студентів протягом семестру (Модуль 2)
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
20	20	10		

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ
ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

МОДУЛЬ 1
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.
РОЗВИТОК ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ
ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ В УКРАЇНІ

Тема 1. Розвиток готельного господарства в Україні
Семінарське заняття 1.1. Історія розвитку готельного господарства в
Україні
Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

- 1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Історія започаткування готельного бізнесу: світова практика та вітчизняний досвід.
 2. Готельне господарство у дореволюційний період.
 3. Готельне господарство у післяреволюційний період.
 4. Розвиток готельної індустрії після Другої світової війни: світовий досвід.
 5. Розвиток готельної індустрії після Другої світової війни: вітчизняний досвід.
 6. Зародження готельної справи в Україні.
 7. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.

- 2. Індивідуальне тестування.*

- 3. Розгорнуте обговорення ситуацій (надайте відповідь «так» чи «ні», поясніть).*
 1. «Великі будівлі-станції, добре обладнані та забезпечені продовольчими запасами носили назву «ямби».
 2. На Русі назва «ямби» трансформувалася в «ями», які і стали попередниками сучасних ресторанів.
 3. Особливістю гостинного двору було те, що купці не тільки торгували в ньому, але й виготовляли там товар.
 4. Чимала частка бізнесу поштових станцій полягала в наданні послуг харчування.
 6. У трактирних закладах вищого розряду покої здавалися в найом за вільними цінами.
 7. До 1905 року в Києві існували 1364 готелі.
 8. Завдяки діяльності «Інтуриста» у постреволюційний період стало можливим збереження унікальних пам'яток архітектури та культури, розвиток народних ремесел.
 9. «Інтурист» створювали не «з нуля», а на базі одного із колишніх торгових дворів.

10. За період до 1960 року Радянський Союз відвідало близько 25 млн. зарубіжних гостей і майже 19 млн. радянських людей побувало в зарубіжних країнах» [6].

4. *Складання словника термінів:* гостинність, притулок для подорожуючих, хан, гостьовий дім, каравансарай, таверна, заїжджий двір, корчма, гостинний двір, готельний ланцюг. готель, мотель.

5. *Заслуховування та обговорювання доповідей.*

Тема 1. Розвиток готельного господарства в Україні
Семінарське заняття 1.2. Сучасний стан розвитку готельного
господарства та його особливості
Семінар – дискусія

План заняття:

1. *Дискусійне обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Розвиток готельного господарства в незалежній Україні.
2. Розвиток готельного господарства у країнах Європи - відмінні риси від вітчизняного досвіду.
3. Загальносвітові тренди розвитку готельного господарства та їх використання в Україні.

2. *Розгорнуте дискусійне обговорення результатів досліджень ЗВО.*

Завдання 1. «Користуючись Інтернет-ресурсами, складіть перелік готельних підприємств однієї із областей України (за вибором ЗВО та при узгодженні із викладачем курсу). Для презентації результатів пропонується використовувати форму таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 - Готельні підприємства області України

Тип підприємства	Назва	Адреса	Кількість номерів	Середня вартість проживання

Завдання 2. Користуючись Інтернет-ресурсами, складіть перелік готельних підприємств однієї із країн Європи (за вибором ЗВО та при узгодженні із викладачем курсу). Для презентації результатів пропонується використовувати форму таблиці 1.2» [5].

Таблиця 1.2 - Готельні підприємства (назва країни)

Тип підприємства	Назва	Адреса	Кількість номерів	Середня вартість проживання

3. Заслуховування та обговорювання доповідей.

**Тема 2. Нормативно-правова база діяльності підприємств
готельного господарства в Україні**
**Семінарське заняття 2.1. Нормативно-правова база діяльності
підприємств готельного господарства в Україні: загальнодержавний
рівень**
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
 1. Державна політика у сфері туризму.
 2. Характеристика галузевого законодавства.
 3. Органи державної виконавчої влади в області туризму.
 4. Рада з питань туризму і курортів та її діяльність.
 5. Сертифікація готельної індустрії.

2. Обговорення результатів опрацювання нормативних документів

Ознайомтесь із змістом запропонованих нормативно-законодавчих документів і дайте за визначеною формою відповіді на запитання, узагальнені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 - Характеристика нормативно-правових актів

Характеристика	Результат
Кили і ким затверджено	
Дата затвердження	
Дата останніх змін	
Ключові терміни та поняття	
Спрямованість	

- 1). Положення «Про міністерство культури та інформаційної політики України»;
- 2). Закон України «Про туризм» [1];
- 3). «Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»
- 4). «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»;
- 5). «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»;
- 6) ДСТУ 4268:2003;
- 7). Про експертну раду з питань розвитку туризму і курортів в Україні;
- 8). «Порядок використання та заповнення форм документації суворой звітності та первинного обліку в готелях України»;

9). «Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів і турагентами» [3];

10). «Порядок використання та заповнення форм документації суворої звітності та первинного обліку в готелях України».

**Тема 2. Нормативно-правова база діяльності підприємств
готельного господарства в Україні**
**Семінарське заняття 2.2. Нормативно-правова база діяльності
підприємств готельного господарства в Україні: місцевий рівень і
громадський сектор**

Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Регіональна політика у сфері туризму.
2. Регіональне управління туризму та функціонування засобів розміщування.
3. Громадський сектор та його вплив на нормативно-правову базу діяльності підприємств готельного господарства

2. Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів аналітичних досліджень студентів за напрямками:

- регіональні програми розвитку туризму, їх переваги та недоліки (регіон дослідження ЗВО обирає сам за узгодженням із викладачем курсу);
- громадські організації та добровільні об'єднання підприємств готельного господарства та їх характеристика.

**Тема 3. Основні міжнародні документи щодо діяльності
підприємств готельного господарства**
**Семінарське заняття 3.1. Міжнародні стандарти функціонування засобів
розміщення**
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Основні стандарти, що діють у світовій практиці.
2. Історичний екскурс розробки стандартів обслуговування в засобах розміщення.
3. Підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в міжнародній практиці.

4. Міжнародне регулювання взаємовідносин засобів розміщення з турагентами та туроператорами.
5. Основи технічного регулювання підприємницької діяльності в готельному бізнесі в умовах приєднання України до ЄЕС.

2.Індивідуальне тестування.

3. Надайте продовження наступних тверджень:

Готельна конвенція наголошує, що.....

Міжнародна Готельна конвенція наголошує, що.....

Кодекс відносин між готелями і турагенціями створено для....

Директива ЄЕС від 13 червня 1990 по захисту прав споживачів у сфері туризму спрямована на....

Права споживачів готельних послуг європейських країнах на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення, харчування передбачають, що....

Франкфуртська таблиця щодо зниження цін за поїздку мстить інформацію щодо.....

Основи технічного регулювання готельного бізнесу в ЄЕС включають.....

Тема 3. Основні міжнародні документи щодо діяльності підприємств готельного господарства
Семінарське заняття 3.2. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1 Поняття й особливості якості готельних послуг.

2 Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства.

3 Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.

4. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні.

5. Основні поняття в галузі управління якістю.

6. Основні критерії якості готельних послуг.

7. Підходи до визначення якості готельних послуг.

8. Модель якості готельного обслуговування.

9. Принципи управління якістю.

10. Вимоги до документації системи управління якістю.

2.Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів аналізу ситуаційних завдань.

Ситуація 1. Надайте змістовну характеристику основних підходів до розуміння якості готельних послуг згідно:

- японської моделі якості;
- підходу К. Ісакова;
- американської моделі якості.

Ситуація 2. Виконайте порівняння моделі «П'ять М» Ф. Котлера і «Петля якості» Е. Демінга. Обґрунтуйте, яка з них є найбільш придатною для українських готельних підприємств.

Ситуація 3. Надайте характеристику наступним складовим якості готельних послуг: доступність, комунікації, компетентність, ввічливість, надійність, довіра, відповідальність, розуміння клієнта.

Ситуація 4. Робота із претензіями клієнтів. Виконайте моделювання ситуацій, у яких опиняються робітники готелів при роботі із «важкими» клієнтами. Складіть рейтинг п'яти найбільш частих причин претензій з боку клієнтів готелю до персоналу.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.
ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ: КЛАСИФІКАЦІЯ, ТИПОЛОГІЯ,
СПЕЦІАЛІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ. ОБ'ЄДНАННЯ ГОТЕЛІВ

Тема 4. Класифікація, типологія та вимоги до засобів розміщення в Україні

Семінарське заняття 4.1. Класифікація готелів. Поняття колективних і індивідуальних засобів розміщення
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні.
2. Вимоги до готелів відповідно категорії.
3. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення (характеристика типу підприємств: готель, ботель, флотель, санаторій, гуртожиток тощо).

2. Індивідуальне тестування.

3. «Користуючись ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» дайте визначення термінів» [5], які зазначені в таблиці 4.1:

Виконавець	Визначення	Відмінна особливості
Споживач		x
Розміщення		x
Засіб розміщення		x
Мінімальні зручності		x
Регламентований режим		x
Агроготель		
Ботель		
Готельно-офіційний комплекс		
Конгрес-готель		
Палац-готель		
Флотель		
Хостел		
Бунгало		

4. Заслуховування доповідей студентів.

Тема 4. Класифікація, типологія та вимоги до засобів розміщення в Україні

Семінарське заняття 4.2. Вимоги до засобів розміщення та їх послуг
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Загальні вимоги до засобів розміщення та їх послуг.
2. Мінімальний перелік послуг засобів розміщення.
3. Додаткові послуги засобів розміщення.
4. Вимоги безпеки у засобах розміщення.
5. Вимоги охорони навколишнього середовища у засобах розміщення.

3. Аналіз результатів виконання практичних завдань.

Завдання:

1. Використовуючи данні таблиці 1 та ДСТУ 4527:2006 виконайте індивідуальне практичне завдання у наступній послідовності:

1) Змоделювати (накреслити) готельний номер: житлову кімнату, санвузол, передню відповідно до типу номеру і площі, рекомендованої нормативним документом у масштабі 1:100 або 1:50.

2) Визначитись з зонуванням у готельному номері відповідно до спеціалізації готелю. Накреслити необхідні меблі у кожній зоні номеру. Нижче креслення відобразити специфікацію меблів.

3) Описати інтер'єр номеру, сучасні технічні зручності, його освітлення, вимоги до обслуговування, тощо.

В таблиці 1 для виконання практичної роботи наведенні варіанти завдань. Для кожного варіанту вказані тип номеру, категорія і спеціалізація готелю. Варіант завдання відповідає порядковому номеру ЗВО в журналі академічної групи.

Таблиця 4.2 – Варіанти завдань

Варіант	Категорія готелю	Тип номеру	Тип або спеціалізація готелю
1	“***”	<i>одномісний</i>	<i>туристський</i>
2	“*****”	<i>апартаменти</i>	<i>діловий</i>
3	“***”	<i>T0</i>	<i>готель у системі таймшеру</i>
4	“*****”	<i>T2</i>	<i>готель у системі таймшеру</i>
5	“*****”	<i>королівський апартаменти</i>	<i>конгрес-готель</i>
6	“*****”	<i>T4</i>	<i>готель у системі таймшеру</i>
7	“*****”	<i>напівлюкс</i>	<i>загального типу</i>
8	“***”	<i>стандарт першої категорії одномісний</i>	<i>туристський</i>
9	“*****”	<i>дуплекс</i>	<i>курортний</i>
10	“*****”	<i>президентський апартамент</i>	<i>готель-резиденція</i>
11	“***”	<i>стандарт другої категорії</i>	<i>курортний</i>

Варіант	Категорія готелю	Тип номеру	Тип або спеціалізація готелю
		<i>трьохмісний</i>	
12	“***”	<i>люкс</i>	<i>відомчий</i>
13	“*”	<i>стандарт третьої категорії двомісний</i>	<i>загального типу</i>
14	“***”	<i>студіо</i>	<i>транзитний</i>
15	“*”	<i>стандарт другої категорії одномісний</i>	<i>для спортсменів</i>

Тема 5. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту
Семінарське заняття 5.1. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в Україні.
 2. Характеристика найбільш розповсюджених в Україні систем класифікації готельних підприємств.
 3. Характеристика основних вимог до категорій готельних підприємств.

3. *Індивідуальне тестування.*

4. *Аналіз результатів виконання практичних завдань.*

Опис ситуації. «Ви працюєте аудитором Центру сертифікації та стандартизації послуг і здійснюєте моніторинг організаційно-виробничої діяльності з метою підтвердження відповідності системи забезпечення якості готельних послуг вимогам нормативних документів щодо безпеки та вимогам певної категорії.

Користуючись ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», обґрунтуйте та визначте категорію готелів, організаційно-виробничо характеристика яких наведена нижче» [7].

Вихідні дані для вирішення практичного завдання

«Завдання 1. Готель має площу двомісного номеру 14 м², окремий від службового входу, стоянки, яка охороняється, цілодобовий підйом та спуск на ліфту, двері з внутрішнім запобіжником. Освітлення від підлогового світильника, настільної лампи, телефонний апарат у кожній кімнаті. Оснащення меблями: односпальне ліжко – 90х190 см. Телефонний зв'язок прямий з міською мережею в 100 % номерів. Санвузол у 100 % номерів.

Завдання 2. Готель має 100 % місць в одно- та двомісних номерах, двері та замки з внутрішнім запобіжником та замком підвищеної секретності.

Надає наступні послуги: швейцар, обов'язкове цілодобове піднесення багажу, щоденне прибирання номеру покоївкою з контролем за його станом, щоденна зміна постільної білизни та рушників, чищення взуття персоналом готелю, послуги бізнес-центру. Площа санвузла – 4 м², площа однокімнатного номеру – 20 м² (після реконструкції).

Завдання 3. Персонал готелю вільно володіє однією із іноземних мов. Номери готелю оснащені двоспальними ліжками розміром 160x200 см, килимами чи килимовими покриттями, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, банним халатом, банними тапочками. У готелі є плавальний басейн та сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

Завдання 4. Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом та спуск на ліфту, двері із замками з внутрішнім запобіжником холодильник в багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номеру покоївкою, зміна постільної білизни один раз на три дні, надання праски, прасувальної дошки, зміна рушників один раз у три дні. У готелі є приміщення для перегляду телепрограм, внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, санвузол не менш ніж в 50 % номерів.

Завдання 5. Будівля готелю має вивіску, що світиться та емблему, вхід для гостей з піддашком для захисту від атмосферних опадів та повітряно-теплогою завісою. У готелі є гараж, стаціонарний генератор, який забезпечує роботу усього енергоспоживаючого обладнання, обладнання для додаткової фільтрації води, прямий міжнародний телефонний зв'язок у 100 % номерів. Номери обладнані міні-барами та міні-сейфами, інформаційними матеріалами на іноземних мовах. Готель має спортивно-оздоровчий центр, закінчення сніданку надається не раніше 11.00 годин, обслуговування харчуванням у номері цілодобово.

Завдання 6. Суспільні приміщення готелю мають меблі та інше обладнання, яке відповідає функціональному призначенню приміщення, спеціальне підлогове покриття. При готелі є кімната побутового обслуговування. Готель надає наступні послуги: служба прийому працює цілодобово, прибирання ліжок покоївкою, хімчистка: виконання заказу протягом 12 годин, вручення гостям кореспонденції та інше. Внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, зміна постільної білизни один раз у п'ять днів, рушників один раз у три дні.

Завдання 7. Готель пропонує наступні послуги: дрібний ремонт одягу, вручення кореспонденції гостям, хімчистка: виконання заказу протягом доби, щоденне прибирання номеру покоївкою, зберігання цінностей у сейфі адміністрації, зберігання багажу, цілодобовий обмін валюти, оренда автомобіля, бронювання квитків на різні види транспорту. Початок сніданку не пізніше 7.00 годин. Є наступні приміщення для надання послуг харчування: ресторан з кількома залами, окремими кабінетами, банкетними залами та нічним клубом. У складі суспільних приміщень медичний кабінет,

приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс. Є електронні засоби контролю за безпекою номеру» [5, 7].

Тема 5. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту
Семінарське заняття 5.2. Вимоги до готелів відповідної категорії в
Україні
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Вимоги до номерного фонду готелів «*».
2. Вимоги до номерного фонду готелів «**».
3. Вимоги до номерного фонду готелів «***»
4. Вимоги до номерного фонду готелів «****».
5. Вимоги до номерного фонду готелів «*****».

3. Індивідуальне тестування.

4. Аналіз результатів виконання практичних завдань.

Опис ситуації. «Ви є консультантом консалтингової фірми «Франчайзінг-компані». У Ваші обов'язки входять питання консультації щодо проектування підприємств готельного господарства різних типів та категорій. Перед Вами поставлені завдання щодо розрахунків кількості місць у готелях різних категорій.

Вихідні умови для практичних завдань

1. Проектується будівництво 5-зіркового готелю на 150 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

2. Проектується будівництво 5-зіркового готелю на 200 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: : апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

3. Проектується будівництво 5-зіркового готелю на 100 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: : апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

4. Проектується будівництво 4-зіркового готелю на 150 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість

номерів: : апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

5. Проектується будівництво 4-зіркового готелю на 100 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: : апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

6. Проектується будівництво 3-зіркового готелю на 250 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: : апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу.

7. Проектується будівництво 3-зіркового готелю на 200 номерів. Враховуючи мінімальні вимоги до категорій готелю, передбачити кількість номерів: : апартаментів, одномісних однокімнатних, одномісних двокімнатних, двомісних однокімнатних, двомісних двокімнатних та інших, а також їх мінімальну площу» [5].

5. Заслуховування доповідей студентів.

Тема 6. Спеціалізації готелів

Семінарське заняття 6.1. Спеціалізовані туристські готелі та вимоги до їх створення та функціонування в Україні Семінар запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Характеристика нормативної бази, яка регулює діяльність спеціалізованих туристських підприємств в Україні.
2. Споживачі послуг спеціалізованих туристських підприємств.
3. Нормативні вимоги до функціонування спеціалізованих туристських підприємств в Україні.
4. Типи спеціалізованих туристських підприємств.

3. Індивідуальне тестування.

4. Аналіз результатів виконання практичних завдань.

Завдання 1. Користуючись особистим досвідом створіть портрет типового споживача послуг спеціалізованих туристських підприємств в Україні за такими ключовими показниками:

- вік;

- стать;
- соціальний статус;
- очікування від основних послуг;
- цінова категорія послуг;
- очікування додаткових послуг;
- середній термін перебування у закладі розміщування.

Завдання 2. Скориставшись картою України виконайте розмітку стратегічних зон розміщування спеціалізованих туристських підприємств. Надайте характеристику ключових факторів привабливості даних засобів розміщування за географічним сегментом. Охарактеризуйте кожен географічну зону розміщування з позиції «5Р маркетингу».

Тема 6. Спеціалізації готелів

Семінарське заняття 6.2. Типи спеціалізації готелів та їх характеристики Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Характеристика основних типів спеціалізованих готелів.
 2. Споживачі послуг різних типів спеціалізованих готелів.
 3. Основи конкурентних переваг типів спеціалізованих готелів.
 4. Напрями диверсифікації діяльності та послуг різних типів спеціалізованих готельних підприємств.

3. *Індивідуальне тестування.*

4. *Аналіз результатів виконання практичних завдань.*

Завдання 1. Скориставшись мережею Інтернет та спеціальними аналітичними та статистичними ресурсами (перелік надається викладачем, який забезпечує проведення практичних занять) виконайте дослідження динаміки різних типів спеціалізованих готельних підприємств. Аналітичну інформацію подайте у вигляді таблиці 6.1.

Таблиця 6.1 - Динамічна характеристика розвитку типу спеціалізації готельних підприємств

Показник	Роки			Зміна 2020/2018 рр.	
	2018	2019	2020	+-	%
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5 = (4-3)</i>	<i>6 = (4/3)*100-100</i>
1. Загальна кількість засобів розміщування певного типу, од.					
2. Місткість, осіб					
3. Кількість осіб, що перебували у засобах розміщування, осіб					

Поясніть причини, які визвали зміни тенденцій попиту на певний тип спеціалізації готельних підприємств.

Завдання 2. Виконайте оцінку сильних та слабких сторін функціонування певного типу спеціалізації готельних підприємств. Для узагальнення результатів дослідження інформацію подайте у вигляді таблиці 6.2.

Таблиця 6.2 - Характеристика сильних та слабких сторін діяльності певного типу спеціалізації готельних підприємств (умовний приклад)

Тип підприємства	Сильні сторони діяльності	Слабкі сторони діяльності
Туристські бази		
Готелі для спортсменів		
Пансіон		

Завдання 3. Виконайте розробку можливих напрямків диверсифікації діяльності певного типу спеціалізованого підприємства спираючись на базовий перелік обов'язкових послуг та запити сучасного туристичного попиту на готельні послуги. Результати зведіть до таблиці 6.3.

Таблиця 6.3 - Характеристика напрямків диверсифікації діяльності певного типу спеціалізації готельних підприємств (умовний приклад)

Тип підприємства	Базовий набір послуг (основні та додаткові)	Напрямки спорідненої диверсифікації	Напрямки неспорідненої диверсифікації
Туристські бази			
Готелі для спортсменів			
Пансіон			

5. Заслуховування доповідей студентів.

Тема 7. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер

Семінарське заняття 7.1. Готелі в системі клубного відпочинку

Семінар запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Історія виникнення клубного відпочинку.
2. Терміни і визначення у сфері клубного відпочинку
4. Концепція клубного відпочинку в режимі реального часу
5. Види модулів в системі володіння відпочинком.
6. Види клубів відпочинку.
7. Вартість в системі володіння клубним відпочинком.
8. Основні компанії з обміну відпочинком.

3. Індивідуальне тестування.

4. Розгорнуте обговорення проблемних питань (надайте відповідь «так» чи «ні», поясніть).

1. Система володіння відпочинком створена на базі готелю в Тіціно.
2. Клубний відпочинок - вид активного відпочинку у засобах розміщення, які належать певній особі на умовах і у терміни, визначені нею.
3. Продавець в умовах клубного відпочинку - приватний підприємець або юридична особа, у тому числі це може бути і безпосередньо клуб відпочинку.
4. Адвокати можуть залучатися у якості консультантів системи функціонування клубного відпочинку.
5. Існує об'єднання власників відпочинку, що проживають в окремо взятій країні.
6. Концепція клубного відпочинку в режимі реального часу належить швейцарській компанії «Ханімаг».
7. Готельний номер у системі клубного відпочинку - це одна кімната із спальними місцями без кухні.
8. Пляжі— це вид володіння відпочинком.
9. При створенні та функціонуванні лижних курортів та клубів регламентується відстань до лижних підйомників.
10. Клубний відпочинок є неприбутковим видом бізнесу.

Тема 7. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер

Семінарське заняття 7.2. Таймшер

Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Історія виникнення таймшеру.
2. Терміни і визначення у сфері таймшеру.
3. Концепція клубного відпочинку в режимі розділеного часу.
4. Вартість в системі володіння таймшером.
5. Розвиток системи таймшеру в Україні.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Аналіз результатів виконання практичних завдань.*

Завдання 1. Скласти організаційну схему управління компанії, яка в Україні володіє наступними видами бізнесу:

- пляжний клуб (2 од.);
- гірськолижний курорт (3 од.);
- міський клуб м. Львів;
- транспортна компанія (2 од.);
- туристична агенція (4 од., кожна із яких має 2 філії);
- клуби дитячого відпочинку (8 од.)

Відповідно до побудованої схеми управління виконати розрахунок системи готельного менеджменту з урахуванням наступних умов: компанію очолює генеральний директор (найманий працівник), який має заступників із забезпечення функціональних напрямків діяльності, фінансового директора, головного бухгалтера, начальника рг-служби та HR-директора.

Завдання 2. Розробіть перелік чинників, які можуть спонукати розвитку таймшеру у Західних областях України, та перелік бар'єрів, які гальмують розвиток таймшеру у зазначеному регіоні. Запропонуйте інструменти стимулювання таймшеру на рівні держави та на регіональному рівні.

Тема 8. Міжнародні готельні мережі

Семінарське заняття 8.1. Міжнародні готельні мережі

Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Концепція міжнародного готельного ланцюга та її виникнення.
2. Класифікація готельних ланцюгів.
3. Переваги готельних ланцюгів та їх ефективність.
4. Франчайзинг та його використання в системі готельних ланцюгів.
5. Найбільші готельні ланцюги світу та їх характеристика.
6. Передумови функціонування готельних мереж в Україні.
7. Групи готельних мереж в Україні.
8. Особливості функціонування національних готельних ланцюгів в Україні.

2. Індивідуальне тестування.

3. Розгорнуте обговорення проблемних питань.

1. «Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку готельного бізнесу.
2. Охарактеризуйте особливості кадрової політики вітчизняних готельних ланцюгів.
3. Готельні ланцюги та етичні особливості.
4. Системи взаємного інформування для готелів та їх використання в Українських ланцюгах.
5. Вплив Інтернет-технологій на функціонування готельних ланцюгів в Україні» [4].

4. Розгорнуте обговорення результатів виконання завдань.

Завдання 1. «За даними журналу «HOTELS» охарактеризуйте найбільші готельні групи світу. Заповніть таблицю 8.1 та зробіть висновки щодо змін за останні 3-5 років.

Таблиця 8.1 – Найбільші готельні групи світу (за даними на _____ рік)» [5]

№ З/п	Назва готельної групи	Готельні ланцюги	Кількість готелів

Завдання 2. «Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах (на прикладі досвіду мереж Sheraton, Marriott)» [4].

Завдання 3. «Складіть таблицю проблем та перспектив застосування франчайзингу у світовій практиці функціонування готельних ланцюгів» [6].

5. *Заслуховування доповідей студентів.*

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ЦИКЛ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТА ГОТЕЛЮ

Тема 9. Бронювання номерів Семінарське заняття 9.1. Основні етапи бронювання та типи броні Семінар запитань і відповідей

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Бронювання номерів та його значення для циклу обслуговування клієнтів.
 2. Основні етапи бронювання.
 3. Типи броні та їх характеристики.

2. *Понятійний диктант.*

3. *Аналіз результатів виконання завдань.*

Завдання 1. Складіть у вигляді схеми послідовність виконання основних етапів бронювання послуг у готельних підприємствах (для індивідуального поселення та поселення груп гостей), а також на кожному етапі надайте характеристику основних проблемних ситуацій, виникнення яких є можливим із високою ймовірністю.

Завдання 2. Надайте у формі таблиці 9.1 характеристику відмінностей основних ситуацій відмови від бронювання.

Таблиця 9.1 - Характеристика основних ситуацій відмови від бронювання у готельному господарстві

Характеристика	Анулювання броні	Своєчасне анулювання броні	Пізнє анулювання броні	Неприбуття

Тема 9. Бронювання номерів Семінарське заняття 9.2. Виконання різних типів бронювання Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Заявка на бронювання.
 2. Визначення наявності номерів для бронювання.
 3. Реєстрація попереднього замовлення.
 4. Підтвердження бронювання.
 5. Виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання.

6. Особливості бронювання груп.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Аналіз результатів виконання практичних завдань.*

Завдання 1. «Громадянин України Петренко А.П. забронював номер у готелі «Шахтар» з 17 липня по 29 липня та сплатив за нього заздалегідь в повному обсязі. Але 20 липня о 13.00 він повідомив адміністратора, що йому необхідно терміново поїхати і попросив повернути гроші за ті дні, що він не буде проживати в готелі. Визначте дії адміністратора» [8].

Завдання 2. До готелю «Надія» 23 травня 2020 року з метою проведення ділових переговорів прибув громадянин Швеції, для якого було заброньовано номер категорії «Люкс» (кімната № 121).

Необхідно укласти з ним договір на обслуговування (дані, яких недостає, брати довільно).

Завдання 3. «Директор туристичної фірми «НОВА-ТУР», що знаходиться в місті Маріуполь за адресою: буль. Шевченка, буд. 123, корпус А; командує трьох співробітників своєї фірми до іншого міста. В цьому місті є готель «Зірка», з яким турфірма має договір № 213 від 15 жовтня 2019 року про співробітництво. Для розміщення необхідно один двохмісний та один одномісний номер категорії «Стандарт». Командировка тривалістю сім днів передбачається з 22 вересня.

Скласти заявку на бронювання та підтвердження бронювання. (дані, яких недостає, брати довільно)» [7].

Тема 10. Реєстрація клієнта

Семінарське заняття 10.1. Зміст та етапи реєстрації клієнта в готелі Семінар запитань і відповідей

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Зміст та значення реєстраційної діяльності для циклу обслуговування клієнтів.
2. Основні етапи реєстраційної діяльності.
3. Передреєстраційна діяльність
4. Оформлення реєстраційного запису.
5. Особливості документального оформлення реєстраційного запису.

2. *Понятійний диктант.*

3. *Аналіз результатів виконання завдань.*

Завдання 1. Складіть у вигляді схеми послідовність виконання основних етапів реєстрації клієнта у готельних підприємствах (для індивідуального поселення та поселення груп гостей), а також на кожному етапі надайте характеристику основних документів, які їх супроводжують.

Завдання 2. Виконайте оформлення реєстраційного запису клієнта, який заселяється за попереднім бронюванням на 2 доби у стандартний час (12-00) у номер категорії «Стандарт» (прийміть особисту інформацію) із оплатою на момент заселення.

Завдання 3. Виконайте оформлення реєстраційного запису групи клієнтів (3 особи) без попереднього бронювання на 2 доби у стандартний час (12-00) у номер категорії «Стандарт» (прийміть особисту інформацію) із оплатою на момент заселення.

Тема 10. Реєстрація клієнта
Семінарське заняття 10.2. Організація оплати послуг як складова
реєстрації клієнта
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Визначення номера і тарифу.
2. Спрощені та прогресивні методи реєстрації.
3. Методи оплати готельних послуг.
4. Видача ключа і супровід гостя до номеру.

2. Індивідуальне тестування.

3. Аналіз результатів виконання практичних завдань.

Завдання 1. Вирішіть проблему, яка виникла під час поселення туристів що прибули з бронею на один номер. Визначте причини виникнення цієї ситуації. Виконайте реєстрацію клієнта.

Завдання 2. «Згідно таблиці, розрахувати кількість діб, за яку адміністратор готелю повинен видати клієнту рахунок (номери попередньо заброньовані не були)» [6]

№ з/п	Дата заїзду	Час заїзду	Дата виїзду	Час виїзду	Кількість діб
1	25.06	12.00	29.06	15.00	
2	27.08	00.00	03.09	12.30	
3	12.10	15.00	14.10	12.00	
4	15.08	18.00	22.08	13.00	
5	01.09	09.00	10.09	12.00	
6	12.12	18.00	16.12	22.00	
7	18.09	08.00	20.09	16.00	
8	13.10	22.00	14.10	12.00	
9	11.11	23.00	12.11	10.00	

Завдання 3. «Після прибуття в готель «Зоря» гість запитав у чергового портьє, до якої категорії належить готель. Йому відповіли, що готелю присвоєна категорія «чотири зірки», провели реєстрацію та віддали ключі від номера, повідомивши, що номер знаходиться на другому поверсі готелю. Гість на такі дії портьє образився та відмовився від договору на готельні послуги. Студентові пропонується розкрити чинники, які образили гостя.

Наведіть порядок здійснення технологічної операції «Процедура супроводження гостя в номер». Укажіть, у яких випадках технологічна операція може визначитися, як додаткова послуга. Прокоментуйте можливі дії портьє у цьому випадку» [5].

Тема 11. Виписування з номера і від'їзд гостя
Семінарське заняття 11.1. Оформлення виписування та виїзду гостя із готелю
Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Організація виїзду гостя.
2. Документальне оформлення виїзду гостя.
3. Підготовка до розрахунку при виїзді.

2. Індивідуальне тестування.

3. Розгорнуте обговорення проблемних питань

1. Визначте функції виписки та оплати рахунків.
2. Які бланки суворої звітності використовують при розрахунках з клієнтом.
3. Визначте порядок реєстрації і розміщення гостей в готелі.
4. Визначте послідовність оформлення візитної картки.
5. Особливості реєстрації туристських груп.
6. Визначте порядок розселення гостей.
7. Чи можливим є виселення примусове виселення гостя? Назвіть причини, які можуть спонукати готель до таких дій.

Тема 11. Виписування з номера і від'їзд гостя
Семінарське заняття 11.2. Організація розрахунку гостя при виїзді
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Форми розрахунків за послуги готельного господарства.
2. Автоматизація системи рохрахунків.
3. Особливості застосування різних засобів платежі при розрахунках у готелі за послуги проживання.

2. *Понятійний диктант.*

3. *Обговорення результатів виконання завдань.*

Завдання 1. «Готель А економічного класу володіє площею 8000 м², номерний фонд – 110 одиниць, середня площа кожній – 18 м². Потенційний середньорічний дохід від номера складає \$20 тис. Визначте суму недоотриманого готелем доходу від продажу номерного фонду за рік функціонування, якщо в міжнародній практиці проектна площа номерного фонду такого готелю складає до 80% від загальної площі» [5].

Завдання 2. «Ви – адміністратор готелю: визначте вартість проживання та випишіть рахунок гостю (грн.);

Вихідні дані:

Громадянин – Романків С.С.

Країна – Білорусія.

Готель – Тюдор«» *

Номер – двомісний стандарт

Тариф за місце – 280 грн.

Термін підготовки номеру – з 26.12 (00-00) по 26.12 (12-00)

Термін проживання – з 26.12.20 (10-00) по 28.12.20. (16-00)

Додаткові послуги: холодильник – 25 грн. за добу;

телевізор – 18 грн. за добу;

сауна (використав один раз) – 170 грн» [6].

Завдання 3. «Ви – адміністратор готелю: визначте вартість проживання та випишіть рахунок гостю (грн.);

Вихідні дані:

Громадянин – Петренко Р.В.

Країна – Україна.

Мета прибуття – індивідуальний тур.

Готель – «ШАХТАР»***

Номер – одномісний.

Тариф за місце – 1110 грн.

Термін підготовки номеру – з 12.11.20 (00-00) по 12.11.20 (12-00).

Термін проживання – з 12.11.06 (11-00) по 17.11.06. (16-00) .

Додаткові послуги:

тренажерний зал (4 відвідування по 100 грн.), сауна (160 грн.), замовлення напоїв у номер - 823 грн» [6].

МОДУЛЬ 2
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4.
ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ

Тема 12. Обслуговування гостей під час проживання у готелі
Семінарське заняття 12.1. Надання основних послуг у підприємствах
готельного господарств
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Основні вимоги до готельних послуг.
2. Послуги прибирання у готелі та їх забезпечення.
3. Види прибирання.
4. Технологія надання послуг прибирання у номерах.
5. Надання побутових послуг.
6. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей.

2. Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів виконання завдань.

Завдання 1. Надайте розшифровку переліку основних послуг, які надаються у готельному підприємстві (рис. 11.1).



Завдання 2. Виконайте розподіл послуг, наведених на рис. 11.1 на основні та додаткові. Надайте характеристику основних послуг готельного підприємства.

Тема 12. Обслуговування гостей під час проживання у готелі
Семінарське заняття 12.2. Надання додаткових послуг у підприємствах
готельного господарств
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Додаткові послуги в готельних підприємствах.
2. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі.
3. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях.
4. Організація відпочинку і розваг.

2. Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів виконання завдань.

Завдання 1. Надайте розшифровку переліку основних послуг, які надаються у готельному підприємстві (рис. 11.2).



Завдання 2. Виконайте розподіл послуг, наведених на рис. 11.1 на основні та додаткові. Надайте характеристику додаткових послуг готельного підприємства.

Завдання 3. Складіть план анімаційних послуг готельного підприємства на тиждень за наступних умов:

- необхідність організації дитячої анімації;
- можливість залучення для організації анімаційних послуг сторонніх організацій;
- різноманітність анімаційних жанрів обмежене у часі: 1 година.

Завдання 4. Користуючись конспектом лекцій визначити особливості надання додаткових послуг . Результати оформіть у таблицю такої форми [6]:

Вид послуг	Особливості надання послуги
Вручення кореспонденції	
Телефонне обслуговування	
Надання побутових послуг	
Прохання нестандартного характеру	

Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі
Семінарське заняття 13.1. Організація безпеки в готелі
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Загальні принципи організації охорони стаціонарних об'єктів.
 2. Особливості створення системи безпеки в готельному господарстві.
 3. Принципи створення безпеки при здійсненні охоронної діяльності в готелі.
 5. Поведінка персоналу готелів в екстремальних умовах.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Обговорення результатів виконання завдань.*

Завдання 1. «Охарактеризуйте порядок дій співробітників готелю при виникненні загрози терористичного акту.

Завдання 2. Охарактеризуйте порядок дій оператора при прийнятті дзвінка з загрозою терористичного акту.

Завдання 3. Охарактеризуйте первинні дії персоналу готелю при виявленні підозрілого предмету» [5].
4. *Заслуховування та обговорювання доповідей.*

Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі
Семінарське заняття 13.2. Функціональне забезпечення організації
безпеки в готелі
Семінар – запитань і відповідей

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Роль персоналу в системі безпеки готельного підприємства.
 2. Контроль за ключами.
 3. Електронні замикаючі системи.

4. Охорона грошових коштів і інших цінностей.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Обговорення результатів виконання завдань.*

Завдання 1. Визначте кількість необхідного персоналу для забезпечення безпеки у готелі «****» який має три поверхи, номерний фонд 44 кімнати, у складі готелю діє СПА-комплекс, басейн, ресторан, лоббі-бар, у вестибюлі готелю встановлено банкомати трьох банків.

Завдання 2. Надайте характеристику обов'язків у сфері дотримання безпеки наступних категорій персоналу:

- чергові адміністратори;
- покоївки;
- управляючий готелем.

Завдання 3. Охарактеризуйте порядок діяльності персоналу готелю у випадку втрати клієнтом електронного ключа від номера.

Тема 14. АСУ. Автоматизація гостьового циклу за допомогою програмного комплексу
Семінарське заняття 14.1. Організація розрахунку гостя при виїзді
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем.
2. Класифікація інформаційних технологій у системах управління підприємствами готельно-ресторанного господарства
3. Критерії оцінки доцільності інвестицій в автоматизовані системи управління готелями.
4. Сучасні програмні можливості автоматизації гостьового циклу: світова практика.
5. Сучасні програмні можливості автоматизації гостьового циклу: вітчизняна практика.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Обговорення результатів виконання практичних завдань.*

Завдання 1. «Проведіть моніторинг Інтернет-сайтів з бронювання готелів «Booking.com» (www.booking.com), «ukrainehotel.ru» і «hrs.com»:

1) У всіх системах бронювання проведіть пошук за запитом «Дніпро». Визначте, в яких проектах з бронювання беруть участь готелі цього міста. Знайдіть, на якому порталі представлено:

- а) максимальна кількість готелів міста;
 б) найбільш докладний опис готелів.

Завдання 2. З'ясуйте, які Інтернет-сайти надають можливість забронювати готель у м. Донецьк в режимі on-line. Визначте готелі, номери в яких можна резервувати зазначеним способом» [5].

Завдання 3. » [4] Проаналізуйте форми оплати броні і штрафні санкції, якщо вона не була використана.

Одержані результати оформіть у вигляді таблиці, побудованої у текстовому редакторі «Microsoft Word» [4]:

Інтернет-сайти та їх характеристики	Booking.com	ukrainehotel.ru	hrs.com
Кількість готелів міста X на сайті			
Бронювання готелів у режимі on-line (так/ні)			
Готелі міста X, що входять у систему електронного бронювання (перерахуйте)			
Форма оплати броні			
Штрафні санкції			

Тема 14. АСУ. Автоматизація гостьового циклу за допомогою програмного комплексу
Семінарське заняття 14.2. Автоматизація гостьового циклу за допомогою програмного комплексу SERVIO HMS
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Можливості автоматизованої системи SERVIO HMS.
2. Налаштування і підготовка системи до роботи.
3. Операції з бронювання і реєстрації.
4. Обслуговування клієнтів.
5. Підготовка звітів.

2. Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів виконання практичних завдань:

Завдання 1. Виконати наступні операції за допомогою основного модуля програми SERVIO HMS:

- бронювання номеру у готелі відповідно до заданих умов;
- сформулювати картку клієнта та внести у неї всю необхідну інформацію;
- виконати підтвердження броні;
- заповнити реєстраційну карту;
- виконати поселення клієнта.

Завдання 2. Використовуючи шахматку: забронювати на добу номер (термін – місяць від дати виконання); анулювати бронь; поселити гостя на 2 доби.

Завдання 3. Виконати виселення гостя.

4. Заслуховування та обговорювання доповідей.

Тема 15. Особливості функціонування служби харчування в готелі Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства.
2. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.
3. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування.
4. Автоматизація підприємств ресторанного господарства при готелі.

2. Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів виконання практичних завдань:

Завдання 1. Розробити програму організації харчування у готелі, який має категорію «****», номерний фонд на 55 кімнат різних категорій, які розташовані у 3-поверховій споруді, котра має окрім офіційного входу у заклад розміщування ще один автономний вхід. Готель розташований у центрі міста та орієнтований переважно на бізнес-гостей.

Завдання 2. «Визначити пропускну спроможність системи обслуговування, якщо витрати часу в послідовно розміщених каналах обслуговування складають: I - 10 сек., II - 16 сек., III - 20 сек» [4].

Завдання 3. «Необхідно організувати підготовчу роботу до бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, на який запрошено 54 гостя, серед яких 18 жінок і 14 почесних гостей, серед яких 5 жінок, решта - чоловіки.

Необхідно зробити відповідні розрахунки і визначити таке:

- площу приміщення (зали) під бенкет;
- необхідну довжину і кількість бенкетних столів, у тому числі для почесних гостей;
- варіант попередньої індивідуальної сервіровки столу, в тому числі й для почесних гостей (по одному куверту);
- кількість офіціантів з урахуванням розподілу обсягу роботи між ними.

Розрахунки звести до таблиці. Схематично зобразити приміщення із зазначенням вікон та дверей. Розрахувати кількість необхідних меблів для офіціантів і розмістити їх на схемі» [4]

Завдання 4. «На виробничо-торгівельному підприємстві працюють 1080 робітників. В 1 зміну працюють 75% від загальної чисельності робітників, у 2-гу - 25%. Під час обідньої перерви вони відвідують їдальню при закладі розміщування яка розрахована на 220 місць. Чи забезпечується повне охоплення послугами харчування цих робітників? У разі негативної відповіді розрахуйте додатково потрібну кількість місць та запропонуйте тип закладу ресторанного господарства який може бути придатний для організації такого харчування» [5].

Тема 16. Організація надання послуг харчування у номерах готелю
Семінарське заняття 16.1. Організація роботи Room Service
Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Організація роботи Room Service.
2. Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару.

2. Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів виконання практичних завдань:

Завдання 1. «Змоделювати процес обслуговування двох споживачів й подавання страв у номері «Люкс», якщо попередньо було замовлено:

- Банани і апельсини – 4 порції;
- Вода мінеральна – 1 пляшка;
- Шампанське - 1 пляшка;
- Бланманже – 2 порції;
- Парфе - 2 порції» [6].

Завдання 2. «Змоделювати процес обслуговування при підготовці столу до подавання страв, якщо замовлення отримано телефоном від молодої пари на певний час:

- Яблука смажені в тісті - 2 порції;
- Вода мінеральна – 1 пляшка;
- Фреш мандариновий – 2 порції;
- Вишні – 2 порції;
- Кисіль з вершками - 2 порції» [6].

Завдання 3. «Замовлено на три особи:

- Млинці з вишнями зі сметаною – 3 порції;
- Мус вишневий зі збитими вершками – 3 порції;
- Кавун – 2 порції;
- Ананас – 2 порції;

Бісквіт – 3 порції.

Підібрати вино-горілчані й прохолодні напої до замовлених страв. Визначити послідовність подавання страв. Розрахувати кількість порцелянового посуду, наборів, скляного посуду, столової білизни для отримання страв, їх подавання та споживання» [6].

*Завдання 4. Складіть перелік 5 найбільш важливих правил організації Room service у нічний час у готелі категорії «*****»*

Тема 16. Організація надання послуг харчування у номерах готелю
Семинарське заняття 16.2. Матеріальне забезпечення організації
надання послуг харчування у номерах готелю
Семинар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
3. Оснащення служби Room Service.
4. Підготовка до виконання замовлення та техніка обслуговування офіціанта у номері.

2. *Понятійний диктант.*

3. *Обговорення результатів виконання практичних завдань:*

Завдання 1. Надати перелік оснащення, необхідного офіціанту для обслуговування гостей у номері відповідно до замовлення, поданого у завданні 1 семінарського заняття 16.1.

Завдання 2. Надати перелік оснащення, необхідного офіціанту для обслуговування гостей у номері відповідно до замовлення, поданого у завданні 2 семінарського заняття 16.1.

Тема 17. Особливості надання послуг харчування окремим
контингентам у готелі
Семинар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Організація харчування іноземних туристів.
 2. Організація обслуговування конгресних заходів.
 3. Організація надання інших послуг з харчування.
2. *Індивідуальне тестування.*

3. Обговорення результатів виконання практичних завдань:

Завдання 1. «Необхідно організувати підготовчу роботу з організації офіційного бенкету-прийому, на якому будуть присутні 18 гостей, серед яких 4 почесних, 2 з них - жінки.

Розрахувати таке:

- скласти меню офіційного бенкету-сніданку;
- розрахувати кількість офіціантів і розподілити між ними обов'язки;
- розмістити гостей за столом згідно з протоколом та показати цифрами черговість обслуговування гостей» [5].

Завдання 2. «Необхідно організувати підготовчу роботу з організації бенкету-фуршегу на 80 осіб. Розрахувати таке:

- скласти меню банкету фуршет;
- розрахувати необхідну кількість офіціантів із зазначенням обсягів і складу роботи між ними;
- розрахувати довжину і кількість столів для гостей із зазначенням виду підходів до столів;
- розрахувати кількість сервантів для офіціантів; - схематично показати спосіб розстановки скла « у два ряди» із зазначенням необхідних розмірів» [5].

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Тема 18. Основи організації праці у готелі Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Умови успішної організації праці у готелі.
 2. Методи нормування праці.
 3. Продуктивність праці.
 4. Форми організації праці.
 5. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Обговорення результатів виконання практичного завдання.*
«Складання графіків роботи персоналу готелю»
Хід виконання практичного завдання:
 1. Вивчити теоретичний матеріал з теми «Складання графіків роботи персоналу готелю».
 2. Ознайомитись зі зразком графіку роботи персоналу готелю, наведеному у додатку А.
 3. Визначити норму робочого часу за означений в завданні період (завдання наведені у додатках Б і В). Варіанти завдань відповідають порядковому номеру студента у списку академічної групи.
 4. З урахуванням роботи підприємства визначити режим роботи працівників різних служб готелю.
 5. Підібрати для робітників кожної служби підприємства графік виходу на роботу та обґрунтувати його вибір.
 6. Скласти графік виходу на роботу за означений період згідно штатного розкладу.
 7. Зробити висновки стосовно розробленого графіка виходу на роботу.

Тема 19. Посадові інструкції персоналу готельно-ресторанних підприємств Семінар з виконанням практичних задач

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Сучасний стан розробки профільних вітчизняних професійних стандартів.

2. Основні вимоги до посадової інструкції.
3. Оформлення посадових інструкцій.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Обговорення результатів виконання практичних завдань.*

Завдання 1. «Кількість камер схову в готелі – 2; кількість місць в одній камері - 50, в іншій - 120, камери схову працюють в 2 зміни; коефіцієнт, що враховує плановані для даного готелю невиходи комірників під час відпустки, по хворобі - 1,2. Розрахувати чисельність комірників камери схову в готелі. Складіть посадову інструкцію комірника.

Завдання 2. Готель має категорію «2 зірки» і наступну кількість номерів: однокімнатних одномісних (з повним санвузлом) - 14; однокімнатних двомісних (з повним санвузлом) - 28; однокімнатних одномісних (без санвузла) - 14; однокімнатних двомісних (без санвузла) - 16; однокімнатних двомісних (без санвузла, але обладнаних умивальником) - 7; кількість койко-доби, що представляється, в рік - 31264; кількість тих, що проживають в рік - 24248; коефіцієнт, що враховує плановані для даної категорії готелю невиходи покоївок, - 1,3. Розрахувати чисельність покоївок в готелі. Складіть посадову інструкцію покоївки.

Завдання 3. Кількість гардеробів в готелі - 3; кількість місць в гардеробах: у першому - 300, в другому - 100, у третьому – 80, гардероби працюють в 2 зміни; коефіцієнт, що враховує плановані для даного готелю невиходи гардеробників під час відпустки, по хворобі 1,1. Розрахувати чисельність гардеробників в готелі. Складіть посадову інструкцію гардеробника» [6].

Тема 20. Тенденції розвитку ринку праці індустрії гостинності Семінар -дискусія

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Ринок праці та його характеристика.
 2. Особливості становлення ринку праці індустрії гостинності в Україні.
 3. Особливості становлення ринку праці індустрії гостинності в регіонах України.
2. *Понятійний диктант.*
3. *Дискусійне обговорення проблемних питань:*
 - особливості розвитку ринку праці окремих видів закладів розміщення в Україні;

- ринок освітніх послуг для індустрії гостинності та його вплив на розвиток ринку праці індустрії гостинності;
- вплив міграційних процесів на розвиток ринку праці індустрії гостинності;
- рівень оплати праці та його вплив на розвиток ринку праці індустрії гостинності;
- проблеми державного регулювання ключових аспектів функціонування ринку праці індустрії гостинності;
- гендерна структура ринку праці індустрії гостинності та її вплив на його функціонування.

**ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

МОДУЛЬ 1
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.
РОЗВИТОК ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ
ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ В УКРАЇНІ

Тема 1. Розвиток готельного господарства в Україні

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення проблемних питань, заслуховування доповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1). Історія започаткування готельного бізнесу: світова практика.
- 2). Розвиток готельної індустрії після Другої світової війни: світовий досвід.
- 3). Зародження готельної справи в Україні.
- 4). Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. «Великі будівлі-станції, які знаходилися на відстані 175 - 210 км одна від одної в населених пунктах і до 28 км в пустинних місцевостях, добре обладнані та забезпечені продовольчими запасами, мали назву

- A. ямби
- B. станції
- C. караван-сараї
- D. сараї

2. Староруська назва приміщень (переважно для оптової торгівлі), що відводилися в містах для іноземних або найжджих купців-гостей

- A. караван-сарай
- B. гостинний двір
- C. яма
- D. трактир

3. До трактирних закладів нижчого розряду відносили

- A. бари, харчевні, кав'ярні
- B. таверни, кав'ярні, шинки
- C. харчевні, льохи, лавки, шинки
- D. все наведене

4. Дешевий притулок для простого народу

- A. гостинні двори
- B. заїжджі двори
- C. таверни.
- D. ресторації

5. При заїжджих дворах почали будувати харчевні

- A. у 1832 році
- B. у 1864 році
- C. у 1903 році
- D. у 1917 році

6. Набули поширення клуби у _____ році

- A. у 1903
- B. у 1817
- C. у 1824
- D. у 1922

7. У _____ році в Одесі утворився Кримський гірський клуб

- A. у 1890
- B. у 1908
- C. у 1903
- D. у 1955» [4]

8. Найбільш дорогий ресторанний заклад Києва в кінці XIX століття

- A. «Метрополь»
- B. «Семадені»
- C. «Бельвю»
- D. «Інтурист»

9. У 1905 році в Києві існувало...

- A. 44 готелі
- B. 64 готелі
- C. 58 готелів
- D. 105 готелів

10. Поштовхом до будівництва нових готелів у Києві в XIX столітті були

- A. будівництво залізничних шляхів
- B. активність іноземних туристів
- C. розвиток пароплавства
- D. революція

Підготуйтеся до дискусійного обговорення проблемних питань:

1. «Поясніть походження термінів «гостинність», «індустрія гостинності», індустрія організованої гостинності».
2. Поясніть передумови виникнення підприємств для тимчасового проживання. Назвіть і охарактеризуйте найстаріші засоби розміщення.
3. Розтлумачте особливості розвитку готельних підприємств у Стародавніх Греції та Римі.
4. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в Середньовіччі.
5. Чим характеризується розвиток готельного господарства Європи в XVIII століттях ?
6. Які особливості розвитку готельної справи в Америці ?
7. Дайте визначення готельного ланцюга і охарактеризуйте його основні види. Які їх переваги ?
8. Дайте характеристику розвитку готельного господарства стародавньої Русі.
9. Розтлумачте особливості розвитку готельного господарства України в період XV-XX століть.
10. Охарактеризуйте розвиток готельного господарства у м. Києві.
11. Які фактори впливають на формування особливостей гостинності у різних народів світу?
12. У яких елементах культури можуть простежуватися національні особливості гостинності? » [2].

5. Підготуйте доповідь за темою: «Історія розвитку і сучасний стан готельного господарства різних країн» (країна обирається ЗВО за попереднім узгодженням із викладачем курсу)

Література:

1. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп.-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
3. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
4. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : підручн. для ВУЗів / [Мазаракі А. А., Благополучна Н. П., Гайовий І. І. та ін.] За ред. проф. Н. О. П'ятницької. – К.: Київ.нац. торг.-екон. Ун-т, 2007. 632 с.
5. Попова С.Ю. Організація готельного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів спеціальності 7.140101 "Готельно-ресторанна справа"/ С.Ю. Попова. – Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2016. – 343 с.
6. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло – К.: ЦУЛ, – 2007. – 300 с. Додаткові

Тема 2. Нормативно-правова база діяльності під-приємств готельного господарства в Україні

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Рада з питань туризму і курортів та її діяльність
2. Характеристика галузевого законодавства.
3. Регіональне управління туризму та функціонування засобів розміщування.
4. Громадський сектор та його вплив на нормативно-правову базу діяльності підприємств готельного господарства

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Готельний збір було скасовано

- A. 8 січня 2003 р.
- B. 1 січня 2004 р.
- C. 1 травня 2004 р.
- D. 1 вересня 2004 р.

2. Новий рівень об'єднання професійних структур дозволяє українському туризму

- A. створити де-факто власну систему саморегулювання, послідовно зайнятися вирішенням серйозних завдань на національному рівні.
- B. в тісному партнерстві з владою, послідовно відстоювати інтереси індустрії, вимагаючи професіоналізму як від своїх партнерів в державних структурах, так і від всіх вхідних в Раду організацій
- C. всі відповіді вірні
- D. вірна відповідь відсутня

3. Указ Президента України «Про деякі заходи щодо розвитку туристичної та курортно-рекреаційної сфер України» було видано

- A. 11 березня 2004 р.
- B. 17 березня 2003 р.
- C. 11 березня 2003 р.
- D. 11 квітня 2004 р.

4. Було прийнято постанову Кабінету Міністрів України «Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства»

- A. 17 серпня 2002 року
- B. 20 липня 2001 року
- C. 19 січня 2002 року
- D. 19 серпня 2005 року

5. Запроваджена обов'язкова сертифікація готельних послуг та послуг харчування суб'єктів туристичної діяльності

- A. 3 березня 1999 року
- B. 3 липня 1998 року
- C. 3 жовтня 1999 року

6. Туристичні послуги, що надаються в Україні

- A. визначені Держспоживстандартом України
- B. визначені Державним класифікатором продукції та послуг ДК-16
- C. визначені Державним науково-дослідним інститутом «Система»
- D. визначені Державним класифікатором продукції та послуг ISO:2000

7. За умови поновлення фінансування з державного бюджету науково-дослідних розробок буде продовжено розробку проектів національних стандартів

- A. ДСТУ “Послуги туристичні. Туризм сільський. Загальні вимоги” ДСТУ “Послуги туристичні. Знакування туристичних шляхів активних видів туризму” ДСТУ “Послуги туристичні. Туристичні агентства та туристичні оператори. Терміни та визначення”.
- B. ДСТУ “Послуги туристичні. Знакування туристичних шляхів активних видів туризму” ДСТУ “Послуги туристичні. Туристичні агентства та туристичні оператори. Терміни та визначення”.
- C. ДСТУ “Послуги туристичні. Туризм сільський. Загальні вимоги” ДСТУ “Послуги туристичні. Туристичні агентства та туристичні оператори. Терміни та визначення”
- D. все наведене вірно

8. Затверджено постанову Кабінету Міністрів України “Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)”

- A. 10 березня 2005 р.
- B. 15 березня 2006 р.
- C. 18 березня 2007 р.
- D. 22 червня 2006 р.

9. Україну було прийнято до лав Міжнародної федерації молодіжних хостелів

- A. Наприкінці 2003 року
- B. На початку 2005 року
- C. На початку 2006 року

D. Наприкінці 2011 року

10. «Концепція державної політики України щодо розвитку молодіжного туризму» було 10. затверджена

- A. 19.05.2004 р.
- B. 05.05.2004 р.
- C. 12.05.2004 р.
- D. 28.08.2004 р.

4. Підготуйте аналітичну довідку щодо діяльності громадських організацій та об'єднань, а також їх впливу на функціонування готельних підприємств.

Література:

1. Закон України "Про туризм": за станом на 11.02.2015 р. / Верховна Рада України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
4. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
5. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 9 с. (Державний стандарт України)
6. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 24 с. (Державний стандарт України)
7. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с. (Державний стандарт України).
8. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.

Тема 3. Основні міжнародні документи щодо діяльності підприємств готельного господарства

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Історичний екскурс розробки стандартів обслуговування в засобах розміщення
2. Основи технічного регулювання підприємницької діяльності в готельному бізнесі в умовах приєднання України до ЄЕС.
3. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні.
4. Підходи до визначення якості готельних послуг.
5. Модель якості готельного обслуговування.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. «У Греції при класифікації готелів використовують

- A. бальну систему (100, 200, 300, 400, 500 балів).
- B. буквену систему (A, B, C, D)
- C. зіркову систему (1*, 2*, 3*, 4*, 5*)
- D. систему розрядів (I, II, III, IV, V)

2. В міжнародному туристичному бізнесі готель, який являє собою комплекс бунгало, позначається як

- A. BO (bed only)
- B. ROH (run of the house)
- C. MB (main building)
- D. HV (holiday village)

3. Найпоширенішою у світі системою класифікації готелів вважається

- A. індійська
- B. французька
- C. грецька
- D. китайська

4. Назвіть головні критерії готельного комфорту

- A. етажність будівлі та кількість місць
- B. кількість персоналу та місткість готелю
- C. склад і обладнання номерів і якість обслуговування
- D. ціна.

5. Конкретні вимоги до забезпечення якості готельних послуг відображені

- A. в документах UNWTO і глобальній концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку
- B. в документах ISO:2000

- C. в глобальній концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку
 D. в документах ISO:2000 та у глобальній концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку

6. Система визначення рівня якості готельних послуг в Україні ґрунтується

- A. на стандарті ДСТУ-ISO 9002
 B. на стандарті ДСТУ-ISO 9000
 C. на стандарті UNWTO
 D. на стандарті ДСТУ-ISO 5500» [4]

7. «Стандарти, застосовувані в готельному бізнесі, підрозділяються на

- A. функціональні й технічні
 B. якісні та неякісні
 C. функціональні та афункціональні
 D. технічні та технологічні

8. Нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері, це

- A. стандарт
 B. сертифікат
 C. закон
 D. норматив

9. Показником якості та рівня готелів країни є

- A. коефіцієнт завантаженості готелю
 B. коефіцієнт якості готелю
 C. місткість готелю
 D. коефіцієнт витрат готелю

10. У світовій практиці діють наступні стандарти, які включають

- A. стандарти комплексного фірмового стиля мережі
 B. єдині вимоги документообігу
 C. стандарти управління персоналом
 D. все перелічене» [4]

4. Виконайте підготовку інформаційного повідомлення за напрямками

- Готельна конвенція;
- Міжнародна Готельна конвенція;
- Кодекс відносин між готелями і турагенціями;

- Директива ЄЕС від 13 червня 1990 по захисту прав споживачів у сфері туризму;
- Права споживачів готельних послуг європейських країнах на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення, харчування;
- Франкфуртська таблиця щодо зниження цін за поїздку;
- Основи технічного регулювання готельного бізнесу в ЄЕС.

Література:

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
2. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания.: Учебно-методическое пособие – М. : [б. и.], 2007. – 96 с.
3. Стандарты качества в городском гостиничном хозяйстве. Практика формирования и внедрения (практическое пособие) – М. : [б. и.], 2010. – 65 с.
4. Международная гостиничная конвенция [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_417
5. Международные гостиничные правила [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/MU81319.html
6. Сфера обслуговування в Україні : нормативні документи : збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К. : КНТ, 2007. – 457 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ: КЛАСИФІКАЦІЯ, ТИПОЛОГІЯ, СПЕЦІАЛІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ. ОБ'ЄДНАННЯ ГОТЕЛІВ

Тема 4. Класифікація, типологія та вимоги до засобів розміщення в Україні

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, заповнення словника термінів.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Готельний сервіс як основа класифікації готелів.
2. Мінімальний перелік послуг засобів розміщення.
3. Додаткові послуги засобів розміщення.
4. Нормативно-правова база безпеки праці та охорони навколишнього середовища у засобах розміщення.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Засоби розміщення поділяють на

- A. колективні, індивідуальні та сімейні
- B. колективні і індивідуальні
- C. колективні, індивідуальні та групові
- D. індивідуальні та змішані

2. Колективні засоби розміщення розділяють на

- A. готелі та аналогічні засоби розміщення, конгрес-центри
- B. спеціалізовані засоби розміщення та інші колективні засоби розміщення
- C. всі відповіді вірні
- D. готелі, флотелі, хоспіси

3. Індивідуальні засоби розміщення розділяють на

- A. кімнати, орендовані в сімейних будинках; житло, орендоване у приватних осіб або через агентства;
- B. орендовані засоби розміщення, інші типи індивідуальних засобів розміщення та конгрес-центри
- C. орендовані засоби розміщення та інші типи індивідуальних засобів розміщення
- D. орендовані засоби розміщення та засоби розміщення у лізингу

4. До колективних засобів розміщення відносять

- A. засоби розміщення, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті або іншому приміщенні, де число місць повинне перевищувати певний мінімум для груп осіб, більше, ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін.
- B. засоби розміщення, які складаються більш ніж з семи номерів
- C. засоби розміщення, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті або іншому приміщенні
- D. все наведене

5. До готелів і аналогічних засобів розміщення відносять

- A. засоби розміщення, в яких надають готельні послуги, не обмежені щоденною заправкою ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів
- B. засоби розміщення, які складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденна заправка ліжок, прибирання кімнат і санвузлів
- C. засоби розміщення, які складаються більш ніж з семи номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, зокрема обслуговування в номерах, щоденна заправка ліжок і прибирання кімнати, санвузлів
- D. все наведене

6. До готелів відносять

- A. засоби розміщення, в яких надають готельні послуги, не обмежені щоденною заправкою ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів
- B. засоби розміщення, які складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденна заправка ліжок, прибирання кімнат і санвузлів
- C. засоби розміщення, які складаються більш ніж з семи номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, зокрема обслуговування в номерах, щоденна заправка ліжок і прибирання кімнати, санвузлів
- D. все наведене

7. До аналогічних готелів засобам розміщення відносять

- A. засоби розміщення, які складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденна заправка ліжок, прибирання кімнат і санвузлів
- B. засоби розміщення, які складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденна заправка ліжок, прибирання кімнат і санвузлів
- C. засоби розміщення, які складаються більш ніж з семи номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, зокрема обслуговування в номерах, щоденна заправка ліжок і прибирання кімнати, санвузлів
- D. все наведене

8. До інших колективних засобів розміщення відносять:

- А. засоби розміщення, в яких надають готельні послуги, не обмежені щоденною заправкою ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів
- В. засоби розміщення, які можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум послуг, не обов'язково складаються з номерів, а можуть мати окремі одиниці житлового типу, майданчики для кемпінгу або колективні спальні приміщення.
- С. засоби розміщення, які складаються більш ніж з семи номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, зокрема обслуговування в номерах, щоденна заправка ліжок і прибирання кімнати, санвузлів
- Д. все наведене

9. До приміщень, призначених для відпочинку, відносять

- А. колективні засоби розміщення, які мають єдине керівництво і надають обмежені готельні послуги, окрім щоденної заправки ліжок і прибирання житлових приміщень
- В. колективні засоби розміщення на закритих майданчиках, призначені для розташування наметів, автофургонів, автопричепів і будинків на колесах, які мають єдине керівництво та надають певні туристичні послуги
- С. засоби розміщення, які підлягають єдиному керівництву, мають соціальне значення, і у багатьох випадках їх субсидують
- Д. все наведене

10. До готелів та аналогічних засобів розміщення належать колективні засоби розміщення, що містять

- А. сім номерів
- В. менше ніж сім номерів
- С. більш ніж сім номерів
- Д. десять номерів

4. *«Виконайте аналіз ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» та заповніть словник термінів: мотель, курортний готель, готель-резиденція, пансіонат, профілакторій, санаторій, туристична база, туристичний комплекс, флотель, хостел, гостьова квартира» [7].*

Література:

1. ДСТУ 4269 : 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Текст]. – Введ. 23.12.2003 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с.
2. ДСТУ 4268 : 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Текст]. – Введ. 23.12.2003 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с.
3. ДСТУ 4527 : 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Текст]. – Введ. 28.02.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 24 с.

4. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : учеб. пособие : 3-е изд., стереотип. – К.: Дакор, 2008. –288 с. ISBN 978-966-8379-35-2.
6. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов [Текст] : Ю.Ф.Волков. – изд. 3-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с. – ISBN 5-222-07304-1.
7. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : Учебник / Под ред. проф., д.е.н. Чудновского А.Д. – М.: ТАНДЕМ, ЭКМОС, 2000. – 400 с. – ISBN 5-88124-030-8.
8. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
9. Hosteling International Ukraine [Електронний ресурс]. – <http://www.hihostels.com.ua>.

Тема 5. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, підготовка доповіді.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Європейська та індійська класифікація готелів: спільне та відмінності.
2. Завдання та функції Міжнародної системи піктограм HOTREC/
3. Вимоги до номерного фонду готелів «*».
4. Вимоги до номерного фонду готелів «**».

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. «У Греції при класифікації готелів використовують

- A. бальну систему (100, 200, 300, 400, 500 балів).
- B. буквену систему (A, B, C, D)
- C. зіркову систему (1*, 2*, 3*, 4*, 5*)
- D. систему розрядів (I, II, III, IV, V)

2. Класифікація готелів – це

- A. визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування

- В. розрядність готелю, що впливає на його престиж, формування клієнтури, вартість готельних послуг
- С. атестація готелів, спрямована на надання йому певної категорії
- Д. інспектування готелю щодо присвоєння йому конкретного розряду.

3. Найпоширенішою у світі системою класифікації готелів вважається

- А. індійська
- В. французька
- С. грецька
- Д. китайська

4. Особливістю індійської класифікації готелів є те, що категорії готелям присвоюють на основі

- А. бальної оцінки готелів
- С. кількісної оцінки
- В. якісної оцінки готелів
- Д. експертної оцінки готелів

5. На фасадах англійських готелів зображають не зірки, а

- А. напівсонця
- В. корони
- С. піраміди
- Д. сніжинки» [6]

6. «Клас готелів у скандинавських готелях позначається

- А. напівсонцями
- В. зірками
- С. місяцями
- Д. сніжинками

7. Вивіска із зовнішнім освітленням або така, що світиться, передбачена у готелях таких категорій, як

- А. 1* та 2*
- В. 3* та 5*
- С. 4* та 5*
- Д. у жодній із категорій

8. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях

- А. 1-3*
- В. 3-5*
- С. 4-5*
- Д. усіх категорій

9. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях

- A. 1-3*
- B. 4-5*
- C. у жодній із категорій
- D. усіх категорій

10. Виклик таксі передбачений у готелях

- A. 1-3*
- B. 4-5*
- C. 3-5*
- D. усіх категорій» [4]

4. Підготуйте доповідь-презентацію на тему: «Існуюча класифікація готельних підприємств в країні... » (країна узгоджується попередньо із викладачем, який забезпечує проведення практичних занять з курсу).

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
3. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Організація готельного господарства. Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / С.В. Шепелева, Г. В. Руденко. - Донецьк : ДонНУСТ, 2011. – 497 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Издательство Юрайт, 2015. – 331 с.
7. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/>.

Тема 6. Спеціалізації готелів

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, підготовка доповіді.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Характеристика нормативної бази, яка регулює діяльність спеціалізованих туристських підприємств в Україні.
2. Нормативні вимоги до функціонування спеціалізованих туристських підприємств в Україні.
3. Диверсифікація готельних послуг в умовах спеціалізації готелів: теоретичні аспекти.
4. Напрями диверсифікації діяльності та послуг різних типів спеціалізованих готельних підприємств.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1 До оздоровчих засобів розміщення відносять

- A. лікувальні і оздоровчі заклади, в яких надають послуги розміщення
- B. заклади, в яких надають послуги розміщення і устаткування та послуги для проведення конгресів, конференцій, курсів, професійного навчання, медитацій і релігійних заходів, а також навчання молоді
- C. засоби розміщення із спальними приміщеннями, які належать до колективного суспільного транспорту і не відокремлені від нього в плані оплати, яка стосується в основному поїздів, судів і яхт
- D. засоби розміщення із спальними приміщеннями, які належать до колективного суспільного транспорту і відокремлені від нього в плані оплати

2 До суспільних транспортних засобів відносять

- A. табори, в яких надають послуги розміщення для осіб, які займаються певною діяльністю під час відпочинку
- B. заклади, в яких надають послуги розміщення і устаткування та послуги для проведення конгресів, конференцій, курсів, професійного навчання, медитацій і релігійних заходів, а також навчання молоді
- C. засоби розміщення із спальними приміщеннями, які належать до колективного суспільного транспорту і не відокремлені від нього в плані оплати, яка стосується в основному поїздів, судів і яхт
- D. все наведене

3 До конгрес-центрів відносять

- A. табори, в яких надають послуги розміщення для осіб, які займаються певною діяльністю під час відпочинку
- B. заклади, в яких надають послуги розміщення і устаткування та послуги для проведення конгресів, конференцій, курсів, професійного навчання, медитацій і релігійних заходів, а також навчання молоді
- C. засоби розміщення із спальними приміщеннями, які належать до

колективного суспільного транспорту і не відокремлені від нього в плані оплати, яка стосується в основному поїздів, судів і яхт

D. все наведене

4 До таборів праці і відпочинку відносять

A. табори, в яких надають послуги розміщення для осіб, які займаються певною діяльністю під час відпочинку

B. заклади, в яких надають послуги розміщення і устаткування та послуги для проведення конгресів, конференцій, курсів, професійного навчання, медитацій і релігійних заходів, а також навчання молоді

C. засоби розміщення із спальними приміщеннями, які належать до колективного суспільного транспорту і не відокремлені від нього в плані оплати, яка стосується в основному поїздів, судів і яхт

D. все наведене

5 Ботель – це

A. це готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту

B. аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку

C. аналогічний готелю засіб розміщення з умебльованими кімнатами та з мінімальними зручностями; здебільшого пропонують сніданок

D. все наведене вірно

6 Будинок відпочинку - це

A. це готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту

B. аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку

C. аналогічний готелю засіб розміщення з умебльованими кімнатами та з мінімальними зручностями; здебільшого пропонують сніданок

D. все наведене

7 Гостьовий будинок – це

A. це готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту

B. аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку

- С. аналогічний готелю засіб розміщення з укомплектованими кімнатами та з мінімальними зручностями; здебільшого пропонують сніданок
- Д. все наведене

4. *Підготуйте доповідь-презентацію* на тему: «Специфіка та особливості функціонування засобу розміщування типу...» (тип спеціалізованого засобу розміщування узгоджується попередньо із викладачем, який забезпечує проведення практичних занять з курсу).

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Литвинчук Я. Ринок готельної нерухомості в Києві [Електронний ресурс] / Яна Литвинчук // Cushman&Wakefield. – 2019. – Режим доступу: <https://cushmanwakefield.com.ua/index.php/ru/otelnaya-nedvizhimost-kieva>
3. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
4. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Організація готельного господарства. Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / С.В. Шепелева, Г. В. Руденко. - Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 497 с.
6. Портер М. Конкурентное преимущество : Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / Майкл Е. Портер; Пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2018. – 715 с.
7. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
8. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Издательство Юрайт, 2015. – 331 с.
9. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/>.

Тема 7. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, заслуховування доповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Історія виникнення клубного відпочинку.
2. Історія виникнення таймшеру.
3. Основні компанії з обміну відпочинком та їх характеристика.
4. Розвиток системи таймшеру в Україні та її особливості.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. «Клубний відпочинок-це

- A. відпочинок за системою timeshare в режимі розділеного часу
- B. відпочинок, тривалість якого залежить від кількості балів, кредитних очок чи інших одиниць виміру
- C. вірно А. і В.
- D. відпочинок за системою timeshare в режимі актуального часу

2. Продуктом продажу в системі клубного відпочинку є

- A. право на тур, призначене для реалізації туристу;
- B. право на користування протягом певного часу засобами розміщення та послугами клубу відпочинку;
- C. право на частину власності клубу відпочинку
- D. все наведене

3. Час перебування в клубі (інтервал), що оплачується покупцем клубного відпочинку за системою «таймшер»

- A. тиждень
- B. кілька тижнів
- C. місяць; на рік
- D. інше

4. На вартість покупки клубного відпочинку впливає

- A. інтервал, сезон, тип блоку розміщення
- B. престижність клубу відпочинку
- C. комунальні і управлінські платежі
- D. вартість обміну відпочинку» [5]

5. «Мінімальний час дії договору між продавцем і покупцем клубного відпочинку

- A. 99 років
- B. 3 роки
- C. 1 рік.
- D. понад 3 роки

6. Договір на клубний відпочинок вступає в силу

- A. відразу після підписання продавцем і покупцем (сторонами)
- B. на наступний день після закінчення певного часу з моменту підписання договору
- C. через місяць після підписання договору

7. Право на клубний відпочинок може бути продано членом клубу

- A. будь-якій особі самим членом клубу відпочинку
- B. тільки за правилами, встановленими клубом відпочинку
- C. продаж заборонений
- D. інше

8. Договір на клубний відпочинок

- A. включає в себе істотні умови договору
- B. дійсний і без згадки істотних умов договору
- C. інше
- D. вірна відповідь відсутня

9. Визначте, чи потрібно додатково до вартості таймшер-тижні платити

- A. за трансфер
- B. візовий супровід
- C. авіапереліт до місця відпочинку
- D. платити не треба

10. Назвіть, залежно від чого класифікуються типи апартаментів клубу відпочинку

- A. від показників максимальної місткості
- B. показників максимальної комфортності
- C. того і іншого
- D. інших показників» [7]

4. *Підготуйте доповідь* щодо функціонування клубного відпочинку та системи таймшеру у світовій практиці гостинності (країна на вибір ЗВО за умови попереднього узгодження із викладачем, який забезпечує проведення практичних занять).

Література:

1. Литвинчук Я. Ринок готельної нерухомості в Києві [Електронний ресурс] / Яна Литвинчук // Cushman&Wakefield. – 2019. – Режим доступу: <https://cushmanwakefield.com.ua/index.php/ru/otelnaya-nedvizhimost-kieva>.
2. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.

4. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Издательство Юрайт, 2015. – 331 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.

Тема 8. Міжнародні готельні мережі

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, заслуховування доповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Концепція міжнародного готельного ланцюга та її виникнення.
2. Франчайзинг та його використання в системі готельних ланцюгів.
3. Передумови функціонування готельних мереж в Україні.
4. Відомі світові готельні бренди та їх функціонування в Україні.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Укажіть період, в якому виникла концепція міжнародного готельного ланцюга

- A. кінці 80-х років ХХ століття
- B. кінці 60-х років ХХ століття
- C. кінці 50-х років ХХ століття
- D. кінці 70-х років ХХ століття

2. Корпоративні ланцюги це-

- A. готельні корпорації, що володіють численними підприємствами
- B. об'єднання для використання загальної системи бронювання, концепції маркетингу, реклами і інших дорогих для окремого підприємства послуг
- C. утворення, задля надання управлінських послуг
- D. готельні корпорації, що володіють численними підприємствами харчування та перевезень

3. Ланцюги незалежних підприємств це

- A. готельні корпорації, що володіють численними підприємствами
- B. об'єднання для використання загальної системи бронювання, концепції маркетингу, реклами і інших дорогих для окремого підприємства послуг
- C. утворення, задля надання управлінських послуг
- D. все наведене

4. Не входить до основних переваги залучення відомої готельної марки

- A. економія засобів на просуванні готелю, оскільки бренд вже визнаний на ринку
- B. гарантія високої якості послуг завдяки розробленим материнською компанією процедурам і стандартам обслуговування
- C. наявність єдиної система бронювання для усіх готелей марки
- D. все наведене

5. В якому році заснована міжнародна корпорація «Провідні готелі світу, яка веде роботу щодо визначення найкращих готелів світу

- A. 1923
- B. 1928
- C. 1932
- D. 1920

6. Вкажіть щорічний відсоток зростання кількості готельних номерів у світі

- A. 10-15%
- B. 8-5%
- C. 6-4%
- D. 7-8%

7. Яка готельна компанія займає перше місце в рейтингу готельних ланцюгів

- A. Hilton Hotels
- B. Wyndham Hotel Group
- C. InterContinental Hotel Group
- D. Group-5

8. Готельні мережі, що існують сьогодні в Україні поділяють на такі категорії

- A. відомі світові бренди
- B. національні ланцюги
- C. правильний варіант 1 та 2
- D. вірна відповідь відсутня

9. В якому році Перший готель міжнародної мережі Radisson розташований у Києві?

- A. 2001
- B. 2003
- C. 2005
- D. 2011

10. Готельний оператор, що уклав з ТОВ «Українські готелі» ексклюзивну угоду на розвиток в Україні тризіркових готелів

- A. Radisson
- B. Wyndham Hotel Group
- C. Ramada Encore
- D. Group-5

4. Підготуйте доповідь щодо функціонування готельної мережі в Україні та у світі (на вибір ЗВО за умови попереднього узгодження із викладачем, який забезпечує проведення практичних занять).

Література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И. Байлик – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
3. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://infotravel.com.ua](http://infotravel.com.ua)
5. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-biz.info](http://www.all-biz.info)
8. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>.
9. ProHotelia. Гостиничный бизнес [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельного бізнесу]. – Режим доступу: <http://www.prohotelia.com.ua>.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ЦИКЛ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТА ГОТЕЛЮ

Тема 9. Бронювання номерів

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, перевірка практичних завдань.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Бронювання номерів та його значення для циклу обслуговування клієнтів.
2. Складання звітів щодо бронювання.
3. Особливості бронювання груп.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. «Відмова в бронюванні послуг це

- A. відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін.
- B. відмова замовника від заброньованих послуг.
- C. відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду
- D. вірна відповідь відсутня

2. Анулювання – це

- A. відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін.
- B. відмова замовника від заброньованих послуг.
- C. відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду
- D. вірна відповідь відсутня

3. Своєчасне анулювання

- A. відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін.
- B. відмова замовника від заброньованих послуг.
- C. відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду
- D. вірна відповідь відсутня

4. Що означає термін «ноу-шоу»

- A. надання номеру без додаткових розважальних послуг
- B. номер у готелях, які не мають зв'язності
- C. невикористання номеру або його аналювання
- D. немає взуття

5. Заявка на бронювання повинна містити

- A. дата прибуття, дата від'їзду
- B. всі відповіді вірні
- C. кількість чоловік в групі
- D. вірна відповідь відсутня

6. Види гарантованого бронювання

- A. передплата, кредитна картка, авансовий внесок
- B. всі відповіді вірні
- C. бронювання юридичними особами, туристичними агентами
- D. вірна відповідь відсутня

7. Що не відноситься до джерел бронювання

- A. бронювання безпосередньо в готелі
- B. центральні системи по бронюванню
- C. відправлення SMS
- D. мережа інтернет» [5]

8. «Наступний крок після отримання заявки бронювання передбачає

- A. прийом попереднього замовлення відповідно до заявки
- B. анкетування гостя, задля виявлення його основних потреб
- C. ігнорувати заявку, доки гість повторно не підтвердить заявку
- D. вірна відповідь відсутня

9. Заявка на бронювання містить наступну інформацію про перебування клієнта

- A. дату прибуття, вартість додаткових послуг
- B. дату прибуття, дату від'їзду, кількість чоловік в групі
- C. дату прибуття, вартість номерів
- D. вірна відповідь відсутня

10. Книга контролю бронювання використовується у готелях...

- A. де присутня автоматизована комп'ютерна система
- B. де відсутня автоматизована система
- C. у будь-якому готелі
- D. вірна відповідь відсутня» [7]

4. *Складання словника термінів.*

5. «Знайдіть на Інтернет-сайтах «Booking.com» та «ukr-hotels.com» готель у будь-якому іншому місті за межами України та порівняйте умови бронювання номерів в ній на обох порталах» [6].

6. Проведіть моніторинг Інтернет-сайтів з бронювання готелів «Booking.com» (www.booking.com), «ukrainehotel.ru» і «hrs.com»

Література:

1. Закон України "Про туризм": за станом на 11.02.2015 р. / Верховна Рада України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
4. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
5. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Тема 10. Реєстрація клієнта

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, складання словника термінів.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 1. Зміст та значення реєстраційної діяльності для циклу обслуговування клієнтів.
 2. Особливості документального оформлення реєстраційного запису.
 3. Спрощені та прогресивні методи реєстрації
 4. Методи оплати готельних послуг.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. «Тариф, що включає ціну розміщення, харчування і напоїв місцевого виробництва, а також право користування зручностями і послугами в засобі розміщення на розсуд адміністрації

- A. напівпансіон
- B. повний пансіон
- C. все включено
- D. змішаний пансіон

2. Тариф, що включає оплату за розміщення і не менш, ніж триразове харчування

- A. напівпансіон
- B. повний пансіон
- C. все включено
- D. змішаний пансіон

3. Тариф, в який включені ціни за розміщення і дворазове харчування на вибір

- A. напівпансіон
- B. повний пансіон
- C. все включено
- D. змішаний пансіон

4. Назвіть умовну назву номеру що передбачає статус «соня»

- A. гість оформлений, але ліжко не було використане
- B. гість попросив його не турбувати
- C. гість сплатив рахунки, але персонал забув поставити потрібний статус номера
- D. вірна відповідь відсутня

5. Картки, видача яких супроводжується відкриттям їх власних кредитних ліній, за рахунок і в межах яких здійснюються платежі або видача готівки

- A. приватні
- B. кредитні
- C. Дебетні
- D. кредетні

6. Реєстраційну картку в процесі реєстрації в готелі заповнює

- A. кожен клієнт готелю незалежно від громадянства
- B. іноземний громадянин
- C. громадянин України

D. адміністратор» [5]

7. «Дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням

- A. реєстрація
- B. готельна послуга
- C. бронювання
- D. вірна відповідь відсутня

8. До якого віку можливе безкоштовне проживання дитини в номері

- A. 2
- B. 5
- C. 6
- D. 11

9. Даний елемент не включається до звіту з бронювання

- A. звіт про операцію
- B. звіти по відмовах
- C. звіти по заселенню
- D. тариф

10. Така кількість етапів поділяє процес реєстрації клієнта

- A. 9
- B. 4
- C. 6
- D. 7» [6]

4. Складання словника термінів.

Література:

1. Закон України "Про туризм": за станом на 11.02.2015 р. / Верховна Рада України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
4. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.

5. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Тема 11. Виписування з номера і від'їзд гостя

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, понятійний диктант.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Документальне оформлення виїзду гостя..
2. Бланки суворої звітності при виписуванні гостя з номеру та порядок їх заповнення і зберігання.
3. Дії персоналу при звільненні номера гостем.
5. Безготівкові форми оплати послуг готелів.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. «Готелі, що приймають другий і третій екземпляри чека мають

- A. багато проблем,якщо плата здійснилась а кошти так і не надішли
- B. багато проблем, якщо власникові чека припинили оплату
- C. перевагу в тому що плата здійснитися на 100%
- D. підвищену платоспроможність

2. Пласткові картки особливо зручні для

- A. готелів
- B. тур агенцій
- C. туристів
- D. ресторанів

3. В яких роках з'явилися дорожні чеки

- A. 80-х
- B. 90-х
- C. 2000-х
- D. 70-х

4. При завчасному виїзді гостя йому повертаються гроші на підставі

- A. карти підготовки та заселення номерів
- B. рахунку-фактури
- C. розписки на повернення невикористаного авансу
- D. всього переліченого» [4]

5. «Оплата за проживання в готелях України згідно правил надання готельних послуг здійснюється так

- A. плата за проживання стягується погодинно і подобово
- B. плата за проживання стягується щодобово – не менше ніж за добу плюс за половину доби – при виїзді після 1200 .
- C. плата стягується щодобово – не менше ніж за добу плюс за половину доби – при заїзді до 1200 та виїзді після 1200 .
- D. будь-яким із перелічених способів

6. В день від'їзду гість отримує

- A. повний розрахунковий рахунок
- B. прохання сплатити заборгованість
- C. прохання повернути ключі від номера, перш ніж покинути готель
- D. все перелічене

7. Рахунок (форма № 4-г), який виписується касиром СПіР складається

- A. у трьох екземплярах
- B. у двох екземплярах
- C. у одному екземплярі
- D. кількість екземплярів може бути довільна

8. Квитанція за використання автостоянки готелю при виїзді гостя виписується

- A. у трьох екземплярах
- B. у двох екземплярах
- C. у одному екземплярі
- D. кількість екземплярів може бути довільна

9. Про можливі варіанти оплати послуг готельного господарства гостей слід ознайомити

- A. при бронюванні
- B. при виїзді
- C. при заселенні
- D. альтернативних варіантів оплати послуг у готелі не існує, є лише готівка

10. Як тільки гість виписався, статус номера

- A. не змінюється добу

- В. повинен бути оновлений
- С. повинен бути змінений на «номер в ремонті»
- Д. залишається незмінним» [5]

4. Складання словника термінів.

Література:

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
4. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

МОДУЛЬ 2
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4.
ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ

Тема 12. Обслуговування гостей під час проживання у готелі

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, обговорення проблемних питань.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Зміст та значення реєстраційної діяльності для циклу обслуговування клієнтів.
2. Особливості документального оформлення реєстраційного запису.
3. Методи оплати готельних послуг.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Готельна послуга-це

A. обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

C. обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

C. це дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) 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 при розміщенні та проживанні в готелі

D. вірна відповідь відсутня

2. Основні послуги-це

A. це дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) 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 при розміщенні та проживанні в готелі.

B. обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

C. обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається

до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором
D. все наведене

3. «Додаткові послуги — це

A. обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

B. обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

C. це дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) 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 при розміщенні та проживанні в готелі

D. все наведене

4. Види послуг яких обов'язково має надати готель клієнту без додаткової оплати

A. виклик швидкої допомоги; доставка в номер кореспонденції; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю

B. виклик швидкої допомоги; доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю

C. доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю

D. все наведене

5. Генеральне прибирання номерів проводиться один раз в...

A. 20-17 днів

B. 5-7 днів

C. 10-14 днів

D. 14 днів

6. Санітарні прибори в номерах при проведенні прибирання після виїзду повинні бути забезпечені бірками за написом „Продезінфіковано”

A. тільки унітаз

B. унітаз, умивальник, ванна, біде

C. унітаз, умивальник, піддзеркальна полиця

D. все наведене

7. Назвіть послідовність прибирання кімнат у 2-кімнатному номері

A. вітальня, спальня, передпокій, санвузол

B. спальня, вітальня, передпокій, санвузол

C. спальня, вітальня, санвузол, передпокій

D. будь-яка послідовність

8. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях

A. 1-3*

B. 3-5*

C. 4-5*;

D. усіх категорій

9. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях

A. 1-3*

B. 4-5*

C. у жодній із категорій

D. усіх категорій

10. Виклик таксі передбачений у готелях

A. 1-3*

B. 4-5*

C. 3-5*

D. усіх категорій» [6]

Література:

1. Закон України "Про туризм": за станом на 11.02.2015 р. / Верховна Рада України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
4. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
5. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, обговорення проблемних питань.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Загальні принципи організації охорони стаціонарних об'єктів.
2. Особливості створення системи безпеки в готельному господарстві.
3. Принципи створення безпеки при здійсненні охоронної діяльності в готелі.
5. Поведінка персоналу готелів в екстремальних умовах.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. «Система протипожежного водогону складається з

- A. водомірного вузла;
- B. мережі магістральних трубопроводів і стояків;
- C. пожежних кранів;
- D. водопроводів;
- I. водонапірних установок

2. Автоматичні системи пожежогасіння бувають...

- A. спринклерними;
- B. дренчерними;
- C. спринклерними і дренчерними;
- D. природними і механічними;
- I. променевими

3. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях

- A. 1-3*
- B. 3-5*
- C. 4-5*
- D. усіх категорій

4. ДСТУ 4269:2003 передбачає зберігання цінностей клієнтів

- A. у сейфі адміністратора для всіх категорій готелю
- B. у сейфі адміністратора для VIP-клієнтів
- C. у сейфі адміністратора для категорій готелю «****» та «*****»
- D. у сейфі в номері гостя» [8]

5. «Суму грошей в касі і касовому апараті слід обмежувати за допомогою

- A. встановлення грошового ліміту
- B. служби інкасації
- C. не слід обмежувати
- D. рішення власника та адміністратора, яка є на зміні

6. Працівник, відповідальний за втрати і знахідки, повинен

- A. запитати і записати опис предмету
- B. взнати, де і коли предмет був загублений
- C. записати прізвище гостя і його адресу
- D. виконати всі перелічені дії

7. У випадку пограбування всі працівники готелю

- A. повинні терміново покинути споруду готелю
- B. не повинні робити нічого, що може загрожувати їх життю або життю інших людей
- C. слідкувати за товарно-майновими цінностями готелю
- D. в першу чергу повинні слідкувати за життям гостей, а не своїм життям

8. Забезпечення пожежної безпеки готелю покладається на

- A. керівників і уповноважених ними осіб
- B. адміністраторів поверхів
- C. покоївок
- D. гостей готелю

9. У випадку загоряння в готелі, пожежогасіння можна здійснювати

- A. водою
- B. піною
- C. ізоляцією
- D. всім переліченим

10. Більшість електронних замикаючих систем в готелі забезпечують

- A. декілька чітких рівнів безпеки
- B. один рівень безпеки
- C. два рівні безпеки
- D. три рівні безпеки» [2]

4. Підготуйте інформаційну доповідь щодо основних видів небезпек, які можуть виникнути у готельному господарстві.

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім.

- Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Гостиничные системы контроля доступа [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.diviks.com.ua/>
 3. Іванов І. В., Панюков Д. В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>.
 4. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
 5. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
 6. Організація готельного господарства. Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / С.В. Шепелева, Г. В. Руденко. - Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 497 с.
 7. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
 8. Системы контроля доступа в гостиничные номера [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://asupro.com/hotels/>
 9. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Издательство Юрайт, 2015. – 331 с.

Тема 14. АСУ. Автоматизація гостьового циклу за допомогою програмного комплексу

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування доповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Інформаційні технології у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу: роль та значення.
 2. Класифікація інформаційних технологій у системах управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.
 3. Можливості автоматизованої системи SERVIO HMS.
3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Поселення може бути двох видів

- A. поселення попереднього заброньованих номерів з оплатою та без повної оплати
- B. вільне та примусове поселення
- C. поселення із документами та без документів (анонімне)
- D. вільне поселення без попереднього бронювання та поселення попереднього заброньованих номерів

2. Бронь клієнтом певного номера готелю

- A. може бути змінена на інший номер тільки до заселення
- B. може бути змінена клієнтом у будь-який час
- C. може бути змінена тільки у момент заселення
- D. не може бути змінена оскільки потребує видалення та нового бронювання

3. Бюро знахідок у програмному продукті Servio HMS

- A. відображається у складі модуля «Секретар»
- B. відображається у складі модуля «Продажі»
- C. відображається у складі модуля «Базовий»
- D. не відображається у даному програмному продукті

4. Модуль «Секретар» призначений для

- A. бронювання номерів
- B. для розв'язання задач взаємодії персоналу та гостей
- C. для розв'язання задач взаємодії персоналу всередині готелю, а також між персоналом та гостями
- D. для документального оформлення рахунків, підтвердження оплат та складання фіскальних чеків та звітів

5. Головне призначення нічного аудиту

- A. закриття операційного дня у готелі
- B. перевірити чи всі гості у номерах
- C. перевірити виконання завдань персоналу
- D. моніторинг збереження майна готелю

6. Івент-подію (чи будь-який захід) у програмному продукті HMS Servio можна забронювати

- A. через шахматку
- B. через модуль програми «Базовий»→ «Бронювання»
- C. через модуль програми «Продажі»→ «Послуги та заходи»
- D. юудь-яким із перелічених способів

7. У карті гостя верхня частина призначена

- A. для визначення специфічних вимог гостя
- B. для анкетних даних гостя

- С. для завдання параметрів, які у подальшому будуть визначати вартісні показники рахунку гостя та його координати
- Д. для завдань клієнта для персоналу

8. Якщо у картці гостя розмір балансу не дорівнює нулю, його виселення

- А. можливе у будь-якому випадку
- В. не можливе до закриття рахунку чи переведення його на юридичну особу
- С. можливе, але гостя буде виселено примусово
- Д. не можливе, оскільки додатній баланс рахунку означає, що гість ще не заселений у готель

9. Завдання щодо прибирання номерного фонду у готелі за допомогою програми HMS Servio

- А. не можливо встановити гостем
- В. не можливо встановити взагалі
- С. можна встановлювати навіть гостем при заповненні реєстраційної карти
- Д. можливо встановити тільки адміністратором чи старшою покоївкою

10. Програма Servio HMS дозволяє вести розрахунки із клієнтом

- А. тільки у національній валюті
- В. тільки у \$ та у національній валюті
- С. за умови налаштування курсу, у будь-якій валюті, прийнятній для власників готелю
- Д. можливості проведення розрахунків у програмі не передбачено

5. Підготовка доповідей-презентацій за темами:

- «Система управління готелем (PMS - Property Management System);
- Система управління рестораном (Point Of Sales);
- Система управління заходами (Sales & Catering);
- Система телефонного сервісу (Telephone Management System);
- Система електронних ключів (Key System);
- Система електронних мінібарів (Mini bar System);
- Система інтерактивного телебачення (Video Services System);
- Система енергозбереження (Energy Management System);
- Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);
- Система складського обліку та калькуляції (Food & Beverage),
- Система фінансово бухгалтерського обліку (Accounting System);
- Система центрального бронювання (Central Reservation System);
- Система Інтернет бронювання (Web Reservation System);
- Система кадрового обліку (Human Resource System);
- Система безпеки (Security System)» [1].

Література:

1. Вдовин В. М. Предметно-ориентированные экономические информационные системы: учеб. пос. / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова, А.А. Шурупов. М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и Ко», 2009. 388 с.
2. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління" підприємствами ресторанного бізнесу / О.О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво / Збірник наукових праць. Вип.14. Львів: ЛКА, 2012. С.76-82.
3. Информационные системы управления гостиничными комплексами - URL: <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/02.pdf>
4. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. К.: ЦУЛ, 2010. 472 с.
5. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. М.: Академия, 2002. 345 с.
6. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. пос. / П.Р. Пуцентейло. К.: ЦУЛ, 2007. 344 с.
7. Роглев Х.Р. Основи готельного менеджменту - URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev.htm.

Тема 15. Особливості функціонування служби харчування в готелі

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Порядок визначення нормативної місткості підприємств харчування і рекомендованого типу закладу при готелі залежно від його категорії.
2. Види сніданків в підприємствах харчування при готелях.
3. Автоматизація підприємств ресторанного господарства при готелі.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Якщо ж ресторан (один або декілька) знаходиться в структурі готелю, то він відноситься до

- A. служби харчування
- B. відділ доставки їжі в номер
- C. відділ побутового обслуговування
- D. допоміжний відділ

2. Заклади ресторанного господарства при готелях можуть бути

- A. ресторан

- B. буфет
- C. каф
- D. Усі відповіді вірні

3. Які використовуються форми обслуговування

- A. офіціантами, самообслуговування, барменом, змішані форми
- B. самообслуговування
- C. змішані форми
- D. офіціантами

4. Підприємства харчування при готелях можуть бути

- A. загальнодоступні
- B. мають доступ тільки з готелю
- C. мають доступ з вулиці
- D. усі відповіді вірні

5. Місця розташування закладів ресторанного господарства при готелі можуть бути

- A. на другому поверсі споруди
- B. на поверхах
- C. у вигляді літнього внутрішнього подвір'я
- D. на третьому поверсі споруди

6. Вхід в підприємства ресторанного господарства (ресторан, кафе, бар) для готелів категорії від «» до «*****» повинен бути з**

- A. з готелю
- B. з басейну
- C. з вулиці
- D. з даху

7. Основним типом підприємств харчування при готелі є

- A. буфет
- B. бар
- C. кафе
- D. ресторан

8. Лоббі-бар у готелі це

- A. бар, що знаходиться на території ресторану
- B. бар, що виконує функцію, аналогічну функції поверхового буфету
- C. бар, що використовується виключно для обслуговування банкетів та конференцій
- D. вестибюльний бар

9. Допоміжний бар готелю це

- A. бар, що знаходиться на території ресторану
- B. бар, що виконує функцію, аналогічну функції поверхового буфету
- C. бар, що використовується виключно для обслуговування банкетів та конференцій
- D. вестибюльний бар

10. У меню повинні бути представлені

- A. назва і логотип готелю
- B. види кредитних карток, що приймаються
- C. час роботи
- D. все наведене вище

Література:

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
4. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
5. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб., 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. - 346 с.
6. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
7. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
8. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

Тема 16. Організація надання послуг харчування у номерах готелю

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, обговорення результатів розв'язання завдань.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Особливості складу меню для функціонування міні-бару.
2. Оснащення служби Room Service.
3. Спеціальні правила обслуговування гостей у номерах.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Ціни в Room Service зазвичай

- A. ідентичні з ресторанными
- B. вищі від ресторанных
- C. залежать від вартості номера
- D. менші за ресторанны

2. Room Service безоплатні послуги

- A. не надає
- B. іноді надає
- C. надає як виключення
- D. завжди надає

3. Головне в роботі служби Room Service

- A. швидкість доставки
- B. чистий посуд
- C. охайний офіціант
- D. забезпечення норм безпеки

4. Інформація про надання послуг Room Service

- A. викладається у номері друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листка з друкованою інформацією з обох боків
- B. викладається на поверхі, у спеціально відведеномі місці для цього, друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листка з друкованою інформацією з обох боків
- C. повідомляється під час заселення чи по телефону
- D. додатково не повідомляється клієнту, оскільки всі клієнти готелю знають про її існування за змовчанням

5. Устаткування, що має вид широкої супниці із спеціальною кришкою з отворами для довгих вилок, це

- A. блюдо
- B. візок-фламбе
- C. фондю

D. термобокс

6. Очолює службу надання послуг харчування у номерах

- A. директор
- B. менеджер
- C. головний офіціант
- D. кухар

7. Скільки годин, у великих готелях , працює служба Room Service у

- A. 12 годин у 2 зміни
- B. 6 годин, 4 зміни
- C. 8 годин у 3 зміни
- D. 4 години, 6 змін

8. Співробітник служби – order taker –, що приймає замовлення по телефону, повинен володіти

- A. володіти технологічними картками
- B. усі правлінні відповіді
- C. декількома іноземними мовами
- D. варити смачну каву

9. Приймавши замовлення order taker обов'язково попереджує гостя про

- A. вагу страви
- B. калорійність страви
- C. час приготування страви
- D. немає правильної відповіді

10. Усі замовлення на обслуговування в номерах order taker реєструє у

- A. книзі бухгалтерського обліку
- B. спеціальній книзі обліку або використовує комп'ютерну мережу
- C. записний журнал Room Service
- D. order taker не веде облік замовлень

4. Підготуйтеся до розв'язання практичних завдань.

Завдання 1. «Підібрати вино-горілчані вироби до замовлення на двох осіб:

- Фондю з шоколадом – 2 порції;
- Торт «Бісквітно-кремовий» - 2 порції;
- Салат фруктовий з горішками – 2 порції;
- Гранат, ківі – 2 порції.

Визначити послідовність подавання страв. Розрахувати кількість порцелянового посуду, наборів, скляного посуду, скатолової білизни для отримання страв, їх подавання та споживання. Змодельовати процес обслуговування споживачів у номері» [6].

Завдання 2. «Розрахувати кількість порцелянового посуду, наборів, скляного посуду, скатолової білизни для отримання страв, їх подавання та споживання, якщо замовлено у номер на три особи:

Гарячі бутерброди з тертим сиром – 3 порції;

Суфле абрикосове з соусом полуничним – 3 порції;

Вода мінеральна – 1 пляшка;

Запіканка рисова з вишнями і сметаною - 3 порції;

Грейпфрут, яблука – 2 порції.

Підібрати вино-горілчані й прохолодні напої до замовлених страв. Визначити послідовність подавання страв у номері» [6].

Література:

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
2. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
3. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб., 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. - 346 с.
4. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

Тема 17. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам.
 2. Методи обслуговування окремих контингентів у готелі.
 3. Організація бенкетів, балів, прийомів та презентацій.
3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Обслуговування в конференц-залах здійснюється

- A. обов'язково і входить у вартість послуги конференц-залах
- B. обслуговування в конференц-залах не здійснюється
- C. тільки за бажанням учасників і організовується у фіксований термін часу
- D. усі відповіді вірні

2. «Coffee break» - це

- A. перерва на каву з легкими закусками
- B. перерва на обід
- C. перерва на відпочинок
- D. усі відповіді вірні

3. Що може бути включено до меню в конференц-залі

- A. порціонні каву, чай, цукор, вершки, молоко, мінеральну газовану і негазовану воду
- B. сік, фрукти, тістечка в асортименті.
- C. бутерброди-канапе з морепродуктами, сиром, шинкою, ковбасою
- D. усі відповіді вірні

4. До послуг, що надаються готелем, повинно входити

- A. бронювання столиків у ресторані
- B. організація бенкетів
- C. обслуговування конференцій
- D. усі відповіді вірні

5. У ресторанах при готелях при обслуговуванні VIP-гостей на стіл можуть класти

- A. красиво оформлену листівку
- B. меню з дорогими стравами
- C. побажання приємного апетиту, намальоване шоколадом на тарілці
- D. у складену конвертом серветку можуть вкласти індивідуальну лопаточку для зернистої ікри або інший маленький сюрприз

6. У ресторанах при готелях при обслуговуванні VIP-гостей на стіл можуть класти

- A. красиво оформлену листівку
- B. меню з дорогими стравами
- C. побажання приємного апетиту, намальоване шоколадом на тарілці
- D. у складену конвертом серветку можуть вкласти індивідуальну лопаточку для зернистої ікри або інший маленький сюрприз

7. В закордонних готелях провідних мереж в останній час поширена послуга комплементу

- A. безкоштовний салат із м'яса та риби
- B. покладена на подушці маленька шоколадка – як комплімент від персоналу готелю
- C. нічого не пропонують гостям як комплемент
- D. заміна шоколадки на вітаміну

8. Мета впровадження послуги «комплементу» у ресторанах при готелях

- A. створити позитивний імідж готельного комплексу в уяві майбутніх можливих споживачів послуг
- B. надати можливість випадковому гостю приємно розпочати перебування в готелі і створити прецедент появи фактора звикання саме до цього готелю
- C. надати можливість мешканцю готелю отримати позачергове задоволення нечітко виражених потреб
- D. усі відповіді вірні

9. Дітям від двох до дванадцяти років, які подорожують у складі груп іноземних туристів або із сім'ями, харчування надається

- A. за звичайним меню у межах 50% вартості харчування відповідного класу обслуговування
- B. за спеціальним меню у межах 50% вартості харчування відповідного класу обслуговування
- C. за спеціальним меню у межах 70% вартості харчування відповідного класу обслуговування
- D. за звичайним меню у межах 50% вартості харчування ершого класу обслуговування

10. При організації обслуговування іноземних клієнтів, ранковий чай (6.00-7.30)

- A. подається у ліжко
- B. подається в номер
- C. не подається у цей час, а подається із 9.00 до 10.00
- D. накривається за спеціальним столом у ресторані

Література:

7. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
8. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
9. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб., 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. - 346 с.
10. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.

11. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Тема 18. Основи організації праці у готелі

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Методи нормування праці у готельному господарстві.
2. Складання графіків роботи персоналу готелю.
3. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці у готельному господарстві.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Професія – це

- A. сукупність спеціальних теоретичних знань і практичних навичок, отриманих разом із здобуванням середньої освіти
- B. сукупність спеціальних теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для виконання певного виду робіт в індустрії гостинності
- C. теоретичні знання певної дисципліни в індустрії гостинності
- D. науковий ступінь вищої освіти в індустрії гостинності

2. Спеціальність – це

- A. розподіл усередині професії, що вимагає додаткових навичок і знань для виконання робіт на конкретній ділянці виробництва послуг (готельного або ресторанного продукту)
- B. розподіл поза межами професії, що вимагає додаткових навичок і знань для виконання робіт на конкретній ділянці виробництва послуг (готельного або ресторанного продукту)
- C. розподіл усередині усіх професій, що вимагає додаткових навичок і знань для виконання робіт на конкретній ділянці виробництва послуг (готельного або ресторанного продукту)
- D. розподіл усередині професії, що не вимагає додаткових навичок і знань для виконання робіт на конкретній ділянці виробництва послуг (готельного або ресторанного продукту)

3. Норма чисельності – це

- А. встановлена чисельність працівників певного професійно-кваліфікаційного складу, необхідна для виконання конкретних виробничих, управлінських функцій або об'ємів робіт
- В. -встановлена чисельність працівників без певного професійно-кваліфікаційного складу, необхідна для виконання конкретних виробничих, управлінських функцій або об'ємів робіт
- С. довільна чисельність працівників певного професійно-кваліфікаційного складу, необхідна для виконання конкретних виробничих, управлінських функцій або об'ємів робіт
- Д. приблизна чисельність працівників без певного професійно-кваліфікаційного складу, необхідна для виконання конкретних виробничих, управлінських функцій або об'ємів робіт

4. Відповідно до чинного законодавства (КЗПП України) вся внутрішня документація всіх без виключення суб'єктів господарювання країни повинна відповідати двом ключовим стандартам професійно-класифікаційної сфери

- А. Національному класифікатору України ДК 003:2010 «Класифікатор професій» і «Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників» Затверджено наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 грудня 2004 р. № 336 з його галузевими випусками
- В. Національному класифікатору України ДК 003:2010 «Класифікатор професій» і «Посібник кваліфікаційних характеристик професій працівників» Затверджено наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 грудня 2004 р. № 336 з його галузевими випусками
- С. Національному класифікатору України ДК 003:2010 «Розподільник професій» і «Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників» Затверджено наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 грудня 2004 р. № 336 з його галузевими випусками
- Д. Національному класифікатору України ДК 003:2010 «Класифікатор професій» і «Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників та керівників» Затверджено наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 грудня 2019 р. № 336 з його галузевими випусками

5. За основу розроблення КП було прийнято

- А. Міжнародну стандартну класифікацію професій (ISCO 88: International Standard Classification of Occupations/ILO, Geneva)
- В. Міжнародну стандартну класифікацію професій (ISCO 88: International Standard Classification of Occupations/ILO, Berlin)
- С. Міжнародну стандартну класифікацію професій (ISCO 88: International Standard Classification of Occupations/ILO, Kyiv)
- Д. Міжнародну стандартну класифікацію професій (ISCO 108: International Standard Classification of Occupations/ILO, Geneva)

6. Перелік посад на підприємстві з зазначенням кількості працівників по них називається

- A. норми персоналу
- B. штатний розклад
- C. штатний список.
- D. штатний перелік

7. Планування роботи персоналу полягає у

- A. нормуванні його кількості
- B. складанні графіків виходу на роботу
- C. складанні таблицю заробітної плати
- D. його підборі

8. Широкий масштаб керованості характеризується

- A. максимально можливою кількістю підлеглих у одного керівника і мінімальною кількістю рівнів ієрархії
- B. максимально можливою кількістю підлеглих у одного керівника і максимальною кількістю рівнів ієрархії
- C. мінімальною кількістю підлеглих у одного керівника і максимальною кількістю рівнів ієрархії; г) мінімальною можливою кількістю підлеглих у одного керівника і мінімальною кількістю рівнів ієрархії
- D. всім наведеним

9. Основною формою матеріального стимулювання персоналу організації є

- A. премії
- B. премії та цінні подарунки
- C. цінні подарунки та заробітна плата
- D. заробітна плата.

10. Мотивація базується на

- A. потребах і самовираженні
- B. потребах і винагородах
- C. винагородах і задоволенні окремих людей
- D. задоволенні всіх людей.

4. Підготуйтеся до розв'язання практичних завдань.

Завдання 1. «Готель має категорію «4 зірки» і наступна кількість номерів: однокімнатних одномісних (з повним санвузлом) - 18; однокімнатних двомісних (з повним санвузлом) - 30; кількість койко-доби, що представляється, в рік - 96244; кількість тих, що проживають в рік - 135274; коефіцієнт, що враховує плановані для даної категорії готелю невиходи покоївок, - 1,3. Розрахувати чисельність покоївок в готелі.

Завдання 2. Кількість камер схову в готелі – 2; кількість місць в одній камері - 90, в іншій - 220, камери схову працюють в 3 зміни; коефіцієнт, що враховує плановані для даного готелю невиходи комірників під час відпустки, по хворобі - 1,2. Розрахувати чисельність комірників камери схову в готелі» [4].

Завдання 3. «Готель має категорію «2 зірки» і наступну кількість номерів: однокімнатних одномісних (з повним санвузлом) - 16; однокімнатних двомісних (з повним санвузлом) - 24; однокімнатних одномісних (без санвузла) - 10; однокімнатних двомісних (без санвузла) - 12; однокімнатних двомісних (без санвузла, але обладнаних умивальником) - 6; кількість койко-доби, що представляється, в рік - 78266; кількість тих, що проживають в рік - 34268; коефіцієнт, що враховує плановані для даної категорії готелю невиходи покоївок, - 1,3. Розрахувати чисельність покоївок в готелі.

Завдання 4. Кількість гардеробів в готелі - 3; кількість місць в гардеробах: у першому - 100, в другому - 200, у третьому – 350, гардероби працюють в 2 зміни; коефіцієнт, що враховує плановані для даного готелю невиходи гардеробників під час відпустки, по хворобі 1,1. Розрахувати чисельність гардеробників в готелі» [3].

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібн. / Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. - К. : Кондор, 2008. - 460 с
3. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

Тема 19. Посадові інструкції персоналу готельно-ресторанних підприємств

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Національний класифікатор України ДК 003:2010 «Класифікатор професій» (від 01.11.2010 р.) і «Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників».
2. Сучасний стан розробки профільних вітчизняних професійних стандартів.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Посадова інструкція – це:

- A. організаційно-правовий документ, в якому визначаються основні функції, обов'язки, права та відповідальність співробітника підприємства індустрії готельно-ресторанного сервісу при здійсненні ним діяльності на певній посаді
- B. надані керівництвом вказівки щодо методів виконання зобов'язань в індустрії готельно-ресторанного сервісу при здійсненні ним діяльності на певній посаді
- C. надані керівництвом вказівки щодо принципів виконання зобов'язань в індустрії готельно-ресторанного сервісу при здійсненні ним діяльності на певній посаді
- D. організаційно-правовий документ, в якому визначаються основні функції, що надані керівництвом та статутом компанії

2. Посадові інструкції складаються із Розділів

- A. «Загальні положення», «Права», «Відповідальність», «Повинен знати», «Кваліфікаційні вимоги»
- B. «Загальні положення», «Завдання та обов'язки», «Права», «Відповідальність», «Повинен знати», «Кваліфікаційні вимоги» та «Взаємовідносини (зв'язки) за посадою»
- C. «Загальні положення», «Завдання та обов'язки», «Права», «Повинен знати», «Кваліфікаційні вимоги» та «Взаємовідносини (зв'язки) за посадою»
- D. «Загальні положення», «Завдання та обов'язки», «Права», «Повинен знати», «Кваліфікаційні вимоги» та «Взаємовідносини (зв'язки) за посадою»

3. До посадової інструкції пред'являють дві групи вимог

- A. за оформлення та зміст; за розташуванням реквізитів
- B. за оформлення та змістом, номером; за розташуванням реквізитів
- C. за оформленням тексту та зміст; за розташуванням актів
- D. за датою прийняття та змістом; за розташуванням паспортів

4. До структурних підрозділів відносяться

- A. управління; відділення; відділи; служби; бюро; цехи
- B. управління; відділення; служби; бюро; цехи
- C. управління; відділення; відділи

D. управління; відділи; служби; бюро; цехи

5. Заступник керівника – це

A. особа, яка виконує посадові обов'язки керівника на час його відпустки, хвороби, відсутності, звільнення, а також здійснює певні роботи з керування організацією або забезпечення діяльності організації

B. особа, яка виконує посадові обов'язки бухгалтера на час його відпустки, хвороби, відсутності, звільнення, а також здійснює певні роботи з керування організацією впродовж року

C. особа, яка виконує посадові обов'язки керівника на час його відпустки, хвороби, відсутності, звільнення, а також здійснює певні роботи з керування певним відділом

D. особа, яка виконує посадові обов'язки працівника будь-якого відділу на час його відпустки, хвороби, відсутності, звільнення, а також здійснює певні роботи з керування організацією або забезпечення діяльності організації

6. Залежно від функцій, що виконують, персонал підприємства поділяється на

A. директори, економісти, службовці, робітники

B. керівники, спеціалісти, службовці, робітники

C. керівники, економісти, спеціалісти, робітники.

D. керівники, менеджери, робітники

7. До зовнішніх джерел набору персоналу належать

A. оголошення в пресі, на радіо, пряме звертання до своїх працівників з проханням порекомендувати на роботу їхніх знайомих

B. біржі праці, контакти з навчальними закладами, об'яви в пресі, на радіо, телебаченні

C. просування по службі своїх працівників, інформування колективу про наявні вакансії D. просування по службі своїх працівників, комерційні підприємства з працевлаштування

8. До внутрішніх джерел набору персоналу належать

A. оголошення в пресі, на радіо, пряме звертання до своїх працівників з проханням порекомендувати на роботу їхніх знайомих

B. біржі праці, контакти з навчальними закладами, об'яви в пресі, на радіо, телебаченні

C. просування по службі своїх працівників, інформування колективу про наявні вакансії D. просування по службі своїх працівників, комерційні підприємства з працевлаштування.

Література:

1. Національний класифікатор України ДК 003:2010 «Класифікатор професій» (від 01.11.2010 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10#Text>
2. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібн. / Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. - К. : Кондор, 2008. - 460 с
4. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

Тема 20. Тенденції розвитку ринку праці індустрії гостинності

Форми контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, підготовка до дискусії.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Ринок праці та його характеристика.
 2. Особливості становлення ринку праці індустрії гостинності в Україні.
 3. Особливості становлення ринку праці індустрії гостинності в регіонах України.
3. *Підготуйтеся до дискусії за напрямками:*
 - особливості розвитку ринку праці окремих видів закладів розміщення в Україні;
 - ринок освітніх послуг для індустрії гостинності та його вплив на розвиток ринку праці індустрії гостинності;
 - вплив міграційних процесів на розвиток ринку праці індустрії гостинності;
 - рівень оплати праці та його вплив на розвиток ринку праці індустрії гостинності.

Література:

1. Горіна Г.О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України [Електронний ресурс] http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/VSU_Ekon/2010_2/10ggogiu.pdf.
2. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. пос. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін – К.: Кондор, 2012. – 346 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. пос. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. пос. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
5. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. сем. (3 жовтня 2019 р., с. Гута). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. – 64 с.

ДОДАТКИ

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Черговий відділу пропусків	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
Черговий відділу пропусків	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	13-14
Консьєрж	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	-
Консьєрж	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Консьєрж	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Консьєрж	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Швейцар	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	
Швейцар	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Швейцар	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Швейцар	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Гардеробник	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	В	
Гардеробник	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	8-17	
Гардеробник	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	14-23	
Комірник камери схову	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	-
Комірник камери схову	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Комірник камери схову	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Комірник камери схову	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Ліфтер	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	
Ліфтер	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В	
Ліфтер	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7	
Ліфтер	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23	
Посильний	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	8-17	
Посильний	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	14-23	
Посильний	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	8-17	В	14-23	В	

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Директор номерного фонду	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14	
Завідувач номерного фонду	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	13-14	
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	-	
3 покоївки І зміни	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В		
3 покоївки І зміни	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15		
3 покоївки І зміни	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15		
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15		
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15		
3 покоївки І зміни	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	В	В	7-15		
Покоївка ІІ зміни	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	В	В	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	В		В
Покоївка ІІ зміни	В	В	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23	В	В	15-23	15-23	15-23	15-23	15-23		15-23
Покоївка ІІІ зміни	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	В	В	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7		В
Покоївка ІІІ зміни	В	В	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	В	В	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	23-7	
Кастелянша	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	9-18	В	В	13-14
4 чергових поверху	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	7-15	-	
4 чергових поверху	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	В		
4 чергових поверху	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	23-7		
4 чергових поверху	15-23	23-7	23-7	В	В	7-15	7-15	15-23	15-23	23-7	23-7	В	В	15-23		

Варіанти індивідуальних завдань

№ з/п	Назва структурних підрозділів та посад працівників готельних господарств	Готелі категорії «1 зірка»							Готелі категорії «2 зірки»						
		Варіанти індивідуальних завдань													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Адміністрація готелю														
	– директор	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	– заступник директора	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	
	– менеджер з реклами	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	
	– інспектор з кадрів	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	Бухгалтерія														
	– головний бухгалтер	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	– бухгалтер I категорії	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	
	– бухгалтер II категорії	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	
	– Касир	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	Служба прийому та розміщення														
	– адміністратор готелю	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	– порт'є з прийому попередніх замовлень місць в готелі	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	– реєстратор	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	– касир служби прийому	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	– черговий відділу пропусків	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	Служба обслуговування														
	– консьєрж	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	– швейцар	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	– гардеробник	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	– комірник камери схову	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	

Продовження додатку В

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
3	Служба прийому та розміщення													
	– адміністратор готелю	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	– порт'є з прийому попередніх замовлень місць в готелі	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1
	– реєстратор	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	– касир служби прийому	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2
	– черговий відділу пропусків	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2
4	Служба обслуговування													
	– консьєрж	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	– швейцар	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
	– гардеробник	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	– комірник камери схову	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	– ліфтер	-	-	-	-	-	-	4	4	4	4	4	4	4
	– посильний	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
5	Служба експлуатації номерного фонду та надання послуг													
	– директор номерного фонду	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	– завідувач номерного фонду	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	– покоївка (I зміна)	11	12	13	13	13	15	14	14	14	17	18	20	21
	– покоївка (II та III зміна)	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
	– кастелянша	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	– черговий поверху	6	6	7	7	8	10	8	8	8	10	10	12	12

Навчальне видання

Н.С. Приймак, С.Ю. Попова

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
для вивчення дисципліни
ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,75.

Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м. Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкта видавничої
справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.