

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

Кафедра економіки та бізнесу

Романуха О.М.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ
ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**
Ступінь: бакалавр

**Кривий Ріг
2021**

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

Кафедра економіки та бізнесу

Романуха О.М.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ
ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**
Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні
кафедри економіки та бізнесу
Протокол № 11 від 9 березня 2021 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 8 від 29.04.21 р.

**Кривий Ріг
2021**

УДК 640.41
Р 69

Романуха О.М. Методичні рекомендації з вивчення дисципліни «Організація готельного господарства», ступінь «бакалавр». Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. економіки та бізнесу. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2021. 72 с.

Методичні рекомендації покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських (практичних) занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт з метою поточного оцінювання знань, наданому переліку рекомендованої основної та допоміжної літератури й інформаційних ресурсів.

УДК 640.41

© Романуха О. М., 2021
© Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського, 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	11
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти діяльності готельного господарства	12
Змістовий модуль 2. Організація роботи основних служб готелю	20
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	32
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти діяльності готельного господарства	33
Змістовий модуль 2. Організація роботи основних служб готелю	51

ВСТУП

Готельне господарство – важлива складова індустрії гостинності, що спільно з ресторанним господарством та туризмом утворює єдиний комплекс послуг. За історію свого розвитку, готелі сильно змінювались, вбираючи все більший та більший перелік послуг, перетворюючись на комплекс широкого спектру. Сьогодні готельне господарство – це складна система, яка охоплює багато аспектів діяльності, від безпеки до логістики, трансферу, харчування та розваг. Зважаючи на це готель має розглядатися як замкнута система, здатна до саморозвитку.

Дисципліна «Організація готельного господарства» відноситься до дисциплін циклу професійної підготовки бакалаврів.

Метою дисципліни «Організація готельного господарства» є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо організації діяльності готельного господарства, особливостей взаємодії його структурних підрозділів й функціональних обов'язків кожного з них в процесі надання послуг.

Предмет курсу – готелі й комплекси розміщення туристів та їх організаційна структура.

Завдання курсу – формування знань щодо: сутності типізації та класифікації підприємств готельного господарства, тенденцій розвитку готельної індустрії, понятійного апарату, категорій закладів розміщення, вимог нормативно-правової бази діяльності готелю, структури основних служб готелю, організації прибиральних робіт; вироблення навичок: формування комунікації між підрозділами, організації роботи господарської служби, організації матеріально-технічного постачання на підприємствах готельного господарства та особливості його планування, проведення атестації та інструктажу персоналу.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти такими компетентностями: здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; навички здійснення безпечної діяльності; здатність аналізувати тенденції розвитку індустрії гостинності; здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного бізнесу та відстежувати зміни; здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного бізнесу; уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів; здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності; розуміти основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії.

Програмними результатами навчання з дисципліни є: знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів

готельного бізнесу; знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних послуг, а також суміжних наук; аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного бізнесу; визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу; організовувати роботу в закладах готельного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

Організація готельного господарства – гібридна дисципліна, яка поєднує аудиторну (28 години лекцій та 28 години практичних занять) та позааудиторну активності (Moodle), передбачає формування системи знань про основні поняття, закони та закономірності функціонування готелів в системі індустрії гостинності та покликана навчити застосовувати отримані знання на практиці.

Основними технічними засобами для вивчення курсу є: мультимедіа, комп'ютер, засоби телекомунікацій.

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова дисципліна
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	28
Практичні / семінарські, годин	28
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	94
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4
самостійної роботи студента	5
Вид контролю	екзамен

2. Програма навчальної дисципліни

Ціль: формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо організації діяльності готельного господарства, особливостей взаємодії його структурних підрозділів й функціональних обов'язків кожного з них в процесі надання послуг.

Завдання: формування знань щодо: сутності типізації та класифікації підприємств готельного господарства, тенденцій розвитку готельної індустрії, понятійного апарату, категорій закладів розміщення, вимог нормативно-правової бази діяльності готелю, структури основних служб готелю, організації прибиральних робіт; вироблення навичок: формування комунікації між підрозділами, організації роботи господарської служби, організація матеріально-технічного постачання на підприємствах готельного господарства та особливості його планування, проведення атестації та інструктажу персоналу.

Предмет: готелі й комплекси розміщення туристів та їх організаційна структура.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

1. Особливості організації підприємств готельного господарства
2. Класифікація та типізація підприємств готельного господарства
3. Організація управління готельним підприємством
4. Організація та нормування праці співробітників готельного господарства
5. Організація приміщень на підприємствах готельного господарства

6. Організація роботи поверхової служби готелю
7. Організація прибирання приміщень готелю
8. Організація роботи служби матеріально-технічного постачання
9. Організацій складського господарства готелю
10. Організація роботи санітарно-технічної й інженерно-технічної служб готельного господарства
11. Організація безпеки на підприємствах готельного господарства

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
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти діяльності підприємств готельного господарства					
Тема 1. Особливості організації підприємств готельного господарства	10	2	2	-	6
Тема 2. Класифікація та типізація підприємств готельного господарства	16	4	4	-	8
Тема 3. Організація управління готельним підприємством	12	2	2	-	8
Тема 4. Організація та нормування праці співробітників готельного господарства	17	4	4	-	9
Разом за змістовим модулем 1	55	12	12	-	31
Змістовий модуль 2. Організація роботи служб готелю					
Тема 5. Організація приміщень на підприємствах готельного господарства	13	2	2	-	9
Тема 6. Організація роботи поверхової служби готелю	13	2	2	-	9
Тема 7. Організація прибирання приміщень готелю	13	2	2	-	9
Тема 8. Організація роботи служби матеріально-технічного постачання	13	2	2	-	9
Тема 9. Організацій складського господарства готелю	13	2	2	-	9
Тема 10. Організація роботи санітарно-технічної й інженерно-технічної служб готельного господарства	13	2	2	-	9

Тема 11. Організація безпеки на підприємствах готельного господарства	17	4	4	-	9
Разом за змістовим модулем 2	95	16	16	-	63
Усього годин	150	28	28	-	94

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Особливості організації підприємств готельного господарства	2
2	Семінар – розгорнута бесіда Типізація підприємств готельного господарства	2
3	Семінар – розгорнута бесіда Класифікація підприємств готельного господарства	2
4	Семінар – розгорнута бесіда Організація управління готельним підприємством	2
5	Семінар – розгорнута бесіда Організація праці співробітників готельного господарства	2
6	Семінар - розгорнута бесіда Нормування праці співробітників готельного господарства	2
7	Семінар - розгорнута бесіда Організація приміщень на підприємствах готельного господарства	2
8	Семінар – розгорнута бесіда Організація роботи поверхової служби готелю	2
9	Семінар – розгорнута бесіда Організація прибирання приміщень готелю	2
10	Семінар – розгорнута бесіда Організація роботи служби матеріально-технічного постачання	2
11	Семінар – розгорнута бесіда Організацій складського господарства готелю	2
12	Семінар – дискусія Організація роботи санітарно-технічної й інженерно-технічної служб готельного господарства	2
13	Семінар – розгорнута бесіда Організація безпеки персоналу готелю	2
14	Семінар – розгорнута бесіда Організація безпеки клієнтів в готелі	2
Всього		28

5. Розподіл балів, які отримують студенти

- вид контролю: екзамен

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуацій ні завдання, задачі	Обговорен ня теоретични х питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Семінар 1		1	1			2
Семінар 2		1	1			2
Семінар 3		1	1			2
Семінар 4		1	1			2
Семінар 5		1	1			2
Семінар 6		1	1		5	7
Разом змістовий модуль 1		6	6		5	17
Змістовий модуль 2						
Семінар 7		1	1			2
Семінар 8		1	1			2
Семінар 9		1	1			2
Семінар 10		1	1			2
Семінар 11		1	1			2
Семінар 12		1	1			2
Семінар 13		1	1			2
Семінар 14		1	1	10	7	19
Разом змістовий модуль 2		8	8	10	7	33
Разом						50

Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

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

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

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
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Семінар 1 «Основи організації підприємств готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Сутність категорії «організація»
Організація підприємств готельного господарства
Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України
Сучасний стан і тенденції розвитку готельної індустрії

2. Практичні завдання

Завдання 1

Складіть порівняльну таблицю нововведень в діяльності готелів та на основі отриманої інформації визначте ключові фактори впливу на розвиток індустрії гостинності

Таблиця 1 – Основні нововведення в готельній індустрії ХХ-ХХІ ст.

	Нововведення	Фактори впливу
1		
2		
...		

Завдання 2

За даними мережі інтернет та спеціалізованої літератури впишіть в таблицю дані стосовно основних законодавчих актів, що регулюють та визначають діяльність готелів, пояснюючи, що саме регулює документ, в якій сфері, які норми визначає.

Таблиця 2 – Законодавчі акти з регулювання діяльності готелів

№	Зміст документу		
	Сфера регулювання	Зміст основної інформації	Останні доповнення
Назва документу			
1			
2			
...			

Семінар 2 «Типізація підприємств готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:

Типологія готельних підприємств

Основні принципи типології

Засоби розміщення готельного типу

2. Практичні завдання

Завдання 1

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте готелі світу та України за їх типами. Заповніть табл. 3. Зробіть висновки щодо отриманої інформації.

Таблиця 3 – Найбільші готелі світу (_____ рік)

№	Найменування готелю	Місце розташування	Тип готелю
1			
2			
3			
...			

Завдання 2

Заповніть таблицю 4 та таблицю 5, щодо динаміки зростання засобів розміщення в світі та України за регіонами

Таблиця 4 – Динаміка зростання засобів розміщення та готелів в країнах світу

Регіон	рік		рік		рік	
	К-сть готелів	К-сть номерів	К-сть готелів	К-сть номерів	К-сть готелів	К-сть номерів
США						
Російська Федерація						
КНР						
Великобританія						
Франція						
Італія						
Німеччина						
Японія						
Австралія						
Канада						
Туреччина						
Індія						
Єгипет						

Таблиця 5 – Динаміка зростання засобів розміщення за країнами

Регіон	рік		рік		рік	
	К-сть готелів	К-сть номерів	К-сть готелів	К-сть номерів	К-сть готелів	К-сть номерів
Україна						
Вінницька						
Волинська						
Дніпропетровська						
Донецька						
Житомирська						
Закарпатська						
Запорізька						
Івано-Франківська						
Київська						
Кіровоградська						
Луганська						
Львівська						
Миколаївська						
Одеська						
Полтавська						
Рівненська						
Сумська						
Тернопільська						
Харківська						
Херсонська						
Хмельницька						
Черкаська						
Чернівецька						
Чернігівська						
м. Київ						

**Семінар 3 «Класифікація підприємств готельного господарства»
Семінар – розгорнута бесіда**

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Класифікація готельних підприємств
Суть та основні принципи класифікації
Класифікація підприємств готельного господарства у світовій туристичній індустрії
Класифікація готелів у країнах світу

Класифікація підприємств готельного господарства в Україні
Міжнародна класифікація готельних номерів

2. Практичні завдання

Завдання 1

Проаналізуйте вимоги до готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

Завдання 2

У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу часто використовують різноманітні специфічні ознаки і скорочення, особливо англійською мовою. Заповніть таблицю 6, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 6 – Умовні позначення готельної сфери

Міжнародні позначення	Альтернативні позначення	Зміст скорочень
BO		
BB		
HB		
HB+		
FB		
FB+		
all inc		
ultra all inc		
max all inc		
high class all inc		
Superior Chale		
Pavilion Mountain view		
Room Sport-Area		
Pool view		
Land view		
Park view		

Семінар 4 «Організація управління готельним підприємством»
Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Сутність процесу управління

Поняття та принципи побудови систем управління в готелях
 Типи організаційних структур управління
 Форми управління в готельній сфері
 Поняття і види готельних мереж
 Характеристика готельних мереж
 Франшиз на ланцюги та їх значення в організації готельної справи
 Асоціації та спілки в готельній індустрії: погляд у майбутнє

2. Практичні завдання

Завдання 1

Проаналізуйте механізм, принципи побудови лінійної та функціональної організаційної структури управління в готелях та визначте недоліки та переваги кожної з них

Таблиця 7 – Недоліки та переваги лінійної та функціональної структури управління в готелях

		Лінійна	
		Переваги	Недоліки
1			
2			
...			
		Функціональна	
		Переваги	Недоліки
1			
2			
...			

Завдання 2

Розподіліть функції між службами готелю розмістивши їх в таблиці 8:
 підготовка звітів кожного дня, оновлення рахунків гостей і приймання платежів;

нарахування платежів у картках особових рахунків, які не були внесені раніше;

звірка рахунків за даними комп'ютера з рахунками різних відділів;

нарахування оренди за номер і внесення суми в базу даних;

формування звіту про заборгованість перед готелем;

перевірка талонів, що дають право на пільги;

приймання гостей, їх реєстрація і розміщення;

створення і ведення карток гостей;

оброблення замовлення на бронювання.

Таблиця 8 – Функції служб готелю

Нічний аудит	Секція касових операцій	Служба прийому та розміщення

Завдання 3

Спираючись на три моделі організації мережевого бізнесу у готельному господарстві: Рітца, Вілсона, Консорціум, розробіть власну модель, що на Вашу думку буде відповідати не лише тенденціям розвитку готельного господарства в Україні, але й світі. Поясніть, що змушує окремі готелі приєднуватися до існуючих готельних мереж? Які переваги та недоліки це має?

Завдання 2

За даними журналу «HOTELS» охарактеризуйте найбільші готельні ланцюги світу. Заповніть табл. 9 і зробіть висновки щодо змін за останні 3-5 років.

Таблиця 9 – Найбільші готельні ланцюги світу (за даними на _____ рік)

№	Назва готельного ланцюгу	Кількість готелів	Кількість номерів
1			
2			
3			
4			
...			

Семінар 5 «Організація праці співробітників готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Специфіка організації праці в готелі
Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства

2. Практичні завдання

Кейс 1

Прочитайте відгуки мешканців одного з готелю да дайте відповідь на запитання

Гарне співвідношення ціна-якість. При нагоді зупиняюся саме тут. Приємний персонал, шведський стіл та SPA включено. Дуже гарно всюди декоровано. Приємна атмосфера, в номерах тепло. Зручна локація - все поруч, музеї, магазини, дельфінарії.

Дата проживання: Січень 2020

Готель, особливо комплекс Променад, просто жахливий. Меблі поламані, світла в номері немає, меблі знищені, старі, телевізор не працював. Абсолютно нічого, дарма витрачені гроші.

Дата проживання: Вересень 2019

В номері за 4 дні ні разу не прибирали. Не надали знижку по карті, яку нам видали після попереднього проживання. Розташування добре, але відношення стало гіршим.

Дата проживання: Травень 2019

1) Готель потребує косметичного ремонту! Довго заселяли в готельні номери, склалося враження, що вони з Booking.com не дружать. Але після непорозумінь нас поселили в номери кращі ніж стандарт. В номері не працювали сушка для рушників, фен для волосся. Рушники і халати дуже зношені. Меблі в номері знищені. 2) В ресторані повільно прибирають зі столів, а відпочиваючі не мають де сісти. Брудні скатертини, не вистарчало чистого посуду. Велика черга до кави! Їжа могола би бути кращою! 3) Боулінг не працює! 4) Для більярду лише 1 кій за 60 грн 1 год. SPA салон!. Басейни великі, дорослим і дітям зручно і комфортно. Чисто! Тепла вода. В басейнах привітний персонал. Чисті рушники. Тренажерний зал просторий і комфортний. Сауни різноманітні, чисті.

Дата проживання: Квітень 2019

Ліжка падають - вони просто старі і поламані. Кілька днів за виделками і склянками у ресторані доводилося «полювати». У ванній кімнаті протікав кран і шланг душу - сантехнік за тиждень так і не прийшов. Прибирання в номері - через день і коли заманеться. Найкраще, що було - це SPA і концерт Boneu M у Новорічну ніч. Хороша італійська піцерія - з чудовим персоналом. Доволі хороша їжа в ресторані.

Дата проживання: Січень 2019

Бронювала через букінг. При заїзді броні не знайшли. Поселили у номер, який не укомплектований феном, вимикачами світла. У ванній кімнаті відсутні ручки, внаслідок чого чоловік пошкодив руку. Двічі просила фен, у готелі не знайшлося вільного. Халати поштопані, дуже поношені. Єдине, що тішило, що у номері було чисто, постільна білизна на 4, за що вдячна покоївкам.

Дата проживання: Жовтень 2018

Питання:

1. Оцініть якість надаваних послуг в готелі
2. Як Ви можете охарактеризувати рівень організації праці персоналу готелю?
3. Які причини низької якості праці персоналу готелю можна виокремити?
4. За датами публікацій визначте зміни, що відбулися в готелі. В кращий бік чи гірший?

Семінар 6 «Нормування праці співробітників готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Методи визначення робочого часу працівників готелю
Нормування праці на підприємствах готельного господарства

2. Практичні завдання

Завдання 1

Визначте фактичні витрати часу на виконання окремого процесу, елементу операції та розробіть нормативи для працівників готелю в різних ситуація:

При поселенні в номер клієнт помітив несправність крану та одного з вимикачів світла;

Клієнт проживає в готелі та виходить з номеру протягом дня лише на годину в ресторан. Він є дуже вимогливим до чистоти та вимагає постійного прибирання. При цьому він не хоче бачити як в його номері перебувають сторонні люди. Клієнт проживає в великих апартаментах на 4 кімнати.

В готелі забронювали проведення міжнародної конференції з проблем екології. Захід передбачає участь значної кількості відомих людей. На передодні (за три дні до цього проведення) відбулася аварія в результаті якої потекла система опалення та затопила вестибюльне приміщення. Аварію було ліквідовано проте постало питання приведення до ладу холу. Він мав площу біля 100 кв.м., килими, дивани, стіни були оббиті пластиком.

Таблиця 7 – Недоліки та переваги лінійної та функціональної структури управління в готелях

	Лінійна	
	Переваги	Недоліки
1		
2		
...		
	Функціональна	
	Переваги	Недоліки
1		
2		
...		

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБ ГОТЕЛЮ

Семінар 7 «Організація приміщень на підприємствах готельного господарства»

Семінар - розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми
Функціональна організація приміщень готельного господарства
Організація нежитлових груп приміщень
Організація приміщень житлової групи готельного господарства
2. Практичні завдання

Завдання 1

Заповніть таблицю спираючись на навчальний матеріал, щодо приналежності різних приміщень до певних груп.

Таблиця 8 – Приміщення підприємства готельного господарства

Житлові	Службові	Обслуговування	Допоміжні

Завдання 2

Спираючись на зображення малюнку 1 визначте:

зони вестибюльного приміщення: інтенсивного пішохідного руху (включає маршрут транзитного руху до ліфтів та сходів), екстенсивного пішохідного руху (включає пішохідні підходи до допоміжних приміщень гардероба, торговельних кіосків, телефонних автоматів і групи приміщень прийому); рекреаційна і допоміжна;

оберіть кращий варіант та поясніть ваш вибір;

які спеціальні приміщення для готелів класу 4-5* не видно на зображеннях4

де на Вашу думку доречніше усього розташувати спеціальні приміщення для сортування багажу?

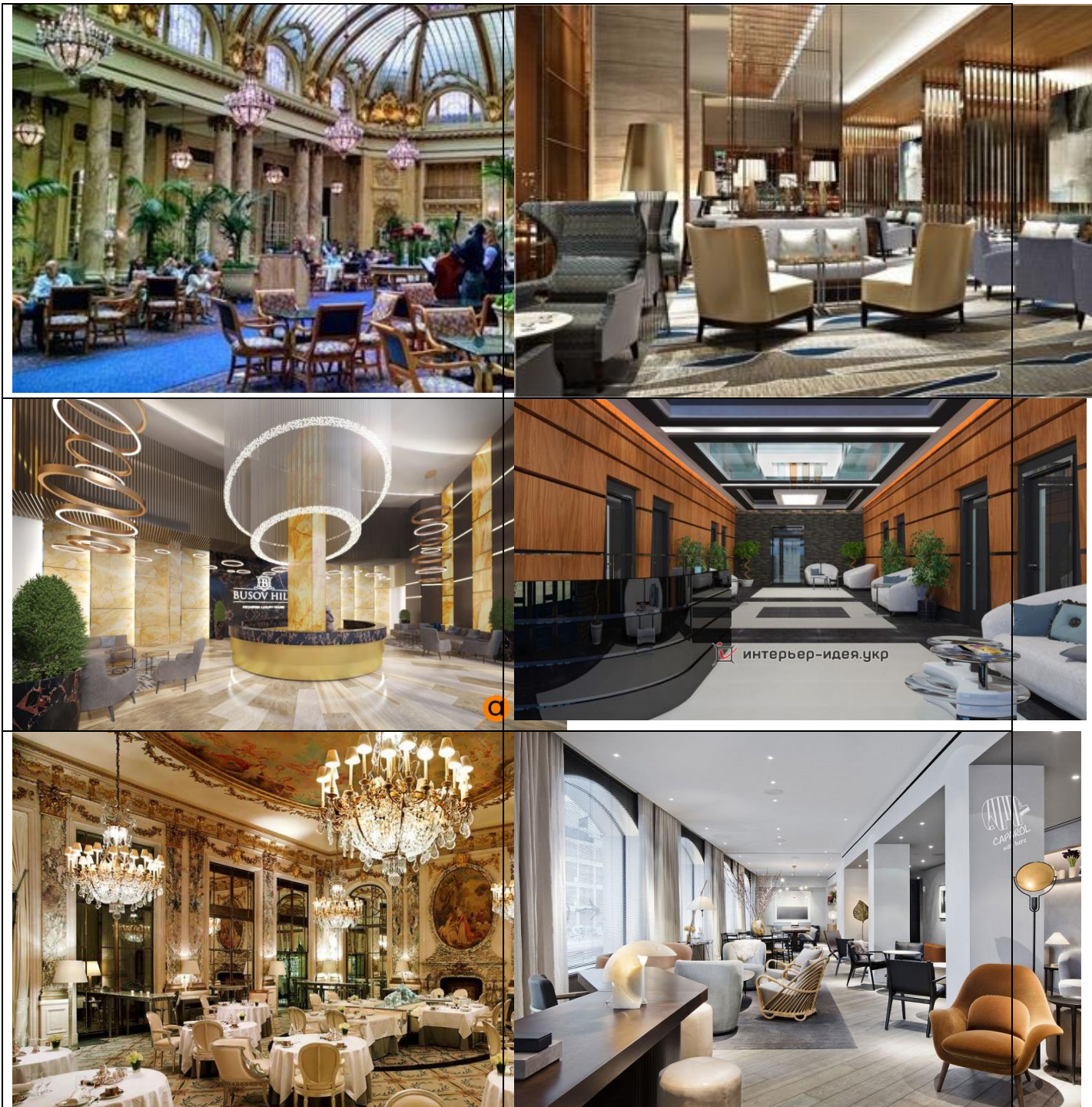


Рисунок 1 - Фото інтер'єрів різних готелів

Семінар 8 «Організація роботи поверхової служби готелю» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми
Структура та функції поверхової служби готелю
Стандарти роботи поверхової служби закладу розміщення
Організація надання додаткових послуг на поверсі

Організація білизняного господарства

2. Практичні завдання

Завдання 1

Спираючись на вимоги ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», де вказані вимоги щодо білизни визначте норми забезпечення нею готелів заповнивши таблицю 9.

Таблиця 9 – Норми забезпечення білизною в готелях

Кількість зірок готелю	Норма
Однозірковий	
Двозірковий	
Тризірковий	
Чотиризірковий	
П'ятизірковий	

Завдання 2

Складіть алгоритм взаємодії основних служб готелю з поверховою службою при наступних ситуаціях:

поселення клієнта

ремонт ванни

виїзд туристичної групи

бронювання VIP апартаментів для представників бізнесу

проведення клінінгу

Семінар 9 «Організація прибирання приміщень готелю»

Семінар - розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми

Поняття «клінінг», сутність технологічних процесів і циклів

Основні технології клінінгу, які використовуються на міжнародному та національному рівнях

Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу

Особливості клінінгу прилеглих територій

2. Практичні завдання

Завдання 1

Дайте відповіді на ситуація наведені в таблиці 10, щодо дій обслуговуючого персоналу при потребі прибрати в номері за графіком чи на

замовлення клієнта.

Таблиця 10 – Алгоритм дій обслуговуючого персоналу для прибирання в номері

Послідовність	Запитання	Стандартні дії
Постукайте в двері	Як голосно слід стукати?	
	Як часто варто стукати?	
	Коли не слід стукати в двері номера гостя?	
Відрекомендуйтеся	Що потрібно сказати?	
Зайдіть у номер	Що треба зробити, якщо гість відізвався на стук (відчинив двері)?	
	Що треба зробити, якщо гість не відповідає на стук?	

Кейс 1

Проаналізуйте ситуації та дайте відповіді на запитання:

Ситуація 1.1

Нерідко покоївки стикаються з нахабними клієнтами. Вже з порога гість поводить себе зверхньо. Як покоївка має реагувати на хамську поведінку постояльця? «На мою думку, нахабних людей треба ставити на місце, – каже інша покоївка, пані Наталя. – Невже не можна спокійно попросити персонал про послугу, а не кричати не своїм голосом? Ми, звісно, не переходимо меж у цьому плані, але інколи так і хочеться прийти у сусідній номер о десятій годині ранку і почати там пилососити... Аби хамовитий клієнт, який у той час ще спить, почувався некомфортно. І хоча б замислився про свою поведінку... Щоправда, одного разу моя колега таки не витримала. Її дуже сильно образив один гість. Вона зі злості вимила підлогу у ванній кімнаті його рушником і повісила рушник на гачок... За це покоївку звільнили».

Ситуація 1.2

Не секрет, що покоївки (на відміну від іншого персоналу готелю) мають найбільший доступ до усіх речей, які гості залишають у номері. Чи трапляються у готелях крадіжки, до яких причетні покоївки? «Такі ситуації – рідкість, – каже покоївка 4-зіркового готелю пані Марина. – Зараз майже у всіх номерах є сейф, куди можна сховати цінні речі. Зокрема, і ювелірні прикраси. І якщо не довіряєте персоналу, вимагайте в адміністратора, щоб прибирання відбувалося при вас. Трапляється, гість залишив гроші на столику, а покоївка подумала, що це її чайові... Хоча, за правилами готелів, покоївкам дозволено брати купюри, що лежать на ліжку, тумбочці або на раковині у ванній, до яких прикріплена спеціальна записка. Зарплата у покоївок у середньому 6-8 тисяч грн».

Ситуація 1.3

Те, що гості люблять прихопити з готелю халат, не секрет (хоча можна брати зі собою лише капці та косметику, яку не використали). Виявляється, грішать цим і персонал... «Мають покоївки доступ і до

готельного майна, – каже менеджер 4-зіркового готелю Аліна. – На складських приміщеннях, як правило, камери не стоять. Тому нерідко покоївки можуть взяти собі готельний рушник, халат або тапочки... Мінікосметики та засобів гігієни теж часто недораховуються... Перевіряти сумки у персоналу – не вихід з ситуації. Довірливих стосунків з працівниками у такий спосіб не побудуєш. Тому керівництво зазвичай сподівається на порядність працівників».

Джерело: «Ображена гостем покоївка вимила підлогу у ванній кімнаті його рушником...». URL: <https://www.wz.lviv.ua/article/398513-obrazhena-hostem-rokoivka-vumyla-pidlohu-u-vannii-kimnati-ioho-rushnykom>

Питання:

Які причини описаних ситуацій в готелях?

Що на Вашу думку необхідно зробити аби уникати таких ситуацій?

Які дії Вас як керівника в даних ситуаціях?

Семінар 10 «Організація роботи служби матеріально-технічного постачання»

Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми
Структура і функції відділу матеріально-технічного постачання готелю
Організація матеріально-технічного постачання готелю
Особливості планування матеріально-технічного постачання в готелі
Управління товарно-матеріальними ресурсами готельного підприємства

2. Практичні завдання

Завдання 1

Норма поточних товарно-матеріальних запасів (Нпот) приймається рівній половині середнього інтервалу між двома черговими постачаннями.

Норма страхових товарно-матеріальних запасів (Не) встановлюється в 30% від норми поточних товарно-матеріальних запасів.

$$N_e = N_{\text{пот}} \times 30\%$$

Норма підготовчих товарно-матеріальних запасів (Нп) визначається з урахуванням конкретного виду готельних послуг і включає час на прийом, розвантаження, оформлення документів і підготовку до подальшого використання напівфабрикатів, матеріалів і комплектуючих. $N_p = 1$ день.

Величина підготовчих товарно-матеріальних запасів - Нп.

$$N_p = C_{\text{підг}} \times M_c$$

де Чпідг - визначається періодом часу підготовки матеріалів до виробничого споживання; Мс - середньодобові потреби в матеріалах.

Величина Чпідг включає також час на розвантаження, сортування і приймання матеріалів..

Розрахуйте норму запасів готелю, що тільки відкривається в таких матеріалах як туалетний папір, шампунь, мило з врахування його витрат в день 50 пакетів шампуню, раз у три дні 10 брусків мила, раз у тиждень – 10 рулонів туалетного паперу.

Завдання 2

Розподіліть чинники економії матеріалів по їх видам: вибір оптимальних видів матеріалів, які дозволили б скоротити їх витрату; вибір оптимальних проектів (рецептів) створення комплексної готельної послуги; ліквідації надмірних товарно-матеріальних запасів; раціональне використання відходів; скорочення втрат матеріалів при зберіганні і транспортуванні.

Таблиця 11 – Види чинників економії матеріалів

Матеріальні	Проектно-конструктивні	Організаційно-економічні

Семінар 11 «Організацій складського господарства готелю» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:

Види складів в готелях

Організація складських робіт готельного господарства

Основні зони складів і їх характеристики.

Технології складських операцій

2. Термінологічний диктант

Склад – це

Одиниця виміру – це

Категорії одиниць виміру – це

Закупівлі – це

Маршрути – це

Правила виштовхування – це

Правила забезпечення – це

Переміщення товарів – це

Правила поповнення – це

Брак – це

3. Практичні завдання

Завдання 1

Надайте характеристику готельних складів наведених в таблиці 12. Зазначте чи обов'язкова наявність усіх наведених типів в одному готелі? Чи можливе зберігання товарів та предметів різного призначення в будь-якому з наведених типів складів?

Таблиця 12 – Класифікація готельних складів

Матеріальні	Виробничі	Просувальні	Торгові

Семінар 12 «Організація роботи санітарно-технічної й інженерно-технічної служб готельного господарства» Семінар – дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Організація роботи санітарно-технічної служби підприємств готельного господарства
Організація роботи інженерно-технічної служби підприємств готельного господарства
Проведення санітарно-технічних та інженерно-технічних робіт в малих готелях сторонніми організаціями.

2. Практичні завдання

Кейс 1

Проаналізуйте текст та дайте відповіді на питання.

З Праги до Крумлова – більше двох годин автівкою. В дорозі знаходимо готель, який вже співпрацює із сервісом. Заповнюємо стандартну інформацію про себе: ім'я, паспортні дані і отримуємо підтвердження. У додатку одразу ж інформація про готель: час заселення, о котрій сніданок, куди піти гуляти. Також одним із найперших пунктів – інформація про заходи безпеки щодо COVID-19.

Зайшовши до рецепції показуємо бронювання та підтвердження. За кілька хвилин нам віддають ключі від номеру і бажають гарного відпочинку.

Ніби нічого особливого, але раніше потрібно було витратити приблизно 15 хвилин на заповнення картки гостя, ваші паспортні дані вносили до системи і після цього, зазвичай, видавалася паперова мапа та усні рекомендації щодо того, які місця необхідно відвідати.

За словами директорки з розвитку мережі готелів Габрієли Змекової нерідко від великого напливу туристів у холі готелю утворювалися черги на реєстрацію. Нині ж згідно з правилами гігієнічної служби Чехії цього допускати не можна.

«Плюсом цього додатку є те, що і з боку клієнтів, і з боку персоналу дотримується дистанція. Тож додаток сприяє безпечним умовам в готелі. Він мінімізує контакт. У майбутньому ми плануємо перевести реальну картку-ключ від номеру у повністю електронний формат, аби клієнти могли відчиняти свою кімнату лише за допомогою свого смартфона», – розповіла Радіо Свобода директорка з розвитку мережі готелів Габрієла Змекова.

Джерело: «Туризм після COVID-19: як чеський застосунок допоможе готелям по всьому світу». URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/30727507.html>

Питання:

Якими методами згаданий додаток сприятиме боротьбі з пандемією COVID-19? Які додаткові заходи Ви можете запропонувати для роботи готелів під час пандемії?

Кейс 2

Спираючись на тимчасові рекомендації щодо організації протиепідемічних заходів в готелях на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) розробіть структурну схему відповідальних виконавців, вказавши осіб, служб, що відповідатимуть за виконання зазначених пунктів. Дайте відповіді на питання в кінці тексту.

Робота готелів повинна здійснюватися з урахуванням цих рекомендацій, спрямованих на запобігання ускладнення епідемічної ситуації внаслідок поширення коронавірусної хвороби (COVID-19).

1. У готелях має бути визначена відповідальна особа, яка проводить температурний скринінг усім працівникам перед початком робочої зміни.

Працівники, в яких при проведенні температурного скринінгу виявлено температуру тіла понад 37,2° С або ознаки респіраторних захворювань не допускаються до виконання обов'язків.

При вимірюванні температури тіла контактним методом необхідно забезпечити обов'язкову дезінфекцію виробу, яким здійснюється термометрія після кожного його використання, згідно з інструкцією виробника дезінфекційного засобу.

2. На вході в готель і в коридорах (вестибюлях) необхідно:

розмістити інформаційні матеріали щодо профілактики коронавірусної хвороби COVID-19;

організувати місця для обробки рук спиртовмісними антисептиками з концентрацією активно діючої речовини понад 60 % для ізопропілового спирту

та понад 70 % для етилового спирту. Доцільно розмістити яскравий вказівник про необхідність дезінфекції рук (банер, наклейка, вказівник тощо).

3. При появі симптомів респіраторного захворювання та/або підвищення температури у особи, яка проживає в готелі, така особа підлягає ізоляції в номері до отримання консультації медичного працівника.

4. Дозволяється одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі не більше однієї особи на 10 квадратних метрів площі. Допуск відвідувачів та перебування у готелі (за межами кімнати) дозволяється лише у респіраторі або захисній масці так, щоб були покриті ніс та рот.

5. Адміністрація готелю не допускає утворення черг у місцях можливого скупчення відвідувачів (рецепція, вестибюлі, ліфтові холи тощо). В місцях потенційного скупчення відвідувачів повинно бути нанесене тимчасове маркування для забезпечення дотримання дистанції не менше 1,5 метри.

6. Для уникнення черг при реєстрації поселення в готель необхідно забезпечити можливість попередньої онлайн-реєстрації відвідувачів.

На рецепції готелю встановлюється захисний екран між персоналом та відвідувачами.

7. У готелях, до зняття відповідних обмежень, забороняється робота конференц-залів, фітнес- та спа-центрів, ресторанів тощо.

Після зняття обмежень для забезпечення протиепідемічних заходів потрібно додатково враховувати рекомендації, передбачені для зазначених об'єктів/зон.

8. Харчування в готелях може бути організоване шляхом доставки їжі в кімнати за попереднім замовленням відвідувачів або в ресторанах (кафе) готелів лише на відкритих (літніх) майданчиках на відкритому повітрі, у тому числі під тентами, на верандах, за умови дотримання відстані не менш як 1,5 метра між місцями для сидіння за сусідніми столами та розміщення не більш як чотирьох відвідувачів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років).

9. Адміністрація готелю повинна забезпечити:

наявність щонайменше п'ятиденного запасу засобів індивідуального захисту та їх використання працівниками (респіратори або медичні маски, в тому числі саморобні, захисні рукавички);

постійну наявність рідкого мила, антисептиків та паперових рушників в санвузлах номерів та санвузлах загального користування. Використання багаторазових рушників заборонено (окрім персональних в номерах);

щогодинне вологе прибирання місць найбільшого скупчення відвідувачів; дезінфекцію поверхонь з якими контактують відвідувачі, у всіх громадських та службових зонах (стійка реєстрації, столи, стільці, ручки дверей, кнопки ліфтів, роздягальні, сходи тощо) кожні 3-4 години;

безперебійну роботу систем вентиляції;

централізований збір використаних засобів індивідуального захисту, паперових серветок в окремі контейнери / урни з кришками та одноразовими поліетиленовими пакетами з подальшою утилізацією;

розміщення додаткових контейнерів / урн для засобів індивідуального захисту, паперових серветок в місцях загального користування (холах, коридорах тощо);

обмеження масових зборів працівників у закритих приміщеннях;

тимчасове відсторонення від роботи осіб з групи ризику, визначених відповідно до Стандартів медичної допомоги "Коронавірусна хвороба (COVID-19)", затверджених наказом МОЗ України від 28.03.2020 № 722.

10. Працівники готелю зобов'язані:

регулярно мити руки з милом або обробляти їх спиртовмісними антисептиками не рідше одного разу за 3 години;

утримуватися від контакту з особами, які мають симптоми респіраторних захворювань;

самоізолюватися у разі виникнення симптомів респіраторних захворювань.

Питання:

Чи обґрунтовані дані вимоги?

Оцініть ефективність запропонованих заходів в роботі готелю в умовах пандемії.

Семінар 13 «Організація безпеки персоналу готелю» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми
Техніка безпеки та профілактика виробничого травматизму
Виробнича санітарія і гігієна
Відповідність умов праці трудовому законодавству

2. Практичні завдання

Кейс 1

Вимоги до пожежної безпеки у будинках для тимчасового проживання людей (сюди входять не тільки готелі, а й гуртожитки, мотелі, кемпінги, санаторії, будинки та бази відпочинку, профілакторії) прописані в Правилах пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ від 30.12.2014 року №1417 (далі - Правила), а саме в главі 5 розділу VI. Згідно з цими Правилами адміністрація готелю має ознайомлювати всіх мешканців з основними вимогами пожежної безпеки (під розпис). У кожному номері або кімнаті будинку для тимчасового проживання на видному місці мають розміщуватися план евакуації з відповідного поверху, в якому вказується: конкретний номер або кімната; евакуаційні виходи та шляхи руху до них; місця розміщення вогнегасників та ручних пожежних сповіщувачів.

Питання:

1. Навіщо дані вимоги прописані на законодавчому рівні?
2. Чи поширюються дані правила на працівників готелю?

Кейс 2

Дівчина Олександра (16 років), вирішила знайти собі підробіток та влаштувалась до готелю у пральню. Її заробітна плата -- 2 тис грн, а тривалість робочого часу складає 40 годин на тиждень. При влаштуванні, Вікторія уклала трудовий договір з власником підприємства, згідно з яким вона зобов'язана виконувати роботу, визначену цією угодою, при цьому тривалість його робочого часу складатиме 38 годин, а власник зобов'язаний виплачувати їй заробітну плату, у розмірі 1,5 тис грн., і забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін. Договір був виконаний і підписаний у двох примірниках, один з яких перебував у дівчини. Приймаючи дівчину на роботу, власник ознайомив її з правилами техніки безпеки, протипожежної безпеки, правилами внутрішнього трудового розпорядку, виробничої санітарії. Через два тижні, коли пройшов випробувальний термін, Вікторія була остаточно прийнята на місце роботи. Через два роки роботи було встановлено, що така праця негативно впливає на здоров'я Вікторії, через це власник негайно звільняє її з цієї посади і переводить на більш легку, з оплатою у 1,3 тис грн. Відносно неповнолітньої вжились лікувально-профілактичні заходи.

Питання:

1. Які норми законодавства було порушено?
2. Чи має право дівчина подати до суду за порушення норм?

Семінар 14 «Організація безпеки клієнтів в готелі» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми
Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки
Пожежна безпека готелю
Додаткові послуги з безпеки та зберігання речей клієнтів
Розвиток нових систем безпеки в умовах сучасних викликів суспільства

2. Практичні завдання.

Кейс 1.

Після відпочинку в готелі Ви помітили, що Вам стали надходити СМС з проханням підтвердити купівлю різних речей в інтернет магазині.. Перевіряючи свої дані через анонімного бота в Telegram, виявив додатково інформацію про свій внутрішній і закордонний паспорти і навіть ідентифікаційний код. Пригадуючи де Ви могли б розповідати про ці дані, Ви пригадали про готель.

Оскільки саме після надання при оформленні цих даних у Вас почалися проблеми. Після блокування картки за Вашим проханням та зверненням у поліцію Ви вирішили прийти в готель та вимагати компенсацію за незручності, що виникли у Вас.

Питання:

1. Чи обґрунтовані дані вимоги?
2. Змоделуйте дії працівників готелю за таким зверненням
3. Які можливі причини поширення конфіденційної інформації Ви можете визначити?

Кейс 2.

Дії чергового персоналу при евакуації людей

Керівник гасіння пожежі, у залежності від сформованої ситуації, приймає рішення почати евакуацію людей шляхом включення системи оповіщення і управління евакуацією (слід зазначити, що рішення про евакуацію приймається без страху бути підданим будь-якій критиці або стягненню, навіть якщо згодом виявиться, що необхідності в евакуації не було). Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних планів евакуації, що повинні відпрацьовуватися з усіма задіяними для евакуації працівниками готельного бізнесу не рідше одного разу на півроку. Працівники готельного бізнесу, які прибули в розпорядження керівника гасіння пожежі, можуть залучатися (якщо їм не загрожує небезпека) для евакуації гостей і персоналу готелю, перевірки гостьових поверхів, офісів і підвальних приміщень з метою сповіщення тих гостей та персоналу, які ще не евакуювалися, найкоротших шляхів до виходів; порятунку найбільш цінних документів, коштів тощо. Співробітники служби безпеки перекривають усі входи до готелю, відкривають виходи, що використовуються для евакуації, контролюють їх, зупиняють спроби мародерства. Для евакуації співробітників готельного бізнесу використовуються спеціальні пам'ятки, розроблені для кожного відділу, служби. Керівник гасіння пожежі призначає відповідальних осіб з переклички гостей і персоналу на евакуаційному пункті, дає їм списки гостей і персоналу і відправляє на евакуаційний пункт. Заходи з евакуації великої кількості людей і припинення паніки координуються старшим начальником пожежних підрозділів. Травмовані особи евакуюються в першу чергу. Щоб уникнути паніки, евакуація повинна проводитися спокійно і зосереджено. В окремих випадках використовуються засоби індивідуального захисту.

Питання:

1. У яких випадках керівник гасіння пожежі не може залучати до евакуації працівників готелю?
2. Які системи оповіщення для запобігання пожеж та інших надзвичайних ситуацій мають бути в готелі?
3. Чи мають право клієнти вимагати грошову компенсації через пожежу?

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Семінар 1 «Особливості організації підприємств готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Економічна та організаційна суть готельного господарства

Функції готелів

Глобалізація системи гостинності

Завдання організації готельного господарства

Вимоги до роботи підприємств готельного господарства

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Група людей різної чисельності і кваліфікації, діяльність яких спрямована на досягнення спільної мети

- A. організація
- B. колектив
- C. родина
- D. партія

2. Головна ціль підприємства готельного господарства

- A. надавати послуги проживання, харчування тощо і отримувати максимальний прибуток в довгостроковій перспективі
- B. обслуговування відвідувачів для задоволення їх потреб
- C. розвиток економіки країни, регіону
- D. залучення туристів до країни, як основного джерела прибутку національної економіки

3. Основи функціонування суб'єктів господарювання визначені Законами України

- A. Господарський кодекс України
- B. Конституція
- C. «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності», «Про захист прав споживачів»
- D. Податковий кодекс, Закон про туризм

4. Послуги, які не можливо попередньо виготовляти, накопичувати і зберігати

- A. нематеріальні
- B. матеріальні
- C. віртуальні
- D. моральні

5. За принципом капіталомісткості продукування послуги поділяють на

- A. індивідуальні, масові
- B. матеріальні, нематеріальні
- C. комплексні, основні, супутні, допоміжні
- D. виробничі, розподільчі, професійні

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни

«Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuiv.gov.ua/>

Семінар 2 «Класифікація підприємств готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Стандарти класифікації засобів розміщення
Критерії комфорту номерів різного типу
Вимоги технічного оснащення номерів різного типу
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Основні критерії щодо класифікації номерів згідно з міжнародним стандартом

- А. площа; кількість житлових і нежитлових приміщень
- В. комфорт; обсяг пропонованих вигід
- С. місткість; санітарно-гігієнічне і технічне обладнання; оснащення меблями, інвентарем

D. усі відповіді вірні

2. Номер квартирному типу значної площі з чотирьох і більше житлових кімнат – вітальні, спальні, кабінету, приміщення для проведення нарад; кухні з їдальнею, повного санвузла – умивальника, ванни (джакузі), душу, унітаза, біде й одного санвузла (в окремих номерах – декількох додаткових)

- A. президентський
- B. дуплекс
- C. люкс
- D. напівлюкс

3. Двоповерховий номер, з'єднаний внутрішніми сходами; складається з двох і більше житлових кімнат, повного санвузла – ванни, умивальника, унітаза, душу, біде

- A. дуплекс
- B. президентський
- C. люкс
- D. напівлюкс

4. Номер з двох і більше житлових кімнат – спальні, вітальні (кабінету); обладнаний повним санвузлом

- A. президентський
- B. дуплекс
- C. люкс
- D. напівлюкс

5. Номер з однієї житлової кімнати значних розмірів, у плануванні якої передбачено використання частини приміщення водночас як вітальні, кабінету, їдальні; сюди входить також повний санвузол (умивальник, ванна (душ), унітаз)

- A. президентський
- B. дуплекс
- C. люкс
- D. напівлюкс

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. :

- Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
 6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
 7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
 8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
 9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
 10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
 11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
 12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
 13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
 14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbu.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/>

Семінар 3 «Типізація підприємств готельного господарства»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Роль сервісу в класифікації готелів
Вимоги до готелів різних категорій
Критерії комфорту готелів
Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Корабель, який вилучено з експлуатації як транспортний засіб та перетворено на готель

- A. акваготель
- B. ботель
- C. ботокемпінг
- D. дача

2. Тривалість роботи сезонних готелів

- A. 30-60 днів
- B. 60-120 днів
- C. 90-180 днів
- D. 120- 230 днів

3. Об'єднання готельних підприємств за загальними ознаками залежно від їх функціонального призначення

- A. типізація підприємств готельного господарства
- B. класифікація підприємств готельного господарства
- C. стандартизація підприємств готельного господарства
- D. рейтинг підприємств готельного господарства

4. Кількість класифікацій готелів, що діє у світі

- A. 10
- B. 20
- C. 30
- D. 40
- E. 50
- F. 60

5. Готель з розширеною площею номеру (вони в основному включають вітальню і спальню кімнату, інколи маленьку кухню з холодильником і міні-баром) та скороченою площею приміщень загального користування

- A. Сюїт-готель
- B. Апартамент-готель
- C. Резидент-готель
- D. Бізнес-готель

6. Класифікація готелів по зіркам поширена у

- A. Європі
- B. Америці
- C. Азії та Сході
- D. Росії та пострадянському просторі

7. Послуги високого рівня, індивідуальне обслуговування, комфортне розміщення характерне для

- A. Hotel/Mercury
- B. Grand/Hotel
- C. Relais/Inn
- D. Atria

8. Класифікація готелів України визначається

- A. Законом України про туризм
- B. Державними стандартами України
- C. Законом України про підприємництво
- D. Кодексом туристичної діяльності

9. Помешкання орендовані у приватних осіб відносяться до

- A. Індивідуальних засобів розміщення
- B. Колективних засобів розміщення
- C. Спеціалізовані засоби розміщення
- D. Пансіони

10. Єдину міжнародну спеціалізовано класифікацію готелів розробила

- A. Міжнародна готельна асоціація
- B. Світова організація з туризму
- C. Організація об'єднаних націй
- D. Світовий банк розвитку

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.

2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 4 «Організація управління готельним підприємством» **Семінар – розгорнута бесіда**

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Організаційна побудова служб готелю

Функціональні обов'язки основних служб готелю

Чинники вибору організаційних структур готельного підприємства

Використання інформаційних технологій в роботі готелю

Концепція міжнародної готельної мережі

Ефективність та переваги готельних ланцюгів

Готельні мережі в Україні

Національні та міжнародні готельні мережі

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Типи організаційних структур готелів

A. лінійна, функціональна, лінійно-функціональна

B. горизонтальна, вертикальна, горизонтально-вертикальна

C. спіральна, синусоїдна

D. стрімка та традиційна

2. Управління, що здійснюється певною сукупністю підрозділів, які спеціалізуються на виконанні конкретних видів робіт, необхідних для прийняття рішень

A. функціональна

B. лінійна

C. лінійно-функціональна

D. горизонтальна

3. Система організації готелю має відповідати принципу

A. контролю

B. функціональності

C. швидкості

D. креативності

4. Підрозділи готелю поділяються на

- A. Головні та другорядні
- B. Комерційні та безкоштовні
- C. Постійні та тимчасові
- D. Обслуговування та виробництва

5. Розташування приміщень та організація їх внутрішнього простору відповідно до участі у технологічних процесах підприємства готельного господарства

- A. Функціональна організація приміщень
- B. Структура готелю
- C. План готелю
- D. Система планування готелю

6. Основною сполучною ланкою всіх груп приміщень готельного господарства.

- A. блок приміщень вестибюльної групи
- B. блок адміністративної групи приміщень
- C. блок житлової групи приміщень
- D. блок приміщень культурно - масового призначення

7. До додаткових служб відноситься

- A. Ресторанна служба
- B. Поверхова служба
- C. Адміністративна служба
- D. Анімаційна служба

8. Служба, що в навчальній літературі часто згадується, як в структурі основних так і додаткових

- A. прибирання номерів
- B. транспорту
- C. торгівлі
- D. інженерна

9. Об'єднання готельних підприємств, що мають однаковий рівень обслуговування, ідентичний набір послуг, схожий дизайн і підхід до роботи з клієнтом

- A. Готельний ланцюг
- B. Готельна асоціація
- C. Союз готельєрів
- D. Профспілка працівників готелів

10. Умови управління готелем з боку професійної готельної компанії (готельного оператора), що одержує «операційне» винагороду за цю діяльність від власника

- A. контрактне
- B. комбіноване
- C. повноправне
- D. асоційоване

11. Умови управління готелем членами ланцюга, які беруть участь в бізнесі на основі договору франшизи (франшизні члени ланцюга)

- A. асоційоване
- B. комбіноване
- C. контрактне
- D. повноправне

12. Види готельних мереж

- A. інтегровані ланцюги, консорціум
- B. консолідовані ланцюги, асоціації
- C. спілки та синдикати
- D. консорціуми, синдикати

13. До переваг готельних ланцюгів відносять

- A. Просування високих стандартів обслуговування
- B. Низьку ціну проживання
- C. Широкий асортимент ресторанів
- D. Великі знижки для клієнтів

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр

- учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
 10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
 11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
 12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
 13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
 14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 5 «Організація праці співробітників готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Система управління персоналом готелю

Технології управління персоналом

Кадрова служба готелю

Вимоги до обслуговуючого персоналу

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Підготовка і перепідготовка кадрів для готелів залежить від

- A. університетів
- B. підготовчих курсів
- C. готелів
- D. сімейної освіти

2. Основне призначення групового фотохронометражу

- A. вивчити узгодженість роботи членів бригади, ступінь їх завантаженості, організацію роботи, виявити причини і тривалість втрат робочого часу, досліджувати інші питання, які потребують точних вимірів часу.
- B. виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів, вивчити виробничий ритм роботи, визначити ступінь раціонального використання машин
- C. виявити цілеспрямований розвиток колективу відповідно до ресурсних можливостей і цілей готелю
- D. фіксація роботи персоналу

3. Види самофотографії

- A. індивідуальна, групова, бригадна
- B. хронологічна, постійна
- C. зовнішня, внутрішня
- D. динамічна, статична

4. Права працівника готелю поділяються на

- A. посадові та правові
- B. конституційні та міжнародні
- C. кримінальні та податкові
- D. соціальні та виробничі

5. Прийомом на роботу працівників в готельному підприємстві займається

- A. кадрова служба
- B. бухгалтерія
- C. відділ обслуговування

Д. кожен відділ набирає персонал самостійно

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/>

- 18.ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://www.sciencedirect.com/>
- 19.Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://www.europeana.eu/en>
- 20.Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://doaj.org/>
- 21.Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://www.doabooks.org/>
- 22.Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 6 «Нормування праці співробітників готельного господарства» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Планування розвитку персоналу
Документи з нормування праці персоналу
Методи нормування продуктивності праці
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Вид діяльності, пов'язаний з управлінням підприємством, спрямований на встановлення оптимальних співвідношень між витратами та результатами праці, а також між чисельністю працівників різних груп та кількістю одиниць обладнання

- A. нормування праці
- B. робочий розклад
- C. графік роботи
- D. графік відпусток

2. Кількість працівників на 10 номерів в п'ятизірковому готелі має відповідати цифрі

- A. 20
- B. 15
- C. 10
- D. 5

3. Наукове обґрунтування витрат праці на виконання різних робіт – це

- A. Нормування
- B. Організація
- C. Методика
- D. Структура

4. Регламентовані величини витрат праці і часу, перерв в роботі, режимів роботи устаткування, машин, механізмів, розроблених на основі попередніх проведених досліджень і призначених для багатократного використання при розрахунку конкретних норм витрат праці стосовно певних організаційно-технічних умов загального готельного технологічного процесу

- A. Нормативи праці
- B. Нормативи права
- C. Нормативи організації
- D. Нормативи законодавства

5. Під трудовими ресурсами підприємства (іноді використовують термін «кадри», «персонал») прийнято розуміти

- A. Основний склад працівників
- B. Обслуговуючий персонал
- C. Залучених на тимчасові роботи працівників
- D. Працівників поперхової служби

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. :

- Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
 12. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
 13. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

14. Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБ ГОТЕЛЮ

Семінар 7 «Організація приміщень на підприємствах готельного господарства» Семінар - розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Блок приміщень вестибюльної групи

Блок приміщень житлової групи

Організація нежитлових груп приміщень

Блок приміщення харчування

Блок підсобних і господарських приміщень

Організація приміщень дня побутового обслуговування

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Розташування приміщень та організація їх внутрішнього простору відповідно до участі у технологічних процесах підприємства готельного господарства

A. функціональна організація приміщень

B. лінійна організація приміщень

C. поперхова організація приміщень

D. стандартна організація приміщень

2. Приміщення для прийому і розміщення гостей, приміщення для збереження і транспортування багажу, гардероб, туалетні кімнати, відділення зв'язку, транспортне агентство, бюро обслуговування тощо

A. вестибюльна група

B. житлова група

C. адміністративна група

D. підсобна група

3. Специфічна характеристика інтер'єру підприємства готельного господарства

A. нерозривний зв'язок внутрішнього простору з зовнішнім

B. використання ускладнених форм плану житлової частини

- C. демонстрація багатства та убранства
- D. всі відповіді правильні

4. Інсоляція приміщень готелю триває

- A. 3 годин на день
- B. 5 годин на день
- C. менше 3 годин на день
- D. працює постійно

5. Заклад розміщення де головна роль відводиться раціональному використанню площі, а не комфорту та пишноті інтер'єру

- A. хостел
- B. гуртожиток.
- C. готель
- D. кемпінг

6. Номери всіх типів і категорій, коридори, холи, вітальні, приміщення побутового обслуговування на поверсі

- A. житлова група
- B. вестибюльна група
- C. адміністративна група
- D. підсобна група

7. Приміщення обслуговуючого персоналу, різні побутові майстерні, склади брудної і чистої білизни тощо

- A. підсобна група
- B. житлова група
- C. вестибюльна група
- D. адміністративна група

8. Приміщення дирекції, відділ кадрів, бухгалтерія, каса, планово-економічний відділ і приміщення інженерно-технічного персоналу, архіву тощо

- A. адміністративна група
- B. підсобна група
- C. житлова група
- D. вестибюльна група

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.

3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 8 «Організація роботи поверхової служби готелю»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Вимоги до поверхового персоналу в індустрії гостинності
Обов'язки і посадові інструкції поверхового персоналу
Правила етикету поверхового персоналу
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Поверховою службою називають

- A. керівний відділ
- B. службу обслуговування номерного фонду
- C. транспортну службу
- D. ліфтову службу

2. За кількістю зайнятого персоналу в готелі найчисельнішою є

- A. поверхова
- B. адміністративна
- C. розміщення клієнта
- D. інженерна

3. Перевірка збереження обладнання номера завдання

- A. покоївки
- B. охорони
- C. слюсар
- D. адміністрації

4. Контроль роботи зміни покоївок проводить

- A. змінний супервайзер
- B. старша покоївка
- C. менеджер готелю
- D. служба нічного аудиту

5. Відповідає за білизну, її стан та чистоту

- A. кастелянша

- В. покоївка
- С. пральня
- Д. адміністрація

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України.

- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/>
- 18.ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
- 19.Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
- 20.Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
- 21.Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
- 22.Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuiv.gov.ua/>

Семінар 9 «Організація прибирання приміщень готелю»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Нормативи проведення прибиральних робіт
Правила проведення хімчистки
Особливості догляду за парковими зонами
Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни
Санітарно-гігієнічні засоби
Постійне прибирання (прибирання за договором)
Прибирання після ремонту

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Оптимальне поєднання сучасних технологій, використання підготовленого персоналу, професійного устаткування і спеціальних миючих засобів для досягнення максимального комфорту і чистоти у готелі або офісі

- A. клінінг
- B. ревізія
- C. ремонт
- D. апгрейд

2. Технологічні цикли поділяються на

- A. основні, допоміжні, обслуговуючі
- B. вологі, сухі, аерозольні

- C. парові, вологі, сухі
- D. швидкі, ґрунтовні, тривалі

3. Номер прибирається у випадках

- A. поточне прибирання, при виїзді
- B. раз у три дні
- C. при виїзді та через день
- D. при в'їзді та виїзді

4. Перед початком прибирання покоївка має

- A. постукати в двері та запитати
- B. прийти в чітко визначений час прибирання за графіком
- C. постукати та відразу зайти
- D. зателефонувати

5. Контроль за станом номеру несе

- A. Покоївка
- B. Директор
- C. Менеджер
- D. Робітник ресепшн

6. Рівень вологості повітря в номерах визначається в межах

- A. 65-70%
- B. 40-60%
- C. 20 – 40%
- D. 10-15%

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр

- учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
 10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
 11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
 12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
 13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
 14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 10 «Організація роботи служби матеріально-технічного постачання»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Забезпечення готелю товарно-матеріальними ресурсами

Види товарно-матеріальних ресурсів

Шляхи покращання забезпеченості матеріальними ресурсами

Особливості матеріально-технічного постачання готельних мереж та приватних готелів

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Задоволення потреби готельного комплексу в матеріальних ресурсах забезпечуватися

- A. екстенсивним і інтенсивним шляхами
- B. екстенсивним шляхом
- C. інтенсивним шляхом
- D. вірна відповідь відсутня

2. Збільшення придбання матеріальних ресурсів

- A. ринковий шлях
- B. екстенсивний шлях
- C. інтенсивний шлях
- D. вірна відповідь відсутня

3. Метод розрахунку індивідуальних норм витрати напівфабрикатів, матеріалів, палива та енергії заснований на виконанні поелементних розрахунків за даними проектно-конструкторської, технологічної та іншої технічної документації

- A. розрахунково-аналітичний
- B. дослідний метод
- C. звітно-статистичний
- D. діалектичний

4. Метод - спосіб розробки індивідуальних і групових норм витрати напівфабрикатів, матеріалів, палива та енергії, заснований на аналізі даних статистичної (бухгалтерської, оперативної) звітності про фактичну їх витрату на одиницю комплексної готельної послуги за минулий період

- A. звітно-статистичний
- B. розрахунково-аналітичний
- C. дослідний метод
- D. діалектичний

5. Метод - спосіб розробки індивідуальних норм витрати напівфабрикатів, палива та енергії, заснований на вимірах їх витрати і обсягів надання готельних послуг в лабораторних і дослідно-виробничих умовах

- A. дослідний метод
- B. розрахунково-аналітичний
- C. звітно-статистичний
- D. діалектичний

6. Засоби виробництва, що поступили на склади готельного закладу, але ще не залучені у процес виробництва готельних послуг

- A. товарно-матеріальні запаси
- B. санітарно-гігієнічні запаси
- C. харчові запаси
- D. складські запаси

7. Товарно-матеріальні ресурси підрозділяються на види

- A. поточні, підготовчі, гарантійні, перехідні
- B. довгого зберігання, короткого зберігання, гарантійні, перехідні
- C. підготовчі, гарантійні, перехідні
- D. гарантійні, перехідні

8. Зміст функцій органів матеріально-технічного забезпечення готелю

- A. планування, організація, контроль
- B. розрахунок, аналіз, звіт
- C. моделювання, реалізація
- D. оформлення, розташування, видача

9. Кількість підсистем служби матеріально-технічного забезпечення готелю

- A. 4
- B. 3
- C. 2
- D. 1

10. Види джерел покриття потреб в товарно-матеріальних ресурсах готельних підприємств

- A. внутрішні, зовнішні
- B. натуральні та штучні
- C. класичні та нетрадиційні
- D. усі відповіді вірні

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків :

- ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
 3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
 4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
 5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
 6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
 7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
 8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
 9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
 10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
 11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
 12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
 13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Інформаційні ресурси

14. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
15. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
16. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
17. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 11 «Організацій складського господарства готелю»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Функції складу в роботі готелю

Вимоги до складських приміщень в готелі

Контроль постачань товарно-матеріальних ресурсів на склад готелю

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Будівлі, споруди і різноманітні пристрої, призначені для приймання, розміщення і зберігання товарів, що поступили на них, їх обробки, іноді - видачі з них напівфабрикатів (харчових продуктів для інших ресторанів, випраної на замовлення іншого підприємства білизни, чищеного одягу, якщо є хімчистка) готельного бізнесу

A. склад

B. база

C. оптовий магазин

D. цех

2. Розрізняють наступні види складів

A. спеціалізовані, універсальні

B. автоматизовані, неавтоматизовані

C. малі, великі

D. усі відповіді вірні

3. У виробничих складах зберігаються

A. напівфабрикати власного виробництва

B. придбані побутові товари

C. меблі

D. вірна відповідь відсутня

4. За рівнем спеціалізації матеріальні склади порозділяються на

A. спеціалізовані та універсальні

B. малі та великі

C. теплі та холодні

D. вірна відповідь відсутня

5. При отриманні товару на склад проводиться

- A. кількісні перевірка
- B. якісні перевірка
- C. обидва види перевірки
- D. перевірки не проводяться

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>

17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 12 «Організація санітарно-технічної й інженерно-технічної служб готельного господарства» Семінар – дискусія

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів

Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів

Протипожежний водогін та системи пожежогасіння

Гаряче водопостачання готельних комплексів

Системи опалення в готелях

Системи смітєвидалення

Електроустаткування

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Керує роботою технічного персоналу і контролює результати його роботи; відповідає за правильну експлуатацію опалювальної системи, водопостачання, каналізації, засобів зв'язку, інформаційних систем, за безперебійну роботу технічного обладнання; контролює дотримання правил охорони праці і техніки безпеки працівниками; аналізує технічний стан електромонтажного і сантехнічного обладнання, доводить до відома керівництва про необхідність його ремонту або заміни; розробляє поточні і перспективні плани технічного переобладнання

- A. головний інженер
- B. директор
- C. старший менеджер
- D. керівник поверхової служби

2. Відповідає за ремонт і експлуатацію номерного фонду (освітлення, опалювання, вентиляція, сантехніка, меблі і т.д.)

- A. служба експлуатації номерного фонду
- B. слюсар-сантехнік
- C. старший енергетик
- D. менеджер

3. Системи централізованого гарячого водопостачання класифікуються за способом

- A. подачі, акумуляції, циркуляції
- B. накопичення, нагріву, подачі
- C. запиту, наявності, подачі
- D. тиску, температури, кількості

4. Температура нагріву води в системі гарячого водопостачання має не перевищувати

- A. 75 °C
- B. 65 °C
- C. 60 °C
- D. 50 °C

5. Температура в номері повинна становити

- A. 18-20 °C
- B. 15-25 °C
- C. 20-30 °C
- D. 25 °C

6. Вологість повітря в номері має складати

- A. 40-45 %
- B. 50-55 %
- C. 60-65 %
- D. 70-75 %

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.

3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Інформаційні ресурси

14. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
15. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
16. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
17. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
18. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
19. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
20. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
21. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Семінар 13 «Організація безпеки персоналу готелю» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Колективний договір, як основа відносин трудового колективу та працедавця
Контракт, як основна форма трудових взаємин
Готельні системи безпеки
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Обов'язковий елемент протипожежної безпеки готелю

- A. план евакуації
- B. телефон для зв'язку
- C. мокрі рушники
- D. лопата та сокира

2. Профілактика виникнення пожеж у готелі починається

- A. на етапі проектування
- B. на етапі будівництва
- C. на етапі оформлення інтер'єру
- D. на етапі встановлення протипожежної сигналізації

3. Розслідування нещасних випадків проводить

- A. створена тимчасова комісія
- B. директор
- C. відділ кадрів
- D. поліція

4. Виходячи з принципів Гігієнічної класифікації праці, умови розподіляють на

- A. 4 класи
- B. 5 класів
- C. 6 класів
- D. 7 класів

5. Природне освітлення поділяється на

- A. бокове, верхнє і комбіноване

- В. денне та нічне
- С. південне та північне
- Д. біле, жовте, червоне

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України.

- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/>
- 18.ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
- 19.Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
- 20.Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
- 21.Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
- 22.Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuiv.gov.ua/>

Семінар 14 «Організація безпеки клієнтів в готелі»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання задач

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Система візуального оповіщення
Кібербезпека готелю
Антитерористична та проти-епідеміологічна безпека
Системи відео та інформаційного контролю
Система розумний дім
Електронні ключі
3. Самостійно виконати індивідуальне завдання

Індивідуальне завдання спрямоване на розвиток науково-дослідної роботи студента. Воно передбачає збір та опрацювання матеріалу за певною темою з подальшим захистом роботи на наукових семінарах чи конференціях різного рівня.

Тематика індивідуальних завдань обирається студентом з запропонованого списку та має бути обов'язково погоджена чи уточнена з викладачем. Враховуючи особисті уподобання студентів, інтереси, здібності можливе обрання теми поза списком. Для цього студент або група студентів (якщо тема передбачає колективне опрацювання матеріалу) має обговорити дане питання з викладачем та погодити тему дослідження. Роботи мають бути здані до кінця семестру в письмовому чи електронному варіанті.

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань:

1. Готельне господарство світових регіонів (Африка, Америка, Східна Азія, район Тихого океану, Європа, Близький Схід).
2. Сучасний стан готельного господарства України.
3. Характеристика основних типів готелів у світовій практиці.
4. Закордонний досвід типізації готелів.
5. Характеристика основних вимог до готелів.
6. Строк перебування як фактор впливу на тип готелю.
7. Особливості організації ділових готельних господарств.
8. Особливості організації транзитних готельних господарств.
9. Особливості організації сімейних готельних господарств.
10. Особливості організації курортних готельних господарств.
11. Особливості організації туристично-екскурсійних готельних господарств.
12. Особливості організації спеціалізованих туристичних готельних господарств.
13. Особливості організації туристично-спортивних готельних господарств.
14. Особливості організації засобів розміщення для масового туризму.
15. Французька система класифікації готельних господарств.
16. Основні вимоги до класифікації готельних господарств.
17. Комфортність – якісна характеристика номеру.
18. Характеристика єдиних вимог до всіх типів готельних господарств.
19. Основні умови і порядок атестації готельних господарств в Україні.
20. Особливості організації приміщень житлової групи в готелях різних типів.
21. Основні вимоги до організації номерного фонду готельних господарств різної категорійності.
22. Організація приміщення складської групи готельного господарства великої місткості.
23. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства.
24. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення в готельних господарствах.
25. Організація зон відпочинку для мешканців готельного господарства.
26. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування в готельному господарстві.
27. Особливості організації харчування туристів у різних типах готельних господарств.
28. Організація праці ресторанів у готелях ділового призначення.
29. Організація праці барів при готельних господарствах.
30. Закордонний досвід організації харчування туристів.
31. Контроль якості й утримання номерного фонду готельного господарства.

- 32. Поняття обслуговування як діяльності виконавця у безпосередньому контакті зі споживачем послуг.
- 33. Різноманітні послуги, що надаються в готельному господарстві.
- 34. Закордонний досвід організації додаткових послуг у готельному господарстві.
- 35. Організація служби обслуговування в п'яти- і чотиризіркових готелях.
- 37. Організація надання безкоштовних основних послуг у готельному господарстві.
- 38. Організація побутових послуг при готелі і способи їх розширення.
- 50. Культура поведінки працівників готелю.
- 51. Особливості продовольчого постачання в сучасних умовах.
- 52. Особливості матеріально-технічного постачання в сучасних умовах.
- 54. Складське господарство і його функціональне призначення.
- 55. Умови збереження матеріальних цінностей у готельному господарстві.
- 56. Організація праці складських приміщень у готельному господарстві.
- 68. Тип меблів і їх розміщення в номерах готельного господарства.
- 80. Особливості організації праці в готельному господарстві.

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Збільшення чисельності співробітників задля підвищення безпеки клієнтів

- A. неефективне
- B. ефективно
- C. частково ефективно
- D. прогресивне

2. Найбільший рівень небезпеки для клієнтів готелю становлять

- A. пожежі
- B. тероризм
- C. епідемії
- D. землетруси

3. Найбільш надійною системою захисту клієнту під час перебування в готелі вважається

- A. розумний дім
- B. особиста охорона
- C. поліція
- D. відео спостереження

4. Головний принцип роботи усіх систем захисту

- A. збалансованість

- В. надійність
- С. мультифункціональність
- Д. дешевизна

5. Трендом посилення захищеності клієнта в готелі останнім часом стало

- А. встановлення сейфів у номері
- В. встановлення кнопки виклику охорони в номері
- С. виклику поліції в номер
- Д. встановлення броньованих дверей у номер

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун- т, 2006. 494 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
9. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання. К.: КНТЕУ, 2011. 30 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К. : Альто-прес. 2009. 447 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
14. Полчанінов І.Л. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 20 с.

Інформаційні ресурси

15. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
16. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
17. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
18. ScienceDirect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Europeana [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.europeana.eu/en>
20. Directory of Open Access Journals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doaj.org/>
21. Directory of Open Access Books [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.doabooks.org/>
22. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Навчальне видання

Романуха Олександр Миколайович

Кафедра економіки та бізнесу

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ
«ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Формат 60x84/8. Ум. др. арк.

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