

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

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

Романуха О.М., Сімакова О.О., Приймак Н.С.

**ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни

Ступінь: бакалавр

Кривий Ріг
2022

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

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

Романуха О.М., Сімакова О.О., Приймак Н.С.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 4
від 21 листопада 2022 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 3
від 24 листопада 2022 р.

Кривий Ріг
2022

УДК 640.41
Р 69

Романуха, О. М.

Р 69 Організація готельного та ресторанного господарства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр-ва ; О. М. Романуха, О. О. Сімакова, Н. С. Приймак – Кривий Ріг : [ДонНУЕТ], 2022. – 67 с.

Методичні рекомендації покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Організація готельного та ресторанного 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.

© Романуха О. М, Сімакова О.О.,
Приймак Н. С. 2022
© Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені Михайла
Туган-Барановського, 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	7
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ.....	14
Змістовий модуль 1. Організація готельного господарства.....	15
Змістовий модуль 2. Організація ресторанного господарства	26
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.....	33
Змістовий модуль 1. Організація готельного господарства.....	34
Змістовий модуль 2. Організація ресторанного господарства	53

ВСТУП

Готельне та ресторанне господарство – важлива складова індустрії гостинності. Вони активно сприяють розвитку туристичного бізнесу, беручи на себе в рамках індустрії гостинності функцію – обслуговування клієнтів та організацію їх комфортного відпочинку. Зважаючи на це, розуміння суті та принципів організації готельного і ресторанного господарства є важливим завданням в процесі підготовки спеціаліста туристичної галузі. Менеджер з туризму повинен знатися на класах готелях, особливостях обслуговування в них, видах основних та додаткових послуг, враховувати при підборі туру наявність потрібного рівня підприємства ресторанного господарства. Це допоможе підібрати тур відповідно очікуваним вимогам клієнта, лишити позитивне враження про туристичну фірму та повернутися до неї ще раз.

Важливість вивчення даного курсу обумовлюється й тим, що сьогодні готельно-ресторанне господарство – це складна система, яка охоплює багато аспектів діяльності, від безпеки до логістики, трансферу, харчування та розваг. Зважаючи на це, готелі та ресторани мають розглядатися як замкнута система, здатна до саморозвитку. Розуміння даного факту допоможе сформуванню у майбутнього спеціаліста більш повне уявлення про індустрію гостинності та роль кожного з складових елементів (туризм, готелі, ресторани) у її розвитку.

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

Предмет курсу – це процеси управління, організації та сервісного обслуговування підприємств готельного та ресторанного господарства.

Завдання курсу – ознайомлення студентів з сучасним станом і тенденціями розвитку готельного та ресторанного господарства світу й України; опрацювання теоретичного та практичного матеріалу про специфіку управління в різних сферах готельної та ресторанної індустрії та управління готелями в цілому; вивчення класифікації та видів організаційних структур готелів, з'ясування їх переваг і недоліків; розгляд служб готелю та ресторану, їх призначення та функціонування; з'ясування суті готельного циклу.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти такими компетентностями: знати та розуміти предметну область та специфіку професійної діяльності; застосовувати знання у практичних ситуаціях; аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління; розуміти процеси організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її

підсистем; визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

Програмні результати: знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративноуправлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

Організація готельного та ресторанного 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 та ресторанів 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 освітньої програми "назва освітньої програми")/вибіркова дисципліна	Обов'язкова (для студентів освітньої програми «Туризм»)
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	28/8
Практичні / семінарські, годин	28/8
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 та ресторанного господарства, особливостей взаємодії його структурних підрозділів й функціональних обов'язків кожного з них в процесі надання послуг.

Завдання: формування знань щодо: стану і тенденцій розвитку готельного та ресторанного господарства світу й України; опрацювання теоретичного та практичного матеріалу про специфіку управління в різних сферах готельної та ресторанної індустрії та управління готелями в цілому; вивчення класифікації та видів організаційних структур готелів, з'ясування їх переваг і недоліків; розгляд служб готелю та ресторану, їх призначення та функціонування; з'ясування суті готельного циклу.

Предмет: процеси управління, організації та сервісного обслуговування підприємств готельного та ресторанного господарства.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

1. Особливості організації, класифікації та типізації підприємств готельного господарства.
2. Організація управління готельним підприємством
3. Готельний цикл
4. Організація надання основних та додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі
5. Організація обслуговування туристичних груп
6. Організація безпеки в готельному господарстві

7. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності.
8. Організація діяльності закладів ресторанного господарства.
9. Характеристика закладів ресторанного господарства.
10. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства.
11. Оперативне планування в закладах ресторанного господарства.
12. Основи раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства.

Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:

1) формування:

– загальних програмних компетентностей:

- здатність діяти соціально відповідально та свідомо;
- здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;
- прагнення до збереження навколишнього середовища;
- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- здатність працювати в міжнародному контексті;
- навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;
- навички міжособистісної взаємодії;
- здатність працювати в команді та автономно;

– фахових програмних компетентностей:

- знати та розуміти предметну область та специфіку професійної діяльності;
- застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;
- розуміти процеси організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);
- розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;
- визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

2) досягнення програмних результатів навчання:

- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

3) набуття результатів навчання (згідно Дублінських дескрипторів):

– знання:

основних термінів, класифікацій, форм побудови управлінських систем; суті готельного циклу; особливостей організації роботи служб готелю.

– **уміння/навички:**

класифікувати готельні господарства за різними напрямками;
аналізувати особливості системи управління готелем, призначення і функціонування основних служб готелю;
визначати особливості розвитку готельної справи та тенденції на майбутнє;
характеризувати заклади готельного і ресторанного господарства за типами та категоріями;
організувати харчування туристів в закладах ресторанного господарства, при готелях, під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо;
організувати різні види бенкетів-прийомів, в тому числі за протоколом;
виявляти переваги та недоліки

– **комунікація:**

здатність спілкуватися та обговорювати суспільну, культурну, економічну інформацію, проблеми та рішення в контексті їх взаємозв'язку;
здатність роботи в команді, співвідносити свою думку з думкою колективу;
дотримуватися норми ділової етики, володіти етичними та моральними нормами поведінки.

– **відповідальність і автономія:**

демонструвати розуміння вимог щодо професійної діяльності, зумовлених необхідністю забезпечення сталого розвитку України;
здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії.

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. Організація готельного господарства					
Тема 1. Особливості організації, класифікації та типізації підприємств готельного господарства	10	2	2		6
Тема 2. Організація управління готельним підприємством	10	2	2		6
Тема 3. Готельний цикл	22	4	4		14
Тема 4. Організація надання основних та додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі	11	2	2		7

Тема 5. Організація обслуговування туристичних груп	11	2	2		7
Тема 6. Організація безпеки в готельному господарстві	11	2	2		7
Разом за змістовим модулем 1	75	14	14		47
Змістовий модуль 2. Організація ресторанного господарства					
Тема 7. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	12	2	2		8
Тема 8. Організація діяльності закладів ресторанного господарства	12	2	2		8
Тема 9. Характеристика закладів ресторанного господарства	16	4	4		8
Тема 10. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства	12	2	2		8
Тема 11. Оперативне планування в закладах ресторанного господарства	12	2	2		8
Тема 12. Основи раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства	11	2	2		7
Разом за змістовим модулем 2	75	14	14		47
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, класифікації та типізації підприємств готельного господарства	2
2	Семінар – розгорнута бесіда Організація управління готельним підприємством	2
3	Семінар – розгорнута бесіда Готельний цикл. Технологія бронювання	2
4	Семінар – розгорнута бесіда Прийом та розміщення клієнта. Процедура виїзду клієнта	2
5	Семінар – дискусія	2

	Організація надання основних та додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі	
6	Семінар – розгорнута бесіда Організація обслуговування туристичних груп	2
7	Семінар - розгорнута бесіда Організація безпеки в готельному господарстві	2
8	Семінар – запитань і відповідей Основні принципи діяльності та вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства.	2
9	Семінар з виконанням практичних задач Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства. Визначення комплексу послуг, які надає заклад ресторанного господарства (за № варіанту).	2
10	Семінар – запитань і відповідей Класифікація закладів ресторанного господарства.	2
11	Семінар – запитань і відповідей Характеристика типів закладів ресторанного господарства.	2
12	Семінар з виконанням практичних задач Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства. Моделювання виробничо-торговельної структури закладу ресторанного господарства (за № варіанту).	2
13	Семінар з виконанням практичних задач Оперативне планування в закладах ресторанного господарства. Розробка виробничої програми закладу ресторанного господарства (за № варіанту).	2
14	Семінар – запитань і відповідей Основи раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства. Вимоги до організації робочих місць.	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 завданн я	Ситуацій ні завдання, задачі	Обговоренн я теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Семінар 1		1	1			2
Семінар 2		1	1	5	6	13
Семінар 3		1	1			2
Семінар 4		1	1			2
Семінар 5		1	1			2
Семінар 6		1	1			2
Семінар 7		1	1			2
Разом змістовий модуль 1		7	7	5	6	25
Змістовий модуль 2						
Семінар 8		1	1			2
Семінар 9		1	1			2
Семінар 10		1	1			2
Семінар 11		1	1	5		7
Семінар 12		1	1			2
Семінар 13		1	1			2
Семінар 14		1	1		6	8
Разом змістовий модуль 2		7	7	5	6	25
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
20	20	10		

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

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

**ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1 «Особливості організації, класифікації та типізації підприємств готельного господарства» Семинар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Проведення вхідного контролю. Питання вхідного контролю
Дати визначення терміну організація
Що Вам відомо про готельне господарство?
Коли виникли перші готелі та причини їх появи?
Що таке готельні мережі?
Які функції виконує готель?
Як Ви уявляєте організаційну структуру готельного підприємства?
Що таке готельний цикл і як він впливає на організаційну структуру закладу розміщення?

2. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Сутність категорії «організація»
Організація та правові засади діяльності підприємств готельного господарства
Типологія готельних підприємств
Принципи та види класифікації готельних підприємств

2. Практичні завдання

Завдання 1

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте готелі світу та України за їх типами. Заповніть табл. 1. Зробіть висновки щодо отриманої інформації.

Таблиця 1 – Найбільші готелі світу (_____ рік)

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

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 2 – 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		

3. Словник

Класифікація – Classification

Зірки – Stars

Типи готелів – Types of hotels

Принципи класифікації – Principles of classification

Класифікація номерів – Classification of numbers

Вимоги до класифікації – Classification requirements

Види класифікацій готелів – Types of hotel classifications

Вимоги до готелів – Requirements for hotels

Американська класифікація готелів – American classification of hotels

Європейська класифікація готелів – European classification of hotels

Індійська класифікація готелів – Indian classification of hotels

Транзитний готель – Transit hotel

Тема 2 «Організація управління готельним підприємством» Семинар – 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 та форми управління

Готельні мережі, як форма організації управління готельним підприємством

Франшизи на ланцюги та їх значення в організації готельної справи

2. Практичні завдання

Завдання 3

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

Таблиця 3 – Недоліки та переваги лінійної та функціональної структури управління в готелях

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

Завдання 4

Спираючись на три моделі організації мережевого бізнесу у готельному господарстві: Рітца, Вілсона, Консорціум, використовуючи методи мозкового штурму та моделювання 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?

Тема 3 «Готельний цикл. Технологія бронювання» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми

Поняття «готельного циклу»

Етапи готельного циклу

Роль «бронювання», як першої послуги готелю в комунікації з клієнтом

Особливості оформлення та відміни бронювання

Персонал, що приймає участь в обслуговуванні клієнта на різних рівнях циклу Точки дотику

2. Практичні завдання

Завдання 5

Проаналізуйте наведені ситуації та дайте відповіді на питання.

1. Під час літнього відпочинку 2020 року на морі ми з родиною поселялися в готель. Привітний персонал, гостинно з нами спілкувалися, оформляли папери, хоча усю інформацію я вказав завчасно. Діти під кінець реєстрації почали скаржитися на маски. Проте персонал провів потім нас у номер та доставив усі речі в цілому стані.

2. Кваплячись на літак я не мав часу на виселення з готелю за правилами. Тому я дав готівкою кошти за проживання з чайовими персоналу та швидко поїхав. Персонал люб'язно відреагував на чайові та нічого не сказав мені.

3. Забронювавши номер в готелі та сплативши за нього через інтернет по факту приїзду я був засмучений. Номер виявився не якісним та не відповідав опису. Меблі були поламані, білизна не якісна. Не дочекавшись речей я відразу почав вимагати ануляції замовлення та повернення коштів. У випадку відмови я пригрозив судовим позовом.

Питання:

1. У яких випадках можна було пропустити певний етап готельного циклу?

2. На якому етапі готельного циклу клієнт отримує найбільшу кількість позитивних емоцій?

Завдання 6

За допомогою системи он-лайн бронювання готелів визначити згідно з завданням викладача засоби розміщення, що відповідають певним вимогам, головною з яких є найнижча ціна. Варіанти завдань наведено в таблиці 2. Визначити вартість проживання в готелі в стандартному номері на двох дорослих осіб в різні періоди часу: 12-16 січня; 12-16 березня; 12-16 травня; 12-16 липня; 12-16 вересня; 12-16 листопада. Обґрунтувати розбіжності у цінах (сезонність, акції, раннє бронювання тощо)

На сьогоднішній день існує багато систем підбору та бронювання готелів, які орієнтовані на роботу туроператорів. У той же час звичайно для входу в такі системи турфірмам потрібно мати діючий договір із комп'ютерною системою бронювання та отримати логін і пароль, без яких користування системами неможливо. Оскільки студентам не надається можливість користуватися саме такими системами, для визначення готелю та вартості проживання в ньому можна запропонувати використання комп'ютерних систем бронювання, орієнтованих на туристів.

Таблиця 4 – Варіанти завдань для пошуку готелів

№	Країна	Бажані кількість зірок	Додаткові умови
1	Польща	*	Басейн
2	Німеччина	**	Тренажерний зал
3	Єгипет	***	Безкоштовна стоянка
4	Італія	****	Центр міста
5	Китай	*****	Спорт зал
6	Іспанія	*	Басейн
7	Ізраїль	**	Тренажерний зал
8	Фінляндія	***	Безкоштовна стоянка
9	Франція	****	Центр міста
10	США	*****	Казино
11	Японія	*	Басейн
12	Австралія	**	Тренажерний зал
13	Канада	***	Безкоштовна стоянка
14	Греція	****	Центр міста
15	Туреччина	*****	Спорт зал

Тема 4 «Прийом та розміщення клієнта. Процедура виїзду клієнта» Семинар - дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми
Роль Ресепшену в роботі готелю
Основні етапи прийому та розміщення гостя
Організація виїзду гостя. Достроковий виїзд. Продовження проживання
Технологія проведення розрахунків

2. Практичні завдання

Завдання 7

Резервування понад норму номерів (овербукинг, як його часто називають фахівці галузі) - це загальноприйнята практика в діяльності готелів і авіакомпаній. Однак багато хто розглядає такий підхід досить скептично, вважаючи, що він викликає проблеми етичного і морального характеру. Однак керівники галузі вважають, що немає нічого більш швидкопсувного, ніж вільний номер. Якщо він не використовується, ніяких шансів компенсувати не одержані за нього гроші у закладу немає і вже не буде. Готелям необхідно захищати себе, оскільки потенційні гості часто резервують номери відразу ж в декількох готелях або відкладають свій приїзд, і тому замовлений номер залишається порожнім.

Частка таких людей, які зарезервували номер і не з'явилися різні і в загальному становить приблизно п'яти відсотків. У готелі на 400 номерів це двадцять номерів, що в середньому дає збитки приблизно в 2 600 дол. за ніч.

Якщо врахувати ці цифри, не дивно, що готелі намагаються захистити свої інтереси, резервуючи номери для більшого числа гостей.

При цьому готелі ретельно відстежують замовлення: для кого вони були зроблені, які тарифи були оплачені, коли вони були зроблені, чи надійшло замовлення від постійного гостя або від великого клієнта (корпорації), які часто користуються послугами цього готелю і т.д.).

Джилл Рейнольдз (Jill Reynolds), менеджерка реєстрації в готелі Regency в м. Ла Жолла, штат Каліфорнія, прибувши на роботу, зрозуміла, що цієї готель, що має 400 номерів, буде переповнений. Вона зібралася переговорити про це з своїми колегами, після того як вони прийдуть на роботу до 7.30 ранку. До того ж вона знала, що сьогодні швидше за все доведеться влаштувати деяких гостей в сусідні готелі. Ситуація, щоб у них взагалі не було вільних місць, досить рідкісна.

Політика готелю і процедури, вироблені для прибуваючих гостей, передбачають, що в подібних випадках службовець стійки реєстрації повинен дізнатися в прилеглих готелях тієї ж категорії, чи немає у них вільних номерів. Якщо такий варіант відшукується, службовець пояснює гостю, що, на жаль, у них немає номерів. Службовець також повинен пояснити, що зручні умови для проживання зарезервовані для нього в найближчому готелі і що їх готель заплатить за його номер там і за переїзд в інший готель і при виїзді з нього. Зазвичай гості з розумінням ставляться до таких ситуацій, особливо якщо вони усвідомлюють, що отримують безкоштовний номер і безкоштовний транспорт.

В цей конкретний день обліковий журнал свідчив, що готель буде переповнений на тридцять номерів. У трьох або чотирьох сусідніх готелях такого ж класу були номери, які можна було забронювати, але робити це треба було вже зараз, тобто вранці. Крім переадресації гостей Джилл проаналізувала інші можливості виходу зі скрутного становища, зокрема, метод «розщеплення». Якщо гості в номерах люкс не потребують вітальні, з'являється можливість організувати кілька додаткових «номерів», для чого, правда, буде потрібно поставити в ці вітальні ліжка. На щастя, як з'ясувалося, в цей день таким способом можна було використати вісім вітальнь.

Питання:

1. Які б були ваші дії в даній ситуації?
2. Чи ефективно Джилл оплачувати гостям проживання в номері іншого готелю?
3. Які заходи варто вжити згідно теорії Кедота-Терджена для формування позитивного відчуття у гостей готелю?

Кейс 1

Проаналізуйте ситуацію та дайте відповіді на запитання:

В невеличкий готель приїжджає гість. Зупиняється в цьому готелі вдруге. У свій перший приїзд оплатив все проживання при виїзді без будь-яких складнощів, поведився дуже пристойно, ніяких збитків готелю не завдав.

Загалом, хороший гість, якого всі співробітники готелю були раді бачити повторно. Гість в поточний приїзд живе в готелі досить тривалий час, постійно продовжуючи проживання і обіцяючи платити при виїзді. У підсумку, ситуація складна - оплати за номер немає, сума "набігла" дуже пристойна, гість на питання схвильованих адміністраторів про дату повної / часткової оплати "годує сніданками" і продовжує жити ...

Питання:

1. Як вчинити з гостем і як отримати оплату?
2. Які заходи варто вживати для уникнення подібних ситуацій?
3. Які ознаки шахрайства варто знати працівникам готелю?

Тема 5 «Організація надання основних та додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі»

Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми
 Види основних послуг готелю
 Види додаткових послуг готелю
 Безкоштовні та платні послуги готелю
 Фактори впливу на планування основних та додаткових готельних послуг
2. Практичні завдання

Кейс 2

Проаналізуйте наведені ситуації та сформулюйте варіанти їх вирішення:

Ситуація 1

У гостя готелю болить шлунок, він просить у Вас ліки. Ваші дії. Гість порізав палець. Як слід вчинити в цій ситуації?

Ситуація 2

Клієнту готелю, якого Ви поселили в ранці в номер на вечір не сподобався вид з вікна. Він попросив Вас переселити його в інший номер. Які Ваші дії?

Ситуація 3

Клієнт готелю просить в тимчасове користування мобільний телефон, аргументуючи потребу крадіжкою його власного апарату. Які Ваші дії?

Питання:

1. У яких випадках робітник готелю може надавати медичну допомогу та у користування особисті речі чи речі готелю?

2. Що входить до основних послуг готелю?

3. Проаналізуйте динаміку змін основних послуг готелю за останні сто років та визначте тенденції їх розвитку.

Кейс 3

Клієнт готелю забажав, щоб його було доставлено в магазин для шопінгу транспортом готелю. Аргумент – трансфер має бути включений до переліку обов'язкових послуг. Менеджер намагався пояснити, що ці послуги не включено в його тариф перебування і вони є додатковими та платними. Клієнт почав скандал в холі готелю.

Питання:

1. Які дії варто вжити?
2. Хто був неправий в даній ситуації?

Кейс 13

Іноземний турист під час відпустки активно користувався додатковими послугами готелю, які писалися на його рахунок та мали бути сплачені при виїзді з готелю. В останній день він загубив (або у нього вкрали) на території готелю гаманець і він не може заплатити за спожиті послуги

Питання:

1. Які дії готелю в даній ситуації?
2. Чи несе провину готель у разі крадіжки гаманця?

Семінар 6 «Технології обслуговування туристичних груп» **Семінар – розгорнута бесіда**

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:

Поняття групи туристів

Основні вимоги до організації прийому туристської групи

Особливості розміщення групових туристів

Основні документи, які заповнюються при розміщенні туристських груп

Особливості розміщення керівника групи

2. Практичні завдання.

Кейс 4

Під час поселення туристичної групи виявляється, що бронь була зроблена не вірно і в зв'язку з цим не вистачає двох місць. Клієнти не погоджуються розміщуватися частково в сусідньому готелі та погрожують взагалі піти проживати до нього.

Питання:

1. Які дії адміністратора чи менеджера готелю слід вжити для утримання клієнтів?
2. Чи коректним слід вважати дії адміністратора, що для утримання клієнтів, подзвонив до сусіднього готелю та обманом зарезервував їх номер. Для того, щоб клієнти не мали альтернативи іншого розміщення та лишилися в них?

Кейс 5

Під час туристичного обслуговування з одним з клієнтів трапився нещасний випадок. Він зазнав травм кінцівок під час катання на лижах. Лікування не покриває страховий поліс і клієнт вимагає до фінансування від готелю, звинувачуючи їх в тому, що сталося.

Питання:

1. Чи доречні претензії потерпілого?
2. Які дії готелю можуть бути зроблені в даній ситуації?

Тема 7 «Організація безпеки в готельному господарстві» 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 6.

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. Змодельуйте дії працівників готелю за таким зверненням

3. Які можливі причини поширення конфіденційної інформації Ви можете визначити?

Кейс 7.

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?

3. Словник

Безпека – Security

Пожежна безпека – Fire Security

Система сигналізації – Alarm system

Відеоспостереження – Video surveillance

Електронні ключі – Electronic keys

Вогнегасник – Extinguisher

План евакуації – Evacuation plan

Охорона – Protection

Епідеміологічна безпека – Epidemiological safety

Системи життєзабезпечення – Life support systems

Охорона персональних даних – Protection of personal data

Інформаційна безпека – Informational security

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 8 «Основні принципи діяльності та вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства»

Семінар – запитань і відповідь

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Загальні принципи діяльності закладів ресторанного господарства та особливості їх управлінської діяльності.
2. Вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства.
3. Характеристика загальних вимог, що висуваються до закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика відмінних для закладів певного типу і класу вимог.

2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 9 «Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства»

Семінар з виконанням практичних задач

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Послуги ресторанного господарства. Основні терміни та визначення у галузі послуг, що надаються закладами ресторанного господарства.
2. Класифікація послуг закладів ресторанного господарства та їх характеристика.
3. Основні вимоги, що висуваються до послуг закладів ресторанного господарства.
4. Особливості надання додаткових послуг у закладах ресторанного господарства.

2. Практична задача «Визначення комплексу послуг, які надає заклад ресторанного господарства».

Порядок виконання:

1. Теоретична підготовка: проаналізувати послуги закладів ресторанного господарства різного типу.
2. Виконання завдання: визначити комплекс послуг, які надає заклад ресторанного господарства.

№ варіанту	Практичне завдання
1.	Визначити комплекс послуг дитячого кафе «Капітошка»
2.	Визначити комплекс послуг студентської їдальні
3.	Визначити комплекс послуг ресторану при готелі
4.	Визначити комплекс послуг ресторану італійської кухні «Дольче віта»
5.	Визначити комплекс послуг кафе української кухні «У Солохи»
6.	Визначити комплекс послуг кафе-кондитерської «Профітроль»
7.	Визначити комплекс послуг ресторану японської кухні «Сакура»
8.	Визначити комплекс послуг пабу «Бочка»
9.	Визначити комплекс послуг загальнодоступної їдальні
10.	Визначити комплекс послуг ресторану білоруської кухні «Полісся»
11.	Визначити комплекс послуг м'ясного ресторану «33 корови»
12.	Визначити комплекс послуг ресторану єврейської кухні «У тьоті Соні»
13.	Визначити комплекс послуг ресторану грузинської кухні «Міміно»
14.	Визначити комплекс послуг молодіжного кафе «Джинс»
15.	Визначити комплекс послуг ресторану французької кухні «Париж»
16.	Визначити комплекс послуг кафе при бізнес-центрі
17.	Визначити комплекс послуг піцерії
18.	Визначити комплекс послуг кафе-бургерної «Обжора»
19.	Визначити комплекс послуг рибного ресторану «Боцман»
20.	Визначити комплекс послуг ресторану європейської кухні «Егоїст»

3. Презентація результатів роботи в групі.
4. Підведення підсумків заняття.

Контрольні питання:

1. Дайте характеристику загальних термінів та визначень понять у сфері ресторанного господарства та послуг, які надають заклади ресторанного господарства населенню.
2. Перелічіть послуги закладів ресторанного господарства.
3. Охарактеризуйте кожен з груп послуг.

4. Перелічіть вимоги, що висуваються до послуг закладів ресторанного господарства.
5. Охарактеризуйте кожну з вимог, що висуваються до послуг закладів ресторанного господарства.

Тема 10 «Класифікація закладів ресторанного господарства» Семінар – запитань і відповідь

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
 1. Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності.
 2. Класифікація закладів ресторанного господарства за торговельною ознакою.
 3. Класифікація закладів ресторанного господарства за виробничою ознакою.
 4. Класифікація закладів ресторанного господарства за ознакою комплексу продукції і послуг.
 5. Класифікація закладів ресторанного господарства в залежності від часу функціонування.
 6. Класифікація закладів ресторанного господарства в залежності від місця функціонування.
 7. Класифікація закладів ресторанного господарства за потужністю.
 8. Класифікація закладів ресторанного господарства за характером контингенту.
2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 11 «Характеристика типів закладів ресторанного господарства» Семінар – запитань і відповідь

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
 1. Сукупність ознак торговельно-виробничої діяльності за якими визначається тип закладу ресторанного господарства.
 2. Основні типи закладів ресторанного господарства, їх характеристика.
 3. Класифікація ресторанів, барів, кафе, закусточних, їдалень і буфетів.
2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 12 «Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства» Семінар з виконанням практичних задач

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Фактори, що впливають на виробничо-торговельну структуру закладів ресторанного господарства.
2. Основні групи приміщень закладів ресторанного господарства, їх характеристика.
3. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства з повним виробничим циклом.
4. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства з не повним виробничим циклом.

2. Практична задача «Моделювання виробничо-торговельної структури закладу ресторанного господарства».

Порядок виконання:

1. Теоретична підготовка: охарактеризувати виробничо-торговельну структуру з закладів ресторанного господарства з повним і не повним виробничим циклом.

2. Виконання завдання: змоделювати виробничо-торговельну структуру для закладу ресторанного господарства (за № варіанту).

№ варіанту	Практичне завдання
1.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для дитячого кафе «Капітошка»
2.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для студентської їдальні
3.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану при готелі
4.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану італійської кухні «Дольче віта»
5.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для кафе української кухні «У Солохи»
6.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для кафе-кондитерської «Профітроль»
7.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану японської кухні «Сакура»
8.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для пабу «Бочка»
9.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для загальнодоступної їдальні
10.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану білоруської кухні «Полісся»

11.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для м'ясного ресторану «33 корови»
12.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану єврейської кухні «У тьоті Соні»
13.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану грузинської кухні «Міміно»
14.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для молодіжного кафе «Джинс»
15.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану французької кухні «Париж»
16.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для кафе при бізнес-центрі
17.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для піцерії
18.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для кафе-бургерної «Обжора»
19.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для рибного ресторану «Боцман»
20.	Змоделювати виробничо-торговельну структуру для ресторану європейської кухні «Егоїст»

3. Презентація результатів роботи в групі.

4. Підведення підсумків заняття.

Контрольні питання:

1. Дайте визначення виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.

2. Перелічіть основні групи приміщень закладів ресторанного господарства.

3. Дайте характеристику основних груп приміщень закладів ресторанного господарства.

4. Перелічіть вимоги, що висуваються до розміщення основних груп приміщень закладів ресторанного господарства.

Тема 13 «Оперативне планування в закладах ресторанного господарства» Семінар з виконанням практичних задач

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування.

2. Асортиментний мінімум для різних закладів ресторанного господарства.

3. Види меню, вимоги до його оформлення.

4. Вимоги до складання меню, порядок розташування страв в меню.

2. Практична задача «Розробка виробничої програми закладу ресторанного господарства».

Порядок виконання:

1. Теоретична підготовка: розглянути види меню та вимоги до їх складання.

2. Виконання завдання: скласти виробничу програму закладу ресторанного господарства (за № варіанту).

№ варіанту	Практичне завдання
1.	Скласти виробничу програму дитячого кафе «Капітошка»
2.	Скласти виробничу програму студентської їдальні
3.	Скласти виробничу програму ресторану при готелі
4.	Скласти виробничу програму ресторану італійської кухні «Дольче віта»
5.	Скласти виробничу програму кафе української кухні «У Солохи»
6.	Скласти виробничу програму кафе-кондитерської «Профітроль»
7.	Скласти виробничу програму ресторану японської кухні «Сакура»
8.	Скласти виробничу програму пабу «Бочка»
9.	Скласти виробничу програму загальнодоступної їдальні
10.	Скласти виробничу програму ресторану білоруської кухні «Полісся»
11.	Скласти виробничу програму м'ясного ресторану «33 корови»
12.	Скласти виробничу програму ресторану єврейської кухні «У тьоті Соні»
13.	Скласти виробничу програму ресторану грузинської кухні «Міміно»
14.	Скласти виробничу програму молодіжного кафе «Джинс»
15.	Скласти виробничу програму ресторану французької кухні «Париж»
16.	Скласти виробничу програму кафе при бізнес-центрі
17.	Скласти виробничу програму піцерії
18.	Скласти виробничу програму кафе-бургерної «Обжора»
19.	Скласти виробничу програму рибного ресторану «Боцман»
20.	Скласти виробничу програму ресторану європейської кухні «Егоїст»

3. Презентація результатів роботи в групі.

4. Підведення підсумків заняття.

Контрольні питання:

1. Дати визначення меню та асортименту страв.

2. Загальні вимоги до складання меню для закладів ресторанного господарства різних типів і класів.
3. Структура виробничої програми і правила її складання.
4. Загальні правила розташування груп страв у меню.
5. Правила розташування страв у групах страв.

**Тема 14 «Основи раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства. Вимоги до організації робочих місць»
Семінар – запитань і відповідь**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
 1. Завдання і зміст раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства.
 2. Основні вимоги до створення оптимальних умов праці.
 3. Розміщення інструменту й інвентарю, а також сировини і напівфабрикатів на робочих місцях.
 4. Підбір працівників та їх розміщення.
2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1 «Особливості організації, класифікації та типізації підприємств готельного господарства» Семинар – 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:

Суть та функції готельних підприємств в розвитку індустрії гостинності.

Індустрія гостинності в умовах глобалізації.

Міжнародні та національні стандарти класифікації засобів розміщення.

Норми та вимоги технічного оснащення номерів різного типу.

Роль пропонованого готелем сервісу у визначенні його класу.

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. **Група людей діяльність яких спрямована на досягнення спільної мети**

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

2. **Основна ціль підприємства готельного господарства полягає**

- A. надавати послуги харчування, проживання з метою отримання максимального прибутку в довгостроковій перспективі
- B. обслуговування відвідувачів та задоволення їх потреб
- C. розвиток економіки країни
- D. залучення туристів, як основного джерела прибутку економіки

3. **Послуги, що не можуть бути попередньо виготовлені, накопичені та збережені**

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

4. **Згідно принципу капіталомісткості продукування послуги діляться на**

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

5. Базові критерії класифікації номерів згідно міжнародних стандартів

- A. площа; кількість житлових і нежитлових приміщень
- B. комфорт; кількість пропонованих послуг
- C. санітарно-гігієнічне і технічне обладнання; місткість; оснащення меблями, інвентарем
- D. усі відповіді вірні

6. Номер квартирною 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

7. 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

8. Сезонні готелі зазвичай працюють

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

9. Класифікація готелів по зіркам популярна у

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

10. Автором єдиної міжнародної спеціалізованої класифікації готелів є

- 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/>

Тема 2 «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.

3. 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. Провести swot-аналіз діючого закладу розміщення (на вибір).
2. Запропонувати інноваційні методи організації безпеки підприємств готельного господарства.
3. Сформулювати вимоги до ідеального, з Вашої точки зору, працівника різних служб підприємства готельного господарства.
4. Змодельювати Ваше майбутнє підприємство ресторанного господарства з урахуванням місцевого колориту у взаємодії з інноваційними трендами у ресторанному
5. бізнесі.
6. Визначити місце і роль роботизації у закладах ресторанного господарства.
7. Шляхи вдосконалення організації роботи служби прийому та розміщення базового закладу готельного господарства.

8. Удосконалення організації управління базовим закладом готельного господарства.
9. Напрями вдосконалення організації роботи служби бронювання базового закладу готельного господарства.
10. Напрямки забезпечення ефективності роботи служби матеріальнотехнічного постачання базового закладу готельного господарства.
11. Вдосконалення надання бізнес-послуг базового закладу готельного господарства.
12. Удосконалення процесу інформаційного обслуговування базового закладу готельного господарства.
13. Удосконалення побутового обслуговування мешканців базового закладу готельного господарства, як невід'ємної частини готельного сервісу.

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Основні типи організаційних структур готельних підприємств

- A. лінійно-функціональна, лінійна, функціональна
- B. горизонтально-вертикальна, горизонтальна, вертикальна
- C. синусоїдна, спіральна
- D. традиційна та стрімка

2. Система управління, що реалізується сукупністю підрозділів, які займаються виконанням конкретних видів робіт, важливих для прийняття рішень

- A. функціональна
- B. лінійна
- C. лінійно-функціональна
- D. горизонтальна

3. основний принцип системи організації готелю

- A. контроль
- B. функціональність
- C. швидкість
- D. креативність

4. Типовий поділ підрозділів готелю

- A. Другорядні та головні
- B. Безкоштовні та комерційні
- C. Тимчасові та постійні
- D. Обслуговування та виробництва

5. Центральну роль серед усіх груп приміщень готельного господарства займає

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

6. Додаткові служби готелю

- A. Служба харчування
- B. Служба поверхового обслуговування
- C. Адміністрація
- D. Анімаційна служба

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

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

8. Об'єднання готельних підприємств з подібним рівнем обслуговування, набором послуг, підходами до роботи з клієнтами

- A. Ланцюг
- B. Асоціація
- C. Союз
- D. Профспілка

9. Види готельних мереж

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

10. Переваги готельних ланцюгів

- A. Високі стандарти обслуговування
- B. Низька ціна
- C. Значний асортимент ресторанів
- D. 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/>

Тема 3 «Готельний цикл. Технології бронювання»

Семинар - 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:

Стадії впровадження готельного продукту

Продуктова стратегія

Мінуси та плюси концепції життєвих циклів

Канали отримання заявок на бронювання

Типи бронювання: попереднє, гарантоване, негарантоване

Електронні системи бронювання.

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Концепція, що намагається описати маркетингову стратегію просування й продажу готельного продукту, прибуток, споживачів, конкурентів і стратегію маркетингу з моменту надходження продукту на ринок і до її виходу з ринку

A. життєвий цикл готельного продукту

B. готельний маркетинг

C. цикл обігу капіталу готелю

D. фінансова стратегія готелю

2. Стадія запуску готельного продукту, що характеризується вповільненням зростання маркетингової стратегії просування й продажу готельного продукту і його стабілізацією, коло споживачів майже не розширюється

A. зрілості

B. зростання

C. впровадження

D. розробки

3. Стадія досліджень, тобто проектування готельного продукту, надання опису готельного продукту, розрахунку його вартості, розробка підходів до реклами та інформації

A. розробки

B. запуску

C. впровадження

D. зрілості

4. Стадія, що характеризується швидким збільшенням обсягу маркетингової стратегії просування, продажу і прибутку

A. зростання

B. запуску

C. впровадження

D. зрілості

5. Феномен вірності проявляється на стадії

- A. зрілості
- B. зростання
- C. впровадження
- D. розробки

6. Індивідуальне бронювання найчастіше здійснюється

- A. телеграмою
- B. телефоном
- C. електронною поштою
- D. під час особистого візиту

7. Румінг-лист

- A. письмове замовлення
- B. список туристів з розбивкою за типами номерів
- C. гарантійний лист
- D. договір оренди

8. «Жорстка квота» замовлення

- A. можливість повернення готелю непроданих місць
- B. разове замовлення
- C. повна оплата визначеної кількості місць
- D. обмежений продаж місць замовнику

9. Попереднє замовлення місць і номерів у готелі

- A. бронювання
- B. заселення
- C. виселення
- D. проживання

10. Підтвердження майбутнього надання місць у готелі одночасно двом клієнтам на ту саму дату

- A. подвійне бронювання
- B. бронювання
- C. замовлення двох номерів одночасно
- D. замовлення номерів однією особою відразу в двох готелях

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/>

**Тема 4 «Приєм та розміщення клієнта. Процедура виїзду клієнта»
Семинар – 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:

Організація зустрічі гостя

Нормативи процедури прийому

Спрощені та прогресивні методи реєстрації

Методи оплати послуг

Проживання сторонніх осіб в номері гостя. Політика готелю щодо відвідувачів

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Кількість гостей у номері, рівень обслуговування, розташування номера, його характеристики впливають на

- A. рівень тарифів
- B. кількість додаткових послуг
- C. кількість бонусів
- D. знижки

2. Виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, послуга з побудки в нічний час, надання необхідного інвентаря в залежності від категорії готелю відносяться до

- A. безкоштовних
- B. платних
- C. додаткових
- D. VIP послуг

3. Основним тарифом на номер в готелі виступає

- A. агентський тариф
- B. сезонний тариф
- C. тариф незмінний
- D. середній тариф по інтернету

4. Виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду

- A. пізній виїзд
- B. ранній виїзд
- C. своєчасний виїзд
- D. виїзд з затримкою

5. Марковані наклейки на багаж розміщує

- A. підношувач
- B. адміністратор
- C. менеджер
- D. покоївка

6. Розрахуватися за послуги готелю можна

- A. рахунком
- B. розпискою

- C. туристським ваучером
- D. карткою

7. За умови дострокового виїзду клієнту гроші повертаються згідно

- A. карти підготовки та заселення номерів
- B. рахунку-фактури
- C. розписки
- D. вимоги клієнта

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/>

**Тема 5 «Організація надання основних та додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі»
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:
 Види послуг готелю залежно від виду закладу розміщення
 Збільшення кількості основних послуг готелю
 Відмінності в наданні основних послуг готелю в залежності від країни функціонування закладу
 Можливість надання готелем додаткових послуг за окремим списком клієнта
 Виставкові та бізнес послуги
 Особливості надання послуг з проведення банкетів
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Огляд багажу на предмет цілісності відбувається

- A. відразу при отриманні
- B. по приїзду в номер чи додому
- C. при завантаженні в транспорт
- D. необов'язкова процедура

- 2. Спеціальні приміщення для зберігання речей клієнтів**
- A. luggage room = storage room
 - B. laundry form
 - C. laundry bag
 - D. сейф
- 3. При доставці багаж у номер у разі відсутності клієнтів носій має**
- A. зачекати їх
 - B. відкрити номер та залишити багаж там
 - C. прийти через певний час
 - D. лишити багаж біля дверей
- 4. Пакет у номері з надписом Laundry Bag призначений для**
- A. речей для прання
 - B. речей для хімчистки
 - C. сміття
 - D. особистих речей
- 5. Пакет у номері з надписом Laundry Form призначений для**
- A. речей для прання
 - B. речей для хімчистки
 - C. сміття
 - D. особистих речей
- 6. Сервіс: доступ до Інтернет, супутникове TV, міні-сейф, радіо, міні-бар, кондиціонер, телефон, телевізор, фен, душ, ванна – надається у номерах категорії**
- A. люкс
 - B. стандарт
 - C. економ
 - D. VIP
- 7. Персонал повинний якнайменше потрапляти на очі гостю – основне правило**
- A. транспортної служби
 - B. ресторану
 - C. прибиральної служби
 - D. туристичного бюро

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/>

**Тема 6 «Технології обслуговування туристичних груп»
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:

Особливості харчування туристичних груп

Особливості роботи з іноземними туристичними групами

Роль крос-культурних комунікацій в обслуговуванні туристичних груп 3.

Розв'яжіть тестові завдання

1. Тип автобусів для тризіркової категорії готелів

A. ексклюзивний

B. комфортний

C. стандартний

D. туристичний

2. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням

A. «а ля карт»

B. «табльдот»

C. «шведський стіл»

D. «а парт»

3. Тарифи на залізничні перевезення поділяють на

A. генеральні тарифи

B. плацкартні тарифи

C. спеціалізовані тарифи

D. допоміжні тарифи

4. Європейський план передбачає готельний тариф

A. вартість проживання і сніданок

B. вартість проживання і дворазове харчування

C. вартість проживання

D. вартість проживання і триразове харчування

5. Специфічні потреби туристів пов'язані з

A. проживанням, харчуванням, пересуванням

B. враженнями, розвагами, діловими зустрічами

C. послугами сервісних і торговельних організацій

D. правильної відповіді немає

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.nbu.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/>

Тема 7 «Організація безпеки в готельному господарстві» 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:

Кібербезпека готельного підприємства.

Проти-епідеміологічна та антитерористична безпека.

Системи інформаційного та відео контролю.

Системи «Розумний дім».

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Важливий елемент протипожежної безпеки готельного підприємства

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

2. Профілактика виникнення пожеж на готельному підприємстві починається з

- A. етапу проектування
- B. етапу будівництва
- C. етапу оформлення інтер'єру
- D. етапу встановлення протипожежного обладнання

3. Природне освітлення поділяється на

- A. бокове, верхнє і комбіноване
- B. денне та нічне
- C. південне та північне
- D. біле, жовте, червоне

4. Найбільший рівень небезпеки для клієнтів готелю мають

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

5. Основний принцип роботи усіх систем захисту готельних підприємств

- A. збалансованість
- B. надійність
- C. мультифункціональність
- D. непомітність 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/>

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 8 «Основні принципи діяльності та вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства»

Форми контролю: тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Загальні принципи діяльності закладів ресторанного господарства та особливості їх управлінської діяльності.
 - 2) Вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства.
 - 3) Характеристика загальних вимог, що висуваються до закладів ресторанного господарства.
 - 4) Характеристика відмінних для закладів певного типу і класу вимог.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. В залежності від характеру виробництва підприємства ресторанного господарства підрозділяються

- A. заготівельні
- B. супутні
- C. інноваційні
- D. консервативні

2. В залежності від асортименту продукції підприємства ресторанного господарства підрозділяються

- A. специфічні
- B. неспецифічні
- C. інноваційні
- D. спеціалізовані

3. Послуги з реалізації продукції

- A. виробництво кулінарної продукції та організація споживання
- B. надання послуг з обслуговування споживачів
- C. організація виробництва харчових продуктів
- D. виготовлення напівфабрикатів та їх зберігання

4. Ресторанне господарство являє собою

- A. економічна діяльність, що пов'язана з наданням послуг організації харчування людей
- B. інтегрована система, що надає послуги населенню з виробництва кулінарної продукції, з організації споживання у не домашніх умовах
- C. інтегрована сфера підприємницької діяльності, пов'язана з організацією виробництва і управлінням рестораном і на задоволення потреб населення в різноманітній здоровій і смачній їжі, сервісних послуг, а також отримання прибутків
- D. інтегрована сфера підприємницької діяльності, пов'язана з виробництвом харчових продуктів та їх реалізацію

5. Функції ресторанного господарства

- A. організація виробництва харчових продуктів, організація споживання харчових продуктів, організація дозвілля
- B. виробництво кулінарної продукції і послуг, реалізація кулінарної продукції і послуг, організація споживання кулінарної продукції і послуг
- C. організація споживання кулінарної продукції в не домашніх умовах
- D. виробництво кулінарної продукції, реалізація, надання послуг кейтерінгу

6. Особливості створення рестораних ланцюгів

- A. уніфікація пропозиції, прагнення до одноманітності зі всіма елементами, спрощення управлінської політики
- B. найменші капіталовкладення, завоювання більшої частини ринку, спрощення управлінської політики
- C. спрощення управлінської політики, загальна система бухгалтерського обліку, одноманітність зі всіма елементами
- D. уніфікація пропозиції, прагнення до різноманітності зі всіма елементами, спрощення управлінської політики

7. Особливості незалежних ресторанів

- A. характеризуються самостійною економічною діяльністю
- B. характеризуються найбільшими капіталовкладеннями, самостійною діяльністю, вишуканим інтер'єром та меню

- С. характеризуються організаційно-господарською самостійністю, самі вибирають стратегію і практику поведінки на ринку, мають високий рівень ресторанного сервісу
- Д. характеризуються найменшими капіталовкладеннями, мають середній рівень ресторанного сервісу

Рекомендована література:

1. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління продукцією в сучасному ресторані : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 357 с.
2. Кравець С. Г. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навч.-метод. комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.
3. Пластун А. М., Ткач В. В. Технологія приготування їжі : Практикум. К : Центр навчальної літератури, 2014. 212с.
4. deRestoran. Кафе та ресторани України: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://derestoran.com>.
5. Питання ресторанного бізнесу: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.
6. Компанія «Ресторатор Украина»: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>.

Тема 9 «Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства»

Форми контролю: тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Послуги ресторанного господарства. Основні терміни та визначення у галузі послуг, що надаються закладами ресторанного господарства.
 - 2) Класифікація послуг закладів ресторанного господарства та їх характеристика.
 - 3) Основні вимоги, що висуваються до послуг закладів ресторанного господарства.
 - 4) Особливості надання додаткових послуг у закладах ресторанного господарства.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. В залежності від характеру виробництва підприємства ресторанного господарства підрозділяються

- A. виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в складному виконанні та з додатковим оформленням
- B. доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні
- C. комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування
- D. виготовлення напівфабрикатів, їх пакування для подальшої реалізації

2. Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів

- A. реалізація кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства
- B. комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування
- C. доставка кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні
- D. реалізацію кулінарних виробів тільки в межах закладу ресторанного господарства

3. Послуги з організації дозвілля включають

- A. організацію проведення концертів, програм вар'єте і відео-програм
- B. організацію обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо
- C. послуги кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома
- D. організацію обслуговування дитячих свят, проведення кулінарних майстер класів на масових заходах

4. Інші послуги в закладах ресторанного господарства

- A. організація навчання кулінарній майстерності
- B. пакування страв та виробів після обслуговування споживачів або куплених на підприємстві
- C. комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування
- D. організація проведення кулінарних фестивалів

5. Вимога естетичності послуг

- A. відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним можливостям споживання
- B. гармонійність архітектурно-планувального і колористичного вирішення приміщень, зовнішнього вигляду обслуговуючого персоналу, сервірування столу, оформлення і подавання страв
- C. повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про надавані послуги, зокрема по харчовій та енергетичній цінності кулінарної

продукції, що дозволяє йому, з урахуванням віку та стану здоров'я, правильно підібрати меню

D. повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про первинну підготовку до обслуговування, кваліфікацію обслуговуючого персоналу

Рекомендована література:

1. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 185 с.
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.
3. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. Полтава : ПУСКУ, 2019. 254 с.
4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.
5. П'ятницька Н. А. Організація виробництва у підприємствах ресторанного господарства. Практикум : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2015. 246 с.
6. Кравець С. Г. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навч.-метод. комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.

Тема 10 «Класифікація закладів ресторанного господарства»

Форми контролю: тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності.
 - 2) Класифікація закладів ресторанного господарства за торговельною ознакою.
 - 3) Класифікація закладів ресторанного господарства за виробничою ознакою.
 - 4) Класифікація закладів ресторанного господарства за ознакою комплексу продукції і послуг.
 - 5) Класифікація закладів ресторанного господарства в залежності від часу функціонування.
 - 6) Класифікація закладів ресторанного господарства в залежності від місця функціонування.
 - 7) Класифікація закладів ресторанного господарства за потужністю.
 - 8) Класифікація закладів ресторанного господарства за характером контингенту.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. На класи підрозділяються

- A. їдальні, ресторани
- B. бари, ресторани,
- C. бари, ресторани, кафе
- D. буфети, їдальні

2. Закритий заклад ресторанного господарства являє собою

- A. продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання
- B. що обслуговує визначений контингент споживачів
- C. що обслуговує визначений контингент на банкетах та спеціальних заходах
- D. що обслуговує винятково конференції, семінари, наради

3. Ресторан являє собою

- A. для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування
- B. з різноманітним асортиментом продукції складного готування, в якому застосовують обслуговування офіціантами
- C. з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів
- D. з різноманітним асортиментом продукції спеціалізованого виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування офіціантами або без офіціантів

4. Ресторан за спеціальним замовленням являє собою

- A. заклад ресторанного господарства, призначений для готування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями
- B. спеціалізоване підприємство, що реалізує асортимент спеціалізованих страв за спеціальними замовленнями
- C. заклад ресторанного господарства, призначений для обслуговування обмеженого контингенту
- D. заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення мінімального асортименту продукції та обслуговування обмеженого контингенту

5. Кафе, як заклад ресторанного господарства являє собою

- A. із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами

- В. характерними ознаками якого є наявність барної стійки та широкий асортимент алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв, десертів, кондитерських і хлібобулочних виробів, закупних товарів
- С. призначений для приготування та реалізації холодних і гарячих закусок нескладного приготування, бульйонів або супів, невеликого асортименту других страв, гарячих напоїв і кондитерських виробів
- Д. призначений для приготування та реалізації холодних і гарячих закусок складного приготування, бульйонів або супів, широкого асортименту других страв, гарячих напоїв і кондитерських виробів

Рекомендована література:

1. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб., 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підр., 2-ге вид. перероб. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
3. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
4. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства : підр. Київ : Вища школа, 2018. 346 с.
5. Prohotelia. Туризм, гостиничний и ресторанный бізнес: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: prohotelia.com.ua.
6. Restoran. Кафе та ресторани України: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://derestoran.com>.

Тема 11 «Характеристика типів закладів ресторанного господарства»

Форми контролю: тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Сукупність ознак торговельно-виробничої діяльності за якими визначається тип закладу ресторанного господарства.
 - 2) Основні типи закладів ресторанного господарства, їх характеристика.
 - 3) Класифікація ресторанів, барів, кафе, закусточних, їдалень і буфетів.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Буфет являє собою

- A. із обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос
- B. який реалізує кулінарні та кондитерські вироби, напівфабрикати, деякі продовольчі та супутні товари
- C. ознаками якого є наявність барної стійки та широкий асортимент алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв, десертів, кондитерських виробів
- D. ознаками якого є наявність барної стійки та вузький асортимент алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв, кондитерських виробів

2. Закусочна являє собою

- A. де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів
- B. з широким асортиментом закусок нескладного готування
- C. продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів
- D. із вузьким асортиментом страв але складного приготування

3. Заготівельне підприємство являє собою

- A. призначене для централізованого механізованого виробництва кулінарних напівфабрикатів з метою забезпечення ними інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі
- B. яке не має свого виробництва і реалізує продукцію, яка надходить з інших підприємств
- C. де здійснюються всі технологічні операції з оброблення сировини до реалізації продукції
- D. де здійснюються окремі технологічні операції з оброблення сировини та її постачання до іншого закладу ресторанного господарства

4. Їдальня являє собою

- A. заклад якому організація харчування поєднується з улаштуванням дозвілля споживачів
- B. заклад призначений для обслуговування споживачів з дітьми
- C. заклад для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування
- D. заклад для обслуговування офіціантами різного контингенту споживачів та реалізації продукції на виніс

5. Майдан харчування являє собою

- A. підприємство, що об'єднує декілька підприємств на одній площі
- B. підприємства швидкого обслуговування, що мають загальний торговельний зал
- C. підприємство швидкого обслуговування, що має загальне виробництво

Д. підприємство швидкого обслуговування з обмеженим асортиментом продукції

Рекомендована література:

1. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. навч. посіб. 2-ге видання. К.: Ліра. К, 2011. 388с.
2. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування. навч. посіб. К.: Кондор-Видавництво, 2012. 346с.
3. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: [Офіційний сайт]. – режим доступу: <http://subject.com.ua/pdf/242.pdf>.
4. Крупнейший каталог гостиниц и ресторанов Украины: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://uahotels.com.ua/restaurants.html>.
5. Питання ресторанного бізнесу: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.

Тема 12 «Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства»

Форми контролю: тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Фактори, що впливають на виробничо-торговельну структуру закладів ресторанного господарства.
- 2) Основні групи приміщень закладів ресторанного господарства, їх характеристика.
- 3) Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства з повним виробничим циклом.
- 4) Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства з не повним виробничим циклом.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Виробничо-торговельна структура являє собою

- А. виробничі площі підприємства з установкою відповідного обладнання
- В. склад усіх підрозділів з вказівкою зв'язку між ними
- С. склад усіх виробничих підрозділів, зв'язок між ними та установка відповідного обладнання
- Д. склад усіх допоміжних підрозділів, зв'язок між ними та установка відповідного обладнання

2. На виробничо-торговельну структуру підприємства впливають

- A. функції, які виконує підприємство, об'єм виробництва, асортимент продукції та послуг, рівень та форми спеціалізації
- B. спеціалізація підприємства, товарообіг, об'єм виробництва, асортимент продукції та послуг, функції підприємства
- C. функції, які виконує підприємство, місцезнаходження підприємства, спеціалізація, об'єм виробництва, асортимент продукції та послуг
- D. функції, які виконує адміністрація підприємства, контроль виробничих процесів, введення бухгалтерського обліку.

3. Заклади, що здійснюють виробництво кулінарної продукції

- A. фабрика-кухня, фабрика-заготівельня
- B. фабрика-кухня, фабрика-заготівельня, їдальня
- C. фабрика-кухня, фабрика-заготівельня, їдальня, домашня кухня
- D. фабрика-кухня, їдальня, майдан харчування

4. Заклади, що поєднують функцію виробництва і обслуговування та працюють на сировині

- A. їдальні, ресторани, закуочні
- B. їдальні
- C. їдальні, ресторани
- D. їдальні, кафе

5. Заклади, що мають власне виробництво

- A. їдальні, ресторани, закуочні
- B. бари, буфети
- C. бари, кафе, закуочні
- D. їдальні, буфети, бари

Рекомендована література:

1. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 185 с.
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.
3. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. Полтава : ПУСКУ, 2019. 254 с.
4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.
5. П'ятницька Н. А. Організація виробництва у підприємствах ресторанного господарства. Практикум : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2015. 246 с.
6. Кравець С. Г. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навч.-метод. комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.

Тема 13 «Оперативне планування в закладах ресторанного господарства»

Форми контролю: тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування.
- 2) Асортиментний мінімум для різних закладів ресторанного господарства.
- 3) Види меню, вимоги до його оформлення.
- 4) Вимоги до складання меню, порядок розташування страв в меню.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Склад холодильних приміщень на підприємствах, що працюють з повним виробничим циклом

- A. м'ясо-рибна, напівфабрикатів, молочно-жирова, фруктів, зелені та напоїв
- B. м'ясо-рибна, напівфабрикатів, молочно-жирова
- C. м'ясо-рибна; молочно-жирова; фруктів, зелені і напоїв
- D. м'ясо-рибна, овочева, напоїв, сухих продуктів

2. Рекомендації по розміщенню комори зберігання овочів

- A. не вище першого поверху без природного освітлення й опалення, у безпосередній близькості до овочевого цеху або з ним по сусідству
- B. не вище першого поверху без природного освітлення, у безпосередній близькості до овочевого цеху або з ним по сусідству
- C. не вище першого поверху з природним і штучним освітленням й без опалення, у безпосередній близькості до овочевого цеху або з ним по сусідству
- D. не вище першого поверху з природним освітленням й опаленням, у безпосередній близькості до овочевого цеху або з ним по сусідству

3. Рекомендації по розміщенню комори сухих продуктів

- A. на першому поверсі, поруч із приміщеннями з підвищеною вологою, зі штучним освітленням та опаленням
- B. на першому поверсі, поруч з гарячим та холодним цехом, з природним освітленням та без опалення
- C. на першому поверсі, на відстані від приміщень з підвищеною вологою, з природним освітленням та опаленням
- D. на першому поверсі, поруч з холодним цехом, з природним освітленням та опаленням

4. Заклад харчування для працівників готеля

- A. буфет

- В. їдальню
- С. буфет та їдальню
- Д. кафетерій

5. Частка місць барів в ресторанному господарстві

- А. 17,9 %
- В. 23,1 %
- С. 18,2 %
- Д. 25 %

Рекомендована література:

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. 2-ге вид. навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2010. 280 с.
2. Організація виробництва на підприємстві: [Офіційний сайт].– режим доступу: http://osvita.ua/vnz/reports/econom_pidpr/19735/.
3. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Львів «Магнолія», 2012. 328с.
4. Інформаційні технології в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу: [Офіційний сайт] – режим доступу: <http://referat-ok.com.ua/>.
5. Використання інформаційних технологій в ресторанному господарстві: [Офіційний сайт] – режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=64065>.
6. Журнал «Рестораторъ»: [Офіційний сайт]. – режим доступу: <http://www.restorator.ua/>.

Тема 14 «Основи раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства. Вимоги до організації робочих місць»

Форми контролю: тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Завдання і зміст раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства.
 - 2) Основні вимоги до створення оптимальних умов праці.
 - 3) Розміщення інструменту й інвентарю, а також сировини і напівфабрикатів на робочих місцях.
 - 4) Підбір працівників та їх розміщення.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Частка місць закусочних у структурі загальнодоступної мережі ресторанного господарства

- A. 8,5 %
- B. 9,3 %
- C. 10, 5 %
- D. 10 %

2. Кількість місць у закладах ресторанного господарства для працівників готелю

- A. 10 % від місць у готелі
- B. 15 % від місць у готелі
- C. 20 % від місць у готелі
- D. 12 % від місць у готелі

3. Особа, яка здійснює оперативний контроль за роботою на виробництві

- A. директор
- B. завідуючий виробництвом
- C. шеф кухар
- D. адміністратор

4. Раціональна організація праці

- A. ґрунтується на досягненнях науки і техніки, дозволяє поєднати техніку і людей у єдиному виробничому процесі і за найменших витрат матеріальних і трудових ресурсів одержати найкращі результати, домагаючись при цьому підвищення продуктивності праці та збереження здоров'я
- B. дозволяє поєднати науку, техніку і виробничий процес, ґрунтується на економічних досягненнях, одержати найкращі результати, домагаючись при цьому підвищення продуктивності праці та збереження здоров'я людини
- C. дозволяє поєднати всі технологічні процеси у єдиному виробничому процесі і за найменших витрат матеріальних і трудових ресурсів одержати найкращі результати, домагаючись при цьому підвищення продуктивності праці та збереження здоров'я людини
- D. дозволяє зменшити витрати матеріальних і трудових ресурсів, домагаючись при цьому підвищення продуктивності праці, мінімальні фінансові затрати

5. Ефективна організація виробництва передбачає

- A. раціональну організацію робочих місць
- B. створення оптимального мікроклімату
- C. дотримання санітарно-гігієнічних вимог
- D. дотримання правил та норм законодавчих нормативів

Рекомендована література:

1. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес : навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2017. 346с.

2. Карпенко В. Д., Рогова А. Л., Шкарупа В. Г. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ, 2013. 244 с.
3. Машир Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності. К. ЦНЛ, 2016. 396 с.
4. Лаврів Л. А. Планування діяльності організації : навч. посіб. Тернопіль : Крок, 2013. 320 с.
5. Світлична М. Л. Особливості ресторанного сервісу: навч. посіб. Житомир: Полісся, 2009. 368 с.

Навчальне видання

*Романуха Олександр Миколайович,
Сімакова Ольга Олександрівна,
Приймак Наталія Сергіївна*

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

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни

Ступінь: бакалавр

Формат 60x84/8. Ум. др. арк. 2,8

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.