

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Організація готельного господарства

(назва навчальної дисципліни)

**ПРОГРАМА
навчальної дисципліни**

підготовки бакалаврів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування

(шифр і назва напрямку)

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

Навчальна програма з дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

І с. (денна і заочна форма навчання)

Розробник: доцент, к.е.н. Коркуна О.І.

Навчальна програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Протокол № 1 від “2” вересня 2019 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(Голод А.П.)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Навчальна програма затверджена на засіданні вченої ради факультету туризму

Протокол від. “ ____ ” _____ 20__ року № ____

Голова _____

(_____)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Навчальна програма затверджена на засіданні вченої ради факультету післядипломної та заочної освіти

Протокол від. “ ____ ” _____ 20__ року № ____

Голова _____

(_____)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

© Коркуна О.І., 2019

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019

ВСТУП

Програма складена відповідно до освітньої програми підготовки студентів денної та заочної форм навчання, які навчаються за освітнім ступенем «бакалавр» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Згідно навчального плану дисципліна «Організація готельного господарства» відноситься до основних (фундаментальних) дисциплін нормативної частини підготовки.

У процесі вивчення дисципліни у студентів сформується професійно-орієнтовані знання, практичні вміння та навички стосовно професійної діяльності у галузі готельного господарства.

Методика викладання дисципліни «Організація готельного господарства» визначається системою модульного навчання, що базується на єдності лекцій-бесід, проблемних лекцій, практичних та семінарських занять, екскурсій до кращих підприємств готельного бізнесу, відвідування міжнародних туристичних ярмарок, виставок, виконання імітаційних та ситуаційних вправ, проведення опитувань, самостійної та науково-пошукової роботи студентів, що сприяє розвитку логіки професійного мислення, визначаючи взаємозв'язок між функціональними складовими готельної справи (бронювання, розміщення, харчування, надання додаткових послуг тощо).

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни, її місце у навчальному процесі.
2. Зміст дисципліни.
3. Список рекомендованих джерел.

I. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни, її місце у навчальному процесі

Метою вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є формування системи знань та вмінь з організації діяльності підприємства готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування туристів у готелях, організації готельного сервісу. Головна мета вивчення курсу «Організація готельного господарства» полягає не лише в засвоєнні студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного бізнесу на ринку, а й сприйнятті ними готельної справи як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навиками роботи в підприємствах готельного бізнесу, та відрегулювати їх успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Завданням вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є теоретична і практична підготовка студентів спеціальності «Туризм» з таких питань:

- особливості організації готельного бізнесу в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного бізнесу на типи та категорії;
- організація приміщень на підприємствах готельного бізнесу;
- організація процесу обслуговування на підприємствах готельного бізнесу;
- організація обслуговування клієнтів у підприємствах готельного бізнесу різних типів та категорій;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організація праці у підприємствах готельного бізнесу;
- організація виробничих процесів у підрозділах готелю, та їх контроль.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є технологічні процеси підприємств готельного бізнесу, що відбуваються при здійсненні обслуговування туристів.

Внутрішні взаємозв'язки навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» визначаються структурною побудовою: понятійний апарат, організаційний зміст і нормативна документація. Основними питаннями є класифікація засобів розміщення та надання якісних послуг, що дає змогу вирішувати проблеми, які стосуються галузі в цілому (функціональної організації приміщень у закладах розміщення, особливостей організації праці тощо, що безпосередньо залежить від типу, категорії засобів розміщення, номенклатури та кількості послуг, що надаються).

Дисципліна передбачає ознайомлення студентів із широким колом питань, які стосуються організації готельного бізнесу: історії розвитку світового готельного господарства та України, основних тенденцій галузі, стану та перспектив подальшого розвитку готельного бізнесу України, організації роботи служб і підрозділів, сучасних принципів оформлення інтер'єру та екстер'єру готелів (їх дизайну), організації надання додаткових послуг у засобах розміщення, організації праці в готельних підприємствах, організації виробничих процесів у підрозділах готелів, у тому числі у закладах ресторанного бізнесу.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, семінарських.

Вивчення дисципліни включає такі форми:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- проведення практичних та семінарських занять з тих тем лекційного курсу, які потребують більш детального та поглибленого вивчення;
- самостійна робота з вивчення та опрацювання додаткових тем та законодавчих, інструктивних документів, статистичних та літературних джерел;
- підготовка доповідей та участь у наукових студентських конференціях;
- виконання індивідуальних науково-дослідних завдань.

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» допомагає студентам краще ознайомитися зі своїм майбутнім фахом, прискорює процес адаптації до специфічних умов професійної діяльності в сфері гостинності, розширює знання про роль, значення та організацію обслуговування клієнтів у засобах розміщення.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

Знати	основні терміни і поняття та організаційні елементи функціонування підприємств готельного бізнесу.
Вміти	організовувати роботу всіх служб готельних підприємств, виконувати всі технологічні процеси, що відбуваються у процесі обслуговування гостей.
Мати уяву	про особливості національного і світового готельного бізнесу, а також законодавчі і нормативні документи, що регулюють діяльність готельних підприємств.

II. Зміст тем дисципліни «Організація готельного господарства»

Тема 1. Організація готельного господарства: вступ до курсу

Організація готельного господарства як окрема галузь знань. Суть, основні завдання, мета дисципліни «Організація готельного господарства», її місце у навчальному процесі. Загальний огляд дисципліни та її інформаційно-методичне забезпечення. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність». Зміст основних понять готельної справи. Значення поняття «готель», «готельна послуга», «аналогічні засоби розміщення», «інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), «фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання)». Основні принципи роботи та вимоги до підприємств готельного бізнесу, аналогічних засобів розміщення, фізичних осіб, що надають послуги тимчасового розміщення.

Специфіка та концептуалізація надання готельних послуг. Особливості готельних послуг що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств: невідчутність (відсутність матеріального результату), неможливість накопичення та зберігання, неможливість відокремлення від джерела надання (конкретного готельного підприємства), неможливість забезпечення постійної якості, основна послуга доповнюється системою додаткових і периферійних послуг, великі постійні і низькі змінні витрати, сезонність попиту, важливість людського чинника при наданні готельних послуг.

Тема 2. Тенденції та ознаки еволюції готельного господарства

Історія розвитку світової готельної справи в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо.

Історія розвитку готельної справи в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення -"ямб", "ямів", значення "Ямського наказу" для організації "ямів", постійних і гостинних дворів. "Чумацький шлях" - як основа для будівництва корчмів, зимівників козаків.

Розвиток готельного бізнесу України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Стан готельної справи світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму.

Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Франчайзинг у готельному господарстві, розширення франчайзингових угод на управління в готельному бізнесі.

Тенденції розвитку сучасного світового готельного бізнесу: створення великих готельних об'єднань, ланцюгів у країнах Азії, Карибському басейні. Унікальні готелі світу. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в Україні. Вплив Євро-2012 на розвиток готельного бізнесу України.

Тема 3. Типізація підприємств готельного господарства

Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Типізація засобів розміщення відповідно до рекомендацій UNWTO.

Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим

експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі, поверховість споруд підприємств готельного господарства.

Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування, надання додаткових послуг у відповідності до призначення готелю, його типу.

Тема 4. Системи класифікації підприємств готельного господарства

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного бізнесу в різних країнах світу. Причини необхідності в класифікації готельних господарств. Класифікація підприємств готельного бізнесу за рекомендаціями ВТО.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів: навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних підприємств різних країн світу.

Основа класифікації готельного бізнесу України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Основні вимоги ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Тема 5. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Склад і кількість приміщень підприємства готельного бізнесу залежно від його типу та місткості. Групування приміщень підприємств готельного господарства. Вплив технологічних процесів обслуговування на функціональну організацію приміщень підприємства готельного бізнесу. Формування схеми функціональної організації приміщень.

Основні вимоги до нежитлових приміщень. Основні вимоги до житлових приміщень. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номерів між приміщеннями різного призначення. Просторові параметри при проектуванні та організації номерів.

Тема 6. Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги та особливості організації номерного фонду у підприємствах готельного бізнесу різних типів, категорій тощо.

Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер, номер-дуплекс, номер-студію, номери I, II, III, IV та V категорій, суміжні номери., інші типи номерів: тематичні, іменні тощо.

Тема 7. Організація нежитлових груп приміщень

Основні види нежитлових груп приміщень підприємств готельного бізнесу, їх розташування. Блок адміністративних приміщень. Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Приміщення побутового обслуговування: перукарні, пункти прокату, пункти дрібного ремонту речей, приміщення побутового обслуговування на поверсі тощо. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування: конференц-зали; дискоклуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного підприємства. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань. Організація інших допоміжних приміщень.

Тема 8. Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного бізнесу: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Екстер'єр як візитівка готелю. Природно-кліматичні вимоги до екстер'єру готелю. Стиль та органічне поєднання екстер'єру готелю з навколишнім середовищем. Вплив природно-кліматичних чинників, температури і вологості повітря, кількість опадів, інсоляція, швидкість вітру тощо на проектування споруд підприємств

готельного господарства. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд підприємств готельного бізнесу.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру у приміщеннях підприємств готельного бізнесу.

Тема 9. Організація інтер'єру у підприємствах готельного господарства

Інтер'єр, стиль та дизайн приміщень підприємств готельного бізнесу. Забезпечення комфорту як основної характеристики готелю. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Меблі у житлових і громадських приміщеннях готельних підприємств. Якість та вимоги до меблів. Схеми розміщення меблів у різних номерах готелів. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Екологічність та зручність меблів при оздобленні номерного фонду.

Текстильні матеріали у інтер'єрі готелів. Використання елементів природи для оформлення інтер'єра готелів. Озеленення - як особливий вид декоративного мистецтва. Способи розміщення озеленення у інтер'єрі готельних приміщень. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях. Декоративне оформлення приміщень у готелях.

Тема 10. Кольори та освітлення в інтер'єрі підприємств готельного господарства

Колір та його спектральні особливості. Основні способи створення кольорової гармонії для оздоблення приміщень, побудовані на використанні закономірності кольорового кола. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. Світлове рішення інтер'єра житлових і громадських будівель приміщень готелів. Види освітлення, характер розподілу світлового потоку. Освітлювальні прибори. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Світові тенденції та особливості моди, стилю, використання кольорових гамм та освітлення у приміщеннях підприємств готельного бізнесу.

Тема 11. Організація прибиральних робіт на прилеглий території підприємства готельного господарства

Технологія прибиральних робіт навколишньої території залежно від пори року, інших факторів. Об'єкти території готельного підприємства. Санітарно-екологічний стан прилеглої території. «Маршрутні карти» прибиральних робіт. Ручне та механізоване прибирання. Спеціальні машини та механізми для літніх та зимових видів робіт. Універсальні машини та механізми з відповідними комплектами змінного навісного обладнання. Заходи щодо зниження засміченості твердого покриття території готельного підприємства. Оцінка якості прибирання території.

Основні прибиральні роботи в зимовий період. Строки перевезення снігу з території об'єктів благоустрою. Періодичність прибиральних робіт. Основні прибиральні роботи навесні. Проведення огляду фасаду основної будівлі. Озеленення території готельного підприємства. Роботи, що проводяться на газонах готельних підприємств. Основні прибиральні роботи в літній період. Рекомендована періодичність виконання прибирання у літній період. Класифікація тротуарів. Прибиральні роботи на тротуарах. Прибирання території пляжів. Основні прибиральні роботи в осінній період. Осіння побілка дерев. Прибирання опалого листя, іншого сміття. Роботи щодо утеплення коренів багаторічних насаджень.

Тема 12. Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства

Основні вимоги до персоналу, що здійснюють прибиральні роботи. Функції та відповідальність покоївок. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Нормативні документи: “Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт”.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт:

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

Послідовність прибиральних робіт у номерах. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного підприємства, забезпечення предметами одноразового користування, іншими матеріалами.

Тема 13. Організація прибиральних робіт у приміщеннях загального користування підприємств готельного господарства

Прибиральні роботи у коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Обсяг та послідовність прибиральних робіт приміщень загального користування. Технологія прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни тощо.

Контроль за здійсненням прибирання у приміщеннях загального користування. Підготовка технічних карток періодичності виконання прибиральних робіт.

Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів.

Тема 14. Організація білизняного господарства у підприємствах готельного господарства

Оснащеність готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни та рушників відповідно до категорії готелю. Типові норми заміни постільної білизни та рушників у світі. Норми забезпеченості готелю білизною і рушниками залежно від категорії готелю та його типу.

Якість постільної білизни. Форма й розміри білизни та постільних речей. Маркування білизни. Термін придатності білизни. Облік і зберігання, видача білизни в експлуатацію, прийом брудної білизни, її відправка до прання та отримання з пральні, контроль стану білизни, її дрібний ремонт, вибракування та списання. Вимоги до обладнання приміщення для зберігання чистої та брудної білизни.

Профілактика появи та розповсюдження інфекцій після проживання хворого гостя у номері. Дезінфекція, як комплекс заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі збудників інфекційних захворювань та їх переносників. Профілактична, поточна та заключна дезінфекція. Механічний, фізичний та хімічний методи дезінфекції. Дезінсекція і дератизація.

Тема 15. Організація роботи служб і підрозділів у готельному підприємстві

Адміністративно-управлінська служба, її значення, склад та обов'язки співробітників. Служба прийому та розміщення (рецепшн), її значення, склад та обов'язки персоналу. Вимоги до персоналу рецепції. Служба (відділ)

бронювання. Основні вимоги до персоналу служби (відділу) бронювання. Служба обслуговування номерного фонду, її значення, склад та обов'язки персоналу. Основні вимоги до персоналу служби обслуговування номерного фонду.

Організація харчування у готелях та аналогічних засобах. Основи організації закладів ресторанного господарства готельних підприємств.

Комерційна служба, інженерно-технічна служба, відділ маркетингу, відділ екології тощо, їх значення, обов'язки, місце в організаційній структурі управління готелем. Служби, що забезпечують надання додаткових послуг у готелі.

Тема 16. Організація роботи служби прийому та розміщення у підприємствах готельного господарства

Функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення у готелі. Місце служби в організаційній структурі управління готелем. «Front office» та «Back office». Склад служби прийому та розміщення. Основні правила та режим роботи служби прийому та розміщення.

Портъє: основні посадові обов'язки, вимоги до персоналу, їх відповідальність, професійні знання та навички. Консьєрж: посадові обов'язки, вимоги, відповідальність. Відділ бронювання: основні обов'язки, вимоги до персоналу, відповідальність. Професійні вимоги до персоналу служби прийому та розміщення відповідно до категорії та типу готельного підприємства. Забезпечення цілодобового функціонування як критерій формування штатного розпису служби прийому та розміщення. Американський та європейський принципи роботи служби прийому та розміщення.

Тема 17. Технологія бронювання послуг у підприємствах готельного господарства

Основні вимоги до здійснення бронювання. Способи здійснення бронювання. Подвійне бронювання. Анулювання бронювання. Підготовка заявки на бронювання. Інформація, що вказується у заявці на бронювання. Підтвердження заявки на бронювання. Види бронювання: підтвержене, непідтвержене, гарантоване, негарантоване. Відмова у бронюванні послуг. Зміна заявки негарантованого бронювання Анулювання послуг.

Терміни анулювання: своєчасне, пізніше, неприбуття. Штрафні санкції залежно від термінів анулювання послуг. Складання звіту з бронювання.

Сучасні системи Інтернет-бронювання, їх переваги. Здійснення резервування із використанням системи Інтернет. Бронювання на власній Інтернет-сторінці готелю. Центральна система бронювання. Приєднана мережа бронювання.

Тема 18. Організація реєстрації та розміщення гостей у підприємствах готельного господарства

Основні етапи заселення туриста у готелі: зустріч, реєстрація, вручення ключа, супровід до номеру. Технологія реєстрації туриста, який забронював послуги. Технологія реєстрації туриста, який не бронював послуги. Документальне оформлення туриста у готелі. Порядок реєстрації туристичних груп. Порядок оформлення за додаткове ліжко, продовження перебування в номері, переселення в інший номер. Порядок оформлення виїзду гостя. Правила здійснення остаточного розрахунку за проживання та надання додаткових послуг. Розрахункова година. Ранній заїзд та пізній виїзд.

Правила заповнення документів первинного обліку: Форма № 1-Г «Анкета проживаючого», Форма № 2-Г «Реєстраційна картка», Форма № 3-Г «Візитна картка готелю», Форма № 4-Г «Рахунок», Форма № 5-Г «Журнал обліку громадян, які проживають у готелі», Форма № 6-Г «Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі», Форма № 7-Г «Журнал реєстрації заявок на бронювання», Форма № 8-Г «Касовий звіт», Форма № 9-Г «Відомості руху номерів у готелі», Форма № 10-Г «Журнал осіб, які проживають на поверсі».

Тема 19. Організація роботи обслуговуючих служб на житлових поверхах підприємств готельного господарства

Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання. Побутове обслуговування мешканців готелю. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги, що надаються на поверхах. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання.

Інформування гостя про характеристики та особливості експлуатації побутовими приладами, якими обладнаний номер. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Тема 20. Організація інформаційного обслуговування у підприємствах готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування у готелях. Автоматизація управління діяльністю готелю. Організаційні аспекти застосування Інтернет та Інтранет-технологій у процесі обслуговування споживачів у готельних підприємствах. Організація роботи інформаційної служби. Характеристика інформаційних послуг, організація їх надання. Значення WEB-сайту готелю, як джерела інформації про готель.

Автоматизація основних процесів у підприємствах готельного бізнесу. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список проживаючих готелю на певну дату, порядок розрахунку, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, нічний аудит. Особливості роботи систем FIDELIO V8, NIMETA.

Тема 21. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного бізнесу

Додаткові блага та зручності для проживаючих у готельних підприємствах. Користування індивідуальним готельним пляжем, басейном, сауною, іншими додатковими послугами на території та у приміщеннях готельного підприємства.

Організація проведення конференцій, симпозіумів інших наукових та бізнес-заходів у готелях. Організація послуг перекладача, гіда-екскурсовода тощо.

Організація транспортного обслуговування та надання транспортних послуг. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Різновиди та організація надання інших додаткових послуг.

Організація анімаційних послуг. Особливості організації анімаційних послуг в залежності від вікової категорії проживаючих. Організація надання послуг нянь та догляду за дітьми, людьми похилого віку, хворими тощо. Організація екскурсій для проживаючих у готельних підприємствах. Техніка безпеки під час проведення екскурсій. Організація розробки екскурсійних маршрутів. Організація діяльності пунктів прокату туристичного спорядження тощо в залежності від типу готельного підприємства. Клубна діяльність. Гра як вид розваг. Персонал та особливості роботи у закладах розважального характеру.

Тема 22. Організаційні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при засобах розміщення

Умови харчування споживачів готельних послуг у закладах ресторанного господарства. Основні види сніданків. Європейський сніданок. Розширений європейський сніданок. Англійський сніданок. Американський сніданок. Сніданок із шампанським. Пізній сніданок. Складові елементи національних сніданків деяких народів світу. Методи обслуговування споживачів: обслуговування «а ля карт»; «а парт»; «табльдот»; шведський стіл; буфетне обслуговування. Найбільш розповсюджені форми обслуговування: французька; англійська; американська; російська.

Тема 23. Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства

Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів. Процес підготовки залу до обслуговування. Розміщення обідніх столів. Сервіровка столу. Організація та технологія обслуговування банкетів і прийомів. Банкет за столом з повним обслуговуванням Банкет за столом з частковим обслуговуванням. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет-чай.

Організація та технологія обслуговування у номерах готельних підприємств. Підготовка візка офіціанта для обслуговування у номері готелю. Спеціальні правила обслуговування у номерах.

Тема 24. Культура обслуговування у підприємствах готельного господарства

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення.

Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.

Конфліктні ситуації у сфері гостинності. Розв'язання конфліктних ситуацій у підприємствах готельного бізнесу.

Організація роботи телефонного зв'язку. Правила прийому телефонних дзвінків, телефонних замовлень від мешканців готелю. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.

Тема 25. Організація матеріально-технічного постачання у підприємствах готельного господарства

Завдання організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Номенклатура товарів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 26. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування у підприємствах готельного господарства

Санітарний стан приміщень підприємств готельного бізнесу. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери.

Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Ліфти та ескалатори, їх розміщення, експлуатація. Диспетчерське управління ліфтами. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних підприємствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 27. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства

Система управління персоналом готельного підприємства. Цілі управління персоналом готелю. Функції управління персоналом готелю. Основні стадії управління персоналом: формування, використання, стабілізація, керування.

Форми організації праці у підприємстві готельного бізнесу. Особливості визначення штатного розкладу готельного підприємства, окремих служб, відділів.

Вимоги до персоналу. Професійні вимоги. Особиста гігієна персоналу. Зовнішній вигляд персоналу. Вимоги до уніформи обслуговуючого персоналу готелю. Гігієнічні вимоги до спецодягу. Форми забезпечення та правила користування спецодягом. Профілактичні медичні обстеження та їх періодичність. Санітарна документація. Санітарна підготовка персоналу. Гігієна праці на різних ділянках роботи підприємств готельного та ресторанного бізнесу.

Посадові інструкції. Технологія розробки посадових інструкцій персоналу підприємства готельного бізнесу.

Робочий час працівників підприємств готельного бізнесу. Методи визначення робочого часу. Фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж.

Норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норма співвідношень, норма централізації робіт. Принципи нормування праці в готельному підприємстві. Оперативна робота, її складові.

Продуктивність праці. Рівень продуктивності праці у готельних підприємствах, фактори, від яких вона залежить. Ефективність праці персоналу готельних підприємств. Заходи щодо вдосконалення нормування праці у підприємствах готельного господарства. Методики визначення чисельності персоналу.

3. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативні та інструктивні матеріали

1. Довідник. Обов'язкова сертифікація туристичних і готельних послуг в Україні : . - Львів. – 1997.
2. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
4. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
5. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
6. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
7. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення Терміни та визначення».
8. Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів та турагентами.
9. Міжнародні готельні правила.
10. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг [Текст] : Наказ Державної туристичної адміністрації України: за станом на 16 березня 2004 р. №19 / Державна туристична адміністрація України. – Офіц. вид. – К. – 2004. – (Офіційне видання ДТАУ).
11. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України: за станом на 16 березня 2004 р. №19; Державна туристична адміністрація України. – К.,2004.
12. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг [Текст] : [Затверджені наказом Держкомстату України від 31.01.1999р. № 37].
13. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV] // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13. – Ст. 180.
14. Про захист прав споживачів [Текст] : Закон України № 1023-ХІІ від 12.05.1991 із змінами та доповненнями станом на 01.12.2005р. - Відомості Верховної Ради. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
15. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Текст] : Постанова КМУ від 15.03.2006р. № 297. // Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua>

Основний

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч. [Текст] / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харкнац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 294 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ.высш. учеб. заведен.]. - 2-е изд., перераб и доп. - К.: Дакор, 2009. - 368 с.

3. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. [Текст] / В. Г. Банько – 2-е вид., перероб и доп. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
4. Бойко М. Г. Готельна справа: підручник [Електронне видання] / М.Г. Бойко. - К. : КНТЕУ, 2015.
5. Головка О. М. Організація готельного господарства : навч. посіб. [Текст] / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець. – К. : Кондор, 2011. – 410 с.
6. Иванова Л.А. Дизайн интерьера отельно-ресторанных объектов: учебное пособие / Л.А. Иванов, О.В. Дышкантюк, С.Е. Полевая. – Херсон: Олди-Плюс, 2014. – 226 с.
7. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.- К. : Кондор, 2015. – 752 с.
8. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. [Текст] / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] / И. Ю. Ляпина. – М. : ЦНЛ, 2006. – 208 с.
10. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов: учебник / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: ИЦ «Академия», 2009. – 272 с.
11. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. 2-вид. перероб. та доп. [Текст] / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової л-ри, 2012. – 472 с.
12. Манохин В. П. Цикл лекцій к самостоятельному изучению курса по дисциплине «Интерьер и цветоведение». [Текст] / В. П. Манохин; Харьков. нац. ун-т гор. хоз-ва им. А. Н. Бекетова. – Харьков : ХНУГХ им. А. Н. Бекетова, 2016. – 94 с.
13. Матеріально-технічна база готелів: підручник [Текст] / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв та ін.. за ред.. І. М. Писаревського. - Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 286 с.
14. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник [Текст] /Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : ЦНЛ, 2006. – 265 с.
15. Організація готельного господарства: підручник [Текст] / І.С. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
16. Проектування готелів: навч. посіб. [Текст] / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. - 340 с.
17. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. [Текст] / Т. Г. Сокол. — К. : Альтерпрес, 2009. — 447 с. : 16 с. іл.

Додатковий

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений [Текст] / М. Ю. Арбузова. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Учебник [Текст] / С. И. Байлик. – К. : Дакор, 2006. – 281 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация. Учебник [Текст] / С.И. Байлик. – Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2003.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация. [Текст] / С.И. Байлик. – Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2004.
5. Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: опорний конспект лекцій [Текст] / Л. М. Гопкало. – К.: КНТЕУ, 2012. – 255 с.
6. Декоративно-художнє освітлення архітектурного середовища: навч. Посібник [Текст] / О. І. Лісна; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 275 с.
7. Економіка туризму: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, М.Й. Рутинський, С.В. Білоус, Н.Л. Мандюк. – К. : ЦУЛ, 2014. – 544 с.
8. Кабушкин Н. И., Менеджмент гостиниц и ресторанов. Уч. пос. [Текст] / Н. И. Кабушкин, Г. А. Боднарченко. - Минск : Новое знание, 2001. – 159 с.
9. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності» [Текст] / О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 99 с.
10. Мельниченко С.В. Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія [Текст] / С.В. Мельниченко, А.В. Магалецький. – К. : КНТЕУ, 2011. – 344 с.
11. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник [Текст] / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.
12. Проскуряков В.І. Конструювання та обладнання інтер'єрів: конспект лекцій [Текст] / В.І. Проскуряков, Р.М. Кубай, О.В. Проскуряков. – Львів: Львівська політехніка, 2014. – 88 с.
13. Рябев А. А. Конспект лекцій «Матеріально технічна база готелів і туркомплексів» [Текст] / А. А. Рябев; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 192 с.
14. Ткаченко Т. І. Економіка готельного та ресторанного господарства: Опорний конспект лекцій [Текст] / Т. І. Ткаченко. – К. : КНТЕУ, 2006. – 255 с.
15. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія [Текст] / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006. – 234 с.
16. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник [Текст] В.Г. Топольник. – Львів: Магнолія 2006, 2012. – 328 с.

Електронні ресурси локального та віддаленого доступу

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1584072044975/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: підручник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1584072043418/turizm/organizatsiya_restorannogo_gospodarstva
3. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: Навчальний посібник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
4. Мальська М.П. Економіка туризму: навчальний посібник [Електронний ресурс]./ М.П. Мальська, М.Й. Рутинський, С.В. Білоус, Н.Л. Мандюк. - Режим доступу: http://pidruchniki.com/1584072062160/turizm/ekonomika_turizmu
5. Мальська М.П. Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): Підручник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1507041252894/turizm/restoranna_sprava
6. Марцин Т.О. Інноваційний підхід до розвитку готельних мереж. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sworld.com.ua/index.php/uk/an-innovative-approach-to-the-development-c112/11854-c112-063>
7. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания: учебно-методическое пособие. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/06.pdf>
8. Організація готельного обслуговування: Підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1584072017293/turizm/organizatsiya_gotelного_obsługovuvannya
9. Офіційний сайт «Все о туризме – туристическая библиотека - – Режим доступу: <http://tourlib.net/>
10. П.Р. Пунцетейло. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://galsite.at.ua/file/tn/Putsenteylo_EOTGP_TNEU.pdf
11. Рижкова І.О. Розвиток підприємств готельного господарства України в сфері інновацій. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/Artur/Downloads/eui_2014_1_91.pdf

12. Рябенюка М.О. Актуальність розвитку ноу-хау в готельному господарстві в кризовій Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://oaji.net/articles/2014/797-1420812891.pdf>
13. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. О.Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р.С. Ладиженська [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua/25859/1/1%20%D0%B8%D0%BD%D1%82.%20%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%20%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E%D0%A5%D0%9D%D0%90%D0%9C%D0%93.pdf>