

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні кафедри

готельно-ресторанного бізнесу

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. протокол № 1

Зав. каф \_\_\_\_\_ Голод А.П.

## **ДИДАКТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

**з дисципліни «Організація готельного господарства»**

**рівень вищої освіти «бакалавр»**

**для студентів 2 та 3 курсів ФТ та ФПЗО**

№ з/п	Назва теми	Зміст роботи
1	Організація готельного господарства : вступ до курсу	Вивчення основ організації підприємств готельного господарства, визначення поняття апарату «гостинність». Знати специфіку та концептуалізація надання готельних послуг, знати особливості готельних послуг, що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств
2	Тенденції та ознаки готельного господарства	Орієнтуватись в історії розвитку підприємств готельного господарства, взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи. Обговорення найбільших об'єднань готелів світу, світові мережі.
3	Типізація підприємств готельного господарства	Обговорення питання функціонального призначення підприємств готельного господарства та

		фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств. Основні вимоги до готелів
4	Система класифікації підприємств готельного господарства	Вивчення основних принципів та підходів до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу; класифікації підприємств готельного господарства за рекомендацією ВТО; вимог до класифікації готелів. Знати вимоги ДСТУ 4269:2003 « Послуги туристичні».
5	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	Знати групи приміщень підприємств готельного господарства, технологічні процеси при обслуговуванні функціонально – організаційних приміщень підприємств готельного господарства, схеми організації приміщень готельного господарства.
6	Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів	Вивчення класифікації приміщень , що входить до житлової групи. Знати основні елементи наповнення номера готелю, характеристики типів номерів та вимоги до організації номерного фонду
7	Організація нежитлових приміщень готельного господарства	Обговорення основних видів нежитлових приміщень; характеристики блоку адміністративних та вестибюльної групи приміщень; приміщень побутового та культурно-

		масового обслуговування; приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування, а також приміщень для проведення засідань та зборів
8	Архітектура на інтер'єр підприємств готельного господарства	Ознайомлення з архітектурними рішеннями підприємств готельного бізнесу. Розумітися в інтер'єрі підприємств готельного господарства, маркетингових та рекламних рішеннях при проектуванні споруд готелів, основних принципах організації внутрішнього простору підприємств готельного господарства.
9	Організація інтер'єру у підприємствах готельного господарства	Оволодіти інформацією про інтер'єр, стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу.
10	Кольори та освітлення в інтер'єрі підприємств готельного господарства	Вивчення спектральних особливостей, способи створення кольорової гамми, кольорові рішення в інтер'єрі, види оздоблювальних матеріалів, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору. Знати світові тенденції та особливості моди в готельному господарстві
11	Організація прибиральних робіт на прилеглий території підприємства готельного господарства	Орієнтуватись в технології прибиральних робіт та у видах машин і механізмів для прибирання території в літній та зимовий період.

		Знати механізми оцінки якості прибирання території, види прибиральних робіт в зимовий та літній період.
12	Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства	Вивчення вимог до персоналу, що здійснюють притиральні роботи в підприємствах готельного господарства, вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду
13	Організація прибиральних робіт у приміщеннях загального користування підприємств готельного господарства	Опанування навиками організації прибиральних робіт у коридорах , холах, вітальнях та службових приміщеннях. Ознайомлення з видами контролю, що здійснюються виконанням прибиральних робіт, технологію підготовки технічних карток для здійснення прибирання у приміщеннях загального користування, вимогами до збереження та утримання прибирального інвентарю, механізмів та матеріалів.
14	Організація білизняного господарства у підприємствах готельного господарства	Ознайомлення з вимогами щодо періодичності заміни постільної білизни, нормами забезпечення готелю білизною і рушниками, типовими нормами заміни постільної білизни та рушників, вимогами щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003, вимогами до приміщень де зберігається чиста постільна білизна та

		рушники, видами дезінфекцій, які проводять у приміщеннях, де зберігається постільна білизна.
15	Організація роботи служб і підрозділів у готельному підприємстві	Вивчити організацію роботи адміністративно-управлінської служби, організацію роботи та вимоги до персоналу ресепшин, організацію та вимоги до роботи відділу бронювання, організацію роботи відділу обслуговування номерного фонду. Мати уявлення про організацію роботи персоналу, що забезпечує харчування у готелі, організацію роботи служби, що надає додаткові послуги.
16	Організація роботи служби прийому та розміщення у підприємствах готельного господарства	Оволодіти основними функціями та особливостями організації роботи служби прийому та розміщення гостей, правилами та режимом роботи служби, знати посадові обов'язки та вимоги до персоналу, які працюють у готелях.
17	Технологія бронювання послуг у підприємствах готельного господарства	Освоєння основних вимог та способів здійснення бронювання та анулювання номерів, подвійного бронювання, терміни анулювання заявок на бронювання, сучасних систем Інтернет – бронювання, їх недоліки та переваги.
18	Організація реєстрації та розміщення гостей у підприємствах готельного	Вивчення технології реєстрації туриста, порядку

	господарства	реєстрації туристичних груп. Володіння правилами заповнення документів первинного обліку.
19	Організація роботи обслуговуючих служб на житлових поверхах підприємств готельного господарства	Мати розуміння про види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання, види послуг, що надаються безкоштовно, види додаткових платних послуг.
20	Організація інформаційного обслуговування у підприємствах готельного господарства	Оволодіти навиками інформаційного обслуговування у готелях, характеристиками інформаційних послуг. Знати автоматизацію основних процесів у підприємствах готельного господарства, володіти особливостями роботи системи FIDELIOV8, NIMETA.
21	Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства	Ознайомлення з додатковими послугами, що надаються для проживаючих у готельних господарства. Володіти навиками організації проведення конференцій, організації послуг перекладача, транспортного обслуговування в готелі, організації анімаційних послуг, екскурсій для проживаючих.
22	Організаційні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при засобах розміщення	Вивчення питання щодо харчування гостей готелю, у закладах ресторанного господарства, вивчення основних видів сніданків та форми обслуговування у ресторанному господарстві.

23	Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства	Розуміти суть та психологію обслуговування у готельному господарстві. Вивчення процесу підготовки залу для прийому їжі, організацію та технологію обслуговування банкетів і прийомів, а також технологію обслуговування в номерах готельних підприємств.
24	Культура обслуговування у підприємствах готельного господарства	Ознайомлення з поняттям культури обслуговування та поведінки працівників в готельному комплексі. Вміння вирішити конфліктні ситуації у сфері гостинності.
25	Організація матеріально-технічного постачання у підприємствах готельного господарства	Розуміти організацію матеріально-технічного постачання, порядок формування господарчих зв'язків, систему організації продовольчого постачання, методи розрахунку матеріально-технічних засобів.
26	Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування у підприємствах готельного господарства	Знати характеристику санітарного стану, обліку витрати води та шляхи її економії, схеми систем опалення та вентиляції, обладнання сміттепроводу тощо.
27	Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства	Вивчення системи та функцій управління персоналом, вимог до персоналу готелю, формування посадових інструкцій та контрактів з працівниками готелю.

## Рекомендована література

### Основна:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И. Байлик – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472с.
3. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной Службы гостиницы. Учебное пособие. / Т.Л. Тимохина – М.: ИД ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2008. – 352 с.
4. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. 28 – 237 с.
5. Абрамов В.В. Історія туризму :Текст/В.В.Абрамов,М.В.Тонкошкур; Харкнац.акад.міськ.госп-ва- Х.:ХНАМГ,2010.-294с.
6. Бойко В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібник.Текст/В.Г. Банько -2ге вид, перероб і доп.-К .: Дакор,2008-328с.
7. Ковешніков В.С.Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.-К.: Кондор,2015.-752с.
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи.Навч посібник.Текст/Г.Я. Круль .-К.: Центр учбової літератури,2011-368
9. Круль Г.Я. Основи готельної справи.Навч посібник.Текст/Г.Я. Круль .-К.: Центр учбової літератури,2017-367
10. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник Текст / Т.Г. Сокол .- К. : Альтерпрес,2009. -447с.: 16с.

### Допоміжна:

11. Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: опорний конспект лекцій [Текст] / Л. М. Гопкало. - К. : КНТЕУ, 2012. - 255 с.
12. Лісна О. І. Декоративно-художнє освітлення архітектурного середовища: навч. Посібник [Текст] / О. І. Лісна. - Х.: ХНАМГ, 2010. - 275 с.
13. Мальська М. П. Економіка туризму: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. - К. : ЦУЛ, 2014. - 544 с.
14. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності» [Текст] / О. М. Кравець. - Х.: ХНАМГ, 2011. - 99 с.
15. Мельниченко С. В. Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія [Текст] / С. В. Мельниченко, А. В. Магалецький. - К. : КНТЕУ, 2011. - 344 с.
16. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник [Текст] / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. - Х. : ХНУМГ, 2014. -431 с.
17. Проскураков В. І. Конструювання та обладнання інтер'єрів: конспект лекцій [Текст] / В. І. Проскураков, Р. М. Кубай, О. В. Проскураков. - Львів : Львівська політехніка, 2014. - 88 с.



18. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: Навчальний посібник [Електронний ресурс] / В. О. Лук'янов. - Режим доступу: [http://pidruchniki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya\\_gotelno-restorann](http://pidruchniki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorann)

19. 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/turizm/ekonomika\\_turizmu](http://pidruchniki.com/turizm/ekonomika_turizmu).

20. Мальська М. П. Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): Підручник [Електронний ресурс] / М. П. Мальська. - Режим доступу : [http://pidruchniki.com/restoranna\\_sprava](http://pidruchniki.com/restoranna_sprava)

21. Марцин Т. О. Інноваційний підхід до розвитку готельних мереж. [Електронний ресурс] / Т. О. Марцин. - Режим доступу : <http://www.sworld.com.ua/index.php/uk/the-development-cl12/11854-cl12-063>.

### **Інформаційні ресурси Інтернет**

22. Офіційний сайт «Все о туризме - туристическая библиотека, Режим доступу: <http://tourlib.net/>

23. [BukLib.net/](http://buklib.net/)

24. [PuLib.if/ua](http://puLib.if.ua)

25. [Prohotel.ru](http://prohotel.ru)