

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Орислава Коркуна

**ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ
з навчальної дисципліни:**

Організація готельного господарства
спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
рівень вищої освіти «бакалавр»

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
на засіданні кафедри
готельно-ресторанного бізнесу
_____ 20__ р. протокол № 1
Зав. каф _____ Голод А.П.

СЕМІНАР №1

Організація готельного господарства : вступ до курсу

Питання для обговорення:

1. Основи організації підприємств готельного господарства
2. Визначення поняття апарату «гостинність».
3. Організація виробництва (підприємств) готельного господарства.
4. Еволюція індустрії гостинності.
5. Специфіка та концептуалізація надання готельних послуг.
6. Особливості готельних послуг, що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств:
 - a. невідчутність (відсутність матеріального результату).
 - b. Неможливість накопичення та збереження, неможливість відокремлення від джерела надання (конкретного готельного підприємства).

СЕМІНАР №2

Тенденції та ознаки готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Історія розвитку підприємств готельного господарства.
 - a. Розвиток індустрії гостинності в Європі.
 - b. Розвиток індустрії гостинності в США.
 - c. Розвиток індустрії гостинності в Україні.
2. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи.
3. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності.
4. Найбільші об'єднання готелів світу, світові мережі.

СЕМІНАР №3

Типізація підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Функціональне призначення підприємств готельного господарства.
2. Типізація засобів розміщення відповідно до рекомендацій UNWTO.
3. Фактори , що впливають на типізацію готельних підприємств:
 - a. Місцезнаходження готельного господарства;
 - b. Фактор основного призначення готельного господарства.
 - c. Фактор часу (термін перебування) в підприємстві готельного господарства.
4. Основні вимоги до готелів.

СЕМІНАР №4

Система класифікації підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Основні принципи та підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу.
2. Класифікація підприємств готельного господарства за рекомендацією ВТО.
3. Вимоги до класифікації готелів
4. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до їх категорій.
5. Вимоги ДСТУ 4269:2003 « Послуги туристичні».

СЕМІНАР №5

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Приміщення готельного господарства , з урахування типу готелю.
2. Групи приміщень підприємств готельного господарства.
3. Технологічні процеси при обслуговуванні функціонально – організаційних приміщень підприємств готельного господарства.
4. Схема організації приміщень готельного господарства.
5. Вимоги до нежитлових приміщень.
6. Вимоги до житлових приміщень.
7. Просторові параметри при проектуванні.

СЕМІНАР №6

Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів

Питання для обговорення:

1. Класифікація приміщень, що входить до житлової групи.
2. Основні елементи наповнення номера готелю.
3. Характеристика типів номерів:
 - a. Характеристика одномісних номерів ;
 - b. Характеристика дво місних номерів;
 - c. Характеристика сімейних номерів;
 - d. Характеристика номерів типу Люкс;
 - e. Характеристика апартаментів.
 - f. Характеристика номера – студію;
 - g. Характеристика суміжних номерів.
4. Вимоги до організації номерного фонду.

СЕМІНАР №7

Організація нежитлових приміщень готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Основні види нежитлових приміщень.
2. Характеристика блоку адміністративних приміщень .
3. Характеристика приміщень вестибюльної групи.
4. Характеристика приміщень побутового обслуговування.
5. Характеристика приміщень культурно – масового обслуговування.
6. Характеристика приміщень спортивно – рекреаційного обслуговування.
7. Характеристика приміщень для проведення засідань та зборів (конференц-зали).

СЕМІНАР №8

Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Архітектурні рішення підприємств готельного бізнесу.
2. Інтер'єр підприємств готельного господарства.
3. Вплив природно - кліматичних умов до інтер'єру готелю.
4. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд готелів.
5. Основні принципи організації внутрішнього простору підприємств готельного господарства.

СЕМІНАР №9

Організація інтер'єру у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Інтер'єр, стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу.
2. Роль меблів у житлових і громадських приміщеннях готельного господарства.
3. Якість та вимоги до меблів для оснащення підприємств готельного господарства.
4. Проектування схем розміщення меблів в підприємствах готельного господарства.
5. Текстильні матеріали у інтер'єрі готелів.
6. Озеленення , як особливий вид декоративного мистецтва.
7. Основні принципи створення композицій із зелених рослин.
8. Декоративне оформлення приміщень у готелях.

СЕМІНАР №10

Кольори та освітлення в інтер'єрі підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Колір та його спектральні особливості.
2. Основні способи створення кольорової гамми.

3. Кольорові рішення в інтер'єрі.
4. Види оздоблюючих матеріалів, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.
5. Світові тенденції та особливості моди в готельному господарстві.

СЕМІНАР №11

Організація прибиральних робіт на прилеглий території підприємства готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Технології прибиральних робіт навколишньої території в розрізі пори року.
2. Об'єкти територій готельного підприємства, що підлягають прибиранню.
3. Види машин та механізми для прибирання території в літній та зимовий період.
4. Заходи, що знижують засмічення твердого покриття території готельного господарства.
5. Механізми оцінки якості прибирання території.
6. Види прибиральних робіт в зимовий період.
7. Види прибиральних робіт в літній період.
8. Види основних прибиральних робіт весною.
9. Притиральні роботи на тротуарах.
10. Види робіт щодо утеплення коренів багаторічних насаджень.

СЕМІНАР №12

Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Вимоги до персоналу, що здійснюють притиральні роботи в підприємствах готельного господарства.
2. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду:
 - a. Характеристика поточного щоденного прибирання;
 - b. Характеристика проміжного прибирання;
 - c. Характеристика прибирання номерів після виїзду гостей.
 - d. Характеристика генерального прибирання;
 - e. Характеристика робіт, щодо ведення білизняного господарства.
 - f. Засоби що використовуються для миття і чищення номерного фонду готелю.

СЕМІНАР №13

Організація прибиральних робіт у приміщеннях загального користування підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Організація прибиральних робіт у коридорах , холах, вітальнях та службових приміщеннях.
2. Види контролю, що здійснюються виконанням прибиральних робіт.
3. Технологія підготовки технічних карток для здійснення прибирання у приміщеннях загального користування.
4. Вимоги до збереження та утримання притирального інвентарю, механізмів та матеріалів.

СЕМІНАР №14

Організація білизняного господарства у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни.
2. Норми забезпечення готелю білизною і рушниками у світі.
3. Типові норми заміни постільної білизни та рушників.
4. Вимоги , щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003.
5. Облік і збереження постільної білизни.
6. Вимоги до приміщень де зберігається чиста постільна білизна та рушники.
7. Види дезінфекцій які проводять у приміщеннях де зберігається постільна білизна.
8. Методи дезінфекцій:
 - a. Характеристика механічного методу дезінфекції;
 - b. Характеристика Хімічного методу дезінфекції;
 - c. Характеристика фізичного методу дезінфекції.

СЕМІНАР №15

Організація роботи служб і підрозділів у готельному підприємстві

Питання для обговорення:

1. Організація роботи адміністративно – управлінської служби.
2. Організація роботи рецепшин.
3. Вимоги до персоналу рецепшин.
4. Організація роботи відділу бронювання.
5. Вимоги до персоналу відділу бронювання.

6. Організація роботи відділу обслуговування номерного фонду , вимоги до персоналу.
7. Організація роботи персоналу ,0 що забезпечує харчування у готелі.
8. Організація роботи служби що надає додаткові послуги.
9. Види додаткових послуг.

СЕМІНАР №16

Організація роботи служби прийому та розміщення у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Основні функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення гостей.
2. Основні правила та режим роботи служби прийому та розміщення .
3. Основні посадові обов'язки та вимоги до персоналу , які працюють у готелях.
4. Американські та Європейські принципи роботи служб прийому та розміщення.
5. Критерії формування штатного розпису , роботи працівників служби прийому та розміщення.

СЕМІНАР №17

Технологія бронювання послуг у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Основні вимоги до здійснення бронювання номерів.
2. Способи здійснення бронювання.
3. Анулювання бронювання.
4. Подвійне бронювання.
5. Терміни анулювання заявок на бронювання.
6. Сучасні системи Інтернет – бронювання,їх недоліки та переваги.

СЕМІНАР №18

Організація реєстрації та розміщення гостей у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Технологія реєстрації туриста.
2. Порядок реєстрації туристичних груп.
3. Правила заповнення документів первинного обліку:
 - a. Правила заповнення форми №1-Г « Анкета проживаючого»;
 - b. Правила заповнення форми №2-Г « Реєстраційна карта»;
 - c. Правила заповнення форми №3-Г» Візитна картка готелю»;

- d. Правила заповнення форми №4-Г « Рахунок»;
- e. Правила заповнення форми №5-Г « Журнал обліку громадян, які проживають у готелі»;
- f. Правила заповнення форми №6-Г « Журнал обліку іноземців , які проживають у готелі».
- g. Правила заповнення форми №7-Г « Журнал реєстрації заявок бронювання»;
- h. Правила заповнення форми №8-Г « Касовий звіт»;
- i. Правила заповнення форми №9-Г « Відомості руху номерів у готелі»;
- j. Правила заповнення форми №2-Г « Журнал осіб, які проживають на поверсі».

СЕМІНАР №19

Організація роботи обслуговуючих служб на житлових поверхах підприємств готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Види послуг , що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
2. Побутове обслуговування мешканців готелю.
3. Види послуг, що надаються безкоштовно.
4. Види додаткових платних послуг;
5. Організація виїзду з номерів.
6. Порядок складання актів на відшкодування збитків;
7. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.

СЕМІНАР №20

Організація інформаційного обслуговування у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Інформаційне обслуговування у готелях.
2. Характеристика інформаційних послуг.
3. Автоматизація основних процесів у підприємствах готельного господарства.
4. Особливості роботи системи FIDELIOV8, NIMETA.

СЕМІНАР №21

Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Додаткові послуги, що надаються для проживаючих у готельних господарства.
2. Організація проведення конференцій.
3. Організація послуг перекладача.
4. Організація транспортного обслуговування в готелі.
5. Організація анімаційних послуг.
6. Організація екскурсій для проживаючих.
7. Організація роботи пунктів прокату туристичного спорядження.

СЕМІНАР №22

Організаційні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при засобах розміщення

Питання для обговорення:

1. Харчування для гостей готелю, у закладах ресторанного господарства, підприємств готельного господарства.
2. Основні види сніданків.
 - a. Європейський сніданок;
 - b. Американський сніданок;
 - c. Розширений європейський сніданок;
 - d. Сніданок зі шампанським;
 - e. Пізній сніданок.
3. Форми обслуговування у ресторанному господарстві готельного господарства.

СЕМІНАР №23

Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства

Питання для обговорення:

1. Суть та психологія обслуговування у готельному господарстві.
2. Процес підготовки залу для прийому їжі.
3. Організація та технологія обслуговування банкетів і прийомів.
4. Організація та технологія обслуговування у номерах готельних підприємств.

СЕМІНАР №24

Культура обслуговування у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Організація матеріально – технічного постачання в готельному господарстві.
2. Порядок формування господарчих зв'язків.
3. Система організації продовольчого постачання.
4. Методи розрахунку потреби в матеріально – технічних засобах.
- 5.

СЕМІНАР №25

Організація матеріально – технічного постачання у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Організація матеріально – технічного постачання в готельному господарстві.
2. Порядок формування господарчих зв'язків.
3. Система організації продовольчого постачання.
4. Методи розрахунку потреби в матеріально – технічних засобах.

СЕМІНАР №26

Організація санітарно – технічного та інженерного – технічного обслуговування у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Характеристика санітарного стану в підприємствах готельного господарства.
2. Облік витрат води , та шляхи її економії.
3. Схеми систем опалення та шляхи його економії.
4. Система вентиляції в підприємства готельного господарства.
5. Обладнання смітєпроводу.
6. Засоби внутрішнього зв'язку.

СЕМІНАР №27

Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Система управління персоналом готельного підприємства.
2. Функції управління персоналом.
3. Вимоги до персоналу готелю.

4. Характеристика формування посадових інструкцій та контрактів з працівниками готелю.
5. Фотографія робочого часу.
6. Методи визначення робочого часу.
7. Продуктивність праці.
8. Методи визначення чисельності працівників.

ТЕМИ ДЛЯ НАПИСАННЯ РЕФЕРАТІВ:

1. Особливості організації обслуговування поселення іноземних туристів у готелях України.
2. Організація бронювання поселення в підприємствах готельного господарства.
3. Організація обслуговування гостей службою бронювання та розміщення в підприємствах готельного господарства.
4. Вплив кольору на інтер'єр готелю.
5. Види готелів та рівень надання послуг гостям.
6. Технологія розміщення великих туристичних груп.
7. Організація банкетів в підприємствах готельного господарства.
8. Роль додаткових платних послуг в підприємствах готельного господарства.
9. Взаємопов'язаність між функціонуванням певних служб підприємств готельного господарства.
10. Готельні господарства, як складова розвитку туризму в Україні.
11. Історія початку розвитку готельних господарств в Європі.
12. Історія розвитку готельних господарств в США.
13. Спільні та відмінні характеристики розвитку готельного господарства в США та Європі.
14. Етапи інтенсивного розвитку готельного господарства в Україні.
15. Роль розвитку готельного господарства для функціонування туризму загалом.
16. Готельні господарства, як складова туризму.
17. Організація праці в підприємствах готельного господарства.
18. Якісне обслуговування в підприємствах готельного господарства – як запорука успіху, та отримання бажаного доходу.
19. Прилеглі території готельного господарства, як складова готельного комплексу.
20. Архітектурні рішення в будівництві готельних комплексів в Україні.

Рекомендована література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И. Байлик – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 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. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник Текст / Т.Г. Сокол .- К. : Альтерпрес,2009. -447с.: 16с.

Інформаційні ресурси Інтернет

9. Всі готелі України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.all-hotels.com.ua>
10. Готелі України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.booking.com>
11. Каталог сайтів – турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://infotravel.com.ua>
12. Сайт Державного комітету статистики України.
13. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
14. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
15. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>
16. Самые необычные отели мира. [Електронний ресурс]
17. Режим доступу: <http://www.tophotels.ru/main/interesting>
18. Законодавча база України. [Електронний ресурс] –
19. Режим доступу: <http://search.ligazakon.ua/search/business/instruction/ua/>.
20. Електронна бібліотека "Все о туризме" [Електронний ресурс] –
21. Режим доступу: <http://tourlib.net/lib.htm>
22. Журнал «HOTEL» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://hotel-rest.com.ua/>

23. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/>
24. Журнал «Ресторанный і готельний бізнес» [Електронний ресурс] – Режим доступа: http://creapro.ua/public/downloads/files/hrb4_2010.