

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра міжнародної електронної комерції та
готельно-ресторанної справи

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни

«Організація готельного господарства»

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність (напрямок) 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

спеціалізація _____

вид дисципліни обов'язкова

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: доц. Подлепіна П.О.

1. Навчальний контент:

- 1.1. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – с.288
- 1.2. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.
- 1.3. Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного господарства : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>
- 1.4. Тематичний план навчальної дисципліни:

Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (У-ХУ віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти

Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії

Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації та сертифікації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутність поняття «гостинність». Складові елементи моделі гостинності. Характерні риси гостинності. Сутність поняття «готельна послуга». Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Готельний продукт та його складові. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Роль видатних діячів у становленні сучасного готельного господарства.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення,

строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі - їх призначення, розташування. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу. Курортні готелі - їх призначення. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів. Туристично-екскурсійні готелі. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Причини необхідності класифікації готельних підприємств. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін.).

Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Тема 8. Особливості системи управління готелем

Організаційно-функціональна система управління готелем. Рівні та ланки управління. Принципи управління. Сучасні форми управління готельними підприємства: закордонний досвід.

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студіо), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування..

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення оплати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя.

Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування

Організаційно-функціональна характеристика служби. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя.

Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві

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. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота: умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. 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. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. 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 готельного господарства. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Тема 15. Організація надання додаткових послуг в готельному підприємстві

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Додаткові платні послуги. Класифікація додаткових послуг. Сучасні тенденції надання додаткових послуг в готелях

Тема 16. Організація служби безпеки готелю

Поняття «безпека» та його різ види. Комплекс системи безпеки готелю. Структура служби та посадові характеристики та вимоги. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.

Тема 17. Організація анімаційної діяльності на підприємствах готельного господарства

Сутність поняття «дозвілля», «відпочинок», «вільний час», класифікація та функції дозвілля, поняття «анімація» її різновиди та функції, структура служби анімації в готелях, особливості побудови анімаційних програм в готелях, організація анімаційної діяльності в готелях

Тема 18. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Формування, управління та оптимізація штату в сучасних умовах функціонування готельного підприємства

Роль кадрів у функціонування готелю. Особливості організації праці в готельному господарстві. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід. Первинний та професіональний інструктаж та стажування. Трудовий договір. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Плинність кадрів та її причини. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах

Тема 19. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерел 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. Система організації матеріально-технічного постачання в

готельному господарстві. Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика.

Тема 20. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги

Поняття «тариф» та його складові. Методи встановлення тарифів на готельні послуги. Структура вартості послуг у готелях. Цінова стратегія готельних підприємств. Видова структура та особливості надання знижок на готельний продукт. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях

Тема 21. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.

Розмір номерного фонду. Відсоток завантаженості готелю. Кількість днів роботи готелю в період. Середня кількість проживаючих. Дохід та прибуток від надання готельних послуг. Загальний дохід від номерного фонду. Середня ціна (тариф) реалізованого номеру. Середній тариф категорій номерів. Економічна ефективність використання основних фондів. Коефіцієнт використання місткості готелів та аналогічних засобів розміщування

2. Плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства:

1. Історія розвитку світового готельного господарства
2. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі.
3. Розвиток готельного господарства України. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.
4. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України

Завдання:

- проаналізувати сутність поняття «гостинність»;
- підготувати творчі завдання в формі есе на тему: «Роль гостинності в сучасному світі»;
- підготувати доповіді на тему «Характеристика гостинності країн світу»;
- виявити особливості розвитку готельного господарства в період Середньовіччя
- проаналізувати сучасний етап розвитку індустрії гостинності
- виявити особливості розвитку готельного господарства в стародавній Русі;
- проаналізувати сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних

питань

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с. (Бакалавриат).
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії:

1. Нормативно-правова база готельної індустрії.
2. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії.

Завдання:

- проаналізувати сучасний стан нормативно-правового забезпечення функціонування готелів в Україні: виявити проблеми та напрямки вдосконалення;
- підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с. (Бакалавриат).
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві:

1. Сутність поняття "гостинність".
2. Складові елементи моделі гостинності.
3. Комфорт як якісна характеристика обслуговування.
4. Роль видатних діячів у становленні сучасного готельного господарства.

Завдання:

- проаналізувати складові елементи моделі гостинності;
- виявити національні особливості гостинності на сучасному етапі;
- проаналізувати роль видатних людей у становленні та розвитку готельного господарства;
- підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства:

1. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств
2. Функціональне призначення підприємств готельного господарства

Завдання:

- проаналізувати фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі;

- законспектувати сутність наступних понять: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей;

- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Кузнєцова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнєцова. – К.: 2000. – 567с.

2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення:

1. Готелі для сімейного відпочинку
2. Туристично-екскурсійні готелі
3. Туристично-спортивні готелі
4. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Завдання:

- проаналізувати туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень;

- проаналізувати туристично-спортивні готелі: особливості їх місцезнаходження та функціональні особливості;

- проаналізувати особливості функціонування сімейних готелів;

- проаналізувати особливості функціонування готелів лікувально-оздоровчого

профілю;

- оформити оброблений матеріал у порівняльну таблицю;
- підготувати приклади вказаних видів готелів в Україні та в світі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с. (Бакалавриат).
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
6. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід

1. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах
2. Порівняльна характеристика європейської та національної системи.

Завдання:

- підготувати доповідь на тему: «Загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу»;
- розкрити сутність поняття «комфорт» та його складові;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України:

1. Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок».
2. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Завдання:

- вивчити характеристику основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових;
- виконати порівняльний аналіз класифікації готельного господарства України та європейської системи «Hotelstars Union»;
- виявити проблеми сучасної системи класифікації та категоризації готелів та запропонувати шляхи їх вирішення;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

2. Кузнєцова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнєцова. – К.: 2000. – 567с.

3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

5. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

Тема 8. Особливості системи управління готелем:

1. Сучасні форми управління готельними підприємства: закордонний досвід.
2. Принципи управління

Завдання:

- виконати порівняльний аналіз сучасних форм управління готелем; виявити сильні та слабкі сторони
- підготувати доповідь на тему: «Особливості розвитку готельних мереж»

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства:

1. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

2. Основне призначення приміщень готельного господарства

Завдання:

- законспектувати інформацію щодо розкриття наступних питань: Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування;

- охарактеризувати призначення основних груп приміщень готелю;

- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с. (Бакалавриат).

5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп:

1. Приміщення, що входять до житлової групи.

2. Основні елементи номеру

Завдання:

- проаналізувати основні види приміщень нежитлової групи;

- охарактеризувати організацію та планування приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням;

- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення:

1. Порядок оформлення оплати за помешкання.
2. Порядок оформлення виїзду гостя.

Завдання:

- охарактеризувати особливості етапу «проживання»
- охарактеризувати особливості етапу «виїзд»
- вміти виконувати необхідні дії на кожному етапі гостьового циклу;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнецова. – К.: 2000. – 567с.

2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневіська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування:

1. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.
2. Характеристика основних положень прийому гостя.
3. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу.
4. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

Завдання:

- аналізувати сутності технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді»;
- характеризувати форми бронювання;

- підготуватися до участі у моделюванні поведінкових ситуацій з клієнтами готелю;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.
3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.
4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві:

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві
2. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики.
3. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.
4. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Завдання:

- охарактеризувати складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння;
- виявити особливості безконфліктного спілкування в готелі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с. (Бакалавриат).
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень:

1. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.
2. Прибирання території готельного господарства.

3. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени.

Завдання:

- розкрити сутність категорії «чистота»;
- розглянути види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства;
- проаналізувати технологію прибирання приміщень вестибюльної групи;
- розглянути та охарактеризувати організаційно-функціональну схему господарської служби в готелі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема. 15. Організація надання додаткових послуг в готельному підприємстві:

1. Сучасні тенденції надання додаткових послуг в готелях
2. Побутове обслуговування в готелі

Завдання:

- проаналізувати асортимент додаткових послуг вітчизняних та закордонних готелів;
- виявити сучасні тенденції надання додаткових послуг;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Кузнєцова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнєцова. – К.: 2000. – 567с.
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

Тема 16. Організація служби безпеки готелю:

1. Поняття «безпека» та його різ види
2. Особливості сучасної структури служби безпеки
3. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників.
4. Технічні засоби безпеки
5. Пожежна безпека готелю

Завдання

- проаналізувати різні аспекти поняття «безпека» та його види;
- накреслити сучасну схему структури служби безпеки готелю;
- сформулювати психологічно – кваліфікаційний портрет співробітника служби безпеки готелю;
- проаналізувати технічні засоби безпеки та провести аналіз ефективності їх використання в готелі;
- дослідити інструкції з пожежної безпеки в готелях;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

6. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
7. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
8. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
9. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
10. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема 17. Організація анімаційної діяльності на підприємствах готельного господарства:

1. Класифікація та функції дозвілля
2. Індустрія розваг та її складові
3. Структура сучасної служби анімації в готелі
4. Особливості складання анімаційних програм для різних сегментів споживачів

Завдання:

- співвідношення категорій «Вільний час, відпочинок та дозвілля»;
- розглянути питання «Рекреація, туризм і дозвілля: тлумачення й співвідношення понять»;
- виявити фактори, що впливають на вибір розваг;
- охарактеризувати інфраструктуру індустрії розваг;
- сформулювати модель фахівця тур анімації;
- навести приклад графіку роботи аніматора;
- навести приклади різних класифікацій туристів;
- виявити особливості роботи з туристами різної вікової групи; виявити

пріоритетні напрями дозвіллевої роботи з дорослими та дітьми;

- виявити національні особливості туристів для формування анімаційних програм;
- охарактеризувати матеріальну базу анімації: перший, другий, третій рівні;
- розробити анімаційну програму для туристів різних вікових груп;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.
3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

Тема 18. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Формування, управління та оптимізація штату в сучасних умовах функціонування готельного підприємства:

1. Роль кадрів у функціонування готелю
2. Первинний та професіональний інструктаж та стажування.
3. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства
4. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика
5. Структура робочого часу.
6. Особливості нормування праці в готельному господарстві
7. Заходи оптимізації штату в кризових умовах
8. Звільнення персоналу та його правова природа

Завдання:

- написати есе на тему «Роль кадрів у функціонування готелю»;
- написати резюме, враховуючи останні вимоги до написання подібних документів;
- проаналізувати групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві;
- надати характеристику формам організації праці на підприємствах, їх характеристика;
- опрацювати наступні питання теми: Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день;
- підготувати виступ на тему «правила підготовки та проходження співбесіди»;
- розробити заходи щодо зменшення плинності кадрів в готелі;
- виявити особливості оптимізації кадрів в кризових умовах;
- підготувати виступ за темою: «Особливості найму сезонних працівників»;
- систематизувати існуюче законодавчо щодо регулювання трудових відносин на підприємстві та підготувати аналітичну довідку щодо правової природи звільнення персоналу;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних

питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
5. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В.А. Русавська – К: Центр учбової літератури, 2009-340 с.

Тема 19. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства:

1. Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб.
2. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
3. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.
4. Система організації продовольчого постачання.
5. Призначення і завдання, що виконує складське господарство.
6. Типи та види складських приміщень
7. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги
8. Організація тарного господарства

Завдання:

- охарактеризувати завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб.
- виявити завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві;
- систематизувати інформацію щодо особливостей складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах
- проаналізувати Систему організації продовольчого постачання;
- розглянути призначення і завдання, що виконує складське господарство;
- проаналізувати типи та види складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень;
- виявити особливості організації роботи складської групи приміщень;
- розробити шляхи підвищення ефективності функціонування складського та тарного господарства в готелі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

3. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

4. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 20. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги:

1. Поняття «тариф» та його складові

2. Цінова стратегія готельних підприємств

3. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях

Завдання:

- проаналізувати структуру вартості послуг у готелях;

- виконати порівняльну характеристику цінових стратегій готельних підприємств.

- проаналізувати видову структуру та особливості надання знижок на готельний продукт в готельних підприємствах регіону;

- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

Тема 21. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства:

1. Групи економічних показників готельного підприємства

2. Обчислення головних показників ефективності функціонування готельного підприємства

Завдання:

- виявити групи економічних показників готельного підприємства та надати їх стислу характеристику;

- вивчити формули основних економічних показників функціонування готелю;

- розв'язувати задачі за наданими умовами

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного господарства : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, післятестаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни:

Перелік завдань для проведення підсумкового

1. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в древній період (IV тис. до н.е. – 476 р. н.е.)
2. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в період Середньовіччя
3. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в новий час (XVI ст. – початок XX ст.)
4. Охарактеризувати еволюцію розвитку готельного господарства України
5. Дати оцінку ролі Цезаря Рітца (César Ritz) в процесі розвитку готельного господарства
6. Дати оцінку ролі Елсворта Мілтона Статлера ([Ellsworth](#) Milton Statler) в процесі розвитку готельного господарства
7. Дати оцінку ролі Уїлларда Марріота (J. Willard Marriott) в процесі розвитку готельного господарства
8. Дати оцінку ролі Конрада Ніколсона Хілтона (Conrad Nicholson Hilton) в процесі розвитку готельного господарства
9. Сучасні тенденції розвитку світового готельного господарства
10. Нормативно-правова база регулювання готельної індустрії
11. Категорії стандартів та їх характеристика
12. Стандартизація та сертифікація готельних послуг в Україні.
13. Поняття «готель», «готельне господарство», «гостинність»
14. Готельна послуга: види та характерні риси
15. Головні риси готельного продукту
16. Рівні готельного продукту пропоновані засобами розміщення
17. Рівні готельного продукту згідно очікувань клієнтів
18. Типологія готельних підприємств. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств
19. Характеристика основних типів засобів розміщення (готелі сімейного типу, ділові готелі, курортні готелі, транзитні готелі)
20. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку (туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані (мотелі,

флайтелі, ротелі, ботелі, флотелі, бунгало та ін.) готелі та їх особливості))

21. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства: вимоги, основні типи (санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, профілакторії та ін.)

22. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи, Америки тощо.

23. Розкрити головні критерії визначення категорії готелю (комфорт, вимоги до персоналу тощо)

24. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових

25. Європейська система класифікації готелів Hotelstars Union

26. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до певної категорії номеру.

27. Характеристика основних типів та категорій номерів

28. Процес управління в готельному підприємстві (поняття, цілі, особливості)

29. Організаційно-функціональна структура управління і організаційна схема: поняття, особливості

30. Головні принципи організації системи управління готельним підприємством

31. Характеристика ланок управління в готелі

32. Основні, допоміжні і додаткові служби

33. Характеристика рівнів управління

34. Управління за контрактом: характеристика, позитивні і негативні сторони

35. Оренда як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони

36. Франчайзинг як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони

37. Синдикати, концерни, асоціації в готельному бізнесі

38. Готельні ланцюги як форма глобалізації готельного бізнесу: поняття, характеристика, особливості виникнення

39. Моделі організації готельних ланцюгів

40. Особливості розвитку готельних ланцюгів в Америці

41. Особливості розвитку готельних ланцюгів в АТР

42. Особливості розвитку готельних ланцюгів в Європі

43. Особливості розвитку готельних ланцюгів в Україні

44. Технологія обслуговування у сфері гостинності: поняття, характеристика

45. Технологічний алгоритм гостьового циклу і коротка характеристика етапів

46. Технологічний етап «До прибуття в готель»

47. Основні типи бронювання і їх характеристика

48. Гарантоване бронювання і його характеристика

49. Організаційні форми бронювання і їх коротка характеристика
50. Основні етапи бронювання
51. Основні правила ведення телефонних переговорів (телефонний етикет)
52. Заявка на бронювання: зміст і особливості оформлення
53. Способи контролю вільних місць в готелі
54. Обов'язкова інформація, яку повинен отримати клієнт в готелі
55. Підтвердження бронювання
56. Зміна заявки негарантованого бронювання
57. Відміна бронювання
58. Служба прийому і розміщення: особливості планування зони
59. Організаційно-функціональна характеристика СПтР
60. Етапи процесу реєстрації гостей
61. Процедура оформлення реєстрації і її особливості
62. В період реєстрації, обов'язкова інформація, яка доводиться до відома клієнта
63. Обов'язки касира
64. Методи оплати готельних послуг і їх коротка характеристика
65. Правила оплати за мешкання
66. Особливості використання пластикових карт при оплаті готельних послуг
67. Характеристика кредитних карт
68. характеристика дебетних карт
69. Реєстрація змін в рахунку
70. Технологія оформлення від'їзду
71. Відмова клієнтові в заселенні
72. Поняття «клінінга» і його значення у функціонуванні готелю
73. Види прибиральних робіт і їх коротка характеристика
74. Організаційно-функціональна характеристика господарської служби
75. Технологічний цикл «Поточне Щоденне прибирання»
76. Технологічна операція «Прибирання житлових кімнат»
77. Технологічна операція «Прибирання сан. вузла»
78. Технологічна операція «Завершення прибирання номера» і Технологічна операція «Надання побутових послуг»
79. Особливості генерального і проміжного прибирання
80. Правила безпеки, які повинні дотримувати покоївки
81. Особливості матеріальної бази служби покоївок
82. Використання електронних замкових систем в готелях
83. Прибирання місць загального користування
84. Прибирання території, яка прилягає до готелю
85. Описати рівні категорії «чистота»
86. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні
87. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства
88. Культура обслуговування в готельному господарстві

89. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві
90. Організація складського і тарного господарства
91. Поняття «безпека» та його різ види.
92. Комплекс системи безпеки готелю.
93. Структура служби та посадові характеристики та вимоги.
94. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки.
95. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників.
96. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.
97. Роль кадрів у функціонування готелю.
98. Особливості організації праці в готельному господарстві.
99. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід.
100. Первинний та професіональний інструктаж та стажування. Трудовий договір. Професійно-кваліфікаційна структура працівників.
101. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники.
102. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства.
103. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день.
104. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються
105. Раціональна організація праці - суть, завдання.
106. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства. Структура робочого часу. Особливості нормування праці в готельному господарстві.
107. Плинність кадрів та її причини.
108. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах.
109. Атестація персоналу.
110. Звільнення персоналу та його правова природа.
111. Особливості найму сезонних працівників.
112. Поняття «тариф» та його складові. Методи встановлення тарифів на готельні послуги.
113. Структура вартості послуг у готелях.
114. Цінова стратегія готельних підприємств.
115. Видова структура та особливості надання знижок на готельний продукт.
116. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях
117. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.
118. Поняття «Відпочинок», «Дозвілля», «Вільний час» та їх характеристики

119. Поняття «анімація: види, функції
120. Організація анімаційної діяльності в готелях;
121. Анімаційна служба та її характеристика
122. Особливості організації анімаційних програм в готелях

Індивідуальна робота

Курсова робота — вид самостійної навчально-наукової роботи з елементами дослідження, що виконується студентами протягом семестру з метою закріплення, поглиблення і узагальнення знань, одержаних за час навчання та їх застосування до комплексного вирішення конкретного фахового завдання.

Курсова робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (при необхідності).

Всі частини курсової роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Теми курсових робіт:

1. Організація готельного господарства України.
2. Організація готельного господарства Італії.
3. Організація готельного господарства Франції.
4. Організація готельного господарства Іспанії.
5. Організація готельного господарства Великої Британії.
6. Організація готельного господарства Польщі.
7. Організація готельного господарства Чехії.
8. Організація готельного господарства Хорватії та Чорногорії.
9. Організація готельного господарства Болгарії.
10. Організація готельного господарства Греції.
11. Організація готельного господарства Німеччини.
12. Організація готельного господарства Австрії.
13. Організація готельного господарства Швейцарії.
14. Організація готельного господарства Швеції.
15. Організація готельного господарства Туреччини.
16. Організація готельного господарства Ізраїлю.
17. Організація готельного господарства Єгипту.
18. Організація готельного господарства Марокко.
19. Організація готельного господарства Китаю.
20. Організація готельного господарства Японії.
21. Організація готельного господарства Бразилії.
22. Організація готельного господарства Аргентини.
23. Організація готельного господарства Індії.

24. Організація готельного господарства Мексики.
25. Організація готельного господарства Сполучених Штатів Америки.
26. Організація готельного господарства Австралії.

Загальні вимоги до оформлення, змісту та захисту курсової роботи представлені у «Методичних вказівках до виконання курсових робіт з дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Рекомендована література

Основна література

5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
6. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
7. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
8. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
9. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
10. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
11. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
12. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
13. Колективні засоби розміщування. Статистичний бюлетень. – Державна служба статистики України, 2015. – 200 с.
14. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
15. Організація готельного господарства: підручник / 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. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412 с.
17. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2016. – Випуск 5. – С. 150-156.
18. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – №19

19. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.

20. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

21. Розметова, О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. - Кам"янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

22. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол. – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.

23. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 331 с.

24. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2012. - 337 с.

25. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

26. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібн. / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.

27. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, А. О. Змієв, Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.

Допоміжна література

28. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

29. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.

30. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

31. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.

32. Бородина В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В. В. Бородина. – М. : Книжный мир, 2003. – 267 с.

33. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.

34. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с. Подлепіна П.О. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств / П. О. Подлепіна // // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2013. – Випуск 1. – С. 128-132.

35. Подлепіна П. О. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства в Харківській області / П. О. Подлепіна, О. В. Євтушенко, І. А.

Чуєнко // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм».- 2017. - Випуск 6. – С. 191-197;

36. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2005. – 352 с.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернет, відео-лекції, інше методичне забезпечення

37. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.

38. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.

39. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.

40. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.

41. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.

42. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>

43. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.

44. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.

45. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.

46. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [vi-leghas.ua /content/view/3404/36/](http://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/).

47. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

48. Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.

49. Офіційний сайт Української туристичної газети. – Режим доступу : <http://utg.net.ua/>

50. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/en>

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):
Форма контролю: у 5 семестрі - залік у 6 семестрі - екзамен.

Приклад екзаменаційного білету:

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: Готельно-ресторанна справа

Семестр: 6

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр
Навчальна дисципліна: Організація готельного господарства

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ (ЗАВДАННЯ) № 1

1. Методи оплати та їх характеристика. Правила оплати за проживання в готелях України (15 балів)
2. Готельні ланцюги як форма глобалізації готельного бізнесу: поняття, характеристика, особливості виникнення (15 балів)
3. Розрахувати ємність номерного фонду (за даними таблиці) (10 балів)

Типи номерів	Кількість номерів
Quadruple апартаменти	2
1 кімн. Double	36
1 кімн. single	12
2-х кімн. Twin	5
1 кімн. 2-х містн. Junior suit	7

Затверджено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи №__ від « »_____2018 р.

В.о. завідувача кафедри _____ (Н. І. Данько)
підпис

Екзаменатор _____ (П. О. Подлепіна)
підпис

Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного господарства : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>